

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN DERECHO CON MENCIÓN EN DERECHO
CONSTITUCIONAL Y ADMINISTRATIVO



**Comportamiento funcional e ineficacia jurídica del Órgano
Constitucional Defensoría del Pueblo, Departamento de Tumbes,
2020.**

**Tesis para optar el grado de Maestra en derecho con mención en
derecho Constitucional y Administrativo**

Autora, Yessenia Elizabeth Vargas Cedillo

Tumbes, 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN DERECHO CON MENCIÓN EN DERECHO
CONSTITUCIONAL Y ADMINISTRATIVO



**Comportamiento funcional e ineficacia jurídica del Órgano
Constitucional Defensoría del Pueblo, Departamento de Tumbes,
2020.**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dra. Alcántara Mío Carmen Rosa (Presidente)

Mg. Valencia Hilares Hugo (Secretario)

Mg. Rojas Jiménez Javier Ruperto (Vocal)

Tumbes, 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN DERECHO CON MENCIÓN EN DERECHO
CONSTITUCIONAL Y ADMINISTRATIVO



**Comportamiento funcional e ineficacia jurídica del Órgano
Constitucional Defensoría del Pueblo, Departamento de Tumbes,
2020.**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido
y forma.**

Br. Vargas Cedillo Yessenia Elizabeth (Autora)

Dr. Rojas Luján. Víctor Williams (Asesor)

Código ORCID 0000-0002-8153-3882

DNI: 18863470

Tumbes, 2021

Copia del acta de sustentación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes - Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los veintinueve días de noviembre del dos mil veintiuno, a las 8:30 pm. horas y mediante la modalidad virtual por, se **reunieron dos de los miembros del jurado** designados con Resolución de Directoral N° 0183-2019/UNTUMBES-EPG-D: Dra. Carmen Rosa Alcántara Mío (presidenta); Mg. Hugo Valencia Hilaes (secretario), para proceder al acto de la sustentación y defensa de la tesis: Comportamiento funcional e ineficacia jurídica del órgano constitucional Defensoría del Pueblo, departamento de Tumbes, 2020; presentado por la maestrante de Derecho con mención en Derecho Constitucional y Administrativo, Br. Yessenia Elizabeth Vargas Cedillo, quien contó con el asesoramiento del Dr. Víctor William Rojas Lujan, identificado con DNI N° 17908414 y código ORCID N° 0000-0002-8153-3882

Concluida la exposición y sustentación, absueltas las preguntas y efectuadas las observaciones, lo declaran: **APROBADO POR UNANIMIDAD** de los asistentes, dando cumplimiento al artículo 29 del Reglamento de Investigación con fines de Graduación en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 09:50 pm. horas, se dio por concluido el acto académico, y dando conformidad se procedió a firmar la presente acta.

Tumbes, 29 de noviembre de 2021.

Dra. Carmen Rosa Alcántara Mío
DNI N° 00252831
Presidenta de Jurado

Mg. Hugo Valencia Hilaes
DNI N° 00326525
Secretario de Jurado

Mg. Javier Ruperto Rojas Jiménez
DNI N° 43446519
Miembro de Jurado

Dr. Rojas Luján. Víctor Williams
Código ORCID 0000-0002-8153-3882
DNI: 18863470
Asesor

C.c. Jurado de Proyecto de Tesis (2), Asesor (1), sustentante (1), UI (2)

Dedicatoria

A nuestro creador por guiarme por el sendero del bien para cristalizar mi anhelo académico. A mis padres por su apoyo y seguridad en todo momento en mi estudio posgradual.

Br. Vargas Cedillo Yessenia Elizabeth.

Agradecimiento

*A la Universidad Nacional de Tumbes
brindarme la oportunidad de seguir
realizándome profesionalmente. A mis
profesores y compañeros de estudio por
motivación en el espacio y tiempo académico.*

Br. Vargas Cedillo Yessenia Elizabeth.

ÍNDICE GENERAL

	Página
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I.....	14
1. INTRODUCCION.....	14
CAPÍTULO II.....	18
2. ESTADO DEL ARTE (Revisión de la literatura).....	18
2.1. Bases teórico-científicas.....	18
2.1.1. Defensoría del Pueblo.....	18
2.1.1.3. Funciones del Defensor del Pueblo	20
2.1.1.4. Derechos Humanos	21
2.1.1.5. Poder Coercitivo	23
2.1.2. Ineficacia de la Ley.....	24
2.2. Antecedentes.....	25
2.3. Definición de términos básicos.....	29
CAPÍTULO III.....	31
3. MATERIALES Y MÉTODOS.....	31
3.1. Hipótesis.....	31
3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.....	31
3.3. Población, muestra y muestreo.....	32
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
3.5. Procesamiento y análisis de datos.....	37
3.6. Variables y operacionalización.....	38
CAPÍTULO IV	40
4. RESULTADOS Y DISCUSION.....	40
4.1. Resultados.....	40

4.2. Discusión.....	47
CAPÍTULO V	52
5. CONCLUSIONES.....	52
CAPÍTULO VI	53
6. RECOMENDACIONES	53
CAPÍTULO VII	54
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	54
CAPÍTULO VII	56
8. ANEXOS	56

ÍNDICE DE CUADROS

	Página
Cuadro 1: Población de los ciudadanos, departamento de Tumbes	33
Cuadro 2: Muestra por provincia del departamento de Tumbes	34

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1: Resultado del procedimiento aplicado ante interposición de demanda en Defensoría del Pueblo.	41
Figura 2: Eficacia en la solución de los problemas en Defensoría del Pueblo	41
Figura 3: Conocimiento de los derechos del ciudadano determinados en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.	42
Figura 4: Conocimiento de los ciudadanos para interponer reclamaciones que vulneran sus derechos.	43
Figura 5: Procedimiento eficaz aplicado por Defensoría del Pueblo en la solución de problemas.....	43
Figura 6: Limitaciones de facultades de Defensoría del Pueblo para solucionar las reclamaciones.	44
Figura 7: Ampliación de facultades a La Defensoría del Pueblo para manejo de problemas de los ciudadanos.	45
Figura 8: Las actas levantadas por el Defensor del Pueblo debe ser obligatorio cumplimiento por la entidad que viola los derechos del denunciante	45

ÍNDICE DE ANEXOS

	Página
Anexo 1:Matriz de consistencia.....	56
Anexo 2: Matriz de operacionalización	57
Anexo 3: Encuesta a los ciudadanos	58
Anexo 4: Entrevista al personal administrativo	59

RESUMEN

El estudio tuvo por objetivo analizar de qué manera el comportamiento funcional genera ineficacia jurídica del Órgano Constitucional Defensoría del Pueblo, del Departamento de Tumbes. 2020. El tipo de estudio fue descriptivo, cuantitativo y explicativo, de diseño no experimental. Se emplearon los métodos, inductivo, deductivo, analítico y hermenéutico en el análisis de la información. Se utilizaron la técnica documental, encuesta y la entrevista para la compilación y recopilación de datos. Empleándose como instrumentos la ficha bibliográfica, el cuestionario y la guía de entrevista respectivamente. La muestra estuvo constituida por 384 ciudadanos y de ocho para el personal administrativo. El resultado obtenido se refiere a que la Defensoría del Pueblo (DP) se constituye en una actividad de control, que podría denominarse atípico distinto al control del poder judicial, porque la actuación de la DP es a manera de colaboración y no de enfrentamiento sino en una suerte de diálogo institucional para mejorar la gestión institucional y de respeto a la normatividad. De las encuestas realizadas a los usuarios o denunciante, se concluye que están totalmente en desacuerdo con el resultado del procedimiento que aplica la Defensoría del Pueblo, para solucionar sus conflictos, provocando malestar en los denunciante y consideran que sus resoluciones o decisiones administrativas no ineficaces. Los usuarios de la Defensoría del Pueblo de Tumbes, no tienen conocimiento sobre sus derechos previstos en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo. Las facultades de la Defensoría del Pueblo son limitadas, porque la institución no tiene atribuciones coercitiva para hacer cumplir sus decisiones, con la finalidad de atender eficazmente los conflictos administrativos que conoce. Para el criterio de los usuarios de la Defensoría, se le debe otorgar legalmente facultades para la ejecución o cumplimiento de sus decisiones, como resultado del procedimiento administrado, para que su intervención tenga efecto en la solución de las denuncias que conoce.

Palabras clave: Actuación funcional, ineficacia jurídica, acto administrativo, oficina defensorial, derechos humanos

ABSTRACT

The objective of the study was to analyze how functional behavior generates legal ineffectiveness of the Constitutional Ombudsman's Office of the Department of Tumbes. 2020. The type of study was descriptive, quantitative and explanatory, with a non-experimental design. Inductive, deductive, analytical and hermeneutical methods were used in the analysis of the information. The documentary technique, survey and interview were used for the compilation and collection of data. Using the bibliographic record, the questionnaire and the interview guide, respectively, as instruments. The sample consisted of 384 citizens and eight for the administrative staff. The result obtained refers to the fact that the Office of the Ombudsman (DP) is constituted in a control activity, which could be called atypical other than the control of the judiciary, because the action of the DP is by way of collaboration and not confrontation but in a kind of institutional dialogue to improve institutional management and respect for regulations. From the surveys carried out on users or complainants, it is concluded that they totally disagree with the result of the procedure applied by the Ombudsman's Office to solve their conflicts, causing discomfort in the complainants and they consider that their resolutions or administrative decisions are not ineffective. The users of the Tumbes Ombudsman's Office are not aware of their rights under the Organic Law of the Ombudsman's Office. The powers of the Ombudsman's Office are limited, because the institution does not have coercive powers to enforce its decisions, in order to effectively deal with administrative conflicts that it is aware of. In the opinion of the users of the Ombudsman, it must be legally empowered to carry out or comply with its decisions, as a result of the administered procedure, so that its intervention has an effect on the solution of the complaints it is aware of.

Keywords: Functional behavior, legal ineffectiveness, administrative act, Ombudsman's Office, human rights

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCION

En la presente investigación sobre el Órgano Constitucional de la Defensoría de Pueblo, como defensora de los derechos fundamentales, se determina que la duplicidad de funciones que genera y el no tener poder coercitivo, influyen en su comportamiento funcional y determina su ineficacia jurídica respectivamente, por lo que para se deben tener muchos factores para entender su problemática. De esta manera la Defensoría del Pueblo, También denominada “Ombudsman”, “Mediatur”, entre otros, nace en la Constitución de Suecia de 1809, con la denominación de Ombudsman, la cual tiene por objetivo defender a los ciudadanos de los abusos del Poder; es importante remarcar su aspecto histórico, pues es una figura creada en Suecia y que posteriormente sirve de modelo de muchos países. (Bernales, 1999),

Cuando nace la Defensoría del Pueblo, en su esencia está la defensa de los ciudadanos, sin embargo es desde sus inicios una característica principal de esta institución jurídica, el carecer de coercitividad; porque el poder que tiene el Defensor de pueblo es moral, y ello es suficiente para hacer valer sus resoluciones, pues en Suecia existe un respeto por las instituciones, es más muchos afirman que el solo hecho, que los funcionarios puedan aparecer en los informes de la Defensoría del Pueblo que brinda al congreso, es una situación tan deshonrosa, que tratan de cualquier medio evitar, mucho más si el caso de vulneración de derechos de los ciudadanos por parte de los funcionarios públicos, trasciende a la prensa.

