

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

**Escuela Académico Profesional de Derecho y Ciencias Políticas**



**TESIS**

**NIVEL DE CONOCIMIENTO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS Y SU RELACIÓN  
CON LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO BRINDADO EN LA FISCALÍA  
PROVINCIAL PENAL CORPORATIVA DE HUAURA – 2019**

**PRESENTADO POR:**

Bach. INFANTES MORENO, César Augusto.

Bach. MAGUIÑA HIZO, Yulisa Karina.

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: ABOGADO.**

**ASESOR:**

Dr. CONDE SALINAS, Carlos Humberto.

(ID ORCID: 0000-0002-3187-622X)

**Huacho – Perú**

**2022**

# NIVEL DE CONOCIMIENTO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO

## INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://nacionycomunidad.blogspot.com">nacionycomunidad.blogspot.com</a> Fuente de Internet	<1 %
2	<a href="http://www.mimdes.gob.pe">www.mimdes.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
3	<a href="http://agn.gob.pe">agn.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
4	<a href="http://www.pgrweb.go.cr">www.pgrweb.go.cr</a> Fuente de Internet	<1 %
5	<a href="http://www.scielo.cl">www.scielo.cl</a> Fuente de Internet	<1 %
6	Submitted to Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López Trabajo del estudiante	<1 %
7	Submitted to Universita del Piemonte Orientale Trabajo del estudiante	<1 %
8	Submitted to Fundación Universitaria Luis Amigó	<1 %

## TESIS DE PREGRADO

### NIVEL DE CONOCIMIENTO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO BRINDADO EN LA FISCALÍA PROVINCIAL PENAL CORPORATIVA DE HUAURA – 2019

**AUTORES:** Bach. INFANTES MORENO, César Augusto.

Bach. MAGUIÑA HIZO, Yulisa Karina.

**ASESOR:** Dr. CONDE SALINAS, Carlos Humberto.

Presentado a la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional José  
Faustino Sánchez Carrión, para optar el Título Profesional de: ABOGADO.



-----  
INFANTES MORENO, CÉSAR AUGUSTO  
TESISTA



-----  
MAGUIÑA HIZO, YULISA KARINA  
TESISTA

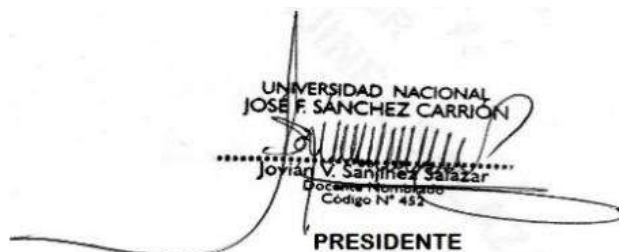


CARLOS CONDE SALINAS  
ABOGADO  
Reg. C.A. 2705R  
Reg. C.A.C. 3681

-----  
CONDE SALINAS, CARLOS HUMBERTO  
ASESOR

Huacho, 14 de octubre del 2022.

**APROBADOR POR:**



UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSE F. SANCHEZ CARRION  
Jovian V. Sanjinez Salazar  
Docente Nombrado  
Codigo N° 452  
**PRESIDENTE**

---

Mtro. JOVIAN VALENTIN SANJINEZ SALAZAR  
PRESIDENTE



Mtro. ALDO REMIGIO LA ROSA REGALADO  
Docente - DNU - 218  
C.A.H 190  
**SECRETARIO**

---

Mtro. ALDO REMIGIO LA ROSA REGALADO  
SECRETARIO



Abog. OSCAR ALBERTO BAILON OSORIO

---

Mtro. OSCAR ALBERTO BAILON OSORIO  
VOCAL

## **DEDICATORIAS**

A la humanidad, a la naturaleza, al universo...  
A lo conocido y por conocer...

A Dios, por brindarme salud y oportunidades.  
A mis padres y a mi familia, por haberme apoyado  
incondicionalmente en toda mi etapa profesional.

*Infantes Moreno, César Augusto.  
Maguiña Hizo, Yulisa Karina.*

## **AGRADECIMIENTOS**

A Usted, a ustedes,  
a ti, a todos.

Ni mil palabras podrán ser suficientes para agradecerles por su inmensa labor y paciencia como padres, mi agradecimiento eterno a ustedes, Isabel Hizo De La Cruz y Marco Maguiña León, es por ello de que todos mis logros son dirigidos hacia ustedes.

*Infantes Moreno, César Augusto.  
Maguiña Hizo, Yulisa Karina.*

## Índice

---

**ÍNDICE DE CONTENIDO**

	<b>Pág.</b>
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN .....	xvi
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1. Descripción de la Realidad Problemática .....	1
1.2. Formulación del Problema.....	3
1.2.1. Problema general. ....	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos. ....	4
1.4. Justificación de la Investigación .....	4
1.4.1. Justificación teórica. ....	5
1.4.2. Justificación práctica.....	5
1.5. Delimitación del Estudio.....	6
1.5.1. Delimitación territorial. ....	6

## Índice

---

1.5.2. Delimitación temporal. ....	6
1.5.3. Delimitación ética. ....	6

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación.....	7
2.2. Bases Teóricas .....	7
2.2.1. La administración pública en el estado de derecho. ....	7
2.2.2. Servicios públicos. ....	8
2.2.2.1. Concepto de los servicios públicos. ....	9
2.2.2.2. Clasificación de los servicios públicos.....	10
2.2.2.3. Características de los servicios públicos. ....	12
2.2.3. Calidad del servicio. ....	15
2.2.3.1. Escuela nórdica de marketing de servicios.....	15
a. El modelo de calidad del servicio de Grönroos. ....	15
2.2.3.2. Escuela americana o instituto de ciencias del marketing. ....	16
a. El modelo de Parasuraman A.; Berry Leonard y Zeithaml Valarie.....	16
b. El modelo de Cronin y Taylor. ....	18
2.2.4. Ministerio Público.....	20



## Índice

---

2.2.4.1. Institución autónoma. ....	20
2.2.4.2. Funciones.....	21
2.2.4.3. Misión.....	21
2.2.4.4. Visión. ....	22
2.2.4.5. Valores.....	22
2.2.4.6. ¿Por qué el Ministerio Público se llama “ministerio” si éste no es un organismo conformante del poder ejecutivo? .....	23
2.2.5. Marco legal. ....	24
2.2.5.1. Manual de organización y funciones (Resolución de la Fiscalía de la Nación N° 2914-2016-MP-FN). ....	24
a. Funciones del asistente en función fiscal.....	24
b. Funciones del asistente administrativa/o. ....	25
2.2.5.2. Reglamento del régimen disciplinario y procedimiento sancionador del Ministerio Público (Resolución de la Fiscalía de la Nación N° 594-2015-MP-FN). ....	26
2.2.5.3. Ley del servicio civil – ley N° 30057. ....	31
2.2.5.4. Reglamento de la ley del servicio civil – D. S. N° 40-2014-PCM.....	31
2.2.5.5. Reglamento interno de trabajo del Ministerio Público (R. I. T. – Reg. 728). ....	32

## Índice

---

2.2.5.6. Directiva aplicable a los trabajadores sujetos al régimen laboral especial del D. L. N° 1057 – C. A. S. (R. I. T. – C. A. S.).....	33
2.3. Bases Filosóficas.....	35
2.3.1. Sobre la persona y su dignidad desde un enfoque humanista antropológico integral.....	35
2.4. Definiciones Conceptuales.....	41
2.5. Formulación de la Hipótesis .....	47
2.5.1. Hipótesis general.....	47
2.5.2. Hipótesis específica. ....	47

### CAPÍTULO III

#### **METODOLOGÍA**

3.1. Diseño Metodológico.....	48
3.1.1. Tipo de investigación.....	48
3.1.2. Nivel de investigación. ....	48
3.1.3. Diseño. ....	49
3.1.4. Enfoque.....	49
3.2. Población y Muestra .....	49
3.2.1. Población. ....	49
3.2.2. Muestra. ....	49

## Índice

---

3.3. Operacionalización de Variables e Indicadores.....	51
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	52
3.4.1. Técnica por emplear. ....	52
3.4.2. Descripción de los instrumentos.....	52
3.5. Validez de los Instrumentos a través de Juicio de Expertos .....	52
3.6. Confiabilidad de los Instrumentos .....	54
3.7. Técnicas para el Procesamiento de la Información.....	54

### CAPÍTULO IV

#### **RESULTADOS**

4.1. Análisis de Resultados .....	56
4.1.1. Resultados descriptivos de la variable nivel de conocimiento de normas administrativas.....	56
4.1.2. Resultados descriptivos de la variable calidad del servicio público. ....	60
4.2. Contrastación de Hipótesis .....	68
4.2.1. Contrastación de la hipótesis específica 1. ....	71
4.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 2. ....	73

### CAPÍTULO V

#### **DISCUSIÓN**

5.1. Discusión de Resultados .....	77
------------------------------------	----

## Índice

---

### CAPÍTULO VI

#### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones .....	80
6.2. Recomendaciones .....	84

#### REFERENCIAS

7.1. Fuentes documentales .....	89
7.2. Fuentes bibliográficas .....	90
7.3. Fuentes hemerográficas .....	91
7.4. Fuentes electrónicas .....	92

#### ANEXOS

8.1. Anexo 01: Matriz de Consistencia .....	94
8.2. Anexo 02: Instrumento de Recolección de Datos .....	95

## ÍNDICE DE TABLAS

		<b>Pág.</b>
Tabla 1.	Validez del instrumento nivel de conocimiento de normas administrativas.	53
Tabla 2.	Validez del instrumento calidad del servicio público .....	53
Tabla 3.	Confiabilidad del instrumento nivel de conocimiento de normas administrativas .....	54
Tabla 4.	Confiabilidad del instrumento calidad del servicio público .....	54
Tabla 5.	Variable nivel de conocimiento de normas administrativas .....	56
Tabla 6.	Manual de Organización y Funciones.....	58
Tabla 7.	Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador.....	59
Tabla 8.	Variable calidad del servicio público.....	60
Tabla 9.	Fiabilidad .....	61
Tabla 10.	Sensibilidad.....	63
Tabla 11.	Seguridad .....	64
Tabla 12.	Empatía .....	65
Tabla 13.	Elementos tangibles .....	66
Tabla 14.	Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov .....	68
Tabla 15.	Nivel de conocimiento de normas administrativas y la calidad del servicio público .....	69
Tabla 16.	Tabla cruzada entre el Manual de Organización y Funciones y la calidad del servicio público .....	72
Tabla 17.	Tabla cruzada entre el Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador y la calidad del servicio público .....	74

## ÍNDICE DE FIGURAS

		<b>Pág.</b>
Figura 1.	Nivel de conocimiento de normas administrativas .....	57
Figura 2.	Manual de Organización y Funciones.....	58
Figura 3.	Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador.....	59
Figura 4.	Calidad del servicio público.....	60
Figura 5.	Fiabilidad .....	62
Figura 6.	Sensibilidad.....	63
Figura 7.	Seguridad .....	64
Figura 8.	Empatía .....	65
Figura 9.	Elementos tangibles .....	67
Figura 10.	El nivel de conocimiento de normas administrativas y la calidad del servicio público.....	70
Figura 11.	Manual de Organización y Funciones y la calidad del servicio público....	72
Figura 12.	Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador y la calidad del servicio público .....	75

## RESUMEN

**OBJETIVO GENERAL:** La presente investigación se enmarcó en analizar el nivel de conocimiento de normas administrativas por parte del usuario para determinar su relación con la calidad del servicio público brindado en la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura – 2019.

