



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



[Atribución 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0)

Esta licencia permite que otros distribuyan, mezclen, adapten y construyan sobre su trabajo, incluso comercialmente, siempre que le reconozcan la creación original. Esta es la licencia más complaciente que se ofrece. Recomendado para la máxima difusión y uso de materiales con licencia.

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA



"AÑO DE LA RECUPERACION Y CONSOLIDACION DE LA ECONOMICA PERUANA"

....

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud de **TESIS**, cuyo título es:

EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR COMO CONSECUENCIA DEL RECURSO DE QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN EN LA UGEL PISCO, 2021-2022

Presentado por:

DIANA CAROLINA BELLIDO CABRERA

Que, conforme al informe automatizado de originalidad emitido por el Operador del Programa Informático Evaluador de Originalidad de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la UNICA, se concluye que;

El resultado obtenido es de 0% por el cual se le otorga el calificativo APROBADO, según Reglamento de Evaluación de la Originalidad

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de Ithenticate.

Ica, 03 de Abril del 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA
DIRECCIÓN DE UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



[Firma]
Dra. ROSALINA TRAVEZAN MOREYRA
DIRECTORA

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA



**El procedimiento administrativo sancionador como
consecuencia del recurso de queja por defecto de tramitación
en la Ugel pisco, 2021-2022**

Línea de investigación

Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y ambientales

INFORME FINAL DE TESIS

AUTOR:

DIANA CAROLINA BELLIDO CABRERA

ICA, PERÚ

2024

Dedicatoria

A mis queridos padres, cuya dedicación, esfuerzo y amor incondicional han sido el pilar en cada paso que he dado. Les agradezco por enseñarme el valor del trabajo duro, la perseverancia y la humildad. Este logro es tanto suyo como mío.

A mi hija, mi luz y mi mayor inspiración. Cada día me esfuerzo por ser mejor para ti, y tu sonrisa me recuerda que todo sacrificio vale la pena. Espero que este trabajo sea una prueba de que con dedicación, los sueños se alcanzan.

Y a mi hermano, que aunque ya no está físicamente con nosotros, su presencia sigue guiando mis días. Siempre te llevo en mi corazón, y en cada momento difícil, tu recuerdo me ha dado la fuerza para seguir adelante. Este esfuerzo te honra a ti también, porque sé que estarías orgulloso de lo que he logrado. Te dedico este trabajo con el profundo amor y admiración que siempre te tendré.

Agradecimientos

Agradezco profundamente a todas las personas que, de una u otra manera, contribuyeron a la realización de este trabajo. A mis padres, quienes siempre me brindaron apoyo incondicional y fueron mi mayor fuente de motivación. Sin su amor y respaldo, este logro no hubiera sido posible.

A mi hija, cuya alegría y energía me llenaron de fuerza en los momentos más difíciles. Su sonrisa me recordó que todo esfuerzo tiene su recompensa, y su amor fue mi mayor motor.

A mis amigos y compañeros, que me acompañaron en este arduo camino, brindándome su ayuda, comprensión y ánimos cuando más lo necesitaba. A cada uno de ustedes, mi más sincero agradecimiento.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos	iii
Resumen	v
Abstract.....	vi
I. Introducción	7
II. Estrategia metodológica.....	16
III. Resultados.....	19
IV. Discusión.....	31
V. Conclusiones.....	37
VI. Recomendaciones	38
VII. Referencias bibliográficas.....	39
VIII. Anexos.....	41

Resumen

El estudio es relevante, ya que los defectos en los procesos administrativos pueden impactar negativamente el derecho al debido proceso de los administrados, afectando la legalidad de las sanciones impuestas. El objetivo es determinar cómo se vinculan estos dos aspectos, enfocándose en las exenciones de responsabilidad dentro de los procedimientos sancionadores. La metodología empleada fue cualitativa, con un diseño no experimental y de corte transversal. Se realizaron entrevistas a cuatro trabajadores de la Ugel Pisco y dos usuarios, quienes brindaron perspectivas clave para el análisis. Los resultados indican que tanto trabajadores como usuarios coinciden en la importancia de un marco normativo claro para abordar exenciones de responsabilidad, destacando principios como la buena fe, la fuerza mayor y la confianza legítima. El recurso de queja se percibe como un instrumento crucial para corregir defectos administrativos y promover la transparencia en la administración. En conclusión, se constató una relación significativa entre el procedimiento sancionador y el recurso de queja, con vicios que afectan el debido proceso. Como recomendación, se sugiere mejorar la tramitación, capacitar al personal y aplicar criterios de proporcionalidad en las sanciones para reducir la posibilidad de que los recursos de queja modifiquen las sanciones impuestas.

Palabras clave: Procedimiento sancionador, recurso de queja, vicios, debido proceso.

Abstract

The study is relevant, since defects in administrative processes can negatively impact the right to due process of those administered, affecting the legality of the sanctions imposed. The objective is to determine how these two aspects are linked, focusing on exemptions from liability within sanctioning procedures. The methodology used was qualitative, with a non-experimental and cross-sectional design. Interviews were conducted with four Ugel Pisco workers and two users, who provided key perspectives for the analysis. The results indicate that both workers and users agree on the importance of a clear regulatory framework to address liability exemptions, highlighting principles such as good faith, force majeure and legitimate trust. The complaint resource is perceived as a crucial instrument to correct administrative defects and promote transparency in the administration. In conclusion, a significant relationship was found between the sanctioning procedure and the complaint resource, with defects that affect due process. As a recommendation, it is suggested to improve processing, train staff and apply proportionality criteria in sanctions to reduce the possibility that complaint resources modify the sanctions imposed.

Key words: Sanctioning procedure, complaint appeal, defects, due process.

I. Introducción

El procedimiento administrativo sancionador constituye un mecanismo fundamental dentro del derecho administrativo, pues permite garantizar el cumplimiento de normas y la correcta actuación de los funcionarios públicos. En el contexto de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Pisco, el recurso de queja por defecto de tramitación ha adquirido relevancia como herramienta utilizada por los administrados para denunciar irregularidades en la gestión administrativa. Este recurso busca corregir dilaciones injustificadas, omisiones o incumplimientos en los procedimientos, asegurando el derecho a una administración eficiente y transparente.

En el período 2021-2022, se han identificado diversas situaciones en las que los administrados han recurrido a este mecanismo ante la UGEL Pisco, lo que ha derivado en la apertura de procedimientos administrativos sancionadores contra servidores públicos presuntamente responsables de dichas irregularidades. No obstante, el impacto real de estas quejas en la mejora de la gestión y en la reducción de las deficiencias en la tramitación de procedimientos sigue siendo un aspecto poco estudiado.

Este estudio busca analizar cómo el recurso de queja por defecto de tramitación ha influido en la activación del procedimiento administrativo sancionador dentro de la UGEL Pisco, identificando las causas más recurrentes de estas quejas, su impacto en la gestión educativa y las medidas adoptadas para corregir deficiencias. A través de un enfoque cualitativo, se examinarán casos específicos y testimonios de actores clave para comprender la efectividad de este mecanismo en la mejora de la administración pública.

Comprender la relación entre el recurso de queja y el procedimiento sancionador permitirá generar recomendaciones para fortalecer la gestión administrativa en la UGEL Pisco, promoviendo mayor eficiencia y transparencia en los procedimientos que afectan directamente a la comunidad educativa de la región.

Es por ello con relación al tema de investigación siempre es propicio realizar una mirada a nivel internacional de cómo se lleva a cabo esta materia y como es tratada por otros ordenamientos legales, razón por la cual Flores (2022) al expresar lo correspondiente a este procedimiento hace referencia primero a la potestad sancionadora del Estado para imponer sanciones a las acciones que realicen los administrados y que van contra la norma correspondiente, la cual evalúa y determina la conducta que deben tener los servidores públicos atribuyéndoles así un tipo de responsabilidad administrativa acorde al procedimiento iniciado. Ahora bien es posible decir entonces que lo que busca este procedimiento es el restablecimiento de la norma antes de la comisión de los actos propiciados por el servidor público.

Ello a nivel de Latinoamérica es reflejado como señala Lepe (2022) por el hecho de mantener una conceptualización y determinación de lo que se conoce como procedimiento administrativo sancionador lo que origina que se pueda llevar un tratamiento casi uniforme con

relación a este proceso. Ahora bien el autor señala que en este procedimiento especial es de vital importancia la denuncia realizada donde se formularan los cargos del servidor la misma que dará pie a actuar el derecho de defensa que le asiste a toda persona y además el principio de contradictoriedad que debe estar presente en este tipo de procedimientos. Sin embargo, pese a que todos los países latinoamericanos tienen una similitud en relación al procedimiento administrativo sancionador y manejan un mismo concepto del mismo, ello no indica que tengan las mismas formas de culminación o las formas o causas legales que dan origen a este proceso.

Es por ello que a nivel nacional se evalúan diferentes aspectos que a nivel latinoamericano e internacional se deja por alto, siendo como señala Danós (2019) una de ellas las formalidades que debe tener el procedimiento administrativo sancionador en la Ley N° 27444 y el recurso de queja por defecto de tramitación como una de las causas de que este se origine. En este sentido el autor aborda las generalidades de este procedimiento en nuestra legislación pero también las sanciones que se imponen, las formas de conclusión, las eximentes de responsabilidad y también el recurso de queja administrativo donde se evalúa que los actos administrativos dados por el Estado estén conformes a Ley y no sean arbitrarios o contengan errores, vicios o defecto alguno.

Todo ello conllevó a que se realizará la búsqueda de antecedentes internacionales entre los cuales resaltan Moreta (2022) en su investigación tuvo como propósito el delineamiento de un documento que analice de forma crítica que pueda evidenciar de que forma la no aplicación del procedimiento administrativo sancionador por faltas migratorias a los miembros de la administración pública que se regula en el artículo 171 de la Ley Orgánica de Movilidad Humana, que trasgrede el debido proceso con el fin de buscar ayudar a la protección de dicha norma. Para ello el investigador hizo uso de la metodología de enfoque cualitativo de tipo básico, método inductivo-deductivo, nivel descriptivo y diseño no experimental, haciendo uso de la técnica de análisis de caso para lo cual se tomó en consideración uno dado por la Dirección Nacional de Migración del Cantón Ambato en la ciudad de Tungurahua. Ante ello concluye que el análisis del caso logro hacer que se observara la inaplicación del procedimiento administrativo sancionador por los miembros de las fuerzas policiales de Ecuador.

Sánchez (2022) en su artículo de investigación tuvo como objetivo primordial el análisis de la posibilidad del uso de las pruebas que son rendidas en el marco del proceso penal, las mismas que serán dadas como una prueba de cargo en un procedimiento administrativo sancionador. Para ello realizó uso de la metodología de investigación con enfoque cualitativo, tipo descriptivo-analítico, corte transversal y diseño no experimental; haciendo uso de la técnica de revisión bibliográfica para poder conocer más a profundo el objeto de investigación planteado al momento de iniciar el estudio. Finalmente, concluye que las sanciones administrativas han sido tomadas basándose en la teoría de la unidad del poder que tiene el Estado para castigar a quien cometa infracciones contra la norma respetando los principios básicos del procedimiento administrativo sancionador como el *non bis in ídem*.

Boulaud (2021) en su artículo de investigación se propuso examinar cual es la aplicación del derecho al debido proceso y la presunción de inocencia en el caso del derecho administrativo sancionador, para ello hizo uso de la metodología de enfoque cualitativo, de tipo correlacional, nivel descriptivo y diseño no experimental, haciendo uso para ello de la técnica de revisión bibliográfico para recopilar la información que ya se tiene respecto de la materia de investigación y contrastarla con la realidad con el fin de buscar una mejora o solución al problema. Ante ello terminó concluyendo que la aplicación del derecho al debido proceso se enmarca en 3 fundamentos, que por más que se trate no logra satisfacer al usuario con el resultado. Ahora bien ello no es una carta abierta para que se desvirtué la presunción de inocencia con el fin de que el procedimiento sancionador le impute una responsabilidad que no ha sido debidamente motiva pues ello devendría en arbitrariedad.

Caro (2020) en su estudio para optar el grado de licenciatura busco analizar cuál es la justificación que da cabida al uso del *ius puniendi* del Estado en lo que se refiere al derecho público mediante la imposición de sanciones de rango administrativo. En este sentido hizo uso de la metodología de enfoque cualitativo, diseño no experimental, tipo básico y nivel descriptivo, haciendo además uso de la técnica de revisión bibliográfica para poder ahondar en el conocimiento necesario para esclarecer los objetivos planteados. Concluyendo que las denuncias del sistema referente al procedimiento administrativo sancionador son ambiguos e inexactos lo cual hace que existan un gran número de procesos arbitrarios razón por la cual se hace necesaria buscar cual es la justificación para hacer efectivo del *ius puniendi* del Estado.

Amaro (2020) durante el desarrollo de su investigación tuvo como propósito fundamental confrontar el problema existente con respecto a la legitimidad que tiene la potestad administrativa sancionadora, para lo cual hizo uso de los argumentos de la sentencia N° 3958-17 del TC a modo de ejemplo. Para ello hizo uso de la metodología de investigación de enfoque cualitativo, con nivel descriptivo-exploratorio y diseño no experimental haciendo además uso de la técnica de la revisión bibliográfica con el fin de coadyuvar a ahondar en los conocimientos necesarios para hallar información sobre el objeto de investigación. A lo que concluye finalmente que la potestad sancionadora se encuentra enmarcada en el ejercicio legítimo y constitucional dado por la doctrina y la jurisprudencia establecida en los diferentes tribunales de derecho administrativo.

También a nivel nacional se hizo la búsqueda de antecedentes Escobal (2022) expuso su estudio con el propósito de identificar cual es el grado de efectividad que tiene el procedimiento sancionador para castigar las vulneraciones a las normas de tránsito con código "M" en el Municipio Provincial de Leoncio Prado durante el año 2019. Para ello aplico la metodología de enfoque mixto debido a que es cualitativo y cuantitativo, asimismo es una investigación de tipo descriptivo y diseño no experimental; para lo que se escogió 4 expertos y 60 conductores que infringieron la norma con código "M" a quienes se aplicó la técnica del fichaje y la encuesta con el fin de obtener la información relevante para la investigación. Obteniendo como conclusión que

el procedimiento sancionador que se aplica a los infractores de las normas de tránsito no es totalmente efectivo ya que el nivel de sanciones de multa para este tipo de procedimientos es peligrosamente bajo.

Vasquez (2021) en su tesis de investigación busco identificar cual es el grado de eficiencia durante el procedimiento administrativo sancionador que se inició a los docentes de la UGEL en Julcán durante el periodo 2019-2021. Para ello se hizo uso de la metodología de enfoque cuantitativo, tipo básico y diseño no experimental; haciendo uso de la entrevista como técnica aplicada a un grupo de diez docentes del grado de educación primaria, secundaria así como personal administrativo que laboran en la jurisdicción de la Ugel de Julcán. Concluyendo que el inicio de procedimiento administrativo sancionador dadas contra el personal docente de la Ugel de Julcán no resultaba ser eficaz debido a que no se cuenta con el personal adecuado para que asuman los roles que se dictaminan para la Comisión de Procesos Disciplinarios. Asimismo, se señaló que este procedimiento sancionador no cumple ni sigue los lineamientos del debido proceso y ello se debe fundamentalmente a que las decisiones y actuaciones se dan basadas eminentemente en los propios criterios de la Comisión antes mencionada lo que hace que se deje de lado lo expresado en la norma referente a este proceso.

Lira (2020) en su estudio tuvo como objetivo principal plantearse una alternativa de directiva que busque regular el procedimiento administrativo sancionador. Para ello hizo uso de una metodología de enfoque cualitativo, de tipo aplicada, corte transversal y diseño no experimental; aplicando la técnica de la encuesta a una población que se vio reducida a una muestra de 7 servidores de Dirección Ejecutiva de Circulación Terrestre de la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones del Gobierno Regional de la ciudad de Lambayeque. Concluyendo finalmente que al no tener un documento oficial que regule dicho procedimiento se ha ocasionado que los servidores públicos comenten que no se cumpla a cabalidad el procedimiento administrativo sancionador, asimismo se refleja la falta de personal que este calificado para asumir y ejecutar el procedimiento antes mencionado acorde a la norma general del derecho administrativo.

Terrones y Castillo (2020) en su artículo de opinión tuvieron como propósito explicar acerca del régimen sancionador que existe en las contrataciones que se dan entre el particular y el Estado teniendo en consideración las mínimas garantías que se prevén en el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Para lo cual hicieron uso de una metodología de enfoque cualitativo, de tipo descriptivo y diseño no experimental; en este sentido utilizaron la técnica de revisión bibliográfica para poder ahondar en los conocimientos que son necesarios y referentes para esclarecer el objeto de investigación a que se refirió el estudio que hicieron en conjunto. Concluyendo, finalmente que el procedimiento administrativo sancionador y las sanciones que este dictamine no puede contrariar los principios de la potestad administrativa y el *ius puniendi*

que se le da al Estado para que realice este proceso administrativo, por lo que se deberá tener en consideración las garantías esenciales que todo administrado posee.