El Perú, ha importado la figura del Defensor del Pueblo, no precisamente de Suecia, sino, de España y esta a su vez de Suecia; es importante remarcar que en el Perú

la creación del Defensor de Pueblo, no surge como institución autónoma, pues en la Constitución Política del Perú de 1979, estaba adscrita al Ministerio Público y, es recién en la Carta Fundamental del Estado de 1993, donde se erige como un órgano constitucional autónomo. (Chamané.2009).

En el contexto nacional, existen instituciones que se encargan por velar por los derechos de los ciudadanos, cuando se encuentran en peligro o cuando ya han sido vulnerados, como por ejemplo: el Instituto nacional de defensa a la propiedad intelectual (Indecopi), Superintendencia Nacional del Servicio de Saneamiento (Sunass), Organismo Peruano Supervisor de la Telecomunicaciones (Opsitel), Defensoría de los Niños y Adolescentes, entre otros; las instituciones que se han mencionado tienen la peculiaridad de tener un poder coercitivo para que sus informes o resoluciones se cumplan de manera indefectible, ello porque el Estado Peruano entiende que, la coerción es la herramienta que legítimamente coadyuva al cumplimiento de las resoluciones establecidas por las instituciones del estado. Pero, qué sucedería si le otorgamos a la defensoría el tan anhelado poder coercitivo, generaríamos una duplicidad de funciones con el Ministerio Público y el Poder Judicial, duplicidad que ya se genera sin necesidad de otorgarle tal poder, porque, existen instituciones que de manera especializada defienden los derechos de los ciudadanos y no solo ante los abusos de poder cometidos por los servidores públicos, sino también ante las entidades privadas. En el plano regional, en el Departamento de Tumbes, se encuentra una sede de la Defensoría del Pueblo, denominada “Oficina Defensorial de Tumbes”, la cual es la representación del Defensor del Pueblo, que se encuentra en la ciudad de Lima.

Situación que nos lleva a plantear el problema: ¿El comportamiento funcional del Órgano Constitucional de la Defensoría del pueblo del Departamento de Tumbes, 2020, genera ineficacia jurídica? Dada su importancia del estudio, teóricamente se justifica porque en base al cúmulo de conocimiento de las doctrinas de derecho buscará explicar el comportamiento funcional y su ineficacia jurídica del órgano constitucional Defensoría del Pueblo. Asimismo, permitirá incrementar el conocimiento en la doctrina jurídica para salvaguardar el derecho de la persona.

Asimismo busca conocer desde el punto de vista práctico, la manera en que el comportamiento funcional de la Defensoría del Pueblo no soluciona las demandas de los ciudadanos de forma directa, pues es lógico que en un análisis básico, se pensaría que la eliminación de la Defensoría del Pueblo atentaría contra el sistema democrático, sino que, al eliminarse la Defensoría del Pueblo, los ciudadanos que se sientan que se han vulnerado sus derechos fundamentales, acudan a otras instituciones con las que cuenta el Estado, para la defensa de sus derechos, pues a cambio de la Defensoría, estas instituciones son en primer lugar especializadas en la materia y cuentan con poder coercitivo, para que en el supuesto caso que, evidentemente se verifique una vulneración de los derechos, emita una orden, para que la vulneración cese, se trate de volver al estado anterior de las cosas, o se indemnice al ciudadano, situación que sería improbable si la defensoría del pueblo hubiese emitido un informe con recomendaciones, debido a que depende de la institución emplazada si la cumple o no; de esta manera su eliminación no causaría daño alguno y evitaría un gasto fuerte de dinero al estado, además de ordenar y reducir el excesivo número de instituciones con las que cuenta el aparato estatal

Lo que motivó su ejecución de la presente investigación, es precisamente porque el órgano defensorial del pueblo, carece de atribuciones coercitivas y los costos sociales y económicos muy fuertes que genera la Defensoría del Pueblo, ello en virtud de que para que pueda brindar sus servicios a la sociedad necesita de un presupuesto que es muy alto, gozando de salarios que se encuentran por encima del promedio normal, aparte de lo que se gasta en el aspecto logístico, es decir, el ¿Estado desvía fuertes cantidades de dinero a una institución que desde su nacimiento en el Perú su comportamiento funcional es ineficaz?. Sus resultados permitirán contribuir a la formulación y sustentación de un proyecto de ley, que tenga la finalidad de realizar una modificación constitucional y expulsar de la Constitución a la Institución del Defensor del Pueblo, por los considerandos ya expuestos.

Para lograr los objetivos del estudio de investigación, se aplica un procedimiento que consiste con la recopilación de información bibliográfica, la misma que comprende el análisis e interpretación de los textos, permitiendo tener un

conocimiento teórico válido, sobre como las instituciones jurídicas de la coerción y la duplicidad de funciones, condicionan el comportamiento funcional de la Defensoría del Pueblo; finalmente se espera que la presente investigación promueva a desarrollar nuevas investigaciones que fundamenten nuestros resultados, para formar nuevos paradigmas jurídicos. El objetivo general de la investigación es analizar de qué manera el comportamiento funcional genera ineficacia jurídica del Órgano Constitucional Defensoría del Pueblo, del Departamento de Tumbes. 2020; desprendiéndose sus objetivos específicos: en Identificar las funciones y estructura del Órgano Constitucional de la Defensoría del Pueblo, como órgano tutor de los derechos fundamentales de las personas y describir la ineficacia jurídica de la Defensoría del Pueblo.

CAPÍTULO II

2. ESTADO DEL ARTE (Revisión de la literatura)

2.1. Bases teórico-científicas.

En este acápite, se presentan los fundamentos teóricos que sustentan el estudio de las sus variables.

2.1.1. Defensoría del Pueblo

Definición

“Es uno o varios funcionarios designados por el órgano parlamentario, por el poder ejecutivo o ambos, como el auxilio de personal técnico, que poseen la función fundamental de recibir e investigar las demandas de los gobernados realizadas por las autoridades administrativas, no sólo por las trasgresiones legales sino también por injusticia, irracionalidad o demora en expedir resoluciones; y con motivo de este estudio se puede proponer que los efectos de estas resoluciones sean obligatorias, es decir que las resoluciones se valoren en forma más adecuada para evitar o subsanar las citadas violaciones. Esta labor se comunica periódicamente a través de informes públicos generalmente anuales, a los más altos órganos de gobierno, del órgano legislativo o a ambos, como la facultad de sugerir las medidas legales y reglamentarias; que consideren necesarias para mejorar los servicios públicos respectivos” (Fix - Zamudio, 1984).

Origen de la Defensoría del Pueblo en el Perú

“Los orígenes de la Defensoría del Pueblo se remontan al año de 1809, cuando en Suecia se crea la figura del Justieombudsman para poner límites al poder de la

nobleza en el manejo del Estado. Posteriormente, se legisló para que el Ombudsman o el que defiende a otro tuviera una procedencia parlamentaria, extendiéndose tal cual a los demás países escandinavos y Europa (Parliamentary Commissioner en Gran Bretaña, Le Mediateur en Francia y Defensor del Pueblo en España), así como en Australia, Nueva Zelandia y algunos países del Africa y Asia”.

En los últimos años, la figura del Defensor del Pueblo viene adquiriendo particular difusión y notoriedad en los países de Europa Central en los que se han establecido regímenes democráticos.

García (2005), en el caso del Perú:

El antecedente legislativo más importante se encuentra en la Constitución de 1979, norma que le otorgaba al Ministerio Público algunas funciones de Defensoría del pueblo, disponiendo textualmente que le corresponda "actuar como defensor del pueblo ante la administración pública". Su titular era el Fiscal de la Nación, funcionario designado por el Presidente de la República con aprobación del Senado.

“A fin de implementar estas funciones, se efectuaron diversos esfuerzos, destacando la expedición de la Resolución 192-89-MP-FN, del 27 de abril de 1989, que creó la llamada Fiscalía Especial encargada de los asuntos de Defensoría del Pueblo y Derechos Humanos, que tuvo su periodo más destacado bajo la responsabilidad del recordado fiscal Clodomiro Chávez Valderrama, fallecido a principios de 1997, y a quien rendimos ahora nuestro homenaje. Durante el segundo semestre de 1990, se crearon once Fiscalías Especiales de Defensoría del Pueblo y Derechos Humanos en los distritos judiciales de Ancash, Ayacucho, Huánuco, Piura, Apurímac, Callao, Junín, San Martín, Arequipa, Huancavelica y La Libertad. En su conjunto, la labor del Ministerio Público en el ejercicio de funciones de Defensoría del Pueblo, salvo puntuales y destacadas excepciones y pese al entusiasmo de quienes trabajaron en la Fiscalía especial, quedó rebasada por la difícil situación de aquellos años tan críticos para el país”.

“De otro lado, resultaba inconveniente que el órgano estatal titular de la acción penal y acusador por antonomasia fuese, simultáneamente, el encargado de la defensa de los derechos de los ciudadanos. De ahí que en el Congreso Constituyente Democrático de 1993 se planteó en los debates la conveniencia de mantener la fórmula de la Constitución de 1979 o crear la Defensoría del Pueblo como Institución independiente del Ministerio Público. Finalmente, triunfó la propuesta de la autonomía impulsada por los congresistas Carlos Ferrero Costa y Fernando Olivera Vega. El texto parlamentario alternativo elaborado por Carlos Ferrero Costa, César Fernández Arce y Lourdes Flores Nano fue aprobado el 12 de abril de 1993 quedando plasmado en los art. 161 y 162 de la constitución vigente” (Congreso Constituyente Democrático, 1993).

2.1.1.3. Funciones del Defensor del Pueblo

1. “Iniciar y proseguir, de oficio o a petición de parte cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los actos y resoluciones de la Administración Pública y sus agentes que, implicando el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, moroso, abusivo o excesivo arbitrario o negligente, de sus funciones, afecte la vigencia plena de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad”:

- a. “Las atribuciones del Defensor del Pueblo se extienden a todo el ámbito de la Administración Pública”.
- b. “Cuando las actuaciones del Defensor del Pueblo se realicen con ocasión de servicios prestados por particulares en virtud de un acto administrativo habilitante, el Defensor del Pueblo podrá además instar a las autoridades administrativas competentes el ejercicio de sus potestades de inspección y sanción”.

2. “Ejercitar ante el Tribunal Constitucional la acción de inconstitucionalidad contra las normas con rango de ley a que se refiere el inciso 4) del Artículo 200° de la Constitución Política, asimismo, para interponer la Acción de Hábeas Corpus, Acción de Amparo, Acción de Hábeas Data, la de Acción Popular y la Acción de

Cumplimiento, en tutela de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad”. “Asimismo, está capacitado o facultado para intervenir en los procesos de Hábeas Corpus, para coadyuvar a la defensa del perjudicado.

3. Iniciar o participar de oficio o a petición de parte, en cualquier procedimiento administrativo en representación de una persona o grupo de personas para la defensa de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad”.

4. “Ejercer el derecho de iniciativa legislativa conforme al artículo 162° de la Constitución”.

5. “Promover la firma, ratificación, adhesión y efectiva difusión de los tratados internacionales sobre derechos humanos”.

6. “Dictar los reglamentos que requiera para el cumplimiento de las funciones de la Defensoría del Pueblo y demás normas complementarias para la tramitación de las quejas que a su juicio requieran de acción inmediata”.

7. “Ejercer las demás atribuciones y facultades que establece la Constitución y esta ley”.