**METODOLOGÍA:** Se desarrolló con un nivel de investigación correlacional bajo un enfoque cuantitativo de tipo básica con diseño no experimental y transversal, la muestra fue de 300 usuarios que acudieron a dicha entidad.

**RESULTADOS:** Se demostró que del 48,0 % de los usuarios que tienen un bajo nivel de conocimiento de las normas administrativas el 79,1 % percibe una baja calidad del servicio público; el 32,2 % regular y solo el 10,5 % alta. Del 43,0 % de los usuarios que tienen un medio nivel de conocimiento de las normas administrativas el 62,0 % percibe una regular calidad del servicio público; el 18,2 % baja y solo el 15,8 % alta. Del 9,0 % de los usuarios que tienen un alto nivel de conocimiento de las normas administrativas el 73,7 % percibe una alta calidad del servicio público; el 5,8 % regular y solo el 2,7 % baja. **CONCLUSIÓN:** El nivel de conocimiento de normas administrativas por parte del usuario se correlaciona con la calidad del servicio público que brinda la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura.

**PALABRAS CLAVES:** Normas administrativas, Servicio Público, Calidad del Servicio, Servidor Civil, Usuarios.

## ABSTRACT

**GENERAL OBJECTIVE:** The present investigation was framed in analyzing the level of knowledge of administrative norms by the user to determine its relationship with the quality of the public service provided in the Provincial Corporate Criminal Prosecutor's Office of Huaura – 2019. **METHODOLOGY:** It was developed with a level of correlational research under a quantitative approach of basic type with a non-experimental and cross-sectional design, the sample was 300 users who attended said entity. **RESULTS:** It was shown that of the 48.0% of users who have a low level of knowledge of administrative regulations, 79.1% perceive a low quality of public service; 32.2% regular and only 10.5% high. Of the 43.0% of users who have a medium level of knowledge of administrative regulations, 62.0% perceive a fair quality of public service; 18.2% low and only 15.8% high. Of the 9.0% of users who have a high level of knowledge of administrative regulations, 73.7% perceive a high quality of public service; 5.8% regular and only 2.7% low. **CONCLUSION:** The level of knowledge of administrative regulations by the user correlates with the quality of the public service provided by the Provincial Corporate Criminal Prosecutor's Office of Huaura – 2019.

**KEY WORDS:** Administrative regulations, Public Service, Service Quality, Civil Servant, Users.



## INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio público puede ser variable, y no por quien brinda el servicio como tal, sino por “a quien se le brinda”. Situación problemática de la presente investigación que tiene como objetivo principal determinar si el nivel de conocimiento del usuario respecto de las normas que regulan las funciones de los servidores civiles (Manual de Organización y Funciones) y el procedimiento administrativo disciplinario aplicable ante su incumplimiento (Reglamento del Régimen Disciplinario y el Procedimiento Sancionador) se relaciona con la calidad del servicio público que brinda la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura.

El estudio consiste en analizar la relación entre estas dos variables partiendo desde el nivel de conocimiento que tiene el usuario respecto a las normas antes mencionadas, y la calidad percibida desde cinco dimensiones. Para su desarrollo se ha dividido en cinco capítulos:

El capítulo I: Trata del planteamiento del problema de investigación, en el mismo que consideramos los puntos como descripción del problema, la formulación de este, los objetivos de investigación, la justificación del estudio, delimitación y viabilidad de la investigación.

El capítulo II: Está destinado al marco teórico de nuestras variables, iniciando por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas de nuestras variables y las bases filosóficas en las que reposa. En este mismo capítulo también se ha realizado un marco legal minucioso y preciso de las normas administrativas pertinentes. Finalmente, este capítulo termina con las definiciones conceptuales y las formulaciones de las hipótesis respectivas.

El capítulo III: De la metodología, tratamos sobre el tipo, nivel, diseño, enfoque, población, muestra de estudio, operacionalización de variables e indicadores, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez de los instrumentos a través de juicio de expertos, confiabilidad de los instrumentos, así como las técnicas para el procesamiento de la información.

El capítulo IV: Asignado con el nombre de resultados de la investigación está destinado a explicar la presentación de las tablas, figuras e interpretaciones de datos. A su vez, se ha consignado el proceso de contrastación de hipótesis.

Finalmente, en el capítulo V y VI: Se ha enunciado la discusión de resultados, las conclusiones a las que se ha arribado como resultado de todo el proceso de investigación, así como las recomendaciones pertinentes para el tratamiento de la problemática explicada y detallada en la presente tesis.

Los autores.

## **Capítulo I: Planteamiento del Problema**

### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática**

La prestación de los servicios públicos es una exigencia constitucional que tienen que cumplir las entidades de la administración pública para el cumplimiento de sus objetivos institucionales. Por esta razón, cada entidad pública cuenta con su Manual de Organización y Funciones, donde se estipula las funciones que debe desempeñar cada servidor civil, así como con su Reglamento de Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador, a efectos de sancionar el incumplimiento de las funciones de acuerdo con la falta incurrida.

Agregando a lo anterior, no se trata solo de prestar el servicio público por mandato imperativo de la constitución, sino que ésta se brinde cumpliendo un parámetro de calidad que tenga como finalidad la satisfacción del usuario, es decir, con mínimos estándares de calidad, en el procedimiento, en la atención, en la educación, y en general en toda la prestación del servicio público.

Así como otras entidades del aparato estatal en el Perú, el Ministerio Público, realiza el servicio de administración de justicia a través de sus 33 distritos fiscales ubicados alrededor del país, siendo el Distrito Fiscal de Huaura uno de ellos. Desarrollándose con el objetivo de proteger los bienes jurídicos consignados en nuestra carta magna y la persecución del delito ante violaciones

de esos bienes jurídicos. De modo que es evidente su trascendencia como institución pública al servicio de la ciudadanía.

La situación actual del Ministerio Público de Huaura es que constantemente se encuentra bajo el foco de la atención pública por los problemas relacionados con la calidad del servicio público que brindan a los innumerables usuarios que diariamente acuden a realizar diversos trámites en los distintos despachos de la entidad.

En nuestros días es un hecho que más de una vez hemos acudido al Ministerio Público de Huaura, independientemente de la causa de fondo, lo cuestionable reside en la calidad del servicio del despacho fiscal, a cargo del asistente administrativo por representación y del asistente en función fiscal por exclusividad.

Por ejemplo, entre las funciones del asistente administrativo se encuentran mantener actualizado el Sistema de Gestión Fiscal y la formación de la carpeta virtual, atender a los usuarios facilitando las carpetas fiscales para su lectura y expedición de copias certificadas dispuestas por el fiscal, coordinar con dependencias administrativas la atención de requerimientos realizados por la dependencia fiscal, entre otras actividades.

No obstante, como es por muchos conocido el Sistema de Gestión Fiscal no siempre se encuentra actualizado cuando el usuario acude para recibir información respecto a su carpeta fiscal virtual, lo cual conlleva a que se tenga que solicitar su respectiva lectura. Sin embargo, dicha solicitud en muchas ocasiones no es atendida con inmediatez, sino que es dilatada por un horario restringido. Y la situación resulta peor aún, cuando una vez recibida la carpeta fiscal el usuario advierte que hay diligencias requeridas pendientes de realizar por falta de coordinación entre dependencias administrativas.

En esa misma línea, entre las funciones del asistente en función fiscal se encuentran tomar diligencias e interrogatorios en investigaciones preliminares, elaborar las notificaciones, evaluar y calificar denuncias, entre otras actividades. Sin embargo, aquellas funciones distan mucho de la realidad, ya que es frecuente el retraso en las diligencias requeridas en virtud de las notificaciones pendientes de realizar o mal diligenciadas. Lo que es peor, es cuando se pretende realizar una denuncia y es evitada en lo posible, derivando al usuario a la comisaria injustificadamente.

Asumiendo que la situación actual persista, lo que pasará con seguridad es que la calidad del servicio público determinada por el nivel de conocimiento del usuario respecto de las normas que regulan las funciones de los servidores civiles y el procedimiento administrativo disciplinario aplicable ante su incumplimiento, implicará un aumento en las quejas (independientemente de su formalización o no) de los usuarios insatisfechos por la inacción administrativa, afectando no solo el prestigio como entidad pública por la desnaturalización de sus principios que la definen como tal, sino en la aprobación social que es lo fundamental.

Con el objetivo de que la situación anterior descrita no suceda, se determinará la necesidad de definir nuevos canales de difusión que permitan al usuario conocer de manera sencilla y didáctica las funciones del servidor civil y del procedimiento sancionador a seguir ante su incumplimiento, contenidas en el Manual de Organización y Funciones y en el Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador, respectivamente, a efectos de que una vez informado de dichas normas pueda actuar con el sustento legal debido que lo respalde. Así mismo, el interés del Ministerio Público en conocer la calidad del servicio que brindan los servidores civiles mediante una supervisión enfocada en el cumplimiento del perfil requerido durante su desempeño; y mediante la realización de encuestas valorativas periódicas a los usuarios.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema general.**

¿Qué relación existe entre el nivel de conocimiento de normas administrativas por parte del usuario y la calidad del servicio público brindado en la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura – 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

¿Qué relación existe entre el nivel de conocimiento del Manual de Organización y Funciones del despacho fiscal corporativo por parte del usuario y la calidad del servicio público?