Arce (2018) durante su investigación se propuso investigar acerca de las multas que se dan a consecuencia del inicio de un procedimiento administrativo sancionador en el Municipio del distrito de Yanahuara. Para ello hizo uso de una metodología de enfoque cualitativo, de tipo básico, nivel descriptivo y diseño no experimental; para lo cual hizo uso de la revisión bibliográfica con el fin de recabar los datos necesarios para reforzar la hipótesis planteada al inicio. Concluyendo finalmente que la motivación aparente de la Ley del Procedimiento Administrativo General es perfectamente subsanable, no obstante que el Tribunal Constitucional ha indicado en reiterada oportunidad señaló que la misma es nula, razón por la que se debería modificar la norma.

En este mismo orden de ideas también se debe señalar que las categorías escogidas en este tema son: Proceso administrativo sancionador y Recurso de queja. Siendo que en el primer caso el proceso administrativo sancionador forma parte de la Ley N° 27444 -Ley de Procedimiento Administrativo General- y hace énfasis, según Cordero (2012), al uso del *ius puniendi* que hace el Estado con la finalidad de tutelar el bien de la sociedad, en sentido similar a lo que se realiza en el proceso penal. No obstante en este aspecto en el proceso sancionador no se evalúa una responsabilidad penal sino administrativa con el fin de sancionar debidamente las infracciones que pudieran haber cometido los administrados en contra de la normativa correspondiente al derecho administrativo. Este proceso puede iniciar de oficio o a través de una denuncia que dé cabida a iniciar el proceso teniendo como primera fase una instrucción preliminar y respetando los principios que la propia ley señala tales como tipicidad, legalidad, razonabilidad, debido procedimiento, concurso y continuación de infracciones, causalidad, irretroactividad y otros señalados en la norma.

Asimismo, con respecto a esta variable se ha considerado subcategorías como la fase instructiva, término que según el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (2023) alude a la primera fase donde se origina el procedimiento administrativo sancionador, la cual inicia con la notificación de los cargos a imputar, ello siendo diferenciado en los diferentes ámbitos del Estado puesto que para el caso de esta entidad dicho procedimiento iniciaría con el Acta de Fiscalización, mientras que otras entidades se hace referencia a una denuncia en sede administrativa por parte del usuario. Y es que como señala la entidad en el caso de la denuncia o similar para diferentes entidades, hace falta primero la concretización de los hechos facticos que originaron el problema así como los medios probatorios que certifiquen la existencia del mismo.

Ahora bien en este procedimiento lo que se busca es determinar la responsabilidad administrativa de una persona y si bien ello no implica una pena de cárcel como en el derecho penal, ello no enerva la posibilidad de imponer sanciones administrativas; siendo esta razón por la que el Instituto Hegel (2021) conceptualiza este constructo como una forma del acto

administrativo por la que se sanciona a una persona como resultado de la comisión de su conducta ilícita. Ello implica que se buscara determinar el grado de culpabilidad del funcionario para poder imponerle una sanción acorde a lo que señala la Ley, siendo una de estas la multa. Multa que deberá ser pagada en un plazo determinado en la misma resolución, ello quiere decir que la misma entidad se asegura no solo de imponer la sanción sino también de que esta se cumpla en un plazo prudencial, sobre todo si esta es en cuantía económica como el caso de la multa.

Sin embargo, el hecho de instaurar este procedimiento sancionador no da cabida a que sea una regla culminar con una sanción, puesto que la misma Ley señala casos de eximente de responsabilidad, eximente que según Neyra (2018) alude al motivo fundamentado por el cual se le absuelve de responsabilidad al funcionario si se ha cumplido con determinados requisitos. En este sentido uno de estos eximentes reconocidos por Ley es el caso fortuito o fuerza mayor, término que también es definido por el precitado autor, para quien este constructo hace referencia a los actos de Dios o de la naturaleza, es decir, que no se pueden predecir y mucho menos combatir en corto plazo. Lo que en el presente caso se vería reflejado en la pandemia ocasionada por el Covid-19, lo que origina fallas así como otros problemas en la ejecución de ciertos procesos así como en el derecho en general, no obstante que ello ya ha ido disminuyendo con el transcurrir del tiempo lo que hace posible que dichas fallas especialmente en la tramitación ya no sean objeto de excusa para cometer actos arbitrarios.

Mientras que la categoría de Recurso de queja, como expresa Allende (2019) encuentra su razón de ser en el artículo 169° de la Ley N° 27444 y se enfoca cuando el propio administrado queja ante el superior jerárquico la existencia de un defecto en la tramitación del proceso administrativo sancionador, ello con el fin de que la Autoridad Administrativa correspondiente tutele los derechos que amparan al administrado así como la norma misma que rige los procesos y procedimientos del derecho administrativo. Además como señala Pacori (2020) este recurso es un remedio procesal que busca garantizar que dicho proceso se dé con total regularidad y acorde al principio del debido proceso al amparo de la Ley N° 27444. Ello indicaría que es visto como una garantía desde el punto de vista del funcionario para que en el transcurrir del proceso no se cometa ningún tipo de arbitrariedades que le puedan ser perjudiciales.

No obstante, como expresa Casafranca (2021) los defectos en la tramitación no son los únicos aspectos que evalúa el recurso de queja sino que involucra otros tales como el vicio o error que no es otra cosa que una causal de nulidad que se da de pleno derecho siendo una de las principales la contravención a la Carta Magna o los actos que sean consecuencia de infracción penal, incluidos aquellos que se den como resultado de la misma. Ello quiere decir que al ser nulo dicho procedimiento no tiene razón de ser razón por la cual solo quedaría pendiente su cierre sin admitir o imputar culpabilidad o responsabilidad alguna por parte del funcionario.

Ahora bien, no lejos de todo lo antes mencionado también es preciso recalcar que los actos a que hace alusión el recurso de queja no es otro que los actos administrativos o

declaraciones de las entidades, mismos que son definidos en el TUO Ley N° 27444 (2019) como la expresión tipificada en una norma física donde se permita determinar su existencia para regular ciertos procedimientos o procesos de índole administrativo. Diferenciándolo de los actos de administración que son la declaración de voluntades que busca producir efectos jurídicos externos que reincidan en las obligaciones, derechos e intereses de los administrados.

El fundamento principal de esta investigación radica en el análisis de los ordenamientos legales comparados y nacionales, con el propósito de comprender la relación existente entre el recurso de queja por defecto de tramitación y el inicio del procedimiento administrativo sancionador. En este sentido, resulta esencial teorizar sobre ambos conceptos y su interdependencia, permitiendo un mejor entendimiento de su aplicación en la práctica administrativa. A través del estudio de diversas normativas y casos previos, se busca establecer un marco conceptual que explique cómo la interposición del recurso de queja puede derivar en sanciones administrativas dentro de la UGEL de Pisco.

El recurso de queja es una herramienta fundamental para garantizar la celeridad y transparencia de los procedimientos administrativos, evitando que los administrados enfrenten dilaciones indebidas o arbitrariedades en la tramitación de sus solicitudes. Sin embargo, en la práctica, su uso puede desencadenar el inicio de procedimientos sancionadores cuando se detectan faltas cometidas por funcionarios públicos. De ahí la importancia de examinar casos concretos en diferentes entidades para comprender los factores que determinan esta relación y los efectos que tiene en la gestión pública.

En el contexto de la UGEL Pisco, la investigación se centrará en el período 2021-2022, una etapa clave en la que la administración pública comenzaba a retomar la normalidad tras la pandemia del Covid-19. En este periodo, las justificaciones relacionadas con la crisis sanitaria comenzaron a perder peso como causas de retrasos administrativos, permitiendo evaluar de manera más objetiva la responsabilidad de los funcionarios en la demora o incumplimiento de sus funciones. De este modo, la presente investigación busca determinar en qué medida el recurso de queja ha incidido en el inicio de procedimientos administrativos sancionadores y qué implicancias tiene en la eficiencia de la gestión pública en la UGEL Pisco.

En un sentido metodológico la investigación va a optar por demostrar cual es la correlación entre el recurso de queja por defecto de tramitación y el proceso administrativo sancionador, explicando además términos que hacen referencia a estos dos primigenios tales como: vicios, errores, sanciones, multa entre otros. Para ello se toma también en consideración, como ya se señaló el hecho de que durante el año 2021 la pandemia iba aumentando drásticamente hasta que en 2022 empezó a disminuir debido a la vacunación que la mayoría de peruanos tenían lo que ocasiono que la vida rutinaria pre pandémica volviera a reiniciarse lo que también tuvo injerencia en los procesos administrativos, como por ejemplo el proceso administrativo sancionador.

La presente investigación tiene un impacto significativo en los administrados, quienes se beneficiarán directamente al adquirir un mayor conocimiento sobre el recurso de queja por defecto de tramitación. Al comprender mejor este mecanismo, podrán ejercer de manera más efectiva su derecho a exigir una gestión administrativa eficiente, evitando retrasos indebidos y asegurando el respeto de sus derechos en los procedimientos ante la UGEL Pisco. En este sentido, el estudio busca generar una mayor concienciación sobre la importancia de este recurso, reduciendo la posibilidad de que se inicien procedimientos administrativos sancionadores por problemas en la tramitación de expedientes.

El fortalecimiento del conocimiento del recurso de queja también repercutirá en la conducta de los servidores públicos, quienes se verán incentivados a cumplir con mayor diligencia sus funciones. La posibilidad de que los administrados ejerzan un control más efectivo sobre la tramitación de sus expedientes impulsará a los funcionarios a ser más probos en su actuar, evitando irregularidades que puedan derivar en sanciones. De esta manera, la investigación contribuirá a mejorar la eficiencia del servicio público, promoviendo la transparencia y el cumplimiento de los plazos administrativos.

Además, un mejor manejo del recurso de queja generará una relación más fluida entre la administración y los ciudadanos, ya que reducirá los conflictos derivados de demoras injustificadas o arbitrariedades en la gestión pública. Al contar con servidores más comprometidos con la correcta tramitación de los expedientes y administrados mejor informados sobre sus derechos, se fomentará un sistema administrativo más eficiente y confiable. En conclusión, la investigación permitirá optimizar el uso de este recurso, beneficiando tanto a los administrados como a los servidores públicos, quienes mejorarán su desempeño y la calidad del servicio ofrecido en la UGEL Pisco.

Esta justificación y el análisis de la realidad problemática a su vez conllevó a que se formule como pregunta general: ¿De qué forma el procedimiento administrativo sancionados se relaciona con el recurso de queja por defecto de tramitación en la Ugel Pisco, 2021-2022?; mientras que como preguntas específicas se consideró: ¿De qué forma el recurso de queja por vicios en la tramitación culminan en una sanción del proceso administrativo sancionador en la Ugel Pisco, 2021-2022?; ¿El recurso de queja por actos administrativos puede originar el inicio de la fase instructora del proceso administrativo sancionador en la Ugel Pisco, 2021-2022?; ¿Existe algún caso en el que el recurso de queja por defecto de tramitación pueda eximirse de responsabilidad en un proceso administrativo sancionador en la Ugel Pisco, 2021-2022?

Esto nos permitió tener como objetivo general: Determinar de qué forma el procedimiento administrativo sancionados se relaciona con el recurso de queja por defecto de tramitación en la Ugel Pisco, 2021-2022; y como objetivos específicos: Determinar de qué forma el recurso de queja por vicios en la tramitación culminan en una sanción del proceso administrativo sancionador en la Ugel Pisco, 2021-2022; Determinar si el recurso de queja por actos administrativos puede

originar el inicio de la fase instructora del proceso administrativo sancionador en la Ugel Pisco, 2021-2022; Identificar si existe algún caso en el que el recurso de queja por defecto de tramitación pueda eximirse de responsabilidad en un proceso administrativo sancionador en la Ugel Psico, 2021-2022.

Finalmente para llegar a cumplir esta meta se formuló como hipótesis general: El procedimiento sancionador administrativo se da como consecuencia del recurso de queja por defecto de tramitación en la Ugel Pisco, 2021-2022; y como hipótesis específicas: El recurso de queja por vicios en la tramitación siempre culminan en una sanción del proceso administrativo sancionador en la Ugel Pisco, 2021-2022; El recurso de queja por actos administrativos origina un proceso sancionador en la fase instructora; Existen casos en los que el recurso de queja por defectos de tramitación tiene eximentes de responsabilidad administrativa que impide el inicio del proceso administrativo sancionador.

II. Estrategia metodológica

El enfoque cualitativo empleado en el estudio permite una comprensión profunda del objeto de investigación a partir de la interacción directa con los participantes. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) destacan que este enfoque se orienta a explorar fenómenos en su contexto natural, dando voz a los sujetos de estudio y permitiendo que el investigador interprete sus experiencias y percepciones. Esta cercanía garantiza un análisis más detallado y enriquecedor, ya que se construye el conocimiento desde las propias realidades de los involucrados.

Una de las características clave del enfoque cualitativo es el contacto directo entre el investigador y los participantes. Este acceso cara a cara facilita la recolección de información genuina, libre de intermediaciones que puedan alterar la autenticidad de los datos. Además, la metodología elegida debe ser coherente con este enfoque, seleccionando técnicas que permitan captar con precisión las opiniones y experiencias de los entrevistados.

En este sentido, el instrumento utilizado en el estudio se diseñó para recopilar información relevante sobre el recurso de queja y el procedimiento administrativo sancionador. Al garantizar una interacción directa con los participantes, se profundiza en el análisis y se obtiene una mayor fiabilidad en la información, lo que refuerza la validez de los resultados.

Ahora bien con relación al diseño que se usó, este será de carácter no experimental, debido a que según comenta Arias (2021) este tipo de diseño no le permite al investigador el poder manipular ninguna de las variables que se han escogido debido a que no es necesario, es por ello que lo único que realizara el investigador será definir ciertos términos con el fin de poder dar mayor entendimiento y claridad al objeto que se pretende estudiar. Esto hace posible también debido a que el diseño tiene un corte transversal, que según Arias (2021) quiere decir que la investigación sobre el fenómeno estudiado solo se realizara una vez tomando como base de partida la perspectiva del contexto actual sin tener la intención de continuar con la investigación en un futuro para entregar una segunda versión complementaria al presente estudio.

En relación a la población esta es conceptualizada por Arias (2021) como aquella conglomeración total de personas que tienen relación con el objeto de investigación ya sea por sus conocimientos empíricos o teóricos, sus cargos laborales o las materias jurídicas que dominan. En ese aspecto la población que hará referencia el presente trabajo será de aquellos trabajadores y usuarios que acuden a la Ugel del distrito de Pisco. No obstante, como no se puede hacer uso del total de personas que acuden a esta institución, se tomara una muestra de 4 trabajadores y 2 usuarios que realicen sus trámites ante la institución; ello debido a que según Arias (2021) la población es muy amplia para poder obtener la información de todos por lo que se recabaran los datos de un pequeño sector de esta y se generalizara un resultado a partir de la misma que permita predecir como actuaría la población en general respecto al objeto de estudio.

De igual forma la investigadora usó una técnica que guarde afinidad con el método cualitativo siendo que en el presente caso se optará por la entrevista, ya que como señala Arias

(2021) esta tiene una vinculación especial con la rama jurídica pues permite recopilar información a través de un formulario de preguntas que se aplicaran de forma directa al entrevistado para conocer así su punto de vista en relación al objeto de la investigación basándose en la experiencia y conocimiento que estos participantes tienen del tema.

El uso del guion de entrevista como instrumento de recolección de datos resulta fundamental para garantizar la coherencia y profundidad en la información obtenida. Según Arias (2021), este instrumento permite estructurar la entrevista en un conjunto de preguntas estratégicamente diseñadas para abordar el objeto de estudio sin extenderse innecesariamente. En este sentido, su adecuada formulación contribuye a que el entrevistado proporcione respuestas detalladas y relevantes, enriqueciendo así el análisis de la investigación.

Un aspecto clave en la elaboración del guion es la inclusión de preguntas abiertas, ya que estas posibilitan que el entrevistado exponga sus experiencias, percepciones y conocimientos sin restricciones impuestas por respuestas cerradas. De esta manera, se favorece un proceso más dinámico y enriquecedor, permitiendo que emerjan nuevos aspectos que quizás no se habían considerado inicialmente.

Asimismo, la compatibilidad del guion con la técnica de la entrevista asegura que la información obtenida se ajuste a los objetivos de la investigación, facilitando un análisis más profundo y fundamentado. En conclusión, la correcta formulación de preguntas en un guion de entrevista es esencial para garantizar que los datos recopilados sean precisos, relevantes y útiles para la indagación del problema de estudio.

El uso del software Atlas Ti 9 en el procesamiento de la información obtenida permite optimizar el análisis cualitativo de los datos, facilitando la identificación de patrones y la relación entre categorías clave. A través de este sistema, es posible codificar de manera más eficiente las respuestas obtenidas, permitiendo contrastar los hallazgos con las hipótesis planteadas al inicio de la investigación. Este proceso resulta esencial para determinar la validez de los supuestos iniciales y evaluar si los resultados obtenidos los refuerzan o los contradicen.

Además, la aplicación del software no solo contribuye al análisis de las respuestas individuales, sino que también permite identificar tendencias generales dentro del conjunto de participantes. De esta manera, es factible proyectar futuras direcciones en el tema investigado, considerando tanto la información recopilada como los antecedentes bibliográficos previamente revisados. La combinación de estos elementos posibilita la formulación de conclusiones más precisas, basadas en un enfoque metodológico riguroso.