2.1.1.4. Derechos Humanos

Los derechos fundamentales son derechos humanos positivizados en un ordenamiento jurídico concreto. Es decir, son los derechos humanos concretados espacial y temporalmente en un Estado concreto. Son derechos ligados a la dignidad de la persona dentro del Estado y de la sociedad. (Portillo, 2014)

La Base teórico – científicas, respecto al Órgano constitucional de Defensoría del Pueblo, de acuerdo se dividen en cuatro (04) niveles, así tenemos que prescribe:

Si bien no son numerosas las aportaciones que al respecto hemos encontrado, sin embargo, si las hallamos en diversos grados de profundidad. Hay tratadistas que han abordado este aspecto con cierta superficialidad y otros que nos ofrecen una autentica conceptualización, después de profundas lucubraciones; de aquí para su estudio hallamos optado por enunciar este cúmulo de nociones en cuatro grupos **a)** en un primer nivel, “encontramos a autores para quienes el Ombudsman es un funcionario cuya actividad principal es la de atender quejas en contra de la administración pública”, **b)** en un segundo grado, “aglutinamos a aquellos que se concretan a enumerar la cualidades que deben exigirse a quien ocupe el cargo, las cuales deberán conservarse durante el desempeño de su labor”, **c)** seguidamente están los autores, que enlistan de manera detallada los atributos de los Ombudsman como Institución, **d)** “finalmente están aquellos estudiosos que al lograr una concepción más depurada, nos explican lo que es el ombudsman, en donde se regula, cuál es su fin primordial, cuáles son sus atributos esenciales y cuáles los efectos de su implantación”.

La Defensoría del Pueblo es una magistratura Sui Generis en razón a que conlleva una dignidad funcional que opera sobre el cuerpo político, es por ello que para Gil Robles y Gil Delgado (1981), expresan:

Sus decisiones se sustentan en la información obtenida en la investigación de los hechos, sucesos o acontecimientos que afecten la coexistencia social, en la confrontación de aquello con la normatividad imperativo – atributiva vigente y en la imparcialidad de sus conclusiones y recomendaciones.

Según Francisco Fernández Segado, respecto a la defensoría del Pueblo, “se trata de una magistratura de consejo, opinión y persuasión, pero nunca de acción y ejecución”.

En el ámbito nacional, García (2005), cuando explica:

La naturaleza jurídica del Defensor del Pueblo expresa “Se trata de un organismo de control estatal tuitivo y autónomo, que, dentro del marco de los principios y valores del Estado Democrático de Derecho, ejerce una magistratura moral destinada a velar por la vigencia y promoción de los derechos humanos y por el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la correcta prestación de los servicios públicos a la ciudadanía”.

El reconocido jurista Valle Riesta (1992), al comentar sobre la Defensoría del Pueblo expresa: “Pero, insisto, la esencia del defensor es ser opinante. No tiene jurisdicción ni coertio. No puede mandar. Por eso su fuerza es moral y se dice que en su memoria anual no quiere aparecer ningún funcionario. Es un whoiswho al revés”.

2.1.1.5. Poder Coercitivo

Esta relación de poder se basa en que el súbdito **obedece** por que el individuo que tiene el poder **amenaza** con su integridad física o propia libertad del individuo. El poder coercitivo se fundamenta en la aplicación de sanciones (o en la amenaza de aplicarlas) de tipo físico, tales como:

1. Infligir dolor, deformidad o muerte;
2. Generar frustraciones mediante restricciones a la movilidad;
3. Controlar por la fuerza la satisfacción de necesidades (comida, abrigo, sexo, confort, etc.).

En resumen: el poder coercitivo se apoya en la aplicación de la fuerza física.

2.1.1.6. La coerción legal

“En un Estado de Derecho, siendo este el único titular legítimo, tal actuación está completamente regulada mediante normas que contienen prohibiciones, con sanciones en el supuesto de que sean incumplidas. Así, para que una norma sea considerada legal, ha de ir acompañada de un poder coercitivo, y en caso de incumplimiento, este tendrá que suponer una medida coactiva. Es la forma de aplicar la norma jurídica”.

2.1.2. Ineficacia de la Ley.

En este enfoque se observa lo siguiente:

1. Las tres virtudes de la ley perfecta. Norberto Bobbio, el ilustre jurista y profesor italiano, decía que la ley debe ser justa, válida y eficaz. (i) "Justa", es la ley que traduce los valores sociales, históricos y morales de la comunidad. Allí están las ideas de justicia, libertad, equidad, igualdad, etc., que son los elementos inspiradores del ordenamiento jurídico. Esos valores son los factores de "legitimidad" de las leyes. (ii) "Válida", en cambio, es aquella norma que ha sido expedida por órgano legislativo competente, con sujeción a los procedimientos constitucionales, y que, por estar vigente, vincula a los ciudadanos y a las autoridades. Alude a la perfección formal. (iii) "Eficaz" es la ley que encarna efectivamente en la sociedad, es la que se cumple y produce consecuencias concretas. Es la que se obedece. Es la dimensión verdadera de la norma, la que se mete en la vida y estructura las relaciones de la comunidad. Raras son las leyes perfectas que reúnen la (i) legitimidad que les da la justicia y el respeto a las libertades, (ii) la perfección técnica, que depende de la sabiduría y competencia del legislador, y de la claridad y consistencia de las normas, y, (iii) la eficacia, que hace útil y operativo al sistema legal. Lejos estamos de esa perfección ideal. Somos un gran depósito de leyes a veces injustas, a veces de dudosa validez, y con más frecuencia, ineficaces.

2. **Causas de ineficacia.** - El problema está en que las normas, incluso las constitucionales, son teóricamente justas -a veces son un poema, un canto a la doctrina-, pero son escandalosamente ineficaces. Este es el problema del Ecuador: sobresaturado de normas inútiles, de declaraciones retóricas, pero, en la práctica, inservibles. La inutilidad de las normas proviene: (i) de su falta de sintonía con la realidad. Desde nuestro tormentoso escenario político, se legisla como para Suiza. A nadie se le pasa por la cabeza hacer una hipótesis de cómo reaccionará la sociedad ante una norma que se le ocurre el legislador o que inventa el planificador. (ii) El desbordamiento judicial, precipita la ineficacia normativa. Si una comunidad está aquejada de crónica desinstitucionalización, si los juicios literalmente ahogan

a los jueces, si no hay desarrollo tecnológico de apoyo, si las leyes mantienen procesos medievales, como respuesta, se genera una sensación de impunidad, prospera la frustración y la impresión de desamparo, que deriva en la tentación de la justicia por mano propia. (iii) Las cargas ideológicas: la novelería doctrinaria convierte a las asambleas legislativas en fábricas de papeles inútiles: es cada vez más frecuente el hecho de que las normas tengan extraordinaria carga ideológica y que estén determinadas por un dogmatismo legislativo contraproducente. (iv) La sobreabundancia de normas, complica su aplicación, plantea conflictos de interpretación y neutraliza su eficacia. En el país rigen teóricamente cientos de miles de disposiciones que provienen de las más diversas fuentes. Nadie es capaz de entender qué es lo que realmente está vigente, y si prevalece la ley o el decreto, la resolución o el reglamento, ni cuál es la razón para que el acto administrativo reforme la Ley, o, lo que es peor, cómo es posible que la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional haya "reformado" a la Constitución, ni cómo se entiende que se cambien las reglas del juego por vía de interpretación. (Corral, 2014)

2.2. Antecedentes.

Se ha encontrado estudios realizados en diferentes contextos que guardan relación con la presente investigación:

A nivel internacional

García (2018) en su tesis:

“Ineficacia del proceso sumario de usuarios y consumidores aplicado por la defensoría del pueblo para resarcir la afectación de los derechos de los consumidores”; indica que El principal cuerpo normativo que protege los derechos de los consumidores, es la Constitución de la República del Ecuador, para el cumplimiento de tal garantía existe la Ley Orgánica de Defensa del consumidor que en conjunto con su respectivo reglamento forman los instrumentos legales para la protección de estos derechos. La Defensoría del Pueblo es quien ejerce la defensa y protección de dichos

derechos, poniendo en práctica administrativamente los medios por los cuales el consumidor da a conocer su inconformidad o situación de vulnerabilidad a sus derechos.

La institución procede con el denominado proceso sumario de usuarios y consumidores, tema principal del presente trabajo y considerado ineficaz por no brindar la garantía necesaria y suficiente a los consumidores dado que la forma de culminar únicamente se resume en un informe motivado, documento que no garantiza totalmente al consumidor que la persona sancionada cumpla con lo acordado, en razón de aquello surge la necesidad de proponer que se agregue en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y reglamento correspondiente; la suscripción de un acta transaccional que se realizará cuando se desarrolle la audiencia pública que forma parte del proceso sumario, medio que consta en el Código Orgánico General de Procesos,(COGEP) como título de ejecución y servirá para que el consumidor acuda a la vía judicial si existe incumplimiento del proveedor y así se efectúe lo convenido, dado que el informe motivado que actualmente se emite no siempre es cumplido totalmente y los consumidores ven como ineficaz el proceso sumario de usuarios y consumidores.

Venegas (1988), en el contexto internacional, la investigadora mexicana, en su trabajo especializado:

“Origen y devenir de Ombudsman - ¿Una Institución Encomiable?”, En su libro desarrolla la figura del Ombudsman, denominación que ha adoptado México; el cual tiene como objetivo desarrollar toda la Institución del Defensor del Pueblo, y uno de sus puntos resaltantes es la pregunta que hace ¿una institución encomiable?, libro que es base de nuestro estudio y al cual citaremos en gran medida; en donde utiliza una metodología bibliográfica, recabando un sin número de teorías y postulados sobre el Defensor del Pueblo, siendo el resultado de la presente investigación, que la Defensoría del Pueblo, si bien es una institución que ayuda al sistema

democrático, su falta de poder coercitivo, la convierte en una institución vulnerable para el cumplimiento de sus objetivos.

Nivel nacional

Valle Riesta (1992), en su trabajo especializado:

“Lecturas sobre temas constitucionales” su objetivo es analizar a la institución de la Defensoría del Pueblo desde la perspectiva histórica en la Constitución de 1979, para lo cual aplicó la recopilación bibliográfica, en donde concluye que “No cumple su rol de Defensor del Pueblo, porque esta institución – (tomada del Ombudsman Sueco de fines del siglo XVIII) y cuya misión es el control sumarísimo e informal de la Administración – No es autónoma como en Suecia, como en Francia donde se denomina Mediateur o como en España que es elegido por las Cortes”.

Gutiérrez -Ticse (2011), en su obra denominada:

“La Constitución Política del Perú”, cuyo objetivo es analizar de manera detallada cada artículo de la constitución, es por ello que desarrolla el artículo sobre la Defensoría del Pueblo, para ello aplicó el método de la recopilación bibliográfica, en cual concluye que Defensor del Pueblo, tiene la categoría de AmicusCuriae, donde se rescata que en una sentencia del Tribunal Constitucional, se ha establecido ciertos límites para que una persona extraña, pueda intervenir al proceso en la calidad de Amicus Curiae.

Bernales (1999), en su obra especializada:

“La Constitución de 1993- Análisis Comparado”, cuyo objetivo es analizar toda la constitución peruana, utilizando el método comparado. En donde en el capítulo XIX, desarrolla los artículos de la Constitución referidos al Defensor del Pueblo, concluyendo que la Defensoría del Pueblo en su

contexto histórico, es similar a otras instituciones de Latinoamérica, desde sus concepción, hasta sus atribuciones, por lo que lo avala como un gran avance hacia la democracia moderna, a pesar de que es una institución que ha surgido en el siglo pasado.