¿Qué relación existe entre el nivel de conocimiento del Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador del Ministerio Público por parte del usuario y la calidad del servicio público?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo general.**

Analizar el nivel de conocimiento de normas administrativas por parte del usuario para determinar su relación con la calidad del servicio público brindado en la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura – 2019.

### **1.3.2. Objetivos específicos.**

Determinar la relación que existe entre el nivel de conocimiento del Manual de Organización y Funciones del despacho fiscal corporativo por parte del usuario y la calidad del servicio público.

Determinar la relación que existe entre el nivel de conocimiento del Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador del Ministerio Público por parte del usuario y la calidad del servicio público.

## **1.4. Justificación de la Investigación**

#### **1.4.1. Justificación teórica.**

La realidad problemática expuesta se funda en diversos elementos teóricos y diferentes autores enfocados en buscar la mejor manera en que se pueda medir la calidad del servicio público, por lo que la literatura de revisión es abundante para la investigación elegida, más aún cuando actualmente no existe un criterio uniforme para definir la calidad del servicio público. No obstante, su diversidad y poca claridad conceptual no han sido obstáculos para decantarnos por una de ellas, considerando la idoneidad de las dimensiones elegidas.

#### **1.4.2. Justificación práctica.**

La utilidad de la presente investigación se basa en evidenciar que la calidad del servicio público puede ser variable, y no por quien brinda el servicio como tal, sino por “a quien se le brinda”. Posterior a la contrastación de hipótesis se corroborará que el conocimiento de las normas administrativas (Manual de Organización y Funciones – Resolución de la Fiscalía de la Nación N° 2914-2016-MP-FN; y el Reglamento del Régimen Disciplinario y el Procedimiento Sancionador – Resolución de la Fiscalía de la Nación N° 594-2015-MP-FN) constituyen un factor determinante en el momento de recibir el servicio público, marcando una diferencia entre quienes conocen y quienes no.

Lo anterior se profundiza en que los usuarios que conocen podrán exigir el cumplimiento de los deberes y obligaciones a los que están sometidos los servidores civiles y, en consecuencia, se les brindará un servicio de calidad; e incluso en caso contrario, ante el incumplimiento de sus funciones el usuario conocedor del procedimiento administrativo disciplinario podrá proceder conforme a Ley. Situación ventajosa que no tendrá el usuario que desconoce de las normas administrativas mencionadas y que, en consecuencia, no sabrá como actuar ante situaciones de indefensión o vulneración de sus derechos.

Por último, se pretende beneficiar no solo en lo social, sino y, sobre todo, académicamente en los estudios posteriores que se realicen con un pensamiento crítico de la realidad, después de todo, somos los llamados para hacerlo profesionalmente.

## **1.5. Delimitación del Estudio**

### **1.5.1. Delimitación territorial.**

La presente investigación será realizada en la provincia de Huaura, teniendo como unidad de análisis, la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura, conformante del distrito fiscal de Huaura.

### **1.5.2. Delimitación temporal.**

La presente tesis está enmarcada a investigar el nivel de conocimiento de normas administrativas y su relación con la calidad del servicio público brindado en la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura durante el año 2019.

### **1.5.3. Delimitación ética.**

La ética se aplicó en todas las etapas de esta investigación, desde su planificación, realización y culminación. Así mismo, nuestro actuar transparente, diligente e integro no solo se ha limitado en la aplicación de nuestros instrumentos de medición, sino que también hemos considerado con probidad y rigurosidad ceñirnos estrictamente al Manual de Publicaciones de APA (American Psychological Association) 6<sup>ta</sup> edición, precisándose, sobre todo, en el uso correcto de las citas a los autores mencionados en la presente investigación, las mismas que se encuentran divididas según sus fuentes (bibliográficas, documentales, hemerográficas o electrónicas) y ubicadas en la sección de referencias de investigación.



## **Capítulo II: Marco Teórico**

### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

Pichilingue y Torres (2016) realizaron la investigación “Nivel de conocimiento de normas administrativas y calidad del servicio en la gerencia de desarrollo y ordenamiento territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016”, teniendo como objetivo analizar el nivel de conocimiento de las normas administrativas para determinar su relación con la calidad del servicio público en la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016. El diseño fue no experimental y transversal con un nivel de investigación correlacional de enfoque cuantitativo y con una muestra de 448 usuarios. Por último, se concluyó que se halló una relación directa positiva por cuanto se tiene un nivel de conocimiento de las normas administrativas internas y externas con una calificación de regular y una calidad del Servicio Público también de nivel regular.

### **2.2. Bases Teóricas**

#### **2.2.1. La administración pública en el estado de derecho.**

“El concepto de servicio público hay que plantearlo en el marco de un esquema más general: el de los fines del Estado” (Ariño, 2004, p. 552).

Y como explica acertadamente Reyna y Ventura (2008):

Entre los fines del estado prevalecen los fines de la administración pública que varían de acuerdo con la concepción de Estado que se maneje.

Por un lado, tenemos a la administración pública del Estado de Policía (Polizeistaat) propia de los estados totalitarios y monarquías absolutas, en donde la administración pública es una especie de curia en la que los fines aspirados no son los fines del ciudadano, sino los intereses estatales resguardados por la administración, para lo cual cuentan con amplias facultades coactivas ante las carencias de garantías y derechos del administrado.

Y por otro lado, la administración pública del Estado de Derecho (Rechtsstaat) aspira la satisfacción de los interés de la ciudadanía, cumpliendo un rol prestacional a favor del ciudadano, es decir, cumple con prestar servicios de naturaleza pública denominados servicios públicos, mediante los cuales el ciudadano alcanza a realizar sus derechos fundamentales.

El párrafo anterior se encuentra mejor sintetizado en palabras de Buompadre (2001) “El Estado nace y se justifica para el servicio de los individuos. Fuera de esta consideración se transforma en un ente distinto, y, desde luego, muy peligroso” (p. 38).

Coincidimos con los autores citados, tanto por nuestra formación y convicción de lo que significa un Estado Democrático de Derecho, y lo que implica como tal: el reconocimiento, respeto y protección de los derechos humanos, no solo los de primera generación, sino también los de segunda generación: derechos económicos, sociales y culturales; entre los que se encuentra el derecho al servicio público, y que en aplicación de los principios de interdependencia e indivisibilidad, mantiene una estrecha relación con los derechos fundamentales de la persona: La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado; y a la igualdad ante la ley: Nadie debe ser discriminado por cualquier otra índole.

### **2.2.2. Servicios públicos.**

### ***2.2.2.1. Concepto de los servicios públicos.***

El servicio público puede ser concebido desde dos criterios fundamentales: El orgánico y el funcional. Siendo esta dicotomía desarrollada de manera impecable por Calafell (1988):

El criterio orgánico, caracteriza al servicio público en atención al ente o persona que lo satisface o realiza; de ahí que solo se considera servicio público, la actividad satisfecha por la administración pública, directamente por sí o indirectamente por medio de concesionarios.

El criterio material o funcional, define o caracteriza al servicio público, en razón a la índole de la necesidad que por ese medio o con esa actividad se satisfaga, independientemente de quien lo preste o realice (administración pública o particulares). Siempre y cuando la necesidad a satisfacer reúna determinadas características.

Visto lo anterior, podemos decir que el elemento “público” de la locución “servicio público”. No se refiere al ente o persona que lo realiza o presta, sino que se refiere al destinatario del mismo, es decir a quien dicho servicio va dirigido. Servicio Público no es otro que servicio para el público. (p. 197)

Ahora bien, respecto a lo que se entiende como servicio público, la Constitución Política del Perú lo enfoca desde un concepto de contenido económico con investidura del Consejo de Ministros para su dirección y gestión, conforme al artículo 58° y 119°, respectivamente.

No obstante, si bien es cierto el Ministerio Público no precisa un servicio público de índole económico o comercial, ni mucho menos se encuentra sujeta al Consejo de Ministros por ser un organismo autónomo del Estado por mandato constitucional, no es menos cierto que, pese a su sujeción a disposiciones de regulación especial, se integra como una entidad de la administración

pública, en virtud del artículo I del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444), aunado al hecho de que el Ministerio Público, específicamente los despachos fiscales, se encuentra conformado por servidores civiles (Asistente en función administrativa y asistente en función fiscal) quienes tienen un trato directo con el usuario, lo que denota una relación evidente e innegable de servicio público o lo que debería ser “servicio para el público”.

#### ***2.2.2.2. Clasificación de los servicios públicos.***

Entre las clasificaciones de los servicios públicos se encuentran diversas posturas de autores, pero se ha considerado la realizada por Reyna y Ventura (2008) dada su precisión y profundidad:

1. Esenciales y no esenciales; son aquellos que de no prestarse pondrían en peligro la existencia misma del Estado: seguridad, educación, salud. Los no esenciales; a pesar de satisfacer necesidades de interés general, su existencia o no prestación no pondrían en peligro la existencia del Estado; se identifican por exclusión de los esenciales.

2. Permanentes y esporádicos; los primeros son los prestados de manera regular y continua para la satisfacción de necesidades de interés general. Los esporádicos; su funcionamiento o prestación es de carácter eventual o circunstancial para satisfacer una necesidad colectiva transitoria.

3. Desde el punto de vista de la naturaleza de los servicios, éstos se clasifican en servicios administrativos y servicios públicos industriales y comerciales; estos últimos específicamente referidos a las actividades de comercio, bien sea de

servicios para atender necesidades de interés general o los destinados con fines lucrativos y no a satisfacer necesidades colectivas.

4. Servicios públicos obligatorios y optativos. Los primeros los señalan como tales la Constitución y las leyes, y son indispensables para la vida del Estado. Los optativos, el orden jurídico los deja a la potestad discrecional de la autoridad administrativa competente.

5. Por la forma de prestación de servicio: directos y por concesionarios u otros medios legales. En los primeros, su prestación es asumida directamente por el Estado (estatales, regionales, municipales, entes descentralizados). Por concesionarios: no los asume directamente el Estado; prestan a través de concesionarios. (p. 596)

Es necesario precisar y aclarar, que la prestación del servicio público que brinda el Ministerio Público se clasifica como esencial, permanente, administrativo, obligatorio y directo.