Finalmente, el uso del Atlas Ti 9 no solo mejora la organización y el análisis de los datos, sino que también contribuye a la formulación de recomendaciones más eficaces. Al detectar patrones en las respuestas y relacionarlas con investigaciones previas, se pueden proponer soluciones más fundamentadas y adaptadas a la realidad del problema investigado. De esta

manera, la implementación de este software se convierte en un recurso clave para la validez y profundidad de los hallazgos obtenidos.

III. Resultados

3.1 Objetivo general

Para el caso del objetivo general: Determinar de qué forma el procedimiento administrativo sancionados se relaciona con el recurso de queja por defecto de tramitación en la Ugel Pisco, 2021-2022; los Trabajadores subrayan diversas circunstancias en las que un administrado puede ser eximido de responsabilidad en un proceso administrativo sancionador, originado por un recurso de queja debido a defectos en los actos administrativos. Estas exenciones pueden aplicarse cuando el defecto se debe a fuerza mayor o situaciones fuera del control del administrado. Un ejemplo es un cambio normativo reciente que podría haber sido mal interpretado por la administración. Los trabajadores también mencionan que si el administrado actuó de buena fe o no fue debidamente notificado, esto puede ser fundamento para la exoneración.

Además, en el caso de errores materiales o aritméticos, si el administrado demuestra que actuó de acuerdo a la información proporcionada y el error no fue causado por su propia negligencia, la responsabilidad puede ser mitigada. También es relevante el principio de confianza legítima, que protege al administrado cuando ha seguido las indicaciones oficiales.

Asimismo, según los trabajadores, la normativa (artículo 257ª de la Ley Nª 27444) exime de responsabilidad en casos de caso fortuito, cumplimiento de deber legal, incapacidad mental, órdenes obligatorias o errores inducidos por la administración. Estos elementos proporcionan un marco normativo claro para exonerar a los administrados de sanciones cuando las circunstancias lo justifiquen.

En cuanto al papel del recurso de queja, los trabajadores destacan que este puede abrir una vía para revisar decisiones administrativas cuestionables. Al permitir que los administrados denuncien irregularidades, se fortalece la supervisión y se asegura que los actos administrativos defectuosos sean corregidos. El recurso de queja puede también dar lugar a sanciones cuando se detectan faltas al ordenamiento legal, lo que fortalece la transparencia y la legalidad en la administración pública.

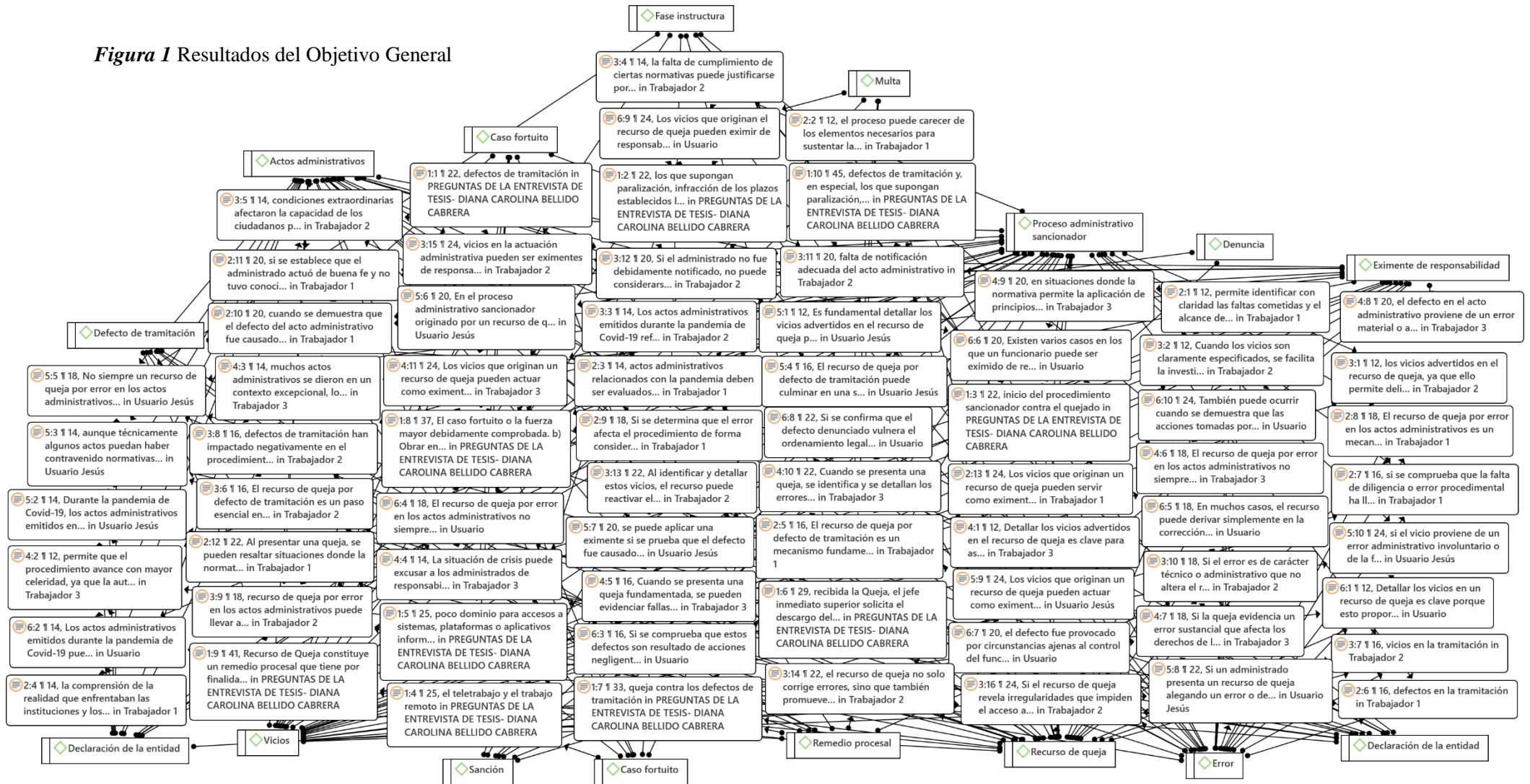
Por otro lado los Usuarios coinciden en varios puntos con los trabajadores, resaltando que la exención de responsabilidad puede aplicarse si se demuestra que el defecto no fue grave o intencional, como en el caso de errores técnicos o materiales. También señalan que cuando el defecto se corrige rápidamente y no causa un perjuicio significativo, el responsable puede ser eximido. Además, mencionan que si las fallas se deben a factores externos, como cambios normativos repentinos o fallos en los sistemas administrativos, el administrado no debe ser considerado responsable.

Para los usuarios, el recurso de queja sirve como un mecanismo clave para corregir errores administrativos y garantizar que los defectos no queden sin resolución. Este proceso correctivo permite la revisión de actos defectuosos y, si se determina que ha habido una infracción del ordenamiento legal, se puede abrir un proceso sancionador. Los usuarios hacen hincapié en que,

si bien el recurso de queja corrige errores, también puede desencadenar sanciones cuando se verifica que un funcionario ha incumplido sus responsabilidades, lo que garantiza el cumplimiento de las normativas y protege los derechos de los administrados.

En resumen, tanto trabajadores como usuarios coinciden en la importancia de un marco normativo claro para determinar los casos de exención de responsabilidad en procesos administrativos sancionadores. Los principios de buena fe, fuerza mayor y confianza legítima son elementos claves para justificar estas exenciones. El recurso de queja, por su parte, es percibido como un instrumento esencial no solo para corregir defectos administrativos, sino también para promover la responsabilidad y la transparencia dentro de la administración pública, asegurando así la legalidad en los procedimientos.

Figura 1 Resultados del Objetivo General



Nota. Elaborado por el software de Atlas ti 9.

3.2 Objetivo Específico 1:

En base a los resultados de las entrevistas del objetivo específico 1: Determinar de qué forma el recurso de queja por vicios en la tramitación culminan en una sanción del proceso administrativo sancionador en la Ugel Pisco, 2021-2022; los trabajadores entrevistados destacaron la relevancia de detallar minuciosamente los vicios advertidos en el recurso de queja para garantizar la eficiencia y legalidad del proceso administrativo sancionador. Según ellos, la precisión en la descripción de los defectos facilita la identificación de irregularidades, lo que permite a la autoridad competente realizar una investigación adecuada y fundamentar el proceso sancionador. Además, señalaron que un recurso bien detallado ayuda a estructurar las pruebas y evitar la desestimación del caso, asegurando que los derechos de todas las partes involucradas sean respetados y que se cumpla con el debido proceso.

La precisión en la delimitación del objeto del procedimiento sancionador es un elemento clave para garantizar la seguridad jurídica y la correcta administración de justicia. Uno de los entrevistados destacó que una definición clara del objeto del procedimiento evita interpretaciones erróneas que podrían perjudicar al denunciado, asegurando así su derecho de defensa. En un contexto administrativo, donde las sanciones pueden tener implicaciones directas en la carrera y estabilidad de los servidores públicos, es fundamental que los hechos sean descritos con exactitud, permitiendo que el investigado responda de manera adecuada y sin ambigüedades.

Asimismo, otros trabajadores enfatizaron que la claridad en la descripción de los vicios procedimentales es esencial para agilizar el trámite. La eliminación de términos imprecisos o de situaciones confusas evita dilaciones innecesarias, permitiendo que el proceso avance de manera eficiente y que se resuelva en el menor tiempo posible. Esto no solo beneficia a la administración, que puede gestionar mejor sus recursos, sino también a los administrados, quienes podrán obtener respuestas oportunas sobre su situación.

Por otro lado, la corrección de los errores procedimentales fortalece el principio de proporcionalidad en la imposición de sanciones. Un procedimiento claro y bien fundamentado asegura que las sanciones sean aplicadas de manera justa y acorde con la gravedad de la falta cometida, evitando decisiones arbitrarias o desproporcionadas. Así, la precisión y claridad en el procedimiento sancionador son factores esenciales para garantizar una gestión pública transparente, eficiente y respetuosa de los derechos de los administrados.

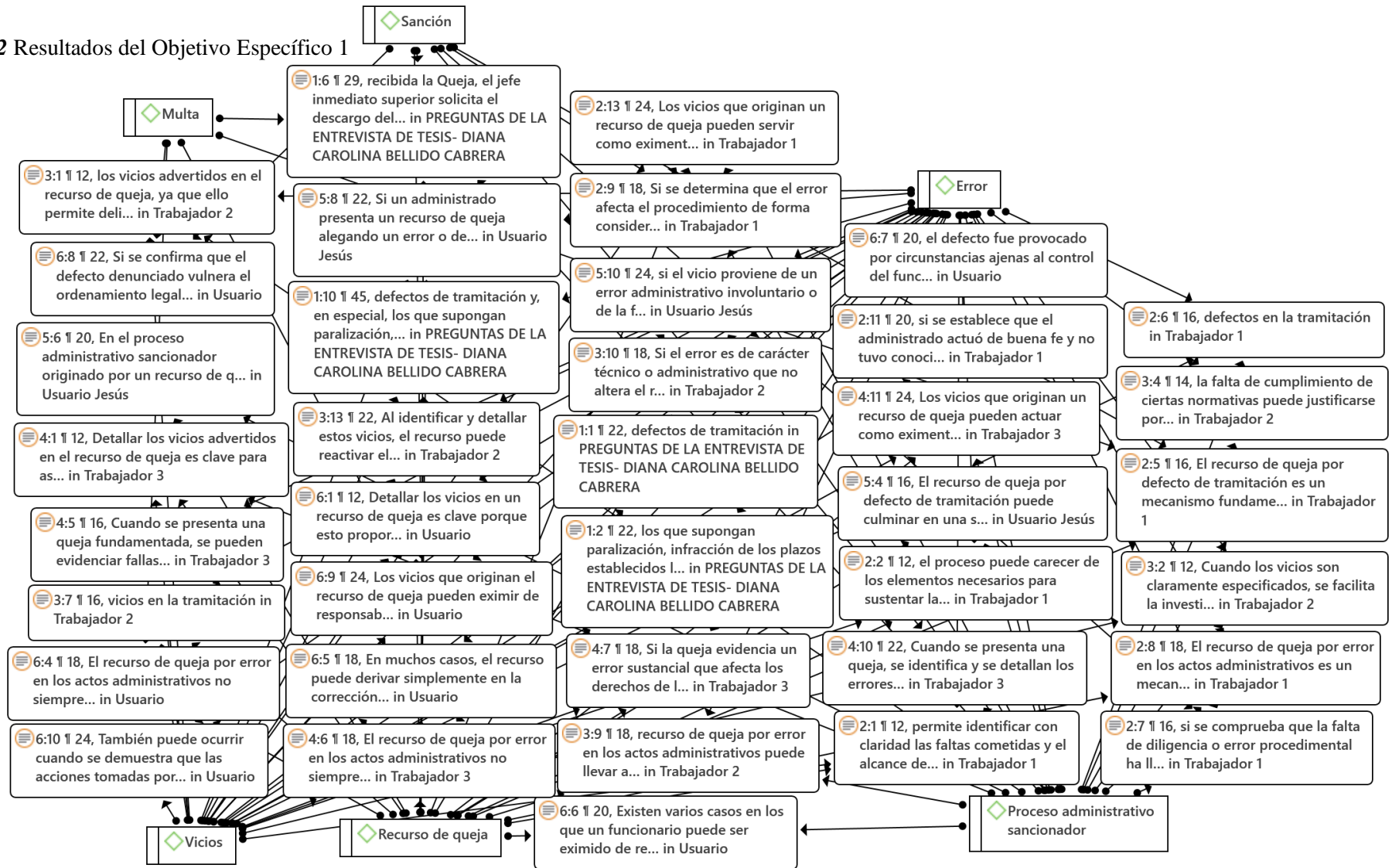
La precisión en la descripción de los vicios dentro de un recurso de queja es un elemento fundamental para el adecuado desarrollo del procedimiento administrativo sancionador. Los usuarios entrevistados coincidieron con los trabajadores en que detallar claramente las irregularidades permite que la autoridad competente evalúe de manera objetiva la gravedad de los hechos y determine la procedencia de una sanción. En este sentido, una denuncia bien fundamentada no solo facilita la toma de decisiones, sino que también refuerza la imparcialidad del proceso, evitando interpretaciones subjetivas que puedan afectar su desarrollo.

Asimismo, una exposición detallada de los vicios garantiza que la investigación avance de manera más ágil y eficiente, reduciendo la posibilidad de dilaciones o confusiones que puedan entorpecer la resolución del caso. Esto contribuye a mejorar la confianza de los administrados en el sistema, ya que perciben que su denuncia es tratada con el rigor necesario.

Además, señalaron que el detalle en los vicios facilita el respeto al debido proceso, garantizando la protección de los derechos tanto del denunciante como del denunciado. Si bien los trabajadores destacaron la importancia de un proceso ágil y bien fundamentado, los usuarios subrayaron que un recurso bien detallado contribuye a minimizar errores y malentendidos, lo que refuerza la transparencia y justicia en la toma de decisiones.

Tanto trabajadores como usuarios están de acuerdo en que la precisión en la descripción de los vicios es un aspecto esencial para asegurar que el proceso administrativo sancionador se inicie y desarrolle de manera correcta. La adecuada delimitación de los defectos y la claridad en los hechos denunciados no solo garantizan la transparencia y la eficacia del procedimiento, sino que también protegen los derechos de todas las partes involucradas, favoreciendo una resolución justa y proporcional a las faltas cometidas.

Figura 2 Resultados del Objetivo Específico 1



Nota. Elaborado por el software de Atlas ti 9.

3.3 Objetivo Específico 2:

Sobre los resultados del objetivo específico 2: Determinar si el recurso de queja por actos administrativos puede originar el inicio de la fase instructora del proceso administrativo sancionador en la Ugel Pisco, 2021-2022.

Los trabajadores resaltaron la importancia de analizar los actos administrativos emitidos durante la pandemia dentro de un marco contextual que considere la urgencia y la falta de claridad en las normativas. La implementación acelerada de nuevas disposiciones, sin una planificación adecuada, generó dificultades tanto en su comprensión como en su aplicación. Muchos trabajadores argumentaron que estas circunstancias podrían ser consideradas como eximentes en los procesos sancionadores, dado que los administrados, tanto en el sector público como privado, carecían de los recursos necesarios para adaptarse a los cambios normativos de manera inmediata.

Además, enfatizaron la necesidad de que las autoridades adopten un enfoque pedagógico en lugar de un enfoque estrictamente sancionador. La crisis sanitaria impuso desafíos extraordinarios que afectaron la operatividad de muchas instituciones, lo que debería ser tomado en cuenta al momento de evaluar presuntas infracciones administrativas. Un ejemplo claro es la implementación abrupta del teletrabajo y otras modalidades remotas, donde la falta de infraestructura y capacitación dificultó el cumplimiento de ciertos procedimientos administrativos.

Por ello, consideran que es fundamental que los procesos sancionadores valoren estos factores atenuantes, promoviendo una aplicación del derecho más equitativa y acorde con la realidad excepcional vivida. De esta manera, se evitaría imponer sanciones desproporcionadas a administrados que actuaron con la mejor intención en un contexto de incertidumbre y limitaciones estructurales.