Chamané (2009), en su obra especializada:

“Comentarios a la Constitución” cuyo objetivo es analizar la Constitución de 1993, aplica el método de la recopilación de información bibliográfica y realiza comentarios sobre la Institución de la Defensoría del Pueblo, de manera sucinta, solo desarrollando de manera estructural, tanto su historia, como sus atribuciones como órgano constitucional, concluyendo de manera escueta que el Defensor de Pueblo es el defensor de los derechos fundamentales de las personas, por lo que sus aporte es significativo, pero a su vez peligra sus existencia en una sociedad como la peruana, donde la realidad social es diferente respecto de los países en donde fue iniciada.

García (2005), en su trabajo especializado de la Defensoría del Pueblo, denominado:

“La Defensoría del Pueblo en el Perú”, cuyo objetivo fue desarrollar de manera pormenorizada la institución de la Defensoría del Pueblo, donde desarrolla desde la parte histórica en torno al Ombudsman, los diferentes modelos de la Defensoría del Pueblo y, por ultimo desarrolla a la institución en el marco jurídico peruano; para ello aplica el método de la recopilación bibliográfica, además de anexar resoluciones defensoriales, concluyendo el jurista peruano, que la Defensoría del Pueblo, es una institución encomiable, que es muy útil para la presencia del Estado, pero que una de sus debilidades estructurales es el carecer de poder coercitivo, dejando claro que al incorporársele esa facultad generaría duplicidad de funciones con el Poder Judicial y el Ministerio Público.

2.3. Definición de términos básicos.

Acto administrativo.- “Es la declaración o manifestación de voluntad, juicio o conocimiento expresada en forma verbal, escrita o por cualquier otro medio que, con carácter general o particular, emitieren los órganos de la Administración Pública y que produjere o pudiese producir efectos jurídicos”.

Coerción.- “Es la acción mediante la cual se impone un castigo o pena (legal o ilegal) con el objetivo de condicionar el comportamiento de los individuos”.

El Derecho y los sistemas legales, en general, se sustentan en la imposición de una sanción más que en la utilización de la propia violencia.

“Del latín *coercio*, de *coercere*, contener. La acción de contener o: refrenar algún desorden; o el derecho de impedir que vayan contra sus deberes las personas sometidas a nuestra dependencia”. Cabanellas de Torres (1993).

Derechos fundamentales.- Son derechos humanos positivizados en un ordenamiento jurídico concreto. “Es decir, son los derechos humanos concretados espacial y temporalmente en un Estado concreto. Son derechos ligados a la dignidad de la persona dentro del Estado y de la sociedad”.

Ombudsman o Defensor del Pueblo.- Del Diccionario Jurídico Mexicano.-“Es uno o varios funcionarios designados por el órgano parlamentario, por el poder ejecutivo o ambos, como el auxilio de personal al técnico, que poseen la función esencial de recibir e investigar las reclamaciones de los gobernados realizadas por las autoridades administrativas, no sólo por las infracciones legales sino también por injusticia, irracionalidad o retraso manifiesto de la resolución; y con motivo de esta investigación pueden proponer sin efectos obligatorios, las resoluciones que estimen más adecuadas para evitar o subsanar las citadas violaciones”. “Esta labor se comunica periódicamente a través de informes públicos generalmente anuales, a los más altos órganos de gobierno, del órgano legislativo o a ambos, como la facultad de sugerir las medidas legales y reglamentarias; que consideren necesarias para mejorar los servicios públicos respectivos”. “Que esta manera Ombudsman, es la denominación que tienen

algunos países sobre el Defensor del Pueblo, es decir, es en la misma institución del Defensor del Pueblo como otro nomen iuris.

Persuadir.- Es inducir o convencer a una persona en creer o hacer algo, por ejemplo, mis amigos me persuadieron para crear la empresa. La palabra persuadir es de origen latín “persuasio”.

“El término persuasivo es usado como adjetivo para indicar al individuo que posee dotes o capacidad para convencer a alguien de algo o sobre algo.

CAPÍTULO III

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Hipótesis.

El comportamiento funcional del Órgano Constitucional de la Defensoría del pueblo del Departamento de Tumbes, 2020, genera ineficacia Jurídica.

3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.

A. Tipo de estudio

Descriptiva

Hernández, Fernández, y Baptista (2014) afirman. “Es aquella donde se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio”. Las variables fueron sometidas a la descripción de su comportamiento de manera detallada”. “Porque se emplea para conocer, características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un determinado tiempo” (Carrasco Díaz, 2019, p.72).

Cuantitativa - Explicativa

El presente estudio estuvo orientado a describir los criterios determinantes de la ineficacia del comportamiento funcional del Órgano Constitucional Defensoría del Pueblo, como defensor de los derechos fundamentales de los ciudadanos. “Facilita un sentido de comprensión y entendimiento a la investigación que está desarrollando” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, p. 96). Empleándose la

escala de Likert con una valoración en las interrogantes y se analizaron sus resultados; utilizándose la estadística descriptiva, la inferencia estadística y el muestreo.

B. Diseño de investigación.

De acuerdo al enfoque de investigación.

No Experimental. – “Mediante la cual se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos”. En ese sentido, se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que ya ocurrieron o se dieron sin la intervención directa del investigador. Es por esto que también se le conoce como investigación «ex post facto» (hechos y variables que ya ocurrieron), al observar variables y relaciones entre estas en su contexto; de esta manera en la investigación sobre el Comportamiento Funcional del Órgano Constitucional de la Defensoría del Pueblo, no se ha manipulado las variables, por lo que se analizaron su relación y su implicancia en la eficacia o no de la Defensoría del Pueblo, por lo que, según el método no experimental los sujetos son observados en su ambiente natural y dependiendo en que se va a centrar la investigación. En esta investigación, los sujetos fueron la Defensoría del Pueblo y su comportamiento funcional, materia de estudio, mediante la recopilación de material bibliográfico y aplicación de técnicas de campo. Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), refieren que “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables”.

3.3. Población, muestra y muestreo.

a. Población

Hernández et al. (2014) indican. “Que la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo”.

Para el presente estudio para los ciudadanos, se tomó como población a los 251,363 habitantes del departamento de Tumbes (Instituto Nacional de estadística e Informática, 2017) cantidad poblacional de la cual se procedió a obtener la muestra para los ciudadanos (Ver cuadro 1). Con relación a la población de los trabajadores se consideró a los ocho trabajadores: abogados y personal administrativo de la oficina de Defensoría del Pueblo del departamento de Tumbes (Registro de la Oficina de DP. Tumbes)

Cuadro 1: Población de los ciudadanos, departamento de Tumbes.

Composición por provincia	Población
Tumbes	173590
Contralmirante Villar	21029
Zorritos	56,744
Total	251, 363

Fuente: Instituto Nacional de estadística e Informática, INEI, 2017).

b. Muestra

“Es la parte de la población que se selecciona, de la cual se obtiene la información para el desarrollo del estudio” (Hernández et al., 2014). La muestra para los ciudadanos de departamento de Tumbes, se cálculo con fórmula de poblaciones finitas (Wittkoski, 2000). (Ver cuadro 2)

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{(E)^2 (N - 1) + (p.q)Z^2}$$

Elementos de la muestra:

N = Población total. (251, 363)

n = Tamaño de la muestra por estimar.

Z = Nivel de confianza o margen de confiabilidad. (1.96)

p = Proporción positiva. (0.50)

q = Proporción negativa. (0.50)

e = Coeficiente de error. (0.05)

Cuadro 2: Muestra por provincia del departamento de Tumbes.

Composición por provincia	Población	Muestra
Tumbes	173590	265
Contralmirante Villar	21029	32
Zorritos	56,744	87
Total	251, 363	384

Fuente: Instituto Nacional de estadística e Informática, INEI, 2017)

En la muestra de los trabajadores se consideró el mismo número de los elementos que constituyeron la población es decir a los ocho trabajadores de la oficina de Defensoría del Pueblo del departamento de Tumbes.

c. Muestreo

Dadas la peculiaridad de la muestra para los ciudadanos se utilizó el muestreo probabilístico, en la que a cada una sus elementos tuvieron la probabilidad de aplicarse la encuesta. En el caso de la muestra para los trabajadores se empleó el muestreo no probabilístico; aplicándose a todos los elementos de la población la técnica de la entrevista.

3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

a. Métodos.

“Es el medio o camino a través del cual se establece una relación entre el investigador y los individuos objetos de estudio para la recolección de datos y lograr los objetivos” (Alvitres Castillo, 1987, p. 87).

Inductivo. - Este proceso en el que se razona desde la particular hasta lo general; en una primera parte se observan y se registran los hechos, luego se analizan y se

clasifican ordenadamente. “A partir de los datos procesados se deriva una tesis que solucione el problema basado en el análisis lógico de los datos procesados. Esta derivación de hipótesis se hizo siguiendo un razonamiento inductivo”.

Deductivo. -. “Es aquel que parte de los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir, parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos particulares”. En este caso del conocimiento de las teorías generales de derecho han permitido explicar nuestro estudio.

Analítico. – Es aquel que distingue las partes de un todo y procede a la revisión ordenada de cada uno de sus elementos por separado. “Analizar significa: observar y penetrar en cada una de las partes de un objeto que se consideran como unidad. El análisis es provechoso en cuanto a que ha proporcionado nuevos elementos de juicio”.

Hermenéutico.

La investigación ha permitido indagar y profundizar con relación al comportamiento funcional de la DP, del cumplimiento de sus competencias y del propósito para lo cual fue creado la institución. Asimismo, se realizó un estudio e interpretación de las normas en forma escrita que se extiende sobre el tema de investigación y crear un análisis de manera compendia.

b. Técnicas de recolección de datos.

Se refiere al conjunto de acciones especiales o particulares que se aplican en el proceso de investigación y que ayudan a recabar información de manera inmediata.

Técnica documental.

“Permitieron la recopilación de información para ~~enunciar~~ enunciar las teorías que sustentaron el estudio de los fenómenos y procesos. Incluye el uso de instrumentos

definidos según la fuente documental a que hacen referencia”; en el presente estudio se utilizó en gran medida, la cual ha permitido, compilar información dando a conocer las principales teorías sobre la DP, como eje central de la investigación, además de conocer los fundamentos doctrinarios de las dimensiones del comportamiento funcional: la coerción, la duplicidad de funciones y la estructura burocrática y organizacional en las Instituciones y la eficacia, como incidentes fundamentales en la ineficacia del comportamiento funcional del Órgano Constitucional de la Defensoría del Pueblo como defensor de los derechos fundamentales de los ciudadanos. Incluye revistas, informes técnicos y tesis (Bernal, 2015).