Es esencial porque obedece a los fines del Estado, es decir, el deber de la administración pública como instrumento para alcanzar la realización de los derechos fundamentales de las personas; es permanente debido a que se brinda bajo un horario establecido e ininterrumpido, a excepción de los días festivos y no laborables declarados por el gobierno; administrativo por su actividad administrativa que desarrolla como entidad de la administración pública; obligatoria dado que las entidades públicas, por definición, prestan servicios únicos, establecidos por ley, por lo que los ciudadanos se ven obligados a acudir a dichas entidades; y finalmente, directa a causa de que es asumida directamente por el Estado, sin mediar concesionario alguno.

### ***2.2.2.3. Características de los servicios públicos.***

Por una parte, tenemos a Rolland (1951) con sus tres reglas que caracterizan al servicio público:

Primera regla: Que se refiere a la continuidad del servicio. Si el servicio público actúa en el interés público, como tal, éste debe perseguirse cotidianamente, en forma regular y continua, sin intervenciones y ordenadamente.

La continuidad del servicio público supone en primer lugar, el funcionamiento puntual y regular del servicio a los usuarios, cuando la administración se encarga por sí misma de la gestión del servicio “en regie”. Es ilegal que lo interrumpa salvo en caso de fuerza mayor. La interrupción del servicio, puede constituir una falta de tal naturaleza que implique una responsabilidad administrativa. Esta regla no es ajena al derecho del usuario al mantenimiento del servicio, no obstante puede ser suprimida o modificada por vía reglamentaria al menos si su existencia y sus condiciones de funcionamiento no están garantizadas por la Ley. Cuando la gestión del servicio público, está asegurada por un concesionario, éste debe asegurar a toda costa la continuidad, aunque no sea remunerativo y aunque sufra un déficit.

Por último, durante mucho tiempo, en este principio se ha basado la prohibición de toda huelga de funcionarios.

Segunda regla: Es la regla de la mutabilidad; esto significa que las condiciones en las cuales las prestaciones son suministradas al público, deben, no obstante todas las cláusulas contrarias; adaptarse a las necesidades del público. Esta regla significa desde el punto de vista cualitativo, que la administración puede imponer al

prestatario del servicio, la adopción de cualquier adelanto técnico, de cualquier procedimiento nuevo, cuya utilización industrial se haya hecho posible.

Tercera regla: Igualdad de los usuarios. Es aquella que asegura el cumplimiento de la obligación de procurar las prestaciones del servicio a toda persona que lo reclame, ajustándose a la reglamentación del mismo. El aspecto más importante que representa esta regla, está en la prohibición de los tratamientos de favor, pero esto no quiere decir, que no pueda haber a la par de la tarifa general, otra tarifa de carácter especial, siempre y cuando en ella se comprenda a más de un usuario. (p. 278)

Por otra parte tenemos a Guaresti (1961) en su apreciación de como es el servicio público:

1. Satisface una necesidad experimentada de manera uniforme por los individuos.
2. Constituye una exclusividad y no un monopolio porque quien lo presta, no puede restringir la oferta ni aumentar voluntariamente su precio.
3. Su explotación está gobernada en el propósito de alcanzar la dimensión social de la empresa (aunque ésta sea el mismo Estado), en lugar de la dimensión más económica (aunque la empresa sea privada).
4. Requiere una inversión de capital por dependiente, funcionario empleado u obrero más alta que las propias de la actividad privada destinada a satisfacer necesidades de experimentación diferenciada de individuo a individuo, o sea las típicas de la competencia de calidades.
5. Cuando el servicio es prestado directamente por el Estado, pero su retribución se maneja en forma indirecta, el precio se denomina impuesto; si el servicio es prestado por el Estado y su retribución es efectuada directamente por el usuario, el

precio se denomina tasa. Cuando el servicio público ya declarado como tal; es ejecutado por un ente privado, o por una empresa del Estado que actúa como si fuera privada y es abonado directamente por el usuario, el precio se denomina tarifa. (p. 88)

Por último, pero no menos importante es “la obligatoriedad, ya que de nada servirían estas particularidades, si no debe prestarlo o realizarlo quien estuviere obligado a ello. La negativa a prestar el servicio debe tenerse como una falta gravísima” (Marienhoff, 1970, p. 27).

Consideramos que las características anteceditas son los pilares que sostienen la esencia del servicio público desde su concepción, sentido y alcance y que, a su vez, se encuentran interconectadas entre sí, es decir, que no se podría concebir el servicio público “*per se*” ante la falta de una o más de aquellas, en consecuencia, deben concurrir de manera conjunta, simultánea e integral para hallarnos en una situación de servicio público.

Situación controversial es la observada en el Ministerio Público de Huaura, dado que no se está cumpliendo con todos los pilares elementales del servicio público, específicamente en lo que respecta a la igualdad de los usuarios y la obligatoriedad del servicio público.

Profundizando en lo anterior, existe relativamente un trato desigualitario y hasta discriminatorio hacia los usuarios de la mencionada entidad, que gira básicamente en torno al conocimiento que estos tengan respecto a las normas administrativas que regulan las funciones de los asistentes administrativos y asistentes en función fiscal; y el procedimiento administrativo disciplinario aplicable ante el incumplimiento de tales funciones, es decir, se presenta un trato desigualitario dirigido a los usuarios que desconocen de tales normas, lo que conllevaría a colisionar con otro pilar fundamental, que es la obligatoriedad de prestar el servicio a quien lo requiera, sin excepción alguna.



En consecuencia, estamos ante la falta de un servicio público en esencia causado por un trato desigualitario inaceptable dentro de un Estado Democrático de Derecho, sea en forma relativa o mínima. Así mismo, es necesario diferenciar la concurrencia de sus pilares elementales de lo que es la calidad en el servicio público, a efectos de evitar confundir la existencia del mismo con las formas en la que se presta.

### **2.2.3. Calidad del servicio.**

Escuelas y autores de la calidad del servicio:

#### ***2.2.3.1. Escuela nórdica de marketing de servicios.***

##### *a. El modelo de calidad del servicio de Grönroos.*

El modelo de Calidad del Servicio de Grönroos (1984) sostiene lo siguiente:

Esta escuela desarrolla los conceptos de calidad técnica y calidad funcional. La calidad técnica es todo lo que se ofrece, es decir, el servicio en sí mismo o, el producto como tal, en consecuencia, resulta más objetivo su evaluación en virtud del control sobre la maquinaria, tecnología o las habilidades técnicas del personal, en comparación con la calidad funcional dado que ésta se limita a la forma de cómo se llevó a cabo la prestación del servicio o la entrega del producto, es básicamente la interacción entre el personal de la empresa y el usuario, por tanto, su evaluación resulta ser subjetiva dado que depende de la manera en cómo se desarrolló el servicio, y este puede variar de un usuario a otro por factores de accesibilidad, apariencia y comportamiento de los empleados.

Ambos conceptos forman parte de lo que se conoce como servicio percibido, que aunado al servicio esperado (actividades de marketing, recomendaciones de otras personas o comunicación informal) llegará a determinar la “Calidad del Servicio Percibido”.

### ***2.2.3.2. Escuela americana o instituto de ciencias del marketing.***

#### *a. El modelo de Parasuraman Anantharanthan; Berry Leonard y Zeithaml Valarie.*

El modelo de Parasuraman, Berry y Zeithaml (1985 – 1988 – 1991), básicamente consiste en lo siguiente:

Esta escuela es una de las más importantes y difundida por su aporte trascendental en el descubrimiento de medir la calidad del servicio, dado que desarrolla un instrumento que permite cuantificar la calidad denominado SERVQUAL. Aunque inicialmente estuvo compuesto por diez dimensiones de la calidad de servicio, después de unas revisiones necesarias se llegó a concentrar solo en cinco dimensiones, debido a la similitud que tenían una de otras:

1. Empatía: Atención personalizada a los requerimientos específicos con un lenguaje claro de entender, accesible y fácil de contactar, y comprensión de los problemas y necesidades.

2. Fiabilidad: Destreza en la operatividad del servicio con mesura y exactitud desde el primer momento y fuerte compromiso en el cumplimiento de lo prometido.

3. Seguridad: Amabilidad, respeto, veracidad, honestidad y conocimiento en todo el desarrollo de la prestación del servicio, eliminando cualquier duda o riesgo.

4. Capacidad de respuesta o sensibilidad: Disposición en la satisfacción de las necesidades o requerimiento y provisión de un servicio rápido y eficiente.

5. Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación.

Estas dimensiones encierran un total de 22 ítems (adaptables al servicio objeto de estudio) colocados en dos cuestionarios, el primero que consiste en las expectativas del servicio, y el segundo en la percepción de este, siendo en ambos cuestionarios los mismos ítems, variando únicamente en el uso de verbos (¿Debe? – ¿Es?).

Finalmente, la calidad del servicio resultará medida desde cada característica del servicio, pudiéndose presentar tres situaciones: la primera si las percepciones superan a las expectativas, entonces el servicio ofrece altos niveles de calidad; segunda si las percepciones son inferiores a las expectativas, entonces el servicio refleja bajos niveles de calidad; y tercero si las percepciones son iguales a las expectativas, entonces el servicio tiene niveles normales de calidad.

No obstante, este modelo no solo busca medir la calidad de un servicio, sino también mejorarlo mediante la identificación de 5 gaps (desajustes, deficiencias, brechas o vacíos), siendo la deficiencia 5 la fundamental (Diferencia entre las expectativas del cliente sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio), dado que define la calidad del servicio desde el punto de vista del cliente. Sin embargo, las causas de esta deficiencia serán determinada por las otras 4 deficiencias, en virtud de su relación con el ámbito interno de la organización:

Deficiencia 1: Diferencia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos. (El desconocimiento de los requerimientos, necesidades y expectativas del cliente por parte del directivo implicará políticas con una idea equivocada de lo que es calidad).

Deficiencia 2: Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad. (No basta con conocer las expectativas de los usuarios, si las normas de calidad son inadecuadas, es decir, no hay compromiso en ofrecer un servicio de calidad o se cree que la satisfacción del cliente no será posible incluso con calidad – calidad técnica).