Los usuarios coincidieron en que el contexto excepcional de la pandemia debe ser considerado como un factor atenuante en los procedimientos administrativos sancionadores. Argumentaron que muchas decisiones fueron tomadas en condiciones de emergencia, con recursos limitados y bajo una constante incertidumbre. En este sentido, señalaron que algunas acciones que en circunstancias normales podrían considerarse sancionables debían ser analizadas con mayor flexibilidad durante la crisis sanitaria.

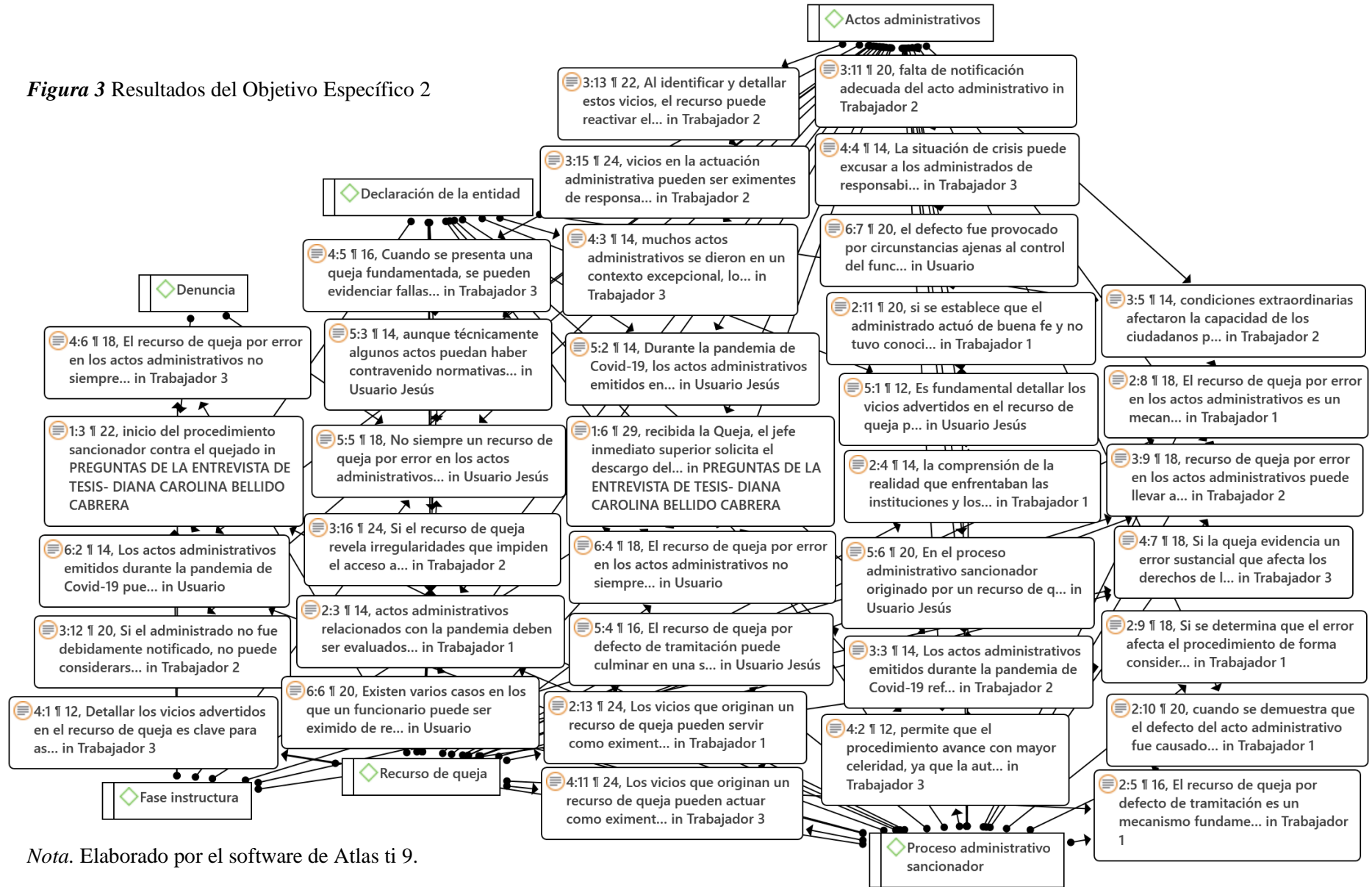
Resaltaron que las administraciones públicas adoptaron medidas con el propósito de proteger la salud de la población, lo que en algunos casos derivó en errores o irregularidades en su implementación. En ese sentido, enfatizaron que es fundamental evaluar el contexto en el que se produjeron dichas decisiones antes de imponer una sanción. La aplicación estricta de normas sin considerar las dificultades excepcionales podría derivar en penalizaciones desproporcionadas y afectar la confianza en la administración pública.

Asimismo, subrayaron la necesidad de distinguir entre aquellos errores administrativos que fueron producto de la crisis sanitaria y aquellos casos en los que se produjo una falta de

diligencia evidente. De esta manera, se podría garantizar un equilibrio entre la exigencia del cumplimiento normativo y la realidad operativa en tiempos de emergencia, asegurando que las sanciones sean justas y proporcionales.

En conclusión, tanto los trabajadores como los usuarios coincidieron en que el contexto excepcional de la pandemia de Covid-19 debe ser un factor clave para evaluar si los actos administrativos pueden considerarse eximentes en el proceso administrativo sancionador. Ambos grupos resaltaron la importancia de adoptar un enfoque flexible y proporcional al analizar los errores cometidos durante este período de crisis, priorizando la justicia y la equidad.

Figura 3 Resultados del Objetivo Específico 2



Nota. Elaborado por el software de Atlas ti 9.

3.4 Objetivo Específico 3:

En relación al objetivo específico 3: Identificar si existe algún caso en el que el recurso de queja por defecto de tramitación pueda eximirse de responsabilidad en un proceso administrativo sancionador en la Ugel Psico, 2021-2022.

Los trabajadores coincidieron en que los vicios en la tramitación administrativa pueden constituir eximentes de responsabilidad cuando afectan de manera sustancial el derecho al debido proceso o la posibilidad de defensa de los administrados. Un trabajador señaló que errores materiales, como la falta de notificación adecuada de una resolución, podrían justificar la exoneración de responsabilidad, dado que impiden al afectado conocer oportunamente la sanción impuesta. En esta misma línea, otro trabajador destacó que la imposibilidad de acceder a información clave para ejercer la defensa también podría anular el proceso sancionador, garantizando así el respeto a los derechos fundamentales.

Asimismo, se argumentó que, si los defectos en el procedimiento conducen a una sanción desproporcionada o injusta, el recurso de queja podría evidenciar que la sanción impuesta no se ajusta a los principios de proporcionalidad y justicia, lo que podría derivar en la anulación de la responsabilidad del administrado. Además, un trabajador enfatizó que la legislación vigente exige la corrección de ciertos vicios procesales, como la paralización o el incumplimiento de plazos, antes de que se emita una resolución definitiva. Esto implica que no todos los errores de tramitación conllevan necesariamente la exoneración de responsabilidades, sino que en algunos casos deben ser subsanados para garantizar la validez del procedimiento.

Así, los trabajadores reconocieron que los vicios administrativos pueden influir en la responsabilidad de los administrados, pero su impacto debe analizarse en función del grado en que afecten la equidad y la legalidad del proceso sancionador.

Los usuarios coincidieron en que los vicios que originan un recurso de queja pueden actuar como eximentes de responsabilidad si se demuestra que el error en la tramitación no fue producto de dolo, negligencia o falta grave. Si la falla administrativa resulta de un error involuntario o de la ambigüedad normativa, y no vulnera los derechos fundamentales del administrado, el funcionario involucrado podría ser eximido de sanciones.

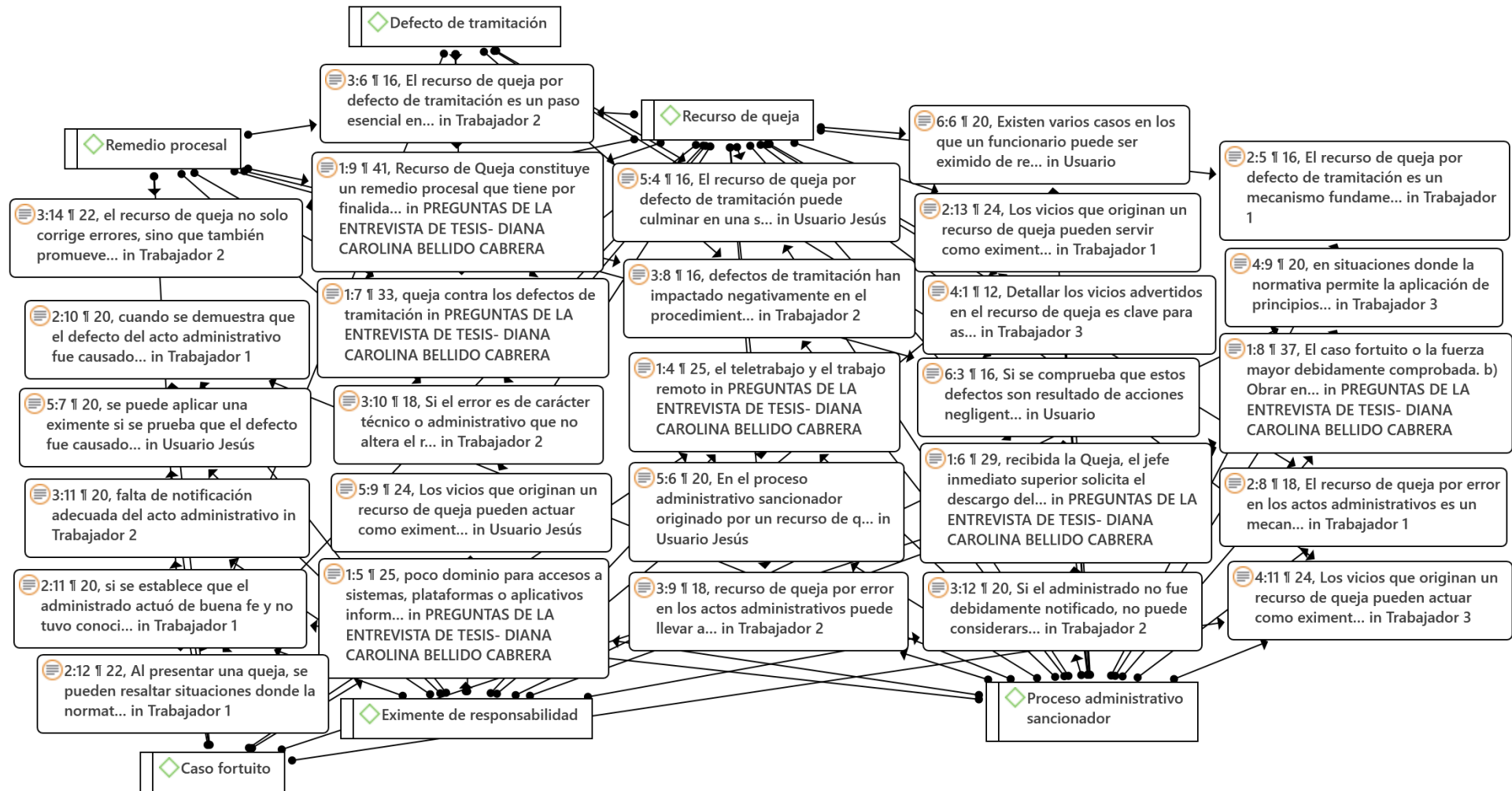
Asimismo, se destacó que los defectos atribuibles a fallas sistémicas o circunstancias excepcionales, como emergencias sanitarias o sobrecarga laboral, pueden justificar la exoneración de sanciones. Un usuario señaló que durante la pandemia, la falta de personal y la transición abrupta a la digitalización de trámites generaron múltiples errores administrativos, los cuales deberían evaluarse con criterio flexible antes de imponer una sanción.

Además, se indicó que si el funcionario actuó siguiendo instrucciones superiores o directrices legales erróneas, el recurso de queja podría validar su actuación, eximiéndolo de responsabilidad. En estos casos, la sanción debería dirigirse hacia la entidad que emitió las disposiciones incorrectas y no hacia el trabajador que las ejecutó.

De esta forma, los usuarios coincidieron en que no todos los errores administrativos deben conllevar una sanción automática. La existencia de un recurso de queja permite analizar si los vicios procedimentales fueron consecuencia de factores externos o deficiencias estructurales antes de determinar una posible responsabilidad, garantizando un enfoque más justo en la aplicación de sanciones administrativas.

En ambos grupos, se destaca la importancia de evaluar el contexto de los vicios y su impacto en el proceso sancionador, garantizando la justicia y el debido proceso.

Figura 4 Resultados del Objetivo Específico 3



Nota. Elaborado por el software de Atlas ti 9.

IV. Discusión

La discusión de resultados es una etapa clave en cualquier investigación, ya que permite contrastar los hallazgos obtenidos con los antecedentes teóricos y estudios previos. Siendo que en este caso, se analizaron las percepciones de los trabajadores y usuarios sobre los vicios en la tramitación administrativa y su impacto en los procesos sancionadores. En este sentido los participantes coincidieron en que ciertos errores administrativos, especialmente durante situaciones excepcionales como la pandemia, pueden justificar la exoneración de responsabilidad. Estos resultados serán contrastados con estudios previos que abordan el debido proceso, la proporcionalidad en las sanciones y la legitimidad de las eximentes. Así a través de este análisis, se busca identificar puntos de convergencia y discrepancia para proponer enfoques más equitativos y ajustados a la realidad en los procedimientos sancionadores.

En este orden de ideas en el caso de la **hipótesis general**: El procedimiento sancionador administrativo se da como consecuencia del recurso de queja por defecto de tramitación en la Ugel Pisco, 2021-2022. Donde al contrastar los resultados de las entrevistas con los antecedentes revisados, se puede observar que existen importantes coincidencias y algunos puntos divergentes en cuanto a la aplicación del procedimiento sancionador administrativo y las exenciones de responsabilidad en casos de defectos en los actos administrativos. Los trabajadores y usuarios destacan que las exenciones de responsabilidad se aplican cuando los defectos en el acto administrativo se deben a factores fuera del control del administrado, como situaciones de fuerza mayor, errores inducidos por la propia administración, o cambios normativos recientes mal interpretados. Este enfoque es consistente con el principio de confianza legítima y la buena fe del administrado, lo cual también ha sido subrayado en los antecedentes como un factor crucial para eximir de responsabilidad, especialmente cuando no existe dolo o negligencia.

Así los resultados obtenidos muestran una fuerte alineación con lo planteado por Cordero (2012) y Allende (2019), quienes destacan que el recurso de queja es una herramienta clave para corregir defectos en los procesos sancionadores, proporcionando al administrado una vía para hacer valer sus derechos. Esto coincide con los comentarios de los trabajadores y usuarios, quienes consideran el recurso de queja como un mecanismo crucial para supervisar y rectificar decisiones administrativas defectuosas. Allende (2019) también enfatiza la importancia del recurso de queja para garantizar la transparencia y legalidad en los procesos administrativos, un punto que es reafirmado por los participantes en las entrevistas, quienes consideran que este recurso fortalece la supervisión y la posibilidad de corregir errores sin perjudicar indebidamente a los administrados.

No obstante, algunos antecedentes, como el estudio de Lira (2020), identifican problemas sistémicos en la implementación de los procedimientos sancionadores debido a la falta de personal capacitado y la ausencia de documentos oficiales que regulen correctamente dichos procesos. Si bien en el contexto de las entrevistas no se hizo mención explícita de problemas de personal, los

usuarios y trabajadores sí reconocen que algunos defectos pueden deberse a fallos en los sistemas administrativos, lo que indica que los problemas operativos señalados por Lira podrían ser aplicables a la situación en la Ugel de Pisco.

En relación con las exenciones de responsabilidad, tanto los entrevistados como Moreta (2022) coinciden en que deben aplicarse dentro de un marco normativo claro, conforme al artículo 257ª de la Ley N° 27444. Esta disposición establece criterios específicos para determinar cuándo un administrado o funcionario puede ser eximido de sanción, garantizando un procedimiento equitativo.

Los resultados de Moreta evidencian la inaplicación del procedimiento sancionador en ciertos contextos, lo que sugiere vacíos normativos o una falta de precisión en la regulación. Esta situación puede generar incertidumbre tanto para los administrados como para las autoridades encargadas de aplicar las sanciones. En contraste, los entrevistados sostienen que, en su jurisdicción, las normas están bien definidas y se aplican con consistencia, lo que garantiza la previsibilidad de los procedimientos sancionadores y evita arbitrariedades.

La diferencia principal entre ambas posturas radica en la implementación de las disposiciones legales. Mientras que Moreta señala que en algunas jurisdicciones las exenciones de responsabilidad no se aplican correctamente, los entrevistados destacan que en su entorno la normativa se respeta y que los criterios para la imposición de sanciones o exoneraciones son claros. Esto implica que, en ciertos lugares, la falta de aplicación de las exenciones puede deberse a una interpretación restrictiva de la norma o a la ausencia de lineamientos específicos que guíen su aplicación.

Desde un enfoque comparativo, este hallazgo sugiere que la eficacia de los procedimientos sancionadores no depende únicamente de la existencia de un marco normativo adecuado, sino también de su correcta implementación y de la capacitación de las autoridades responsables. Si bien la claridad normativa es un factor determinante, también es fundamental que las instituciones encargadas de su aplicación actúen con criterios uniformes para evitar discrepancias que puedan generar vulneraciones a los derechos de los administrados.