Encuestas

Alvitres (1987) dice. “Es la obtención de información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias sobre tópicos muy específicos” (p. 89). Se aplicaron a los 384 ciudadanos del departamento de Tumbes, por medio de la cual se consiguió opiniones acerca del trabajo de investigación. Se diseñó un cuestionario ocho (08) preguntas, empleándose como escala de medición la Escala de Likert, con las alternativas: totalmente de acuerdo, de acuerdo, Ni de acuerdo Ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

Entrevistas

Alvitres (1987) afirma. “Es la comunicación interpersonal que establece el investigador con el sujeto de estudio, a fin de obtener la información que se ha propuesto recoger sobre el problema propuesto” (p. 89). Esta técnica fue aplicada a los ocho trabajadores que laboran en la oficina Defensoría del Pueblo de Tumbes: abogados, personal administrativo, conocedores de la materia de investigación por medio de la cual se obtuvo información directa y relacionada al trabajo investigativo.

c. Instrumentos

“Son los medios auxiliares para recoger y registrar los datos obtenidos a través de los métodos y técnicas” (Alvitres, 1987, p. 91)

1. Fichas bibliográficas, formulario que se utilizará para consignar la información del material bibliográfico (Libros, revistas, informes técnicos, tesis, etc.) fundamental para el análisis documental.
2. Cuestionario, instrumento de medición para la aplicación de encuesta a los 384 ciudadanos. En el caso del estudio son ocho interrogantes con escala valorativa de Likert. (Ver Anexo 3)
3. Guías de entrevista, es un impreso auxiliar estructurado con ocho (08) ítems; aplicado a los ocho trabajadores de la oficina de la DP. (Ver Anexo 04)

3.5. Procesamiento y análisis de datos.

Debido a que, si bien es una investigación explicativa, la fuente de nuestra fundamentación fue del análisis documental de las principales teorías de la Defensoría del Pueblo y de la normativa pertinentes al estudio. Para el procesamiento de los datos de las encuestas aplicadas a los 384 ciudadanos del departamento de Tumbes, se empleó el programa Excel, presentando dicha información en figuras y para el procesamiento de las entrevistas a los ocho trabajadores de la Oficina de la Defensoría del Pueblo se aplicaron los métodos de síntesis y de análisis, obteniéndose información del accionar en cuanto al cumplimiento de sus funciones decisionales y administrativas. En este amplio contexto informacional y orden de ideas se probó la hipótesis y se pudo lograr el objetivo general de la investigación: Analizar de qué manera el comportamiento funcional genera ineficacia jurídica del Órgano Constitucional Defensoría del Pueblo, del Departamento de Tumbes. 2020.

3.6. Variables y operacionalización.

Variable 1: Comportamiento funcional.

Definición conceptual.

Determina y analiza la estructura funcional de las instituciones, su funcionamiento interno y su implicancia en la exteriorización del cumplimiento de sus funciones.

Definición operacional

Se explicó el comportamiento funcional de la Defensoría del Pueblo, con un análisis interno de su quehacer institucional jurídico y su vinculación con el entorno organizacional y como interviene en el resultado de sus fines, para la cual fue creada la institución.

Dimensiones de la variable 1: Comportamiento funcional

- 1. Duplicidad de funciones.** - Realización de las mismas tareas o funciones, por parte de dos personas distintas; en ese sentido se verifica mediante el presente indicador si otras instituciones realizan la misma función que el Órgano Constitucional de la Defensoría del Pueblo.
- 2. Delimitación de sus funciones.** -Determina cuales son las tareas a realizar, asignadas desde su creación por la Constitución y la Ley; determina así mismo, el campo de acción de la institución bajo análisis y el exacto límite de sus competencias.
- 3. Estructura burocrática y organizacional.** -Generado por su Manual de Organización y Funciones, y por su organigrama de la institución, permite conocer los órganos de gobierno de la Defensoría del pueblo, conocer su estructura, y desarrollar si su estructura coadyuva a la realización de sus fines, o contrario sensu, las limita.

Variable 2: Ineficacia jurídica.

Definición conceptual

La vigencia de una norma es su eficacia. “Que una norma sea eficaz quiere decir que es de cumplimiento exigible, es decir, que debe ser aplicada como un mandato dentro del Derecho”; por lo que su no cumplimiento deviene en la ineficacia de la norma jurídica, en ese sentido la eficacia jurídica está supeditada al cumplimiento de los fines para lo cual se crea la norma jurídica o las instituciones; mucho más si los fines o funciones específicos se encuentran determinados por la ley.

Definición operacional.

Se comprobó el real cumplimiento de los fines para la cual fue creada la Institución Jurídica o la norma.

Indicadores de la variable 2: Ineficacia jurídica

1. Coerción. - “Del latín *coercio*, de *coercere*, contener. La acción de contener o refrenar algún desorden; o el derecho de impedir que vayan contra sus deberes las personas sometidas a nuestra dependencia”; en ese sentido el presente indicador determina si la implicancia uso de la fuerza coadyuva a la verdadera defensa de los derechos fundamentales por parte de la Defensoría del Pueblo.

2. Ordenamiento Jurídico. - “determina si las recomendaciones que emite la Defensoría del Pueblo, tienen la calidad de actos administrativos y considerar si es que la defensa del orden jurídico constitucional impacta en la protección y desarrollo democrático de una sociedad de paz social en justicia y, por consiguiente, garantiza el ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos y ciudadanas”.

La matriz de consistencia y operacionalización se aprecia en el Anexo 1 y 2.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Resultados

La información que se presenta en este acápite está relacionada a la aplicación de encuestas a los ciudadanos que acuden a la oficina de la Defensoría del pueblo (DP) Tumbes, respuestas que se obtuvieron ante quejas o reclamaciones en las entidades públicas de la jurisdicción; asimismo de las entrevistas realizadas a los trabajadores de esta institución en Tumbes.

4.1.1. Información de las encuestas a los ciudadanos.

De las encuestas realizadas a los usuarios o denunciantes que recurrieron a la Defensoría del Pueblo del Departamento de Tumbes, sobre el procedimiento que aplica la Defensoría del Pueblo, se establece que el 43% de los encuestados están totalmente en desacuerdo, 26% en desacuerdo y el 25% de acuerdo con el resultado del procedimiento aplicado a sus denuncias, siendo la causal el plazo excesivo de duración del proceso, desde la denuncia hasta la respuesta que realiza la defensoría del pueblo; estableciéndose que el 69% están en desacuerdo, situación que provoca malestar de las personas denunciantes; tal como se aprecia de la figura 1:

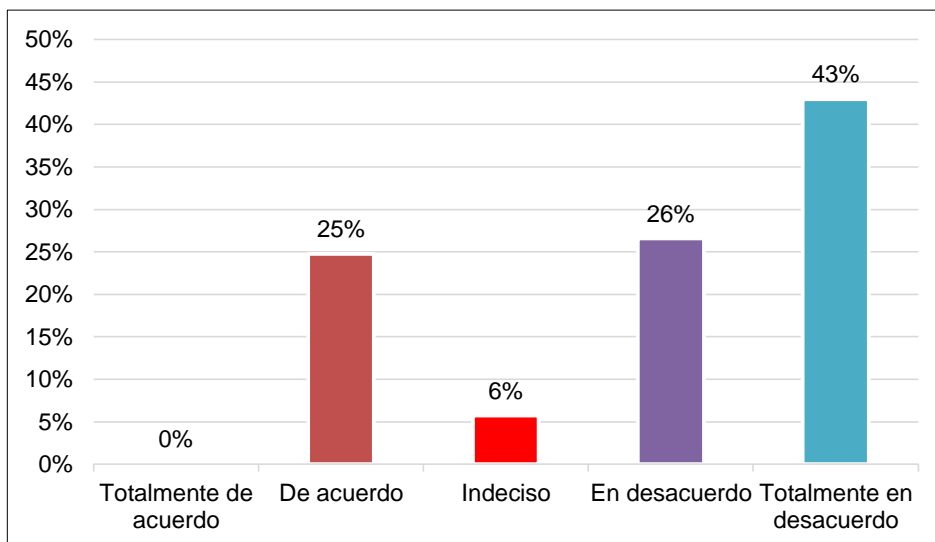


Figura 1: Fuente Autora. Resultado del procedimiento aplicado ante interposición de demanda en Defensoría del Pueblo.
Fuente: Encuesta aplicada.

De las encuestas realizadas a los usuarios o denunciantes que recurrieron a la Defensoría del Pueblo del Departamento de Tumbes, sobre la eficacia en la solución de los problemas en la Defensoría del Pueblo, se establece que el 18% de los encuestados están totalmente en desacuerdo, 47% en desacuerdo y el 25% de acuerdo con la eficacia en la solución de los problemas en la defensoría del pueblo; estableciéndose que el 65% están en desacuerdo sobre la eficacia y la solución de los problemas; conforme se advierte de la figura 2:

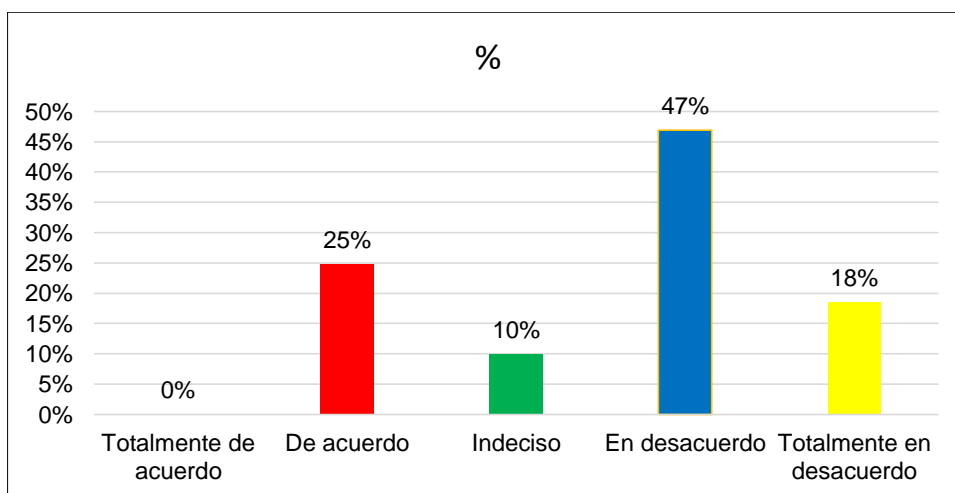


Figura 2: Fuente Autora. Eficacia en la solución de los problemas en Defensoría del Pueblo
Fuente: Encuesta aplicada.