Deficiencia 3: Diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. (La calidad del servicio no está garantizada con el conocimiento de las expectativas y con el establecimiento y estándares de calidad, cuando el procedimiento de entrega presenta errores por el uso de tecnología obsoleta, personal mal calificado, desinterés del trabajo en equipo, sistemas inadecuados en el control y supervisión – calidad funcional).

Deficiencia 4: Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa de la organización. (La calidad de servicio puede ser afectada cuando se publicita un servicio de manera que eleve las expectativas de los clientes al punto que cuando sea prestado no cumpla lo prometido por ser insuficiente y no cubra las expectativas por el exceso de lo prometido, o lo que es peor, una publicidad engañosa).

*b. El modelo de Cronin y Taylor.*

El modelo de Cronin y Taylor (1992 – 1994) plantea lo siguiente:

Si bien existía un instrumento para medir la calidad del servicio (SERVQUAL), este presentaba inconsistencias al considerar que el déficit hallado dependía de la superación de las expectativas con respecto a las percepciones; o viceversa, cuando se presentaba un nivel de calidad alto.

Generalmente, los clientes tienen expectativas altas lo que conllevaría a que estas no sean superadas en su totalidad, a su vez, al ser un concepto subjetivo resulta ser distinta en cada persona e influenciado por la publicidad, experiencias anteriores, necesidades propias, reputación, recomendaciones u opiniones de terceras personas. Además, considerar las expectativas resulta innecesaria en la escala SERVQUAL, porque una percepción es un proceso mental que en cierto modo incluye una comparación con las expectativas, así sea mínima.

Por otro lado, se presentan problema de validez discriminante y convergente, así como de fiabilidad, que serían evitables en escalas de la calidad del servicio basadas exclusivamente en las percepciones. Así mismo, el uso de dos cuestionario con 22 preguntas similares cada uno genera confusión, y a su vez, al ser extenso resulta tedioso, por lo que su reducción a un solo cuestionario con 22 preguntas no solo evita errores por confusión, sino que también facilita la disposición al momento de la evaluación.

Ante estas deficiencias por el uso de las expectativas en la medición de la calidad, y con la finalidad de mejorar la evaluación de la calidad del servicio se desarrolla la escala o instrumento de medida SERVPERF, basándose exclusivamente en la valoración de las percepciones, es decir, desde las percepciones de los clientes sobre el resultado del servicio de manera directa. No obstante, manteniendo las 5 dimensiones y los 22 ítems (estos últimos adaptados al servicio objeto de estudio), así como el alcance conceptual de estos, por lo que se concluye que la escala es la misma, lo que varía es la forma o enfoque de evaluación (orientado a las percepciones) y las preguntas en los instrumentos (¿Con qué frecuencia es?).

La evolución de la correcta forma de medir la calidad del servicio es un claro ejemplo de que los conocimientos obtenidos mediante el método científico son factibles de mejoramiento en aplicación de su principio de falsabilidad o refutabilidad, coincidiendo con los autores citados, tanto de la escuela nórdica como americana, en la trascendencia de sus investigaciones que sembraron los conceptos de la calidad en el servicio.

En primer lugar, concordamos con el concepto de calidad funcional desarrollada por Grönroos que se enfoca no en la existencia del servicio o lo que él denomina calidad técnica, sino en la forma en cómo se presta ese servicio, es decir, la relación directa entre el personal contratado y el usuario.

Por ejemplo, el usuario que acude al Ministerio Público a interponer una denuncia por robo agravado es atendido por el asistente en función fiscal del fiscal de turno. En este escenario la recepción hasta la entrega del cargo de la denuncia interpuesta es el servicio como tal, o lo que Grönroos denominaría calidad técnica, pero la forma en cómo se desarrolló todo este proceso, vale decir la predisposición, comunicación adecuada, conocimientos idóneos, amabilidad, capacidad

de respuesta y accesibilidad, se entendería como la calidad del servicio brindado, o denominado por el autor en comentario, calidad funcional del servicio.

En segundo lugar, convenimos con Parasuraman Anantharathan, Berry Leonard y Zeithaml Valerie en el desarrollo del concepto de calidad en el servicio, en virtud de que puntualizan el concepto de calidad funcional antes referida, segmentándola en cinco dimensiones: Empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta o sensibilidad y elementos tangibles. Cabe precisar que, esta división no implica la prevalencia de una de ellas sobre otra, o de cualquier orden de prelación, por el contrario, son cualidades concatenadas entre sí que sumadas integran lo que se conoce como calidad en el servicio.

En tercer lugar, valoramos la observación realizada por Cronin y Taylor al modelo anterior, en lo concerniente al instrumento de medición de la calidad en el servicio (SERVQUAL). Vale decir, compartimos la estructura en dimensiones de la calidad de servicio y también rechazamos la forma en cómo se mide tal calidad, dado que considerar las expectativas como un indicador clave al momento de su medición resulta un despropósito en atención a lo fácil y manejable que suele ser las expectativas por factores externos, tanto en el aumento o disminución de las mismas; además de agravarla por generar un exceso de preguntas y la confusión por la duplicidad de estas.

#### **2.2.4. Ministerio Público.**

##### ***2.2.4.1. Institución autónoma.***

Al llegar a la mitad del año de 1979, la historia del Ministerio Público cambió radicalmente. La Constitución aprobada por la Asamblea Constituyente de 1978, le dio una regulación en la Ley Suprema, atribuyéndole personería propia, con independencia, autonomía, organización, composición, funciones, atribuciones, prohibiciones; conforme a sus artículos 250° y 251° del Capítulo XI.

Poco después, la institución fue desarrollada en su Ley Orgánica, mediante el Decreto Legislativo N° 052 del 19 de marzo de 1981, vigente aún hoy, funcionando conforme a ella hasta la fecha, con las modificaciones propias de la Constitución Política de 1993 y suspensiones por las disposiciones legales que dispusieron su reorganización, desde el 18 de junio de 1996 hasta el 6 de noviembre del 2000, día en que se promulgó la Ley N° 27367, que desactivó la Comisión Ejecutiva del Ministerio Público.

La actual Constitución Política del Estado, vigente desde el 31 de diciembre de 1993, regula al Ministerio Público en sus artículos 158°, 159° y 160°, como el titular en el ejercicio público de la acción penal, habiéndose derogado los artículos pertinentes del Código de Procedimientos Penales de 1940.

#### ***2.2.4.2. Funciones.***

El Ministerio Público está al servicio de la sociedad y de la administración de justicia, defendiendo la legalidad, los intereses públicos, la independencia de los órganos jurisdiccionales y la recta administración de justicia, para fortalecer el Estado democrático, social y de derecho. Asimismo, representa a la sociedad en los procesos judiciales.

#### ***2.2.4.3. Misión.***

Defender la legalidad y los intereses públicos tutelados por la ley; prevenir y perseguir el delito; defender a la sociedad, al menor y a la familia en juicio; velar por la independencia de los órganos jurisdiccionales y por la recta administración de justicia.

#### **2.2.4.4. Visión.**

Ser reconocido nacional e internacionalmente como una institución moderna y confiable, consolidada por la excelencia de sus servicios y el adecuado soporte médico, legal y forense; que contribuye a una recta y real administración de justicia y de esta manera a la convivencia pacífica y al desarrollo de la sociedad.

#### **2.2.4.5. Valores.**

El Ministerio Público, persigue y fomenta la vigencia de un sistema de valores, que rija el accionar de los servidores que conforman la institución, la práctica de estos valores contribuirá a la consolidación y fortalecimiento de una institución eficaz, eficiente, autónoma e independiente.

Entre estos valores de práctica cotidiana se pueden mencionar:

- a) Lealtad de la Constitución Política del Estado y la Institución
- b) Justicia
- c) Vocación de Servicio
- d) Respeto y Dedicación
- e) Honradez
- f) Honestidad
- g) Imparcialidad
- h) Integridad y Objetividad
- i) Transparencia
- j) Puntualidad
- k) Responsabilidad
- l) Igualdad de Género



**2.2.4.6. ¿Por qué el Ministerio Público se llama “ministerio” si éste no es un organismo conformante del poder ejecutivo?**

En la denominación “Ministerio Público”, la palabra “Ministerio” no está vinculada con las instituciones conformantes del Poder Ejecutivo (como, por ejemplo, Ministerio de Educación, Ministerio de Salud, Ministerio de Justicia, etc.), sino, por el contrario, se usa en relación con la séptima acepción significativa del término “Ministerio” que le otorga el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española: “Cargo, empleo, oficio u ocupación”, significado que, al mismo tiempo, proviene del término latino “ministerium” que significa “servicio”.

En este sentido, la expresión “Ministerio Público”, refiere a la institución constitucionalmente autónoma que brinda el “servicio público” a la sociedad nacional, servicio que está precisado y definido por las atribuciones conferidas en el artículo 159° de la Constitución Política del Estado y el artículo 1° del D. Leg. N° 052, Ley Orgánica del Ministerio Público. (Programa de inducción fomentando la cultura organizacional en valores, ética y vocación del servicio al ciudadano, 2013, pp. 05-08)

El Ministerio Público no es lo que un servidor de ella o persona ajena a esta crea que sea, el Ministerio Público es lo que sus normas consagran qué es: una entidad pública al servicio de la sociedad; y que como tal, debe concebirse y existir. Por lo tanto, toda persona aspirante a pertenecer a esta entidad, debe tener como principio por formación y convicción: la vocación de servicio para el público.

En ese sentido, el perfil del servidor civil no se agota en el cumplimiento de los conocimientos académicos requeridos o la experiencia profesional previa obtenida, sino que se

extiende a criterios de formación pre y profesional de habilidades y competencias, (vocación de servicio, empatía, sensibilidad, compromiso, etc.), a fin de que se genere un sentido de pertenencia y afinidad con los fines trazados por la institución y la administración pública: el bien común.

En suma, considerando que el Ministerio Público tiene como parte de su misión defender a la sociedad, al menor y a la familia en juicio; y como parte de su visión ser reconocida tal institución moderna y confiable sea, consolidada por la excelencia de sus servicios que contribuye a la convivencia pacífica y al desarrollo de la sociedad, resulta entonces imprescindible que la elección de sus integrantes se realice con una especial atención e impecable proceso de selección.