Por lo tanto, es necesario continuar fortaleciendo la capacitación en materia sancionadora y garantizar que las exenciones de responsabilidad se apliquen de manera coherente en todas las jurisdicciones, evitando que la falta de regulación precisa genere escenarios de inseguridad jurídica.

En base a los resultados obtenidos, se confirma la **hipótesis general** planteada. Esto debido a que el procedimiento sancionador administrativo en la Ugel Pisco para el período 2021-2022 se activa efectivamente como consecuencia del recurso de queja por defecto de tramitación. Los participantes confirman que este recurso ha sido un mecanismo clave para corregir errores en los actos administrativos y garantizar la aplicación adecuada de las normativas en los procesos sancionadores.

Ahora bien en el caso de la **Hipótesis específica 1**: El recurso de queja por vicios en la tramitación siempre culminan en una sanción del proceso administrativo sancionador en la Ugel Pisco, 2021-2022.

Al contrastar los resultados de las entrevistas con los antecedentes revisados, se observa una alineación clara entre la importancia de detallar minuciosamente los vicios en el recurso de queja y los principios fundamentales del proceso administrativo sancionador. Los trabajadores entrevistados enfatizan que la precisión en la descripción de los defectos es crucial para asegurar que la autoridad competente pueda identificar irregularidades, realizar una investigación adecuada y fundamentar las sanciones de manera justa. Esto coincide con los antecedentes de Sánchez (2022), quien destaca que las sanciones administrativas se basan en el poder del Estado para castigar infracciones, siempre respetando los principios del procedimiento, como el *non bis in ídem*, lo que refuerza la necesidad de procedimientos bien estructurados.

Por otro lado, los usuarios entrevistados coinciden en que un recurso detallado no solo mejora la eficiencia del proceso sancionador, sino que también incrementa la credibilidad de la denuncia y asegura que se respeten los derechos de todas las partes involucradas. Este enfoque es similar a lo expuesto por Caro (2020), quien concluye que la ambigüedad en las denuncias dentro del sistema administrativo sancionador ha generado procesos arbitrarios. Al detallar los vicios de manera clara, como sugieren los entrevistados, se minimizarían estos problemas, garantizando la equidad y la justicia en la toma de decisiones.

Además, tanto los trabajadores como los usuarios subrayan que la precisión en la descripción de los vicios contribuye a la celeridad del proceso, eliminando ambigüedades que podrían retrasar la investigación o la toma de decisiones. Esto es coherente con las conclusiones de Casafranca (2021), quien señala que los defectos de tramitación pueden incluir vicios de nulidad que, si se detectan, deben ser corregidos de inmediato para evitar procesos sin fundamento legal. Sin embargo, Casafranca también menciona que algunos vicios pueden llevar a la nulidad del procedimiento, lo que indica que no todos los recursos de queja culminan necesariamente en una sanción.

Así, aunque tanto los trabajadores como los usuarios coinciden en la importancia de detallar los vicios en el recurso de queja, es fundamental garantizar los derechos del administrado. En este sentido, Terrones y Castillo (2020) destacan que las sanciones no pueden vulnerar los principios de la potestad administrativa ni el *ius puniendi* del Estado, lo que enfatiza la necesidad de fundamentar adecuadamente cualquier procedimiento sancionador.

El respeto al debido proceso es esencial para evitar sanciones arbitrarias o desproporcionadas. Un procedimiento sancionador debe regirse por la legalidad, la proporcionalidad y la razonabilidad, asegurando que el administrado tenga oportunidad de defenderse de manera justa. En este contexto, la correcta identificación y análisis de los vicios

procedimentales contribuye a fortalecer la legitimidad del proceso, evitando que se impongan sanciones sin base jurídica clara.

Por ello, detallar los errores en la tramitación administrativa no solo permite corregir deficiencias, sino que también protege las garantías esenciales del administrado, asegurando que cualquier sanción se imponga dentro del marco legal y respetando los principios que rigen la potestad sancionadora del Estado.

Así la **hipótesis específica 1** queda rechazada, ya que no todos los recursos de queja por vicios en la tramitación culminan necesariamente en una sanción del proceso administrativo sancionador. Aunque un recurso bien fundamentado puede desencadenar una sanción, también puede dar lugar a la nulidad del procedimiento o a la corrección de los defectos sin que se imponga una sanción, según los antecedentes y las entrevistas realizadas.

En el caso de la **Hipótesis específica 2**: El recurso de queja por actos administrativos origina un proceso sancionador en la fase instructora.

Los resultados de las entrevistas reflejan la necesidad de analizar el contexto excepcional de la pandemia al evaluar los actos administrativos y su posible sanción. Los trabajadores entrevistados destacaron que la urgencia en la implementación de nuevas normativas y la falta de claridad en su aplicación generaron dificultades para los administrados en el cumplimiento de las disposiciones establecidas.

Este argumento encuentra respaldo en los antecedentes de Amaro (2020), quien enfatiza que la potestad sancionadora del Estado debe ejercerse de manera legítima, garantizando la proporcionalidad y razonabilidad en cada caso. Así, no puede imponerse una sanción sin antes considerar las circunstancias particulares en las que se cometió la presunta infracción. En este contexto, la crisis sanitaria obligó a tomar decisiones bajo condiciones atípicas, lo que pudo generar errores involuntarios o incumplimientos inevitables.

Tanto los trabajadores como los usuarios entrevistados coinciden en que estas condiciones pueden justificar una eximente en ciertos procesos sancionadores. La falta de preparación y los recursos limitados fueron factores que influyeron en la gestión administrativa durante la pandemia, por lo que es necesario que las autoridades evalúen cada caso con un enfoque flexible, evitando sanciones desproporcionadas que no consideren el contexto de crisis.

Los entrevistados resaltaron la importancia de priorizar un enfoque pedagógico sobre uno sancionador durante la pandemia, considerando que muchos incumplimientos se debieron a la falta de claridad normativa y a las condiciones excepcionales del contexto. Esta perspectiva se alinea con el análisis de Arce (2018), quien sostiene que ciertas deficiencias en la motivación de actos administrativos pueden ser corregidas sin necesidad de aplicar sanciones, especialmente en circunstancias extraordinarias.

Desde esta óptica, se argumenta que el objetivo del procedimiento administrativo sancionador no debe ser únicamente punitivo, sino también correctivo y orientado a la prevención

de futuras irregularidades. Por ello, los entrevistados insisten en que la administración pública debe distinguir entre infracciones que derivan de una falta grave y aquellas que fueron consecuencia de un contexto de crisis y desinformación.

Esta visión se refuerza con la recomendación de los usuarios de analizar cada caso en su contexto, permitiendo diferenciar errores justificados por la pandemia de aquellos que realmente ameritan sanciones. Así, se evitaría una aplicación desproporcionada de sanciones y se fomentaría la mejora de la gestión administrativa a través de medidas formativas y correctivas.

Los resultados sugieren que, si bien ciertos incumplimientos podrían ser sancionables en circunstancias normales, el contexto de emergencia generado por la pandemia justifica una mayor flexibilidad en la aplicación del procedimiento sancionador. Esto se debe a que las condiciones extraordinarias afectaron la capacidad de los administrados para cumplir con determinadas normativas, ya sea por falta de información clara, restricciones operativas o limitaciones de recursos.

Este enfoque encuentra respaldo en el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (2023), que establece que todo procedimiento sancionador debe iniciarse con la notificación correcta de los cargos. Sin embargo, también reconoce que el desarrollo del proceso puede variar según el contexto y los hechos subyacentes. En este sentido, las entrevistas evidencian que la pandemia creó un escenario en el que era necesario ajustar los procedimientos administrativos para garantizar el debido proceso y evitar sanciones desproporcionadas.

Por ello, se argumenta que la administración pública debe evaluar cada caso considerando las circunstancias excepcionales en las que ocurrieron los presuntos incumplimientos. De esta manera, se asegura una aplicación justa y razonable de la potestad sancionadora, alineándose con los principios de proporcionalidad y equidad.

Ello hace que se señale que la hipótesis específica 2 queda rechazada, ya que no todos los recursos de queja por actos administrativos necesariamente originan un proceso sancionador en la fase instructora. Si bien los recursos pueden derivar en la apertura de un proceso sancionador, el contexto excepcional, como la pandemia, justifica una evaluación flexible que, en ciertos casos, puede evitar sanciones.

Finalmente en el caso de la **Hipótesis específica 3**: Existen casos en los que el recurso de queja por defectos de tramitación tiene eximentes de responsabilidad administrativa que impide el inicio del proceso administrativo sancionador.

Los resultados de las entrevistas evidencian que los trabajadores consideran que los vicios en la tramitación administrativa pueden operar como eximentes de responsabilidad cuando vulneran el derecho al debido proceso o la posibilidad de defensa. Esta postura es coherente con el análisis de Boulaud (2021), quien señala que cualquier procedimiento sancionador que no respete estos derechos fundamentales corre el riesgo de incurrir en arbitrariedad, afectando la legitimidad de la decisión administrativa.

En este sentido, un trabajador entrevistado destaca que los errores en la notificación de una resolución pueden eximir de responsabilidad al administrado, ya que impiden el ejercicio efectivo de su derecho de defensa. Este argumento encuentra sustento en Neyra (2018), quien establece que situaciones de caso fortuito, como la pandemia, pueden justificar errores en los procedimientos administrativos, siempre que estos no sean consecuencia de negligencia o dolo.

Por lo tanto, se concluye que, cuando los defectos en la tramitación afectan sustancialmente los derechos del administrado, el procedimiento sancionador podría perder validez. Esto refuerza la necesidad de garantizar que cualquier sanción se base en un proceso justo, evitando decisiones arbitrarias que perjudiquen a los involucrados.

Además, los trabajadores coinciden en que los vicios que impiden el acceso a información clave afectan la defensa de los administrados, lo que también puede anular el proceso sancionador. Esta afirmación está en línea con los hallazgos de Vasquez (2021), quien señala que los procesos sancionadores ineficaces debido a la falta de personal o recursos no deben imponer responsabilidades arbitrarias. Sin embargo, otro trabajador sugiere que no todos los defectos procesales resultan en la exoneración de responsabilidad, lo que implica que el contexto y la gravedad del error deben ser considerados, alineándose con el planteamiento del Instituto Hegel (2021) sobre la proporcionalidad en la imposición de sanciones.

Los usuarios entrevistados destacan que los errores administrativos involuntarios o las fallas sistémicas pueden justificar la exoneración de responsabilidad, especialmente si el funcionario actuó bajo instrucciones superiores o dentro de un margen de incertidumbre normativa. Este planteamiento es coherente con el análisis de Neyra (2018), quien señala que el caso fortuito o la fuerza mayor pueden operar como eximentes en procedimientos sancionadores, siempre que se demuestre la ausencia de dolo o negligencia grave.

Además, los usuarios subrayan la importancia de analizar cada caso en su contexto, evaluando si la actuación del funcionario estuvo condicionada por factores externos que limitaron su capacidad de cumplimiento. En este sentido, sostienen que la aplicación rígida de sanciones en situaciones excepcionales, como la pandemia o crisis institucionales, podría derivar en decisiones arbitrarias que vulneren los derechos fundamentales del administrado.

Por lo tanto, los resultados de las entrevistas refuerzan la necesidad de un enfoque flexible en la imposición de sanciones, alineándose con los antecedentes que priorizan la proporcionalidad y la equidad en los procesos administrativos. Esto permite garantizar que la potestad sancionadora del Estado se ejerza de manera legítima, sin menoscabar derechos fundamentales.

Así lo antes mencionado nos permite condecir que la hipótesis específica 3 queda confirmada. Existen casos en los que los defectos de tramitación pueden actuar como eximentes de responsabilidad administrativa, impidiendo el inicio o continuidad del proceso sancionador. Esto es especialmente cierto cuando los errores afectan el debido proceso o derechos fundamentales, o cuando se derivan de circunstancias excepcionales, como la pandemia.

V. Conclusiones

PRIMERA.- En conclusión, el estudio logró determinar que el procedimiento administrativo sancionador en la Ugel Pisco durante 2021-2022 presenta una relación significativa con el recurso de queja por defectos de tramitación. Los vicios en el proceso, como fallas en la notificación y la falta de acceso a información clave, afectan el derecho al debido proceso, lo que puede eximir de responsabilidad a los administrados. Estos errores, en algunos casos, permiten la anulación de sanciones o la revisión de las mismas bajo un enfoque más flexible, especialmente si se considera la falta de dolo o negligencia. La investigación subraya la necesidad de mejorar la tramitación y garantizar la coherencia con los principios de proporcionalidad y justicia en los procedimientos sancionadores.

SEGUNDA.- El análisis del recurso de queja por vicios en la tramitación en la Ugel Pisco, durante el periodo 2021-2022, muestra que estos errores procesales pueden culminar en sanciones administrativas cuando afectan el debido proceso de los administrados. La falta de notificación adecuada, el incumplimiento de plazos o la omisión de información relevante son factores que agravan la situación. Sin embargo, estos vicios no siempre resultan en la anulación completa del proceso sancionador, ya que las sanciones impuestas pueden ajustarse dependiendo de la gravedad del defecto y la posibilidad de corregirlo durante el procedimiento. Esto resalta la importancia de una adecuada supervisión y control en la tramitación para evitar sanciones injustas.

TERCERA.- El estudio determinó que el recurso de queja por actos administrativos puede efectivamente originar el inicio de la fase instructora del proceso administrativo sancionador en la Ugel Pisco, 2021-2022. Cuando un administrado presenta una queja por vicios en un acto administrativo, este puede activar la revisión de los procedimientos iniciales y derivar en una investigación formal. Esta fase instructora permite identificar si el acto administrativo cuestionado contiene defectos sustanciales que justifiquen la imposición de sanciones o la modificación del proceso. La queja, por tanto, actúa como un desencadenante clave en la evaluación de la legalidad de los actos administrativos, reforzando la vigilancia sobre la correcta aplicación de la normativa.

CUARTA.- El análisis de los casos en la Ugel Pisco durante 2021-2022 evidenció que el recurso de queja por defectos de tramitación puede, en ciertos casos, eximir de responsabilidad a los administrados en el proceso sancionador. Los vicios procesales como la falta de notificación, la no observancia de plazos o la falta de acceso a información relevante fueron identificados como causas suficientes para anular o modificar sanciones impuestas. Sin embargo, esta exoneración solo es posible cuando se demuestra que dichos defectos vulneraron el derecho al debido proceso o a la defensa. Este hallazgo subraya la importancia de corregir las irregularidades procedimentales antes de emitir resoluciones sancionadoras definitivas.

VI. Recomendaciones

PRIMERA.- Se recomienda implementar mejoras en los procedimientos administrativos sancionadores en la Ugel Pisco, enfocándose en garantizar el cumplimiento riguroso de las etapas procesales, especialmente en aspectos como la notificación adecuada y el acceso oportuno a la información relevante. Es crucial que las autoridades responsables fortalezcan los mecanismos de supervisión y capacitación del personal para evitar vicios de tramitación que afecten el debido proceso. Asimismo, se sugiere aplicar criterios de proporcionalidad y justicia en la imposición de sanciones, evaluando cuidadosamente la existencia de dolo o negligencia en cada caso. Estas acciones contribuirán a reducir la posibilidad de que los recursos de queja anulen o modifiquen sanciones por defectos procesales, asegurando mayor transparencia y equidad en los procedimientos.

SEGUNDA.- Se recomienda reforzar los mecanismos de control y supervisión en los procedimientos administrativos sancionadores en la Ugel Pisco, especialmente en lo relativo a la notificación, plazos y acceso a información clave. Es esencial capacitar al personal para minimizar errores procesales que puedan afectar el debido proceso y culminar en sanciones injustas. Además, deben implementarse procedimientos correctivos durante la tramitación para evitar que los vicios deriven en la anulación de sanciones.

TERCERA.- Se recomienda establecer protocolos claros para la revisión de quejas por actos administrativos en la Ugel Pisco, garantizando una evaluación exhaustiva de los procedimientos iniciales antes de iniciar la fase instructora. Estos protocolos deben asegurar que los defectos sustanciales en los actos administrativos sean identificados y corregidos antes de avanzar con la imposición de sanciones.

CUARTA.- Se recomienda que la Ugel Pisco fortalezca las medidas para corregir vicios procesales que puedan eximir de responsabilidad a los administrados, asegurando que la tramitación cumpla con los principios del debido proceso. Para evitar anulaciones de sanciones, es crucial mejorar el control en la notificación adecuada, el cumplimiento de plazos y el acceso a información relevante, garantizando que no se vulneren los derechos de los involucrados.