De las encuestas realizadas a los usuarios o denunciantes que recurrieron a la Defensoría del Pueblo del Departamento de Tumbes, sobre el conocimiento de los derechos del ciudadano previsto en la Ley de la Defensoría del Pueblo, se establece que el 21% tiene conocimiento, no tiene conocimiento 46%, totalmente no tiene conocimiento 30% y 03% no responde; determinándose que el 76% no tiene conocimiento de sus derechos y el 21% tiene conocimiento; conforme se advierte de la figura 3:

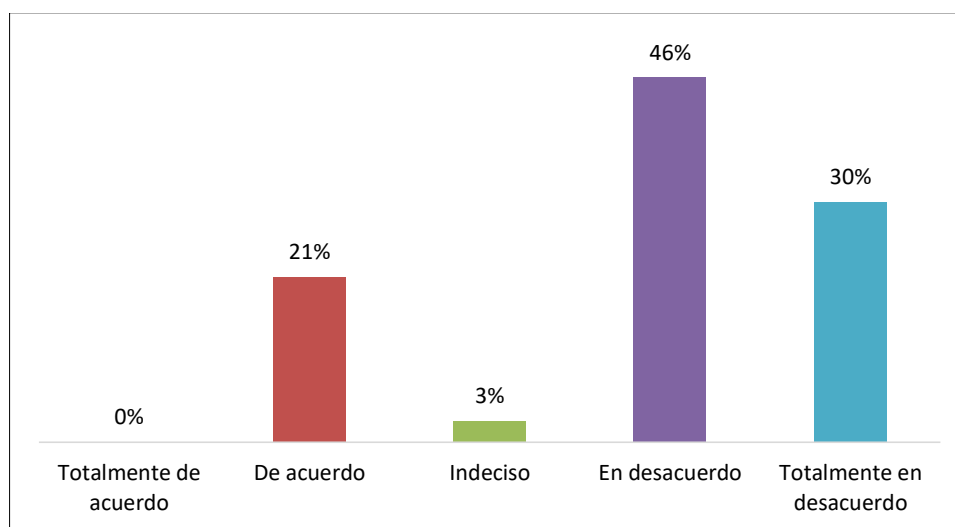


Figura 3: Fuente Autora. Conocimiento de los derechos del ciudadano determinados en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo. Fuente: Encuesta aplicada

De las encuestas realizadas a los usuarios o denunciantes que recurrieron a la Defensoría del Pueblo del Departamento de Tumbes, sobre conocimiento del procedimiento para interponer reclamaciones que vulneran sus derechos; se establece que tiene totalmente conocimiento 65%, tiene conocimiento 34% y no responde 01%; estableciéndose que el 99% tiene conocimiento del procedimiento para interponer las reclamaciones ante la defensoría pública sobre vulneración de sus derechos; conforme se advierte de la figura 4:

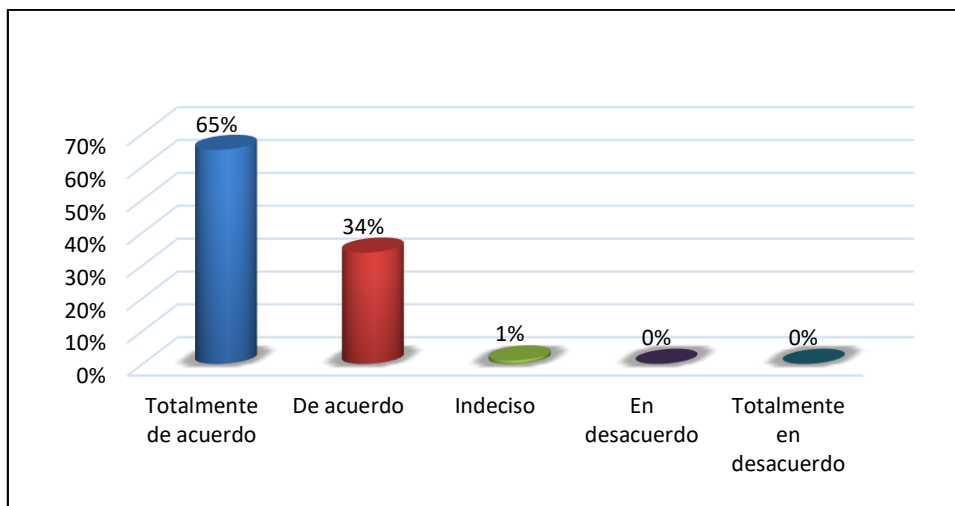


Figura 4: Fuente Autora. Conocimiento de los ciudadanos para interponer reclamaciones que vulneran sus derechos.
Fuente: Encuesta aplicada

las encuestas realizadas a los usuarios o denunciante que recurrieron a la Defensoría del Pueblo del Departamento de Tumbes, sobre la eficacia de las resoluciones en la solución de los problemas en la Defensoría del Pueblo de Tumbes; consideran estar totalmente en desacuerdo 39%, en desacuerdo 26%, de acuerdo 28% y no contestan 07%; de cuyo resultado se determina el 65% consideran que son ineficaces las resoluciones de la defensoría, eficaces 28% y no responden 07%; conforme se advierte de la figura 5:

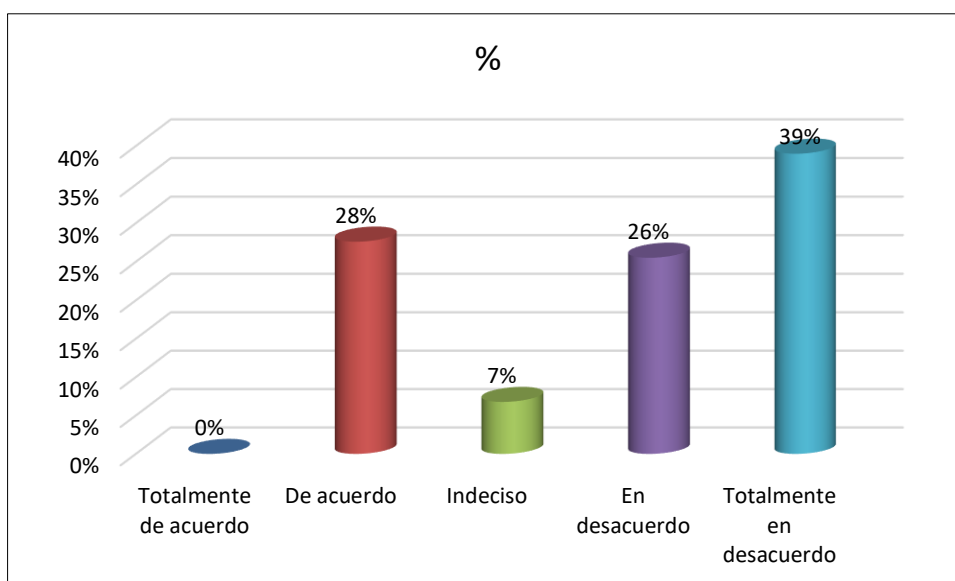


Figura 5: Fuente Autora. Procedimiento eficaz aplicado por Defensoría del Pueblo en la solución de problemas.
Fuente: Encuesta aplicada.

De las encuestas realizadas a los usuarios o denunciantes que recurrieron a la Defensoría del Pueblo del Departamento de Tumbes, sobre las limitaciones de las facultades de la defensoría del pueblo para solucionar las denuncias; el 48% expresan que las facultades de la defensoría son limitadas y, el 39% que no se encuentran limitadas, 13% no responden; de dicho resultados se aprecia el 48% de los encuestados afirman son limitadas las facultades de la defensoría del pueblo, y no limitadas 39%; conforme se advierte de la figura 6:

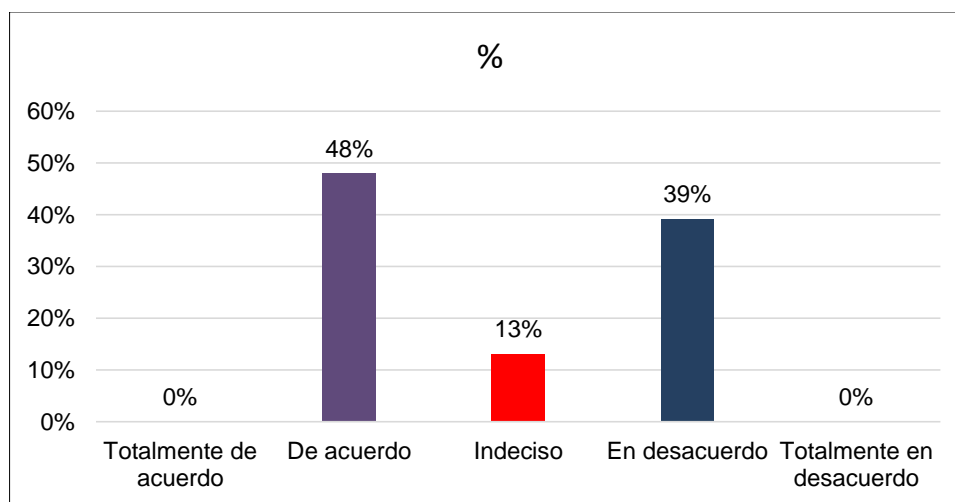


Figura 6: Fuente Autora. Limitaciones de facultades de Defensoría del Pueblo para solucionar las reclamaciones.
Fuente: Encuesta aplicada.

De las encuestas realizadas a los usuarios o denunciantes que recurrieron a la Defensoría del Pueblo del Departamento de Tumbes, sobre ampliación de facultades a la defensoría del pueblo para el manejo de problemas de los ciudadanos; el 61% de los encuestados consideran totalmente ampliarse las facultades para el manejo de la solución de los problemas de los denunciantes, 31% consideran que debe ampliarse, 05% que no debe ampliarse y 03% no responde; de este resultado se establece el 96% está de acuerdo en que debe ampliarse las facultades a la defensoría del pueblo para el manejo de los problemas de los ciudadanos; conforme se advierte de la figura 7:

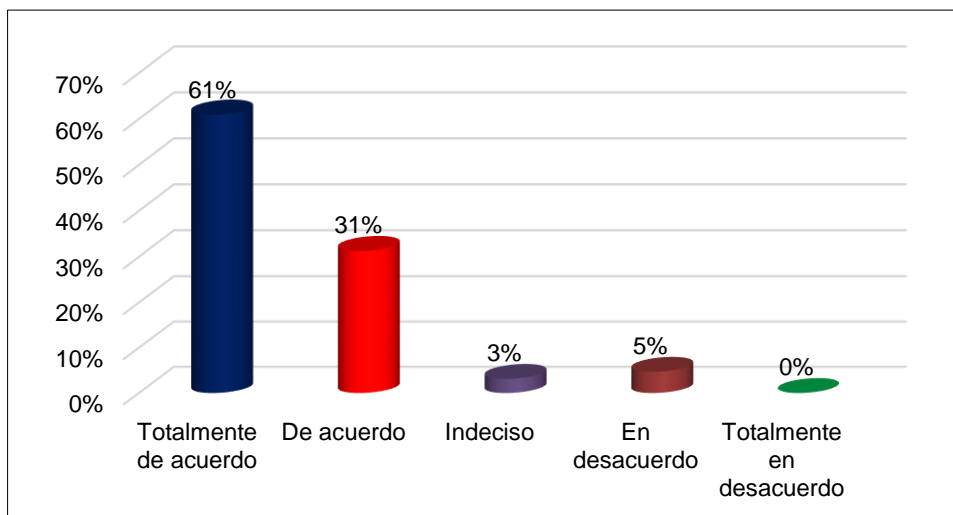


Figura 7: Fuente Autora. Ampliación de facultades a La Defensoría del Pueblo para manejo de problemas de los ciudadanos. Fuente: Encuesta aplicada

De las encuestas realizadas a los usuarios o denunciantes que recurrieron a la Defensoría del Pueblo del Departamento de Tumbes, sobre las actas levantadas por el defensor del pueblo debe ser obligatorio cumplimiento por la entidad que viola los derechos del denunciante; de los resultados obtenidos se establece que incumplen totalmente 64%, incumplen 30%, no responde 06%; estableciéndose que el 94% de las actas emitidas por el defensor del pueblo se incumple y un 06% no responde. Conforme se advierte de la figura 8:

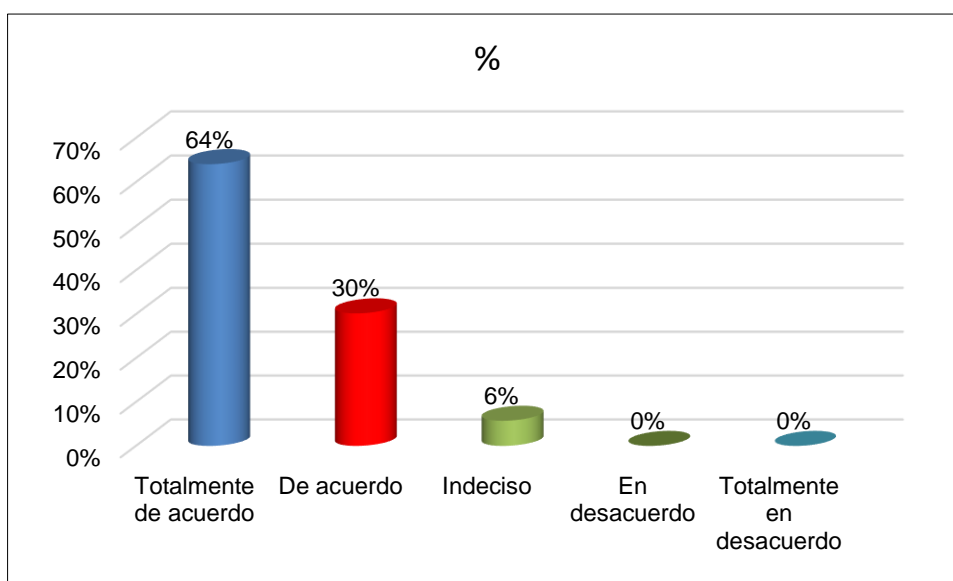


Figura 8: Fuente Autora. Las actas levantadas por el Defensor del Pueblo debe ser obligatorio cumplimiento por la entidad que viola los derechos del denunciante. Fuente: Encuesta aplicada

4.1.2. Información resultado de la entrevista al personal de la Oficina de Defensoría de Tumbes.

Las quejas que se admiten en la oficina de defensoría del Pueblo de la ciudad de Tumbes están relacionados a derechos laborales, derechos administrativos, servicios públicos y domiciliarios, adquisición de productos y/o prestación de servicios, etc. La Defensoría del Pueblo atiende una queja tal como lo estipula la ley; se acepta la petición, si la trae por escrito; sino se toma conocimiento mediante una entrevista a la persona, se verifica la existencia de una vulneración de derechos y se procede a realizar la petición en un formulario, dentro del sistema es asignado a uno de los servidores públicos de la defensoría, quien indica una providencia admitiendo al trámite, convoca a una audiencia. Donde se pretende que se subsane el problema, si en la audiencia se llega a un acuerdo se espera que se ejecute lo acordado por la institución y el ciudadano y una vez que se ejecuta se archiva el expediente. Si no se llegan a un acuerdo, se convoca a una última audiencia, de no existir un acuerdo se elabora un informe que es puesto en conocimiento a las partes para que inicien las acciones judiciales, acuden a los jueces para que inicien el procedimiento de juzgamiento y donde pueden desprenderse las sanciones establecidas en la ley.

El tiempo establecido para dar trámite a una queja, se ubica dentro del mes, tiempo en que se puede agotar el procedimiento; el tiempo puede alargarse debido a la cantidad de casos y a la falta de recursos humanos y materiales; sin embargo, cuando el caso no es de mayor complejidad si se agota en un mes. La queja la pueden presentar cualquier persona adjuntando como requisitos su Documento de Identidad y ciertas pruebas instrumentales que evidencien la vulneración de los derechos. En la Defensoría del Pueblo existe un área en la que el personal labora en programas de difusión y socialización de los derechos de las personas, también se capacita al personal de las instituciones que prestan servicios públicos. Además, se capacita sobre responsabilidades como usuario y fomentar un consumo responsable y los bienes que adquieran o servicios que se utilicen no afecten a la naturaleza.

El acta que se suscribe entre las partes es decir el ciudadano y la institución que brinda el servicio o provee el producto; consiste en aceptar la petición, un abogado emite providencia de admisibilidad, se convoca una audiencia si no se llega a un acuerdo se emite el informe correspondiente. Si el asunto rebasa una afectación al derecho que se vulnera, se interrumpe el trámite y se puede proponer una acción de garantías constitucionales.

Se pretende ser lo más ágil posible, con relación a la capacidad operativa que tiene la institución y dentro de sus facultades, el asunto puede dilatarse más cuando llega a la etapa de juzgamiento y sanción pues hemos detectado que las personas que pertenecen a los grupos de atención prioritarias o persona que carecen de recursos se le hace difícil acudir a sustanciar todo un procedimiento judicial; por lo que se ha convenido con la Defensoría pública que en estos casos concretos donde carecen de recursos o no, pueden contratar un servicio profesional o el monto del reclamo no amerita la contratación de un servicio profesional, estos casos son atendidos por los defensores públicos, de manera gratuita. En cuanto al procedimiento legalmente, como todo procedimiento administrativo o judicial establecen plazos o términos razonables, pero a veces no se pueden cumplir con los términos debido a la debilidad en el marco institucional con relación a la carencia de recursos suficiente en la institución.

4.2. Discusión

“Como toda entidad pública, la Defensoría del Pueblo -DP- tiene una competencia que comprende su ámbito de actuación material y territorial, definidas por las funciones que le otorga el artículo 162º de la Constitución y el artículo 1º de su Ley Orgánica, N.º 26520 “(Congreso Constituyente Democrático, 1995), éstas son: “i) La defensa de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad, ii) Supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal, y iii) Supervisar la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía. En este contexto que la Defensoría del Pueblo se constituyen en una actividad de control, que podría denominarse atípico distinto al control del poder judicial, porque la actuación de la Defensoría del Pueblo es a manera de colaboración y no de

enfrentamiento sino en una suerte de diálogo institucional para mejorar la gestión institucional y de respeto a la normatividad”.

En el ejercicio de sus funciones, “el Defensor del Pueblo está facultado, en el ejercicio de sus funciones, para: iniciar y proseguir, de oficio o a petición de parte cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los actos y resoluciones de la administración pública y sus agentes que, implicando el ejercicio ilegítimo, defectuoso ,irregular, moroso, abusivo o excesivo arbitrario o negligente, de sus funciones, afecte la vigencia plena de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad”, (...), (Art° 9, Ley 26520). En cuanto a los resultados del procedimiento aplicado ante la interposición de demanda se observó en la Fig. 1 que el 69% de los ciudadanos encuestados estuvieron de desacuerdo, percibiéndose que la forma y el proceso administrativo aplicado en la interposición de la queja no se ha cumplido con las formalidades de acuerdo a ley, como la dilación del proceso que ocasionaba largos tiempo de espera, perjudicando la realización otras actividades.

Dentro de los legitimados para recurrir en queja pueden ser persona jurídica o natural sin discriminación y/o restricción alguna (Art° 10). Una vez admitida a trámite la queja el Defensor del Pueblo procederá a su investigación en forma sumaria para el esclarecimiento de los hechos señalados en la misma, efectuando las diligencias y solicitando la documentación que considere convenientes. Se extenderán actas de las declaraciones y diligencias que efectúen, (...) (Art° 21). Con relación la solución de las quejas el 65% de los ciudadanos encuestados (Fig. 2), expresaron su desacuerdo a la eficacia, El Defensor del Pueblo, con ocasión de sus investigaciones, emite resoluciones en la que formulan a las autoridades, funcionarios y servidores de la administración pública advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas (...), (Art°, 21).

En cuanto al conocimiento de los derechos del ciudadano estipulados en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, el 76% (Fig. 3) de los ciudadanos encuestados no tienen conocimiento, debido a la falta de difusión de las normas

pertinentes y explicación que internalice como mecanismo de defensa legal, por supuesto que ante cualquier vulneración de sus derechos recurren a instituciones conocidas como fiscalía de la nación o la Policía Nacional del Perú. Esta situación se refleja en que el 99% (Fig. 4) de los encuestados no tengan conocimiento del procedimiento para interponer las reclamaciones ante la Defensoría del Pueblo. Siendo sus trámites gratuitos y de fácil acceso la socialización del procedimiento debe realizarse mediante los comités vecinales; a efecto de defender sus derechos fundamentales.

El 65% de los ciudadanos encuestados (Fig. 5) consideran que las resoluciones de la Defensoría del Pueblo son ineficaces. Si bien es cierto que su investigación es sumaria para el esclarecimiento de los hechos, las técnicas aplicadas en las soluciones de la Defensoría del Pueblo son propias como exhortaciones de hacer o no hacer, recomendaciones de normativas al órgano administrativo vulnerador, promoción de derechos a los ciudadanos, atención de quejas, presentación de garantías constitucionales en sede judicial, que en ocasiones pueden ser muy eficaces que la coerción característica del derecho.

En la Fig. 6 el 48% de los encuestados afirman “que son limitadas las facultades de la Defensoría del Pueblo. y en la Fig. 7, se distingue que el 96% de los encuestados está de acuerdo en que se debe ampliar las facultades para el manejo de los problemas de los ciudadanos; puesto que es competencia del Defensor del Pueblo promover a las partes la utilización de los mecanismos alternativos para dar solución al conflicto como la mediación, dado que la ley no le faculta establecer sanciones rigurosas y que se garantice su cumplimiento a quienes infrinjan los derechos a los ciudadanos, y sobre todo que lo acordado para como solución logre ser cumplido, por lo que la siguiente vía que le queda al ciudadano es acudir a la instancia judicial, para que de esta manera se logre resarcir la afectación sufrida, que de acuerdo a la ley se procede a esta vía cuando se refiere a una infracción penal”

Las actas levantadas por el Defensor del Pueblo; en definitiva, “son títulos de ejecución ayudarán a que lo que se haya acordado cumplir por las partes y se encuentre contenido en alguno de ellos; en este caso en el acta transaccional, servirá para que exista una mayor eficacia y garantía de que se resuelva un conflicto”. “El informe que emite el servidor de la Defensoría del pueblo no goza de ninguna fuerza coercitiva dado que no es facultad de la institución el poder sancionar, sin embargo; si dentro de la audiencia que realiza el servidor de la institución se suscribiera un acta transaccional, esta serviría para que el ciudadano afectado acuda a la vía judicial para que se haga efectivo lo acordado, en caso de incumplimiento” se observa en la Fig. 8 se observa que el 94% de las actas emitidas por el defensor del pueblo se incumplen por parte del obligado. “De esta manera lo convenido entre las partes no queda únicamente en un simple informe valorativo que realiza el representante de la institución, como se da en la actualidad; lo cual no asegura que el órgano vulnerador este obligado a resarcir el daño al ciudadano” cumpla con lo pactado, quedando desprotegido el derecho del usuario o consumidor.

En cuanto a la información de los trabajadores de la oficina de Defensoría del Pueblo, se observó que siguen un protocolo basado en las normas internas y en la propia Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, en donde la queja presentada por los ciudadanos que acuden a esta dependencia, se aplica un tratamiento como tal, las cuales son admitidas, siendo estas fundamentadas en la vulneración de sus derechos fundamentales: laboral y/o administrativo, luego el personal técnico visita las instituciones públicas y/o privadas a fin de corregir acciones que contravienen con las normas y que de manera autoritaria y subjetiva quieren imponer faltando el respeto a las normas y acentúan un trato discriminatorio que infringe el Art° 2 derecho a la persona humana establecida en la Constitución Política del Perú, y dentro de su facultades tratan de persuadir con el diálogo a las autoridades de las instituciones para evitar problemas a fin de no recurrir a instancias judiciales, cuyos trámites y diligencias son onerosos para los ciudadanos cuyas economías son precarias. Acto seguido al no tener resultados favorables se levanta un acta transaccional para asegurar que no se vulnere su derecho constitucional, quedando en la predisposición de la autoridad efectuar su

cumplimiento, puesto que la Defensoría del Pueblo, no posee las facultades coercitivas para obligar a que se cumpla con el acta firmada; considerándose a este último documento muy relevante para continuar con el proceso contencioso administrativo ante instancias judiciales.