No obstante, hacemos énfasis en que además se debe perfeccionar dicho proceso mediante evaluaciones periódicas, con el objetivo de determinar que lo expuesto en el curriculum vitae o en la presentación de la entrevista personal no sean conceptos aislados, sino que sumados se reflejen íntegramente en un desempeño eficiente e idóneo para el perfil predeterminado.

### **2.2.5. Marco legal.**

#### ***2.2.5.1. Manual de organización y funciones (Resolución de la Fiscalía de la Nación N° 2914-2016-MP-FN).***

##### *a. Funciones del asistente en función fiscal.*

1. Elaborar proyectos de dictámenes, acusaciones, disposiciones y requerimientos fiscales; así como informes, notificaciones, oficios u otra documentación dentro del ámbito de competencia del órgano, unidad orgánica y/o dependencia fiscal.
2. Analizar y estudiar los procesos/procedimientos de las carpetas fiscales, expedientes judiciales y demás que sean de competencia del órgano, unidad orgánica y/o dependencia fiscal.

3. Custodiar, clasificar y archivar la carpeta fiscal o carpeta electrónica que se encuentren bajo su responsabilidad.

4. Mantener actualizado el Sistema de Gestión Fiscal (SGF) y la información de la Carpeta Virtual.

5. Evaluar y calificar denuncias, carpetas fiscales u otra documentación asignada dentro del ámbito de su competencia.

6. Tomar diligencias e interrogatorios en investigaciones preliminares.

7. Asistir al Fiscal en los operativos y otros en los cuales requiera su apoyo enmarcado en el ámbito de su competencia.

8. Mantener informado del desarrollo de sus actividades a la/el Jefa/e Superior.

9. Las demás funciones que le asigne la/el Jefa/e Superior dentro del ámbito de su competencia.

*b. Funciones del asistente administrativa/o.*

1. Elaborar proyectos de informes, notificaciones, oficios, memorando y otros documentos de la dependencia fiscal.

2. Clasificar, organizar y sistematizar los documentos de la dependencia fiscal, bajo los parámetros establecidos por la/el Jefa/e Superior.

3. Mantener actualizado el Sistema de Gestión Fiscal y la formación de la carpeta virtual.

4. Llevar el control estadístico de los bienes y documentos que ingresan y egresan de la dependencia fiscal.

5. Distribuir la documentación recepcionada, previo registro en los medios correspondientes.

6. Atender a los usuarios, facilitando las carpetas fiscales para su lectura y expedición de copias certificadas dispuestas por el fiscal.
7. Mantener y clasificar los archivos y documentación de la dependencia fiscal.
8. Realizar el trámite documentario que el fiscal disponga y dentro del ámbito de su competencia.
9. Coordinar con dependencias administrativas la atención de requerimientos realizados por la dependencia fiscal.
10. Mantener informado del desarrollo de sus actividades a la/el Jefa/e Superior.
11. Las demás funciones que le asigne la/el Jefa/e Superior dentro del ámbito de su competencia. (Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2016, pp. 19-20)

***2.2.5.2. Reglamento del régimen disciplinario y procedimiento sancionador del Ministerio Público (Resolución de la Fiscalía de la Nación N° 594-2015-MP-FN).***

**Artículo 16.– Denuncias**

Las denuncias son actos mediante los cuales cualquier persona, sea servidor civil o no, pone en conocimiento de la Entidad, los hechos que considere como una falta disciplinaria establecida en la legislación vigente, presuntamente cometida por un servidor o servidor civil del Ministerio Público. Las denuncias se formulan ante la Secretaría Técnica, ya sea en forma verbal o escrita debiendo exponer, en forma clara y fundamentada los hechos denunciados, debiendo adjuntar las pruebas que considere pertinentes, de ser el caso.

**Artículo 38.– Recepción de denuncias o de informes de la comisión de presuntas faltas disciplinarias, funcionales o infracción al Código de Ética de la Función Pública**

La Secretaría Técnica recibe las denuncias o informes sobre la presunta comisión de faltas, califica si las mismas cumplen con los requisitos establecidos en la Ley y su Reglamento y procede a la realización de las acciones conducentes a su tramitación.

Una vez que se cuente con la información pertinente, el Secretario Técnico emite informe precalificando la falta, debidamente sustentado y fundamentado, y remitiendo el caso con los antecedentes al Órgano Instructor.

Cuando la comunicación de la presunta falta es a través de una denuncia, el rechazo a iniciar un proceso administrativo disciplinario debe ser motivado y notificado al que puso en conocimiento la presunta falta, si estuviese individualizado.

La Secretaría Técnica tramita la denuncia y brinda una respuesta al denunciante en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles a partir del día siguiente de su recepción.

#### Artículo 39.– Inicio del procedimiento administrativo disciplinario

39.1 Recibido el informe de precalificación de parte del Secretario Técnico, el Órgano Instructor, según sea el caso, determina si existen elementos suficientes para el inicio del procedimiento administrativo disciplinario, en cuyo caso emite la resolución o el acto, según corresponda, de imputación de presuntas faltas al servidor civil o servidor, la que debe contener lo siguiente:

- a) La identificación del servidor civil o servidor.
- b) La imputación de la(s) presunta(s) falta(s), es decir, la descripción de los hechos que configuran la falta.
- c) La norma jurídica presuntamente vulnerada.
- d) La medida cautelar, en caso corresponda.
- e) La sanción que correspondería a la falta imputada.

f) El plazo para presentar el descargo.

g) Los derechos y las obligaciones del servidor civil o servidor en el trámite del procedimiento.

h) Los antecedentes y documentos que dieron lugar al inicio del procedimiento.

i) La autoridad competente para recibir los descargos y el plazo para presentarlos.

39.2 La Resolución o acto de inicio del procedimiento administrativo disciplinario debe notificarse al servidor civil o servidor del Ministerio Público dentro del término de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de su emisión.

#### Artículo 41.– Calificación de la falta

41.1 El Órgano Instructor, según sea el caso, evalúa los descargos presentados por el servidor civil o servidor del Ministerio Público, dentro del plazo establecido, y determina si estos enervan o no las imputaciones formuladas.

41.2 Sí como resultado de la evaluación del expediente o, en su caso, de las indagaciones previas realizadas, se aprecia indicios razonables de la presunta comisión de falta administrativa disciplinaria o funcional, el Órgano Instructor, según sea el caso, eleva su informe al Órgano Sancionador, según sea el caso, con los fundamentos de su pronunciamiento, debiendo contener lo siguiente:

a) Los antecedentes del procedimiento.

b) La identificación de la falta imputada, así como la norma jurídica presuntamente vulnerada.

c) Los hechos que determinan la comisión de la falta.

d) El pronunciamiento sobre la comisión de la falta por parte del servidor civil o servidor.

e) La recomendación de la sanción aplicable, de ser el caso.

f) Proyecto de resolución, debidamente motivada.

41.3 De concluir el Órgano Instructor que no existe mérito a la apertura del procedimiento administrativo disciplinario, recomienda al Órgano Sancionador los cursos de acción a seguir o el archivamiento del caso según corresponda.

Artículo 42.– Conclusión del procedimiento administrativo disciplinario

42.1 Recibido el Informe de calificación de la falta emitido por el Órgano Instructor, según sea el caso, el Órgano Sancionador debe emitir resolución pronunciándose sobre la comisión de la infracción.

42.2 El Órgano Sancionador, según sea el caso, se encuentra facultado a modificar la sanción propuesta o apartarse de las recomendaciones del órgano instructor, debiendo motivar y sustentar dicha decisión.

42.3 La resolución mediante la cual el Órgano Sancionador, según sea el caso, se pronuncia sobre la existencia o inexistencia de la comisión de una falta disciplinaria, debe contener lo siguiente:

- a) La referencia a la falta incurrida.
- b) La descripción de los hechos.
- c) La citación expresa de las normas vulneradas.
- d) Vinculación precisa de la responsabilidad del servidor civil o servidor del Ministerio Público respecto de la falta que se estime cometida.
- e) La sanción impuesta.
- f) El plazo para impugnar.
- g) La autoridad que resuelve el recurso de apelación.

En caso de la inexistencia de responsabilidad administrativa se notifica al servidor civil o servidor del Ministerio Público y se archiva.

42.4 La resolución de conclusión del procedimiento administrativo disciplinario en primera instancia debe notificarse al servidor civil o servidor del Ministerio Público dentro del término de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente de su emisión, para su conocimiento y fines.

42.5 La Resolución de conclusión del procedimiento administrativo disciplinario en el Ministerio Público pone fin a la primera instancia.

#### Artículo 44.– Plazo para la interposición de los recursos administrativos

Ante la resolución que impone sanción disciplinaria, el servidor civil o servidor puede interponer, en el plazo de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de su notificación, los siguientes recursos administrativos:

##### 44.1 Recurso de Reconsideración:

Se interpone ante órgano sancionador que impuso la sanción, cuando se tenga nueva prueba, el que se encarga de resolverlo. Su no interposición no impide la presentación del recurso de Apelación.

##### 44.2 Recurso de Apelación:

Se interpone cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas, se trate de cuestiones de puro derecho o se cuente con nueva prueba instrumental, siendo que, según la falta administrativa impuesta, se resuelve según lo siguiente:

Amonestación escrita resuelve el Gerente Central de Potencial Humano.

Suspensión resuelve el Tribunal del Servicio Civil.

Destitución resuelve el Tribunal del Servicio Civil.



En caso la Gerencia Central de Potencial Humano como jefe inmediato imponga la sanción de amonestación escrita, quien resuelve el recurso de apelación es la Gerencia General.

La Resolución que resuelve en segunda instancia o la denegatoria ficta, agotan la vía administrativa, por lo que no cabe interponer recurso alguno, pudiendo interponerse demanda contencioso-administrativa.

La interposición de los medios impugnatorios no suspende la ejecución del acto impugnado.

Artículo 17.– Faltas de carácter disciplinario

Las consignadas en:

Art. 85 de la Ley N° 30057.