VII. Referencias bibliográficas

- Allende, J. (2019). *El recurso de queja* (Ediciones).
- Amaro, A. (2020). *Legitimidad y ejercicio de la potestad administrativa sancionadora. Análisis de la sentencia Rol N° 3958-17 a la luz de los principios de eficiencia, eficacia y debido procedimiento administrativo* [Tesis de titulación, Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/175533>
- Arce, R. (2018). *Procedimiento administrativo sancionador por multa administrativa - Municipalidad distrital de Yanahuara* [Tesis de titulación, Universidad Católica de Santa María]. <https://core.ac.uk/download/pdf/233005929.pdf>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
- Boulaud, E. (2021). Debido proceso y presunción de inocencia: una propuesta para el derecho administrativo sancionador. *Revista de Derecho Administrativo Económico*, 34, 9–39. <http://revistacienciapolitica.uc.cl/index.php/REDAE/article/view/34897>
- Caro, V. (2020). *Multas en el derecho administrativo sancionador: Análisis hacia una normativa unificada* [Tesis de licenciatura, Universidad de Chile]. [https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/178197/Multas en el Derecho Administrativo Sancionador.pdf?sequence=1](https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/178197/Multas%20en%20el%20Derecho%20Administrativo%20Sancionador.pdf?sequence=1)
- Casafranca, A. (2021). *El acto administrativo: concepto, requisitos de validez, nulidad y eficacia*. LP Pasión Por El Derecho. [https://lpderecho.pe/actos-administrativos-concepto-validez-nulidad/#:~:text=Los vicios del acto administrativo,leyes o a las normas reglamentarias.](https://lpderecho.pe/actos-administrativos-concepto-validez-nulidad/#:~:text=Los%20vicios%20del%20acto%20administrativo,leyes%20o%20a%20las%20normas%20reglamentarias.)
- Congreso de la República. (2019). *Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444*. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0005/13-texto-unico-ordenado-de-la-ley-27444-ley-de-procedimiento-administrativo-general-1.pdf>
- Cordero, E. (2012). El derecho administrativo sancionador y su relación con el Derecho penal. *Rev. Derecho (Valdivia)*, 25(2), 131–157. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-09502012000200006&script=sci_arttext&tlng=pt
- Danós, J. (2019). La regulación del procedimiento administrativo sancionador en el Perú. *Círculo de Derecho Administrativo*, 26–50. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7810839.pdf>
- Escobal, E. (2022). *Efectividad del procedimiento administrativo sancionador para sancionar las infracciones de tránsito con código “M” en la municipalidad provincial de Leoncio Prado - Huánuco, 2019* [Tesis de titulación, Universidad de Huanuco]. <http://200.37.135.58/handle/123456789/3824>
- Flores, J. (2022). La estabilidad de la competencia para la potestad sancionadora y las autoridades del procedimiento administrativo disciplinario de la Ley del Servicio Civil. *Derecho Glob. Estud. Sobre Derecho Justicia*, 7(21), 145–165. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-51362022000200006&script=sci_arttext

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.
- Instituto Hegel. (2021). *Sanciones administrativas: Definición y aplicación 2021*. Instituto de Ciencias Hegel. <https://hegel.edu.pe/blog/sanciones-administrativas-definicion-y-aplicacion-2021/>
- Lepe, J. (2022). La formulación de cargos: una institución del debido procedimiento administrativo sancionador. *Revista de Derecho Administrativo Económico*, 36, 111–134. <http://www.cuadernos.info/index.php/REDAE/article/view/54177>
- Lira, E. (2020). *Gestión administrativa y aplicación del procedimiento administrativo sancionador en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Lambayeque*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45825>
- Ministerio de Transporte y Comunicaciones. (2023). *Procedimiento administrativo sancionador especial de tramitación sumaria*. <https://www.gob.pe/11720-procedimiento-administrativo-sancionador-especial-de-tramitacion-sumaria>
- Moreta, E. (2022). *El procedimiento administrativo sancionador por faltas migratorias impuestas por la administración pública y el debido proceso* [Tesis de titulación, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/14207>
- Neyra, C. (2018). Las condiciones eximentes de responsabilidad administrativa en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General y su incidencia en la legislación ambiental. *Derecho PUCP*, 80, 361–390. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0251-34202018000100009
- Pacori, J. (2020). *La queja por defecto de tramitación en el procedimiento disciplinario policial. Remedio procedimental por incumplimiento de deberes funcionales*. LP Pasión Por El Derecho. <https://lpderecho.pe/queja-defecto-tramitacion-procedimiento-disciplinario-policial/>
- Sánchez, A. (2022). El trasvase probatorio entre el proceso penal y el procedimiento administrativo sancionador: análisis del caso chileno desde el ordenamiento español. *Revista de Derecho Administrativo Económico*, 35, 132–156. <https://revistanorte grande.uc.cl/index.php/REDAE/article/view/50175>
- Terrones, J., & Castillo, G. (2020). El régimen sancionador en las contrataciones con el Estado en contraposición a las garantías mínimas previstas en el régimen sancionador contemplado en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General. *Derecho & Sociedad*, 54, 195–207. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7793089>
- Vasquez, H. (2021). *El procedimiento administrativo sancionador y el debido proceso contra los docentes de la UGEL Julcan de la región La Libertad, 2019-2021* [Tesis de titulación, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99436>

Anexos

ANEXO 1: GUÍA DE ENTREVISTA

Consentimiento informado

El suscrito _____ declara que fue invitado a participar del estudio realizado para la obtención del grado de licenciatura, denominado: “El procedimiento administrativo sancionador como consecuencia del recurso de queja por defecto de tramitación en la Ugel Pisco, 2021-2022”, para lo que se le brindó la información que era necesaria como que la misma cuenta con el respaldo científico de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica.

Asimismo, declaro tener conocimiento de que la investigación tiene como objetivo principal determinar de qué forma el procedimiento administrativo sancionados se relaciona con el recurso de queja por defecto de tramitación en la Ugel Pisco, 2021-2022; para lo cual reitero ser consciente que mi participación se da con fines académicos y que se llevara a cabo de forma virtual o presencial, según se dé el contexto de nuestro país y la región Ica, siendo entrevistado por el investigador quien me realizara 7 preguntas referente al objeto de investigación con el fin de que yo pueda dar a conocer mi perspectiva respecto al tema y brinde una información basada en mis conocimientos y *expertis*. De igual forma aclaro que esta información brindada será dada de forma confidencial, pues las respuestas serán asociadas a las que brinden otros participantes con el fin de obtener un código que permita establecer una correlación entre los datos encontrados. Finalmente, declaro que en cualquier momento puedo retirarme o negarme a contestar alguna pregunta o incluso a realizar la entrevista propuesta sin que exista la obligación de justificar de forma expresa el motivo por el que actúe de tal forma y sin tener ninguna consecuencia negativa; recalcando así que mi participación es de forma voluntaria únicamente para el presente estudio expresando que se me ha otorgado una copia de este documento que he firmado.

Firma participante:

Fecha:

GUÍA DE ENTREVISA

Título: El procedimiento administrativo sancionador como consecuencia del recurso de queja por defecto de tramitación en la Ugel Pisco, 2021-2022

Datos generales del entrevistado(a):

Entrevistado:

Grado Académico:

Puesto:

Antes que nada agradezco el tiempo y espacio que me ha brindado para poder aplicar la entrevista planteada y así poder realizarle las preguntas formuladas con relación a la materia de investigación. En este aspecto cumplo en señalarle que los datos brindados se usaran con fines educativos y por ende se guardara total confidencialidad de las mismas.

I.- INSTRUCCIONES

Recomiendo que el entrevistado lea atentamente cada pregunta formulada en la presente entrevista cuyo enfoque principal es determinar de qué forma el procedimiento administrativo sancionados se relaciona con el recurso de queja por defecto de tramitación en la Ugel Pisco, 2021-2022.

1. ¿Cuál es la importancia de detallar en el recurso de queja los vicios advertidos para poder realizar la denuncia e iniciar un proceso administrativo sancionador?

Fundamente su respuesta.

2. ¿De qué forma los actos administrativos dados en un determinado contexto como la pandemia de Covid-19 fungen como una eximente para iniciar el proceso administrativo sancionador?

Fundamente su respuesta.

3. ¿Cómo el recurso de queja por defecto de tramitación culmina en una sanción dada dentro del proceso administrativo sancionador?

Fundamente su respuesta.

4. ¿El recurso de queja por error en los actos administrativos siempre culminan en la apertura de una fase instructora en el proceso administrativo sancionador?

Fundamente su respuesta.

5. ¿En qué casos se puede eximir de responsabilidad en el proceso administrativo sancionador que se originó por recurso de queja dado por defectos de los actos administrativos?

Fundamente su respuesta.

6. ¿De qué forma el recurso de queja como remedio procesal puede hacer posible la imposición de una sanción administrativa por la comisión de una falta al ordenamiento legal?

Fundamente su respuesta.

7. ¿En qué casos los vicios que originan el recurso de queja pueda actuar como una eximente de responsabilidad en el procedimiento administrativo sancionador?

Fundamente su respuesta.

ANEXO 02: ENTREVISTAS REALIZADAS A TRABAJADORES DE LA UGEL

GUÍA DE ENTREVISA

Título: El procedimiento administrativo sancionador como consecuencia del recurso de queja por defecto de tramitación en la Ugel Pisco, 2021-2022

Datos generales del investigador y entrevistado(a):

Entrevistador: Diana

Entrevistado: Jesús Huamani Yonz

Puesto: Abogado litigante

Antes que nada agradezco el tiempo y espacio que me ha brindado para poder aplicar la entrevista planteada y así poder realizarle las preguntas formuladas con relación a la materia de investigación. En este aspecto cumplo en señalarle que los datos brindados se usaran con fines educativos y por ende se guardara total confidencialidad de las mismas.

I.- INSTRUCCIONES

Recomiendo que el entrevistado lea atentamente cada pregunta formulada en la presente entrevista cuyo enfoque principal es determinar de qué forma el procedimiento administrativo sancionados se relaciona con el recurso de queja por defecto de tramitación en la Ugel 7-Ica, 2021-2022.

1. ¿Cuál es la importancia de detallar en el recurso de queja los vicios advertidos para poder realizar la denuncia e iniciar un proceso administrativo sancionador?

Detallar los vicios advertidos en el recurso de queja es crucial para garantizar que el proceso administrativo sancionador se inicie de manera correcta y fundamentada. La precisión en la descripción de los defectos permite identificar con claridad las faltas cometidas y el alcance de las irregularidades, lo que facilita la recopilación de pruebas y la estructuración de la denuncia. Sin un detalle adecuado, el proceso puede carecer de los elementos necesarios para sustentar las acusaciones, lo que podría derivar en la desestimación del caso. Además, la correcta identificación de los vicios asegura que los derechos de las partes involucradas sean respetados y que el procedimiento siga los principios del debido proceso, evitando así la nulidad de las actuaciones administrativas.

2. ¿De qué forma los actos administrativos dados en un determinado contexto como la pandemia de Covid-19 fungen como una eximente para iniciar el proceso administrativo sancionador?

Los actos administrativos relacionados con la pandemia deben ser evaluados considerando el contexto excepcional que vivió la sociedad. En situaciones donde las normativas se implementaron rápidamente para responder a la emergencia sanitaria, los administrados pueden argumentar que no contaban con la información o los recursos necesarios para cumplir adecuadamente con dichas regulaciones. Esto puede servir como una justificación válida en el proceso administrativo sancionador. Además, la comprensión de la realidad que enfrentaban las instituciones y los ciudadanos puede llevar a las autoridades a optar por medidas más

pedagógicas que punitivas, fomentando así un ambiente de colaboración y entendimiento en lugar de sanciones drásticas.

3. ¿Cómo el recurso de queja por defecto de tramitación culmina en una sanción dada dentro del proceso administrativo sancionador?

El recurso de queja por defecto de tramitación es un mecanismo fundamental en el ámbito administrativo que permite a los ciudadanos señalar irregularidades en el procedimiento. Cuando se presenta este recurso, se establece que la falta de un trámite adecuado puede afectar los derechos de los administrados. Si se determina que efectivamente existieron defectos en la tramitación, estos pueden dar lugar a la apertura de un proceso administrativo sancionador. En este contexto, si se comprueba que la falta de diligencia o error procedimental ha llevado a situaciones de incumplimiento normativo, se puede imponer una sanción. Esto garantiza que la administración actúe con transparencia y respetando los derechos de los ciudadanos, promoviendo una correcta gestión pública.

4. ¿El recurso de queja por error en los actos administrativos siempre culminan en la apertura de una fase instructora en el proceso administrativo sancionador?

El recurso de queja por error en los actos administrativos es un mecanismo importante, pero su resultado no siempre implica la apertura de una fase instructora en un proceso administrativo sancionador. La administración debe evaluar cada queja de manera individual. Si se determina que el error afecta el procedimiento de forma considerable, se podría iniciar una fase sancionadora. Sin embargo, si el error es considerado menor o no tiene un impacto directo en la decisión administrativa, el recurso podría ser desestimado. Así, no existe una regla general, y cada caso debe ser analizado según sus particularidades y el contexto del acto administrativo impugnado.

5. ¿En qué casos se puede eximir de responsabilidad en el proceso administrativo sancionador que se originó por recurso de queja dado por defectos de los actos administrativos?

La exención de responsabilidad en un proceso administrativo sancionador que surge de un recurso de queja puede darse en varios casos. Uno de los más relevantes es cuando se demuestra que el defecto del acto administrativo fue causado por una fuerza mayor o circunstancias ajenas a la voluntad del administrado. Por ejemplo, si la administración cometió un error en la interpretación de la normativa debido a un cambio reciente en la ley, el administrado no puede ser responsabilizado por ello. Asimismo, si se establece que el administrado actuó de buena fe y no tuvo conocimiento del vicio que originó la queja, esto también puede ser un fundamento sólido para eximirlo de responsabilidad.

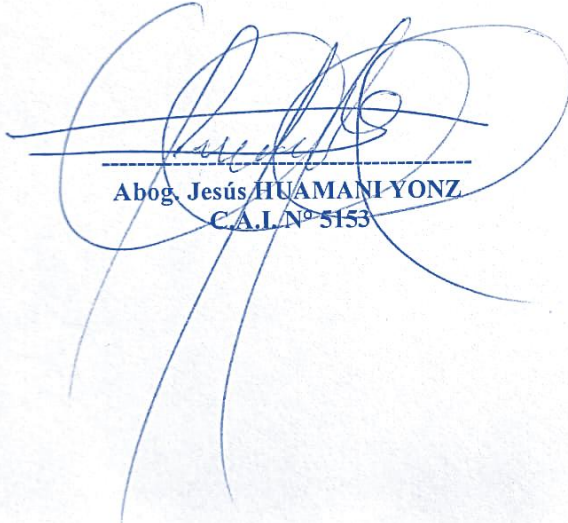
6. ¿De qué forma el recurso de queja como remedio procesal puede hacer posible la imposición de una sanción administrativa por la comisión de una falta al ordenamiento legal?

El recurso de queja puede facilitar la imposición de sanciones administrativas al crear un espacio para el análisis y la revisión de las decisiones administrativas impugnadas. Al presentar una

queja, se pueden resaltar situaciones donde la normativa ha sido transgredida, lo que motiva a las autoridades a investigar y, si corresponde, aplicar sanciones. Además, el recurso de queja también permite la participación de la ciudadanía en la supervisión de la administración, asegurando que las conductas que vulneran el ordenamiento legal no queden impunes. De esta manera, se fortalece la legalidad y se asegura que las sanciones se impongan de manera justa y fundamentada.

7. ¿En qué casos los vicios que originan el recurso de queja pueda actuar como una eximente de responsabilidad en el procedimiento administrativo sancionador?

Los vicios que originan un recurso de queja pueden servir como eximentes de responsabilidad en situaciones donde se demuestra que la falta de cumplimiento de una norma fue resultado de errores materiales en la tramitación del procedimiento administrativo. Por ejemplo, si se presenta un defecto en la notificación de una resolución, el afectado puede argumentar que no tuvo conocimiento de la decisión sancionadora y, por ende, no pudo cumplir con las disposiciones legales. En tales casos, el procedimiento administrativo sancionador podría ser anulado, eximiendo al denunciado de cualquier responsabilidad, ya que se garantizaría el derecho a la defensa y a un debido proceso.



Abog. Jesús HUAMANI-YONZ
C.A.I.N° 5153

GUÍA DE ENTREVISA

Título: El procedimiento administrativo sancionador como consecuencia del recurso de queja por defecto de tramitación en la Ugel Pisco, 2021-2022

Datos generales del investigador y entrevistado(a):

Entrevistador: Diana

Entrevistado: Edgar Lenin Hernández Ore

Puesto: Administrador

Antes que nada agradezco el tiempo y espacio que me ha brindado para poder aplicar la entrevista planteada y así poder realizarle las preguntas formuladas con relación a la materia de investigación. En este aspecto cumplo en señalarle que los datos brindados se usaran con fines educativos y por ende se guardara total confidencialidad de las mismas.

I.- INSTRUCCIONES

Recomiendo que el entrevistado lea atentamente cada pregunta formulada en la presente entrevista cuyo enfoque principal es determinar de qué forma el procedimiento administrativo sancionados se relaciona con el recurso de queja por defecto de tramitación en la Ugel 7-Ica, 2021-2022.

1. ¿Cuál es la importancia de detallar en el recurso de queja los vicios advertidos para poder realizar la denuncia e iniciar un proceso administrativo sancionador?

Es fundamental detallar los vicios advertidos en el recurso de queja, ya que ello permite delimitar con precisión el objeto del procedimiento administrativo sancionador. Cuando los vicios son claramente especificados, se facilita la investigación por parte de la autoridad competente y se establece un marco claro de las infracciones cometidas. Esto también contribuye a evitar interpretaciones erróneas o desviaciones en el proceso. Además, al detallar los vicios, se proporcionan las bases para que el denunciado pueda ejercer su derecho de defensa de manera adecuada, garantizando la transparencia y la imparcialidad en todo el procedimiento. Sin este detalle, la queja podría ser desestimada o insuficiente para iniciar un proceso sancionador válido.