“Por lo tanto, las quejas como los informes se establecen en escudos de persuasión por su oportunidad y búsqueda de soluciones, porque indican de una problemática concreta que desespera a los ciudadanos en su relación con la administración pública, al que los medios tradicionales de control no responden convenientemente, por tanto, dichas investigaciones defensoriales pueden tener un impacto positivo no sólo en la administración pública sino también en la sociedad en general”.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES

- 1.** De las encuestas realizadas a los usuarios o denunciantes, se concluye que están totalmente en desacuerdo con el resultado del procedimiento que aplica la Defensoría del Pueblo, para solucionar sus conflictos, provocando malestar en los denunciantes y consideran que sus resoluciones o decisiones administrativas son ineficaces.
- 2.** Los usuarios de la Defensoría del Pueblo de Tumbes, no tienen conocimiento sobre sus derechos previstos en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.
- 3.** Las facultades de la Defensoría del Pueblo son limitadas, porque la institución no tiene atribuciones coercitivas para hacer cumplir sus decisiones, con la finalidad de atender eficazmente los conflictos administrativos que conoce.
- 4.** Para el criterio de los usuarios de la Defensoría, se le debe otorgar legalmente facultades para la ejecución o cumplimiento de sus decisiones, como resultado del procedimiento administrado, para que su intervención tenga efecto en la solución de las denuncias que conoce.

CAPÍTULO VI

6. RECOMENDACIONES

1. El Defensor del Pueblo presente proyecto de ley al congreso de la república, proponiendo se le otorgue al funcionario que representa al Defensor del Pueblo facultad sancionadora de multa, contra instituciones que desacaten sus decisiones.
2. Proponer a la Defensoría del Pueblo de Tumbes, incluya en sus actividades anuales proyectos de concientización a la ciudadanía de Tumbes, sobre las funciones que cumple.
3. Las Escuelas de Derecho de las Facultades de Derecho de todas las universidades públicas y privadas, realicen actividades de proyección social y extensión universitaria para difundir las funciones y atribuciones del Defensor del Pueblo, en cumplimiento de la Ley Universitaria 30220.

CAPÍTULO VII

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Libro:

Alvitres Castillo, V. (1987). Planificación de la investigación. Chiclayo - Perú: Editorial Ciencia.

Bernal, C. (2015). Metodología de la Investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Colombia: Pearson, Educación.

Bernales, B. E. (1999). La Constitución de 1993- Análisis Comparado. Quinta Edición. Lima: Editora Raos.

Cabanellas de Torres, G. (1993). Diccionario Jurídico Elemental. Bogotá: Editorial Heliasta.

Carrasco Díaz, S. (2019). Metodología de la Investigación Científica. Lima, Perú: Editorial San Marcos.

Chamané, O. R. (2009). Cometarios a la Constitución. Cuarta Edición. Lima: Jurista Editores.

Congreso Constituyente Democrático. (1993). Constitución Política del Perú. Lima, Perú: Diario Oficial "El Peruano".

Congreso Constituyente Democrático. (4 de agosto de 1995). Ley Órgánica de la Defensoría del Pueblo N° 26250. Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano.

Fix – Zamudio, H. (1984). Diccionario Jurídico Mexicano. Tomo VI. México: Editora UNAM.

García, L. E. (2018). Ineficacia del proceso sumario de usuarios y consumidores aplicado por la defensoría del pueblo para resarcir la afectación de los derechos de los consumidores. Guayaquil, Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte.

- García, T. V. (2005). Defensoría del pueblo en el Perú. Lima - Perú: Grijley.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). Metodología de la Investigación (Vol. Quinta Edición). México: The McGraw-Hill Companies, Inc. doi:ISBN: 978-607-15-0291-9
- Instituto Nacional de estadística e Informática (INEI). (2017). Compendio Estadístico de Tumbes - 2017. Tumbes. Perú: Oficina Departamental de Estadística de Tumbes.
- Gil Robles y Gil Delgado, Á.(1981). El Control Parlamentario de la Administración. El Ombudsman. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Gutiérrez - Ticse, G.(2011). La Constitución Política del Perú. Primera Edición. Lima: Editora Grijley.
- Valle Riesta, J. (1992). Lecturas sobre Temas Constitucionales. Primera Edición. Lima: Comisión Andina de Juristas.
- Venegas, Á. S. (1988). Origen y Devenir de Ombudsman - ¿Una Institución Encomiable?, México D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Jurídicas.
- Wittkoski. (2000). Manual para la Formulación y Evaluación de proyectos de Inversión. Lima - Perú: Cooperación Técnica del BID- ATN/ME-7138-PE.
- Portillo, L. E (2014). El Encuentro a los Derechos Fundamentales. El salvador. <http://www.ugb.edu.sv/pdf/derechosfundamentales.pdf>.
- Corral, F. (2014). Ineficacia de la Ley. Edit. El Comercio. Ecuador. <http://www.elcomercio.com/opinion/ineficacia-ley.html>

CAPÍTULO VII

8. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Comportamiento funcional e ineficacia jurídica del Órgano Constitucional Defensoría del Pueblo, Departamento de Tumbes, 2020.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población y muestra
<p>Problema general ¿El comportamiento funcional del Órgano Constitucional de la Defensoría del pueblo del Departamento de Tumbes, 2020, genera ineficacia Jurídica?</p>	<p>Objetivo general Analizar de qué manera el comportamiento funcional genera ineficacia jurídica del Órgano Constitucional Defensoría del Pueblo, del Departamento de Tumbes. 2020, como defensor de los derechos fundamentales de las personas.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las funciones y estructuras del Órgano Constitucional de la Defensoría del Pueblo, como defensor de los derechos fundamentales de las personas. 2. Describir de la ineficacia jurídica de la Defensoría del Pueblo del departamento de Tumbes 	<p>Hipótesis general El comportamiento funcional del Órgano Constitucional de la Defensoría del pueblo del Departamento de Tumbes, 2020, genera ineficacia Jurídica.</p>	<p>Variable 1: Comportamiento funcional</p> <p>Variable 2: Ineficacia Jurídica</p>	<p>Población y muestra:</p> <p>1° población: 251,363 habitantes del departamento de Tumbes Muestra 384 ciudadanos</p> <p>2° Población y muestra: Ocho trabajadores de la Oficina de defensoría del Pueblo del Dpto de Tumbes.</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Título: Comportamiento funcional e ineficacia jurídica del Órgano Constitucional Defensoría del Pueblo, Departamento de Tumbes. 2020”

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Técnicas, Instrumentos
Variable 1: Comportamiento funcional	Determina y analiza la estructura funcional de las instituciones, su funcionamiento interno y su implicancia en la exteriorización de los cumplimientos de sus funciones.	Se explicará el comportamiento funcional de la Defensoría del Pueblo, con un análisis interno de su quehacer institucional jurídico y su vinculación con el entorno organizacional y como interviene en el resultado de sus fines, para la cual fue creada la institución	<ol style="list-style-type: none"> 1. Duplicidad de funciones 2. Delimitación defunciones 3. Estructura burocrática y organizacional 	Técnica: documental Instrumento: Ficha bibliográfica y entrevista
Variable 2: Ineficacia jurídica.	La vigencia de una norma es su eficacia. “Que una norma sea eficaz quiere decir que es de cumplimiento exigible, es decir, que debe ser aplicada como un mandato dentro del Derecho”; por lo que su no cumplimiento deviene en la ineficacia de la norma jurídica, en ese sentido la eficacia jurídica está supeditada al cumplimiento de los fines para lo cual se crea la norma jurídica o las instituciones; mucho más si los fines o funciones específicos se encuentran determinado por la ley.	Se comprobará el real cumplimiento de los fines para la cual fue creada la Institución Jurídica o la norma.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coerción 2. Ordenamiento jurídico 	Técnica: documental Instrumentos: Ficha bibliográfica y encuesta

Anexo 3: Encuesta a los ciudadanos

Objetivo: La presente investigación de campo tiene como objetivo recoger las distintas opiniones de los ciudadanos del departamento de Tumbes; información que contribuirá a la ejecución del Trabajo Investigativo “**Comportamiento funcional e ineficacia jurídica del Órgano Constitucional Defensoría del Pueblo, departamento de Tumbes, 2020.**”

La información proporcionada es completamente anónima. Su propósito es estrictamente académico. Lea cuidadosamente cada pregunta conteste y/o marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que considere mejor. Conteste todas las proposiciones

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en de acuerdo

N°	Items	Alternativas				
		5	4	3	2	1
1	¿Alguna vez ha acudido a la Defensoría del pueblo a interponer alguna reclamación y ha estado de acuerdo con el resultado del procedimiento aplicado?					
2	¿Considera a la Defensoría del Pueblo una institución que soluciona de manera eficaz los problemas suscitados entre ciudadanos e instituciones?					
3	. ¿Cómo ciudadano conoce cuáles son sus derechos y en qué ley se encuentran determinados?					
4	¿Está de acuerdo en que los ciudadanos tengan conocimiento de cómo interponer un reclamo o queja por vulneración a sus derechos como persona?					
5	¿De acuerdo a su experiencia por haber acudido a la Defensoría del Pueblo; considera eficaz el proceso que se utilizó para solucionar el reclamo o queja que usted presentó?					
6	¿Considera que la Defensoría del Pueblo tiene limitadas sus facultades, lo cual no le permite solucionar eficazmente los reclamos o quejas que presente un ciudadano?					
7	¿Considera que la Defensoría del Pueblo deba tener más facultades que le permitan solucionar de una mejor manera los problemas que hayan puesto a su conocimiento un ciudadano?					
8	¿Está de acuerdo en que los reclamos que presenten los ciudadanos deban ser resueltos y constar en un documento que obligue a las partes a su cumplimiento?					

Anexo 4: Entrevista al personal administrativo

De la oficina de la Defensoría del Pueblo de Tumbes.

Señores trabajadores de la Defensoría del Pueblo de Tumbes;

Tenga Ud., un buen día, la siguiente encuesta tiene como objetivo conocer su opinión respecto al trabajo de tesis titulado: **“Comportamiento funcional e ineficacia jurídica del Órgano Constitucional Defensoría del Pueblo, Departamento de Tumbes, 2020.”**.

La información proporcionada es completamente anónima. Su propósito es estrictamente académico. Lea cuidadosamente cada pregunta conteste y/o marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que considere mejor. Conteste todas las proposiciones

1. ¿Qué tipo de quejas relacionada a los derechos del ciudadano se admiten en la Defensoría del Pueblo?
2. ¿De qué manera la Defensoría del Pueblo atiende una queja?
3. ¿Cuál es el tiempo establecido para dar trámite a una queja?
4. ¿Cuáles son los requisitos para presentar una queja ante la Defensoría del Pueblo?
5. ¿La Defensoría del Pueblo capacita a la ciudadanía sobre los derechos que tiene como persona y cómo hacerlos efectivos?
6. ¿Dentro de los trámites defensoriales existe alguno que proteja al ciudadano. De ser afirmativa su respuesta ¿Cuál o cuáles?
7. ¿En qué consiste el acta que suscribe las partes ciudadano e instituciones que proveen el producto y/o brinda el servicio.
8. ¿Considera que el acta que se suscriben es un procedimiento eficaz por medio del cual se resuelve el problema y se resarce el derecho vulnerado del ciudadano?