Art. 98 de su Reglamento General aprobado por Decreto Supremo N° 40-2014-PCM, así como en la normativa interna que sea aplicable. (R. I. T. 728 y R. I. T. C. A. S.) (Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2015, pp. 01-19)

#### ***2.2.5.3. Ley del servicio civil – ley N° 30057.***

Artículo 85. Faltas de carácter disciplinario

d) La negligencia en el desempeño de las funciones.

e) El impedir el funcionamiento del servicio público.

n) El incumplimiento injustificado del horario y la jornada de trabajo. (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2013, p. 12)

#### ***2.2.5.4. Reglamento de la ley del servicio civil – D. S. N° 40-2014-PCM.***

Artículo 98.- Faltas que determinan la aplicación de sanción disciplinaria

98.3. La falta por omisión consiste en la ausencia de una acción que el servidor o exservidor civil tenía obligación de realizar y que estaba en condiciones de hacerlo. (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2014, p. 19)

**2.2.5.5. Reglamento interno de trabajo del Ministerio Público (R. I. T. – Reg. 728).**

Artículo 63°. - Obligaciones de los trabajadores

Son obligaciones de los trabajadores de la Institución, los siguientes

1. Conocer a fondo las labores que conciernen al cargo que ocupa, cumpliendo las funciones inherentes con honradez, lealtad, dedicación, diligencia, eficacia, eficiencia y productividad.

7. Respetar y cumplir las normas legales, administrativas y las contenidas en el presente Reglamento, así como todas aquellas disposiciones de orden interno que pueda dictar la Institución.

8. Asistir y cumplir puntualmente con el horario de trabajo establecido en el presente Reglamento, así como registrar sus ingreso o salida de la Institución a través de los sistemas de control previstos.

Artículo 64°. - Prohibiciones para los trabajadores

Los trabajadores del Ministerio Público están prohibidos de:

4. Abandonar el centro de trabajo durante la jornada laboral establecida o ausentarse de su puesto de trabajo sin la autorización de su jefe inmediato, o sin cumplir con lo normado en el presente Reglamento. (Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2012, pp. 11-12)

**2.2.5.6. Directiva aplicable a los trabajadores sujetos al régimen laboral especial del D.**

**L. N° 1057 – C. A. S. (R. I. T. – C. A. S.).**

28.2 Obligaciones de los trabajadores. - Son obligaciones de los trabajadores de la institución, los siguientes:

1. Cumplir con las labores específicas o servicios contratados, establecidos en su contrato administrativo de servicios suscrito con el Ministerio Público.

2. Conocer a cabalidad las labores que conciernen al cargo que ocupa, cumpliendo las funciones inherentes con honradez, lealtad, dedicación, diligencia, eficacia, eficiencia y productividad.

8. Respetar y cumplir las normas legales, administrativas y las contenidas en la presente Directiva, así como todas aquellas disposiciones de orden interno que pueda dictar la institución.

9. Asistir y cumplir puntualmente con el horario de trabajo establecido en la presente Directiva, así como registrar su ingreso o salida de la Institución a través de los sistemas de control previstos.

28.3 Prohibiciones para los trabajadores. - Los trabajadores del Ministerio Público están prohibidos de:

4. Abandonar el centro de trabajo durante la jornada laboral establecida o ausentarse de su puesto de trabajo sin la autorización de su jefe inmediato, o sin cumplir con lo normado en la presente Directiva. (Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2013)

Finalmente, consideramos que el cumplimiento del propósito de medir la calidad en el servicio planteado por los últimos autores comentados (Cronin y Taylor), mediante su instrumento

de medida SERVPERF, puede ser mejorado si añadimos como indicador el nivel de conocimiento del usuario respecto a las normas que regulan las funciones y procedimientos disciplinarios de los empleados o servidores civiles de una empresa o entidad, respectivamente; y lo relacionamos con la calidad de servicio percibida, enfocada desde sus cinco dimensiones: Empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta o sensibilidad y elementos tangibles.

Lo precedido se sustenta en que tal conocimiento permitirá al usuario exigir los deberes u obligaciones omitidas por el empleado o servidor civil, y en caso de que persistan, proceder con la apertura de un procedimiento administrativo disciplinario. En consecuencia, tal situación difícilmente volverá a suceder y, por el contrario, en su próxima visita a la empresa o entidad, la calidad en el servicio mejorará y, por ende, su percepción de la misma también lo hará.

Situación ventajosa que no tendrá el usuario que desconoce de tales normas, por lo que no sabrá como actuar ante las omisiones de los deberes u obligaciones de los empleados o servidores civiles, y peor aún, ante la persistencia de estos. En consecuencia, la calidad en el servicio no mejorará para aquel, ni en su próxima visita y, por ende, su percepción de la misma tampoco lo hará.

En consecuencia, asumimos que la relación entre el empleado o servidor y usuario es fundamental al momento de determinar la calidad del servicio brindado, en la medida de que no es suficiente con brindar el servicio como tal, sino que resulta necesario que se brinde con calidad, en su entendido de ejecutarlo con la totalidad de sus dimensiones: empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta o sensibilidad y con los elementos tangibles idóneos. Más aun, cuando las cuatro primeras dimensiones están relacionadas a las cualidades deseables del empleado o servidor, y que como tales, son requeridas imprescindiblemente en el perfil de todo aspirante con

vocación de servicio, es decir, están orientadas generalmente con la forma de ejecutar sus funciones asignadas, o en ocasiones incluso, son parte de sus funciones propias.

No obstante, comprendemos que resulta inmensa la responsabilidad del usuario para conocer de tantas normas administrativas por cada empresa o entidad que haya, y hasta pareciera que tal responsabilidad se estaría desplazando de quien ejerce el servicio hacia quien lo recibe.

Sin embargo, lo que se pretende no es que el usuario sea un especialista en normas administrativas, sino que éste sea informado de manera clara, sencilla y didáctica sobre las funciones del empleado o servidor; y del procedimiento a seguir en caso de inconductas funcionales, ambas en relación con las cualidades o dimensiones exigidas para la forma en cómo se debe ejecutar el servicio. Aunque tampoco se pretende saturar al usuario con información en demasía, sino de facilitar su alcance mediante la elaboración y difusión de organigramas, mapas conceptuales, cuadros sinópticos, infografías, diagramas, etc., en lugares donde el usuario tenga interacción directa con el servidor, de tal manera que permita al usuario actuar sin necesidad de memorizar tantas normas como empresa o entidad visitada.

### **2.3. Bases Filosóficas**

#### **2.3.1. Sobre la persona y su dignidad desde un enfoque humanista antropológico integral.**

Es fundamental concebir al ser humano como persona para comprender su sentido y alcance como individuo y ser social, dicho de otra manera, con una visión propia de la antropología integral humanista. Maritain (1982) se refiere sobre el significado de ser persona en los siguientes términos:

Una determinada antropología integral y optimista sobre el ser humano, vinculada a dimensiones trascendentes, ofrece la siguiente explicación de lo que significa ser

persona: Cuando decimos que un hombre es una persona, queremos decir que no es solamente un trozo de materia, un elemento individual en la naturaleza, como un átomo, una espiga de trigo, una mosca o un elefante son elementos individuales en la naturaleza. [...]. El hombre es un individuo que se sostiene a sí mismo por la inteligencia y la voluntad; no existe solamente de una manera física; hay en él una existencia más rica y más elevada, sobreexiste espiritualmente en conocimiento y amor. Es así, en cierta forma, un todo, y no solamente una parte; es un universo en sí mismo, un microcosmos, en el cual el gran universo íntegro puede ser contenido por el conocimiento, y que por el amor puede darse libremente a seres que son para él como otros 'él mismo' – relación a la cual es imposible encontrar equivalente en todo el universo físico. [...].

La noción de personalidad implica así las de totalidad e independencia. Por indigente y aplastada que esté una persona es, como tal, un todo, y en tanto que persona subsiste de manera independiente. Decir que el hombre es una persona, es decir que en el fondo de su ser es un todo, más que una parte, y más independiente que siervo. [...]. La persona tiene una dignidad absoluta porque está en relación directa con lo absoluto, único medio en que puede hallar su plena realización; su patria espiritual es todo el universo de los bienes que tienen valor absoluto, y que reflejan en cierto modo, un absoluto superior al mundo, hacia el cual tienden. (pp. 12-13)

En tal tesitura, la condición de ser humano es un conglomerado de cualidades que integran una unidad sólida, entre las que se encuentra su racionalidad distintiva y su sin par. Sin embargo, tales cualidades o dimensiones no suponen una preponderancia entre unas frente a otras, por el

contrario, es tal su unidad que solo es posible concebir su humanidad en tanto en cuanto no se reduzca a alguna de sus dimensiones, ni se limite al desarrollo de una cualidad para serlo.

En consecuencia, se debe abordar su totalidad y unidad, según Spaemann (1997) a través de una antropología integral:

No hay personas potenciales; las personas tienen potencias, capacidades. Las personas pueden desarrollarse, pero ninguna cosa se transforma en una persona. Alguien no llega a ser tal por la vía de procedencia a partir de algo. Si la personeidad fuera un mero estado, entonces podría llegarse a ser tal, gradualmente o por etapas; pero, si una persona es alguien que puede atravesar por varios estados y experimentar varias disposiciones, entonces la persona es siempre anterior a tales estados. La persona no es el resultado de un cambio, sino, de una generación, como las sustancias de Aristóteles. La persona es sustancia, porque la personeidad o el ser personal es el modo en que el ser humano es. La persona, ni comienza a existir con posterioridad al ser humano, ni cesa de existir antes que éste. (p. 18)

Sobre la base de que el ser humano es la persona desde el comienzo hasta el final; y que sus potencialidades y cualidades no la definen como tal, sino que estas se desarrollan a lo largo de su vida, entonces podemos afirmar que, si bien es cierto somos personas desde siempre, también lo es de que podemos ser mejores personas en la medida que desarrollemos todas las cualidades o dimensiones de nuestra humanidad.

En ese mismo orden de ideas, las plenitudes de nuestras cualidades están condicionadas al bien común por nuestra naturaleza gregaria, pese a destacar nuestra sin paridad en un sentido individual, en uno colectivo, somos una especie de impares que destaca por el reconocimiento y

bienestar de quienes, como nosotros, también son personas, y que se extiende hasta lograr la satisfacción de nuestras necesidades más esenciales de justicia, paz y felicidad.