2. ¿De qué forma los actos administrativos dados en un determinado contexto como la pandemia de Covid-19 fungen como una eximente para iniciar el proceso administrativo sancionador?

Los actos administrativos emitidos durante la pandemia de Covid-19 reflejan la urgencia y necesidad de adaptarse a condiciones cambiantes. En este contexto, la falta de cumplimiento de ciertas normativas puede justificarse por la falta de claridad o la inmediatez con la que se debieron implementar. Si un acto administrativo no fue debidamente informado o era contradictorio, los administrados pueden alegar esta confusión como una eximente de responsabilidad en un procedimiento sancionador. Así, se reconoce que las condiciones extraordinarias afectaron la capacidad de los ciudadanos para cumplir con las disposiciones, lo que ayuda a mitigar sanciones que, de otro modo, serían aplicadas en situaciones normales.

3. ¿Cómo el recurso de queja por defecto de tramitación culmina en una sanción dada dentro del proceso administrativo sancionador?

El recurso de queja por defecto de tramitación es un paso esencial en el proceso administrativo que puede culminar en sanciones. Al señalar vicios en la tramitación, se otorga a la administración la oportunidad de corregir errores antes de tomar decisiones que podrían ser perjudiciales para los administrados. Si tras la evaluación se concluye que los defectos de tramitación han impactado negativamente en el procedimiento, se puede abrir un proceso administrativo sancionador. Este proceso permitirá evaluar si los vicios son suficientes para justificar una sanción, asegurando así que la administración se mantenga responsable de sus acciones y decisiones, y evitando que los ciudadanos sufran consecuencias injustas debido a errores administrativos.

4. ¿El recurso de queja por error en los actos administrativos siempre culminan en la apertura de una fase instructora en el proceso administrativo sancionador?

La presentación de un recurso de queja por error en los actos administrativos puede llevar a la apertura de una fase instructora, pero no es una consecuencia automática. Es fundamental que el error señalado en la queja sea considerado significativo, es decir, que ponga en riesgo la legalidad del acto o los derechos de los administrados. Si el error es de carácter técnico o administrativo que no altera el resultado final, la queja podría ser desestimada sin abrir una fase sancionadora. Por lo tanto, el éxito del recurso depende de la naturaleza del error y de cómo este afecte el proceso administrativo.

5. ¿En qué casos se puede eximir de responsabilidad en el proceso administrativo sancionador que se originó por recurso de queja dado por defectos de los actos administrativos?

Existen situaciones específicas en las que se puede eximir de responsabilidad a un administrado en un proceso administrativo sancionador. Una de ellas es el caso de la falta de notificación adecuada del acto administrativo. Si el administrado no fue debidamente notificado, no puede considerarse responsable de incumplimientos o errores que derivaron de la ausencia de información. Además, si el administrado puede demostrar que realizó diligencias razonables para cumplir con la normativa y que, a pesar de ello, hubo un defecto en la actuación administrativa, esto puede ser suficiente para eximirlo de responsabilidad en el proceso sancionador.

6. ¿De qué forma el recurso de queja como remedio procesal puede hacer posible la imposición de una sanción administrativa por la comisión de una falta al ordenamiento legal?

El recurso de queja sirve como un medio para evidenciar irregularidades en la actuación de la administración. Al identificar y detallar estos vicios, el recurso puede reactivar el procedimiento administrativo que condujo a la sanción. Esto permite a las autoridades revisar el caso, considerando los errores señalados. Si se concluye que hubo una falta al ordenamiento legal, se puede imponer una sanción administrativa. Así, el recurso de queja no solo corrige

errores, sino que también promueve la responsabilidad de quienes han incumplido la normativa, asegurando un proceso justo y equitativo para todos los involucrados.

7. ¿En qué casos los vicios que originan el recurso de queja pueda actuar como una eximente de responsabilidad en el procedimiento administrativo sancionador?

Los vicios en la actuación administrativa pueden ser eximentes de responsabilidad cuando afectan los derechos fundamentales del involucrado. Si el recurso de queja revela irregularidades que impiden el acceso a información crucial para la defensa, esto puede ser considerado un agravio que afecta la legitimidad del proceso sancionador. Por ejemplo, si se omite información clave que impide al denunciado presentar su defensa adecuadamente, esto puede dar lugar a la nulidad del procedimiento administrativo y, en consecuencia, eximir al afectado de responsabilidad. Así, se protege el principio del debido proceso y la equidad en el tratamiento de los administrados.



Lic. Adm. Edgar Lenin HERNÁNDEZ ORE
ADMINISTRADOR

GUÍA DE ENTREVISA

Título: El procedimiento administrativo sancionador como consecuencia del recurso de queja por defecto de tramitación en la Ugel Pisco, 2021-2022

Datos generales del investigador y entrevistado(a):

Entrevistador: Diana

Entrevistado: Carolina Giannira Osorio Bravo

Puesto: Mesa de partes

Antes que nada agradezco el tiempo y espacio que me ha brindado para poder aplicar la entrevista planteada y así poder realizarle las preguntas formuladas con relación a la materia de investigación. En este aspecto cumplo en señalarle que los datos brindados se usaran con fines educativos y por ende se guardara total confidencialidad de las mismas.

I.- INSTRUCCIONES

Recomiendo que el entrevistado lea atentamente cada pregunta formulada en la presente entrevista cuyo enfoque principal es determinar de qué forma el procedimiento administrativo sancionados se relaciona con el recurso de queja por defecto de tramitación en la Ugel 7-Ica, 2021-2022.

1. ¿Cuál es la importancia de detallar en el recurso de queja los vicios advertidos para poder realizar la denuncia e iniciar un proceso administrativo sancionador?

Detallar los vicios advertidos en el recurso de queja es clave para asegurar la legalidad y la efectividad del proceso administrativo sancionador. Esta precisión facilita a la autoridad administrativa analizar si efectivamente se ha cometido una infracción o irregularidad, y si amerita iniciar un proceso sancionador. Sin una descripción detallada, el caso podría quedar ambiguo, dificultando la labor de investigación y la identificación de responsables. Además, permite que el procedimiento avance con mayor celeridad, ya que la autoridad tiene un panorama claro de los hechos y puede adoptar las medidas correctivas o sancionadoras necesarias. Esto también favorece a los administrados, quienes deben estar bien informados sobre los motivos por los cuales se les está sancionando.

2. ¿De qué forma los actos administrativos dados en un determinado contexto como la pandemia de Covid-19 fungen como una eximente para iniciar el proceso administrativo sancionador?

Durante la pandemia de Covid-19, muchos actos administrativos se dieron en un contexto excepcional, lo que ha llevado a que ciertas situaciones puedan ser consideradas eximentes en el proceso administrativo sancionador. Por ejemplo, si una norma fue emitida para atender la emergencia sanitaria y generó confusiones o dificultades en su aplicación, esto puede ser interpretado como un vicio justificable. La situación de crisis puede excusar a los administrados de responsabilidad por incumplimientos, siempre que se demuestre que actuaron de buena fe y dentro de los parámetros establecidos por las autoridades. Este enfoque

permite considerar las circunstancias excepcionales, priorizando la justicia y la equidad en la administración pública.

3. ¿Cómo el recurso de queja por defecto de tramitación culmina en una sanción dada dentro del proceso administrativo sancionador?

El recurso de queja por defecto de tramitación juega un papel crucial en la defensa de los derechos de los administrados. Cuando se presenta una queja fundamentada, se pueden evidenciar fallas en la gestión administrativa que, de no ser atendidas, podrían llevar a decisiones erróneas. Si el análisis revela que estos defectos no solo son formales, sino que afectan el fondo del asunto, se abre la puerta a un proceso administrativo sancionador. Este proceso tiene la finalidad de determinar la responsabilidad de la administración en los errores cometidos y, si corresponde, imponer sanciones que reflejen la gravedad de la falta. Así, se fomenta la responsabilidad administrativa y se protege el interés público.

4. ¿El recurso de queja por error en los actos administrativos siempre culminan en la apertura de una fase instructora en el proceso administrativo sancionador?

El recurso de queja por error en los actos administrativos no siempre da lugar a la apertura de una fase instructora en el proceso administrativo sancionador. Este recurso es esencial para señalar errores en la actuación administrativa, pero su aceptación y la posterior apertura de un proceso sancionador dependen de la gravedad del error y de su impacto en el procedimiento. Si la queja evidencia un error sustancial que afecta los derechos de los administrados o la legalidad del acto, entonces sí puede dar paso a la fase instructora. Sin embargo, si el error es meramente formal o no influye en el fondo de la decisión, es probable que no se inicie un proceso sancionador.

5. ¿En qué casos se puede eximir de responsabilidad en el proceso administrativo sancionador que se originó por recurso de queja dado por defectos de los actos administrativos?

Un caso donde se puede eximir de responsabilidad es cuando el defecto en el acto administrativo proviene de un error material o aritmético que no fue advertido en su momento. Si el administrado puede probar que actuó conforme a la información disponible y que el error se produjo por un defecto en el propio acto administrativo, esto puede justificar su exoneración. Asimismo, en situaciones donde la normativa permite la aplicación de principios de confianza legítima, si el administrado actuó basándose en información oficial, podría ser considerado no responsable de cualquier sanción que derive de un acto administrativo defectuoso. La evaluación de cada caso es esencial para determinar la aplicación de estas exenciones.

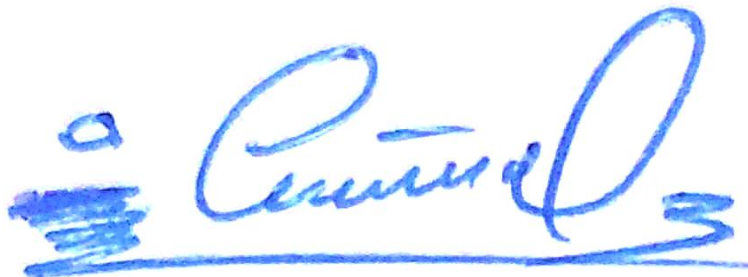
6. ¿De qué forma el recurso de queja como remedio procesal puede hacer posible la imposición de una sanción administrativa por la comisión de una falta al ordenamiento legal?

El recurso de queja actúa como un mecanismo clave para corregir vicios en los actos administrativos, permitiendo que se revisen decisiones que de otro modo podrían no ser impugnadas. Cuando se presenta una queja, se identifica y se detallan los errores o defectos

en el procedimiento que llevaron a una decisión que podría ser injusta o incorrecta. Si la queja es admitida, esto puede llevar a la apertura de un proceso administrativo sancionador. De esta manera, se asegura que se aborden las faltas al ordenamiento legal, lo que puede resultar en la imposición de sanciones adecuadas, garantizando la correcta aplicación de la ley y la protección del interés público.

7. ¿En qué casos los vicios que originan el recurso de queja pueda actuar como una eximente de responsabilidad en el procedimiento administrativo sancionador?

Los vicios que originan un recurso de queja pueden actuar como eximentes de responsabilidad en el caso de que se evidencie una falta de proporcionalidad en la sanción impuesta. Si un acto administrativo se fundamenta en procedimientos defectuosos que generan una sanción desmedida o injusta, el afectado puede argumentar que la imposición de dicha sanción es inapropiada. Por ejemplo, si el recurso de queja demuestra que no se respetaron las garantías procesales, se puede argumentar que la responsabilidad administrativa no debe aplicarse. Esto no solo resalta la importancia de un proceso administrativo justo, sino que también asegura que las sanciones impuestas sean coherentes con la normativa y los principios de justicia.



46049959

GUÍA DE ENTREVISA

Título: El procedimiento administrativo sancionador como consecuencia del recurso de queja por defecto de tramitación en la Ugel Pisco, 2021-2022

Datos generales del investigador y entrevistado(a):

Entrevistador: Diana

Entrevistado: Catalina Carmen Rojas Molina

Puesto: Mesa de partes

Antes que nada agradezco el tiempo y espacio que me ha brindado para poder aplicar la entrevista planteada y así poder realizarle las preguntas formuladas con relación a la materia de investigación. En este aspecto cumpla en señalarle que los datos brindados se usaran con fines educativos y por ende se guardara total confidencialidad de las mismas.

I.- INSTRUCCIONES

Recomiendo que el entrevistado lea atentamente cada pregunta formulada en la presente entrevista cuyo enfoque principal es determinar de qué forma el procedimiento administrativo sancionados se relaciona con el recurso de queja por defecto de tramitación en la Ugel 7-Ica, 2021-2022.

1. ¿Cuál es la importancia de detallar en el Recurso de Queja los vicios advertidos para poder realizar la denuncia e iniciar un proceso administrativo sancionador?

Resulta de vital importancia identificar los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, u otro vicio incurrido por el servidor público quejado, con la finalidad de que su jefe inmediato superior, disponga las acciones correctivas y de ser caso se pronuncie por el inicio del procedimiento sancionador contra el quejado.

2. ¿De qué forma los actos administrativos dados en un determinado contexto como la pandemia de Covid-19 fungen como una eximente para iniciar el proceso administrativo sancionador?

Como consecuencia del Covid 19, han surgido nuevas formas de trabajo a través de medios telemáticos, tales como el teletrabajo y el trabajo remoto; sin embargo, ante el poco dominio para accesos a sistemas, plataformas o aplicativos informáticos necesarios para el desarrollo de las funciones del trabajador y la falta de capacitación previa en caso de implementación de sistemas, plataformas o aplicativos informáticos distintos a los utilizados anteriormente por el trabajador, eximen de responsabilidad administrativa a los trabajadores del sector público.

3. ¿Cómo el recurso de queja por defecto de tramitación culmina en una sanción dada dentro del proceso administrativo sancionador?

Una vez recibida la Queja, el jefe inmediato superior solicita el descargo del servidor quejado en un plazo de veinticuatro (24) horas y con absolución o sin ella, resuelve disponiendo las acciones correctivas del procedimiento que dio origen a la queja, disponiendo además el inicio de investigación y posterior sanción si el caso amerita.

4. ¿El recurso de queja por error en los actos administrativos siempre culminan en la apertura de una fase instructora en el proceso administrativo sancionador?

No, la queja contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites previstos en el artículo 169ª del TUO de la Ley Nª 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, no son frecuentes en la Unidad de Gestión Educativa Local de Pisco, por desconocimiento de dicha figura jurídica o desinterés de los administrados.

5. ¿En qué casos se puede eximir de responsabilidad en el proceso administrativo sancionador que se originó por recurso de queja dado por defectos de los actos administrativos?

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 257ª de la Ley Nª 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, se eximen de responsabilidad administrativa por los siguientes motivos: a) El caso fortuito o la fuerza mayor debidamente comprobada. b) Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa. c) La incapacidad mental debidamente comprobada por la autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción. d) La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones. e) El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal.

6. ¿De qué forma el recurso de queja como remedio procesal puede hacer posible la imposición de una sanción administrativa por la comisión de una falta al ordenamiento legal?

El Recurso de Queja constituye un remedio procesal que tiene por finalidad corregir los defectos o anomalías que generan dilaciones innecesarias en la tramitación del procedimiento administrativo. De ahí, que la queja por defecto de tramitación cuestiona la conducta de los funcionarios encargados de la tramitación de un procedimiento administrativo cuando se pone de manifiesto el incumplimiento de sus obligaciones. Sin embargo, es menester señalar que el Procedimiento Administrativo Disciplinario al ser una manifestación de la potestad sancionadora que tiene el Estado, en su condición de empleador, se encuentra orientada a determinar la existencia de responsabilidad administrativa, esto es, la comisión de una infracción y la consecuente aplicación de una sanción.

7. ¿En qué casos los vicios que originan el recurso de queja puedan actuar como una eximente de responsabilidad en el procedimiento administrativo sancionador?

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 169º numeral 169.1 de la Ley Nª 27444, la queja de derecho se plantea fundamentalmente contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva, del cual se advierte que no es recurrible los vicios procesales.

ANEXO 03: ENTREVISTAS A USUARIOS

GUÍA DE ENTREVISA

Título: El procedimiento administrativo sancionador como consecuencia del recurso de queja por defecto de tramitación en la Ugel Pisco, 2021-2022

Datos generales del investigador y entrevistado(a):

Entrevistador: Diana

Entrevistado: Jesús Alexander Córdova Napanga

Grado Académico: Abogado

Puesto: Usuario de la Ugel

Antes que nada agradezco el tiempo y espacio que me ha brindado para poder aplicar la entrevista planteada y así poder realizarle las preguntas formuladas con relación a la materia de investigación. En este aspecto cumpla en señalarle que los datos brindados se usaran con fines educativos y por ende se guardara total confidencialidad de las mismas.

I.- INSTRUCCIONES

Recomiendo que el entrevistado lea atentamente cada pregunta formulada en la presente entrevista cuyo enfoque principal es determinar de qué forma el procedimiento administrativo sancionados se relaciona con el recurso de queja por defecto de tramitación en la Ugel 7-Ica, 2021-2022.

2. ¿Cuál es la importancia de detallar en el recurso de queja los vicios advertidos para poder realizar la denuncia e iniciar un proceso administrativo sancionador?

Es fundamental detallar los vicios advertidos en el recurso de queja porque esto permite una correcta identificación de las irregularidades cometidas, facilitando la labor de investigación por parte de la autoridad competente. Al especificar con claridad los hechos y vicios, se asegura que el proceso administrativo sancionador se inicie con una base sólida, lo cual reduce el margen de error o malentendidos en el análisis del caso. Además, cuando los vicios están bien detallados, la denuncia tiene mayor peso y credibilidad, lo que incrementa las posibilidades de que se tomen acciones correctivas oportunas. Esto también permite que el proceso sancionador sea más eficiente, minimizando retrasos por falta de pruebas o ambigüedades en los hechos denunciados, asegurando una resolución justa y transparente.

2. ¿De qué forma los actos administrativos dados en un determinado contexto como la pandemia de Covid-19 fungen como una eximente para iniciar el proceso administrativo sancionador?

Durante la pandemia de Covid-19, los actos administrativos emitidos en un contexto de emergencia pueden considerarse eximentes en el proceso sancionador debido a la excepcionalidad del momento. Las decisiones se tomaron bajo presión y en situaciones de incertidumbre, lo que podría justificar errores o irregularidades. Muchas veces, las medidas adoptadas respondían a la urgencia de proteger la salud pública o mantener la continuidad de

servicios esenciales. Esto implica que, aunque técnicamente algunos actos puedan haber contravenido normativas, no necesariamente fueron hechos con dolo o negligencia, sino bajo una situación imprevista. Evaluar estos actos con una mirada contextual permite distinguir entre errores justificados por la crisis y faltas que realmente ameriten sanciones, asegurando un análisis justo y proporcional.

3. ¿Cómo el recurso de queja por defecto de tramitación culmina en una sanción dada dentro del proceso administrativo sancionador?

El recurso de queja por defecto de tramitación puede culminar en una sanción dentro del proceso administrativo sancionador cuando se identifica que ha habido una infracción en el procedimiento administrativo. Este recurso permite al solicitante señalar irregularidades, como demoras injustificadas o falta de respuesta, que podrían evidenciar una mala gestión o incumplimiento de funciones por parte de los responsables. Si se comprueba que hubo negligencia, abuso de autoridad o una violación de los derechos del administrado, la autoridad competente puede iniciar un proceso sancionador. Al concluir la investigación, si se determina responsabilidad, se aplican las sanciones correspondientes, que pueden variar desde amonestaciones hasta medidas más severas, dependiendo de la gravedad de la falta cometida.

4. ¿El recurso de queja por error en los actos administrativos siempre culminan en la apertura de una fase instructora en el proceso administrativo sancionador?

No siempre un recurso de queja por error en los actos administrativos genera la apertura de una fase instructora en el proceso administrativo sancionador. Esto depende de la naturaleza del error y de si dicho error configura una falta administrativa que amerite sanción. En algunos casos, el error puede ser simplemente un defecto subsanable, como la omisión de un documento o una interpretación incorrecta de una norma, lo que no necesariamente conlleva una sanción para el funcionario. Solo si se constata que el error ha sido producto de una conducta negligente, irregular o con intencionalidad, se puede proceder a abrir la fase instructora para investigar a fondo los hechos y determinar las posibles sanciones correspondientes.

5. ¿En qué casos se puede eximir de responsabilidad en el proceso administrativo sancionador que se originó por recurso de queja dado por defectos de los actos administrativos?

En el proceso administrativo sancionador originado por un recurso de queja por defectos en los actos administrativos, se puede eximir de responsabilidad cuando se demuestra que el error fue involuntario y no constituyó una infracción grave o intencional. Por ejemplo, si el defecto se debió a un error material o técnico, como la omisión de información o un fallo en los sistemas informáticos, y se corrige de manera oportuna sin causar perjuicio significativo a las partes involucradas, el funcionario responsable puede ser eximido. También se puede aplicar una eximente si se prueba que el defecto fue causado por factores externos, como cambios


normativos repentinos o situaciones extraordinarias, donde el funcionario no tuvo control directo sobre el error.

6. ¿De qué forma el recurso de queja como remedio procesal puede hacer posible la imposición de una sanción administrativa por la comisión de una falta al ordenamiento legal?

El recurso de queja actúa como un mecanismo correctivo que permite poner de manifiesto faltas o irregularidades en los actos administrativos. Si un administrado presenta un recurso de queja alegando un error o defecto en la tramitación de un expediente, y este defecto constituye una infracción al ordenamiento legal, la queja puede derivar en una sanción administrativa. El recurso posibilita que se revise el acto cuestionado y, si se verifica que un funcionario incumplió con sus obligaciones, se abre la fase instructora del proceso sancionador. Aquí se evalúan los hechos y, si se encuentra responsabilidad, se impone la sanción correspondiente. Este procedimiento garantiza que las infracciones cometidas en la administración pública no queden impunes y se resguarde el principio de legalidad.

7. ¿En qué casos los vicios que originan el recurso de queja pueda actuar como una eximente de responsabilidad en el procedimiento administrativo sancionador?

Los vicios que originan un recurso de queja pueden actuar como eximente de responsabilidad en el procedimiento administrativo sancionador cuando se demuestre que el error o defecto en la tramitación no fue causado por dolo, negligencia o falta grave del funcionario. En estos casos, si el vicio proviene de un error administrativo involuntario o de la falta de claridad en las normas, se puede justificar que el funcionario actuó de buena fe o conforme a la información disponible en ese momento. Además, si se acredita que el defecto no afectó los derechos fundamentales del administrado o que no generó un perjuicio significativo, la responsabilidad puede ser eximida. Es esencial que el procedimiento sea transparente y que se respeten las garantías del debido proceso.



.....
JESÚS ALEXANDER CÓRDOVA NAPANGA
DNI N° 73107415

GUÍA DE ENTREVISA

Título: El procedimiento administrativo sancionador como consecuencia del recurso de queja por defecto de tramitación en la Ugel Pisco, 2021-2022

Datos generales del investigador y entrevistado(a):

Entrevistador: Diana

Entrevistado: Elsa Juliana Lovera Lovera

Puesto: Usuario

Antes que nada agradezco el tiempo y espacio que me ha brindado para poder aplicar la entrevista planteada y así poder realizarle las preguntas formuladas con relación a la materia de investigación. En este aspecto cumpla en señalarle que los datos brindados se usaran con fines educativos y por ende se guardara total confidencialidad de las mismas.

I.- INSTRUCCIONES

Recomiendo que el entrevistado lea atentamente cada pregunta formulada en la presente entrevista cuyo enfoque principal es determinar de qué forma el procedimiento administrativo sancionados se relaciona con el recurso de queja por defecto de tramitación en la Ugel 7-Ica, 2021-2022.

3. ¿Cuál es la importancia de detallar en el recurso de queja los vicios advertidos para poder realizar la denuncia e iniciar un proceso administrativo sancionador?

Detallar los vicios en un recurso de queja es clave porque esto proporciona la información necesaria para que la autoridad pueda evaluar con precisión la gravedad y naturaleza de los hechos. Al describir claramente las irregularidades, se evita que el proceso administrativo sancionador se retrase por falta de detalles o pruebas. Este nivel de precisión permite que la autoridad determine si realmente se ha cometido una infracción y, de ser así, tomar las medidas adecuadas conforme a la ley. Además, el detalle en los vicios advertidos garantiza que se respete el debido proceso, protegiendo los derechos de todas las partes involucradas y asegurando que las sanciones, si son necesarias, se apliquen de manera proporcional a las faltas cometidas.

2. ¿De qué forma los actos administrativos dados en un determinado contexto como la pandemia de Covid-19 fungen como una eximente para iniciar el proceso administrativo sancionador?

Los actos administrativos emitidos durante la pandemia de Covid-19 pueden fungir como una eximente en un proceso administrativo sancionador debido a las circunstancias excepcionales que impuso la crisis sanitaria. En muchos casos, las decisiones y acciones tomadas por funcionarios se dieron bajo condiciones de emergencia, con recursos limitados y adaptándose a un entorno cambiante. Estas condiciones pueden justificar ciertas omisiones o errores que, bajo circunstancias normales, podrían ser sancionables. El contexto de la pandemia introdujo

nuevas normativas temporales, lo que implica que algunas acciones podrían no ajustarse a las reglas preexistentes pero eran necesarias para garantizar la continuidad de los servicios. Por tanto, es necesario analizar cada acto administrativo dentro de su contexto para determinar si corresponde o no una sanción.

3. ¿Cómo el recurso de queja por defecto de tramitación culmina en una sanción dada dentro del proceso administrativo sancionador?

El recurso de queja por defecto de tramitación se presenta cuando hay irregularidades en el proceso administrativo, como la dilación o incumplimiento de plazos establecidos. Una vez admitido el recurso, se revisa el expediente para identificar los defectos señalados. Si se comprueba que estos defectos son resultado de acciones negligentes o intencionales por parte de algún funcionario, se puede iniciar un proceso administrativo sancionador. En este proceso, se evalúa la responsabilidad del funcionario involucrado y, si se determina que su conducta ha afectado el curso del procedimiento de manera indebida, se emite una sanción. Esta sanción puede ser desde una advertencia hasta una suspensión o destitución, dependiendo de la gravedad del incumplimiento del deber administrativo.

4. ¿El recurso de queja por error en los actos administrativos siempre culminan en la apertura de una fase instructora en el proceso administrativo sancionador?

El recurso de queja por error en los actos administrativos no siempre culmina en la apertura de una fase instructora en el proceso administrativo sancionador. Para que esto ocurra, es necesario que el error señalado sea de una gravedad tal que implique la posible infracción de normas o procedimientos esenciales. En muchos casos, el recurso puede derivar simplemente en la corrección del error administrativo, como una rectificación de datos o una reevaluación de la decisión emitida, sin necesidad de iniciar un proceso sancionador. Sin embargo, si el error evidencia negligencia, mala fe o incumplimiento deliberado por parte de los responsables, es probable que se inicie una investigación formal en la que se evaluarán responsabilidades y posibles sanciones.

5. ¿En qué casos se puede eximir de responsabilidad en el proceso administrativo sancionador que se originó por recurso de queja dado por defectos de los actos administrativos?

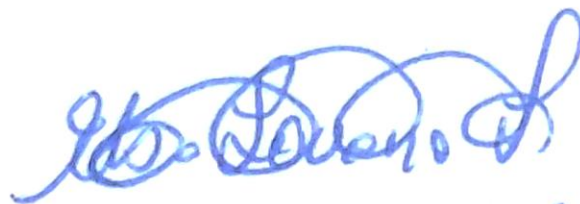
Existen varios casos en los que un funcionario puede ser eximido de responsabilidad en un proceso administrativo sancionador originado por un recurso de queja debido a defectos en los actos administrativos. Uno de los principales es cuando se comprueba que el defecto o error fue subsanado de inmediato y no causó daño o perjuicio a los administrados. Además, si el defecto fue provocado por circunstancias ajenas al control del funcionario, como instrucciones erróneas de superiores o la falta de recursos adecuados para cumplir con los procedimientos administrativos, se puede justificar la exención de responsabilidad. Finalmente, si el funcionario actuó de buena fe, siguiendo los procedimientos establecidos en el momento, puede ser eximido de una sanción.

6. ¿De qué forma el recurso de queja como remedio procesal puede hacer posible la imposición de una sanción administrativa por la comisión de una falta al ordenamiento legal?

El recurso de queja, como remedio procesal, es fundamental en la corrección de actos administrativos defectuosos que, al ser identificados, pueden desencadenar un proceso sancionador. Si se presenta una queja por omisiones, retrasos o irregularidades en la tramitación de un procedimiento, se abre la posibilidad de revisar las actuaciones de los funcionarios o servidores involucrados. Si se confirma que el defecto denunciado vulnera el ordenamiento legal o los derechos de los administrados, se procede a la apertura de una investigación formal. Durante esta investigación, si se comprueba la comisión de una falta o incumplimiento de las normas por parte de un servidor público, la autoridad competente puede imponer sanciones que van desde amonestaciones hasta la suspensión o destitución, dependiendo de la gravedad de la falta.

7. ¿En qué casos los vicios que originan el recurso de queja pueda actuar como una eximente de responsabilidad en el procedimiento administrativo sancionador?

Los vicios que originan el recurso de queja pueden eximir de responsabilidad en un procedimiento administrativo sancionador cuando los defectos advertidos son atribuibles a errores procesales o administrativos no imputables directamente al funcionario. Por ejemplo, si el vicio fue causado por fallas sistémicas o por circunstancias excepcionales, como la falta de recursos o la sobrecarga de trabajo debido a situaciones de emergencia, el funcionario puede quedar exento de responsabilidad. También puede ocurrir cuando se demuestra que las acciones tomadas por el funcionario se realizaron bajo instrucciones superiores o siguiendo criterios legales erróneos emitidos previamente por una autoridad competente. En estos casos, se toma en cuenta que el agente actuó sin intención de perjudicar y se valoran las circunstancias que llevaron al error.


43047967

ANEXO 04: MATRIZ DE CONSISTENCIA

El procedimiento administrativo sancionador como consecuencia del recurso de queja por defecto de tramitación en la Ugel Pisco, 2021-2022					
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Categoría	Subcategoría	Metodología
General	General	General			
¿De qué forma el procedimiento administrativo sancionados se relaciona con el recurso de queja por defecto de tramitación en la Ugel Pisco, 2021-2022?	Determinar de qué forma el procedimiento administrativo sancionados se relaciona con el recurso de queja por defecto de tramitación en la Ugel Pisco, 2021-2022.	El procedimiento sancionador administrativo se da como consecuencia del recurso de queja por defecto de tramitación en la Ugel Pisco, 2021-2022.	Proceso administrativo sancionador	Fase instructora	Enfoque: Cualitativo Diseño: No experimental Corte: Transversal Técnica: Entrevista Instrumento: Guía de entrevista Población: Personal de trabajo y usuarios de la Ugel Muestra: 4 personas de la Ugel y 2 usuarios de la Ugel
				Sanción	
Específico	Específico	Específico		Eximente de responsabilidad	
¿De qué forma el recurso de queja por vicios en la tramitación culminan en una sanción del proceso administrativo sancionador en la Ugel Pisco, 2021-2022?	Determinar de qué forma el recurso de queja por vicios en la tramitación culminan en una sanción del proceso administrativo sancionador en la Ugel Pisco, 2021-2022.	El recurso de queja por vicios en la tramitación siempre culmina en una sanción del proceso administrativo sancionador en la Ugel Pisco, 2021-2022.	Recurso de queja	Defecto de tramitación	
¿El recurso de queja por actos administrativos puede originar el inicio de la fase instructora del proceso administrativo sancionador en la Ugel Pisco, 2021-2022?	Determinar si el recurso de queja por actos administrativos puede originar el inicio de la fase instructora del proceso administrativo sancionador en la Ugel Pisco, 2021-2022.	El recurso de queja por actos administrativos origina un proceso sancionador en la fase instructora.		Vicios	
¿Existe algún caso en el que el recurso de queja por defecto de tramitación pueda eximirse de responsabilidad en un proceso administrativo sancionador en la Ugel Pisco, 2021-2022?	Identificar si existe algún caso en el que el recurso de queja por defecto de tramitación pueda eximirse de responsabilidad en un proceso administrativo sancionador en la Ugel Pisco, 2021-2022.	Existen casos en los que el recurso de queja por defectos de tramitación tiene eximentes de responsabilidad administrativa que impide el inicio del proceso administrativo sancionador.		Actos administrativos	

ANEXO 05: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Subcategorías	Indicadores	Ítems	Fuente de información
Proceso administrativo sancionador	Hace alusión a uno de los procesos que se dan en el marco de la doctrina del derecho administrativo y la Ley N° 27444, en donde el Estado hace uso de su <i>ius puniendi</i> con el fin de tutelar el bien de la sociedad, tal como suele realizarlo en el ámbito penal. Sin embargo la diferencia radica en que en este proceso se buscara delimitar la responsabilidad administrativa que ha dado origen a la infracción para posteriormente imponer la sanción adecuada. (Cordero, 2012)	El presente trabajo hará uso de la entrevista para indagar cual es la relación entre el proceso administrativo sancionador y el recurso de queja administrativo, debido a ello se realizaron 7 preguntas con la intención que el entrevistado de una respuesta que incremente el conocimiento de estos temas y lograr verificar la hipótesis propuesta.	Fase instructora	Denuncia	1, 4	(Ministerio de Transporte y Comunicaciones, 2023)
			Sanción	Multa	3, 6	(Instituto Hegel, 2021)
			Eximente de responsabilidad	Caso fortuito	2, 5, 7	(Neyra, 2018)
Recurso de queja	El recurso de queja se da al amparo de la Ley N° 27444 cuando el administrado hace de conocimiento al superior jerárquico que existe un defecto en la tramitación del procedimiento por lo que hace falta su accionar para salvaguardar la tutela de los derechos del administrado. (Allende, 2019)	El presente trabajo hará uso de la entrevista para indagar cual es la relación entre el proceso administrativo sancionador y el recurso de queja administrativo, debido a ello se realizaron 7 preguntas con la intención que el entrevistado de una respuesta que incremente el conocimiento de estos temas y lograr verificar la hipótesis propuesta.	Defecto de tramitación	Remedio procesal	3, 6	(Pacori, 2020)
			Vicios	Error	1, 4, 7	(Casafranca, 2021)
			Actos administrativos	Declaración de la entidad	2, 4, 5	(Congreso de la República, 2019)