La persona no es un ser abstracto, ni una construcción filosófica, sino cada hombre concreto, con sus sufrimientos y sus alegrías, con sus esperanzas y deserciones. Su desarrollo integral, el de cada hombre concreto, sólo puede hacerse en la sociedad. Cada uno solo es plenamente persona entre los demás. Así, el hombre se hace, desde que nace, en una doble tensión, de interiorización, descubriendo en lo más profundo de la propia naturaleza las estructuras de la vida y de la conciencia, y de expansión, contrastando y puliendo su propio yo, en el descubrimiento del otro y en la resistencia y dificultades de las estructuras. Esta doble tensión supone una interinfluencia entre la conciencia y la sociedad, la naturaleza y la historia. (Peces-Barba, 1968, p. 39)

De otra parte, la dignidad es la palabra que define el valor intrínseco del ser humano en su más vasta concepción de su condición, incluido el de persona. Peces-Barba (2002) la explica de la siguiente manera:

La dignidad como punto de partida es el valor intrínseco de la persona derivado de una serie de rasgos de identificación que la hacen única e irrepetible, es decir, una descripción de las dimensiones de nuestra condición, el fundamento de nuestra ética pública, porque acota el ámbito de su acción para realizar el proyecto en que consiste el ser humano: la plena realización de todas las dimensiones de su humanidad. En ese sentido es un punto de partida, un modelo a realizar.

Además, la dignidad es el punto de llegada porque la persona es un fin que ella misma decide sometándose a la regla, que no tiene precio y que no puede ser



utilizada como medio, por todas las posibilidades que encierra su condición que suponen esa idea de dignidad humana en el punto de partida. Estamos ante un deber ser fundante que explica los fines de la ética pública política y jurídica [esto es, la ética pública que ha sido asumida por el poder e incorporada al Derecho], al servicio de ese deber ser. (pp. 50, 68)

Es decir, la dignidad como punto de partida es el valor consustancial que tiene el ser humano, por su condición de tal, lo que es o debería ser (ser y debe ser – persona y mejor persona – discurso descriptivo); por otra parte, la dignidad como punto de llegada, es el camino por recorrer hasta alcanzar dicha dignidad (deber ser – mejor persona): En sí nosotros ya somos, pero aún no somos lo que deberíamos de ser. (Persona – mejor persona – discurso prescriptivo). Así mismo, prosigue el mismo autor:

Cuando reflexionamos sobre la dignidad humana, referencia ética radical, y sobre el compromiso justo que corresponde a las sociedades bien ordenadas, no estamos describiendo [necesariamente] una realidad sino un deber ser, en cuyo edificio la dignidad humana es un referente inicial, un punto de partida y también un horizonte final, un punto de llegada. Se puede hablar de un itinerario de la dignidad, de un dinamismo desde el deber ser hasta la realización a través de los valores, de los principios y de los derechos, materia de la ética pública.

Entre la dignidad como punto de partida y como punto de llegada, se extiende la ética pública, política y jurídica, que modela la morada temporal de los hombres, la sociedad que es la casa donde se realiza el recorrido de la dignidad. La razón será, a lo largo de la Historia, la que delibere y resuelva sobre los caminos que el hombre

debe recorrer para desarrollar esas condiciones que tenemos en proyecto, y que suman las dimensiones de la dignidad. (pp. 50, 67)

De lo anterior se concluye que, si bien el ser humano es anterior y trasciende al Estado por su eminente dignidad, no obstante, de manera aislada el desarrollo pleno de sus dimensiones o cualidades queda imposibilitado, por lo que la existencia del Estado es imprescindible para lograr el proyecto de mejor persona mediante una racional ética pública, política y jurídica. De modo que, el Estado no es una abstracción teórica, sino que se concibe sobre la base del desarrollo integral de las personas, razón por la cual entre sus fines primordiales se impone la satisfacción de las necesidades básicas de una sociedad, a través de las prestaciones de los Servicios Públicos.

Ahora bien, los servicios públicos dentro de las instituciones estatales no son sino una comunidad de personas al servicio de las demás personas que contribuyen a su realización de humanización, siendo necesario que comprenda que el desarrollo propio es el desarrollo de los demás, quienes, como él, también son personas; y a su vez, coopere en la construcción de una sociedad ordenada que se edifique sobre la base de la ética pública, la dignidad y los derechos.

En relación con esto último, se encuentra la calidad en el servicio público brindado por el servidor civil, que además de exigir los conocimientos idóneos del cargo a desempeñar, exige cierto grado de valores o principios de enfoque ético que orienten su actuar al servicio de la persona (llámese usuario). Lo contrario se traduce como servidores civiles sin vocación de servicio, tanto en su formación como conformación, carentes de la esencia del servicio público: probidad moral.

El personal técnico y los especialistas de cualquier tipo, encuentran una posición precaria en la estructura gubernamental donde la tradición se ha hecho sentir mayormente; sin embargo, cuando se cuenta con personal altamente capacitado técnicamente surge un nuevo problema: existe una falta de sensibilidad a los

problemas sociales, lo que se convierte en un enorme obstáculo para la consecución de los objetivos establecidos. Por lo que, no sólo se requieren conocimientos sino vocación de servicio. (Aguilar, 2000, p. 181)

Así mismo, considerando que el servicio público se brinda por vocación del servidor civil y que no es un medio, sino un fin en sí mismo, por cuanto, no solo permite el desarrollo pleno de las dimensiones o cualidades de quien lo brinda (realización profesional), sino también de quien lo recibe (satisfacción de necesidades), y considerando que lo que nos hace iguales entre todos es nuestra dignidad inherente, entonces se debe considerar también que, la calidad en el servicio público no debería estar condicionada al conocimiento que tenga la persona respecto a las funciones del servidor civil, sino por el contrario, no debería existir condicionamiento alguno bajo el reconocimiento de esa igual dignidad que la tenemos todos, por lo que prestar un servicio público supone hacerlo siempre como fin, y nunca como medio.

Finalmente, solo de esa manera se procurará ser coherente con el preeminente valor que se le reconoce; y podremos construir una administración pública que sea sinónimo de eficiencia, orden institucional y estructura armónica en su relación con el usuario. Dirigiendo su actuar a resultados calificativos positivos por la sociedad, y a su vez, priorizando siempre, y sobre todo, cumplir con el fin supremo del Estado: la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad.

## **2.4. Definiciones Conceptuales**

### **1. Calidad del Servicio:**

Juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer) y sus percepciones sobre los

resultados del servicio ofrecido. Indican que a la hora de evaluar la calidad de servicio y en ausencia de criterios de carácter objetivo es necesario realizar un diagnóstico de dicho servicio a partir del análisis de las percepciones de los clientes o usuarios con relación al servicio recibido. (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1985, p. 49)

## 2. Denuncias:

Son actos mediante los cuales cualquier persona, sea servidor civil o no, pone en conocimiento de la Entidad, los hechos que considere como una falta disciplinaria establecida en la legislación vigente, presuntamente cometida por un servidor o servidor civil del Ministerio Público. Las denuncias se formulan ante la Secretaría Técnica, ya sea en forma verbal o escrita debiendo exponer, en forma clara y fundamentada los hechos denunciados, debiendo adjuntar las pruebas que considere pertinentes, de ser el caso. (Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador del Ministerio Público, 2015, p. 05)

## 3. Faltas de carácter disciplinaria:

Es toda acción u omisión, voluntaria o no, que contravenga las obligaciones, prohibiciones y demás normativa específica sobre los deberes del servidor civil del Ministerio Público y da a lugar a la aplicación de la sanción conforme a la tipificación y al procedimiento establecido en la legislación vigente. (Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador del Ministerio Público, 2015, p. 05)

## 4. Función Pública:

Toda actividad temporal o permanente, remunerada u honoraria, realizada por una persona en nombre o al servicio de las entidades de la Administración Pública, en cualquiera de sus niveles jerárquicos.

Los fines de la función pública son el Servicio a la Nación, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, y la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, conforme a lo dispuesto por la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. (Ley del Código de Ética de la Función Pública – Ley N° 27815, 2002, p. 01)

#### 5. Manual de Organización y Funciones (M.O.F):

El Manual de Organización y Funciones (MOF), es un documento Técnico Normativo, de la Gestión institucional, que describe la estructura, objetivos y funciones y precisa las interrelaciones jerárquicas, funciones internas y externas, etc. de las dependencias de la entidad. El Manual de Organización y Funciones determina los cargos dentro de la estructura orgánica y las funciones que les competen.

El Manual de Organización y Funciones (MOF) tiene el propósito fundamental de describir con claridad las funciones principales de cada uno de los órganos que la integran, delimitando la amplitud, naturaleza y campo de acción de las mismas, asimismo determinan los cargos dentro de la estructura orgánica y las funciones que le competen y los requisitos mínimos que deben reunir las personas para ser asignadas en cada uno de ellos.

En tal sentido como instrumento de gestión, el Manual de Organización y Funciones (MOF) es una fuente permanente de información técnica que presenta en forma clara y definida la estructura orgánica y las funciones de cada uno de los órganos descritos, así como de las actividades y tareas del personal asignado a los cargos. (Manual de Organización y Funciones del Centro de Exportación, Transformación, Industria, Comercialización y Servicios Matarani, 2015, p. 01)

#### 6. Procedimiento Administrativo Disciplinario:

Conjunto de actos y diligencias que desarrolla el Ministerio Público, conducentes a la emisión de todo acto administrativo para la determinación de responsabilidad administrativa disciplinaria, como su antecedente y su fundamento, los cuales son necesarios para su perfeccionamiento, condicionan su validez. Cuenta con dos Fases:

1. Fase Instructiva: Comprende las actuaciones conducentes a la determinación de la responsabilidad administrativa disciplinaria.

2. Fase sancionadora: Comprende desde la recepción del informe del Órgano Instructor hasta la emisión de la comunicación que determina la imposición de sanción o que determina la declaración de no haber lugar a la comisión de una falta disciplinaria, disponiendo, en este último caso, el archivo del procedimiento. (Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador del Ministerio Público, 2015, p. 03)

#### 7. Secretaría Técnica:

Apoya al Órgano Instructor respectivo, y puede estar compuesta por uno o más servidores civiles del Ministerio Público. Estos servidores, a su vez, pueden ser

servidores civiles de la entidad y ejercen la función en adición a sus funciones regulares, de preferencia son abogados y son designados por la Gerencia General. La Secretaría Técnica depende de la Gerencia Central de Potencial Humano.

Recibe las denuncias o informes sobre la presunta comisión de faltas, califica si las mismas cumplen con los requisitos establecidos en la Ley y su Reglamento y procede a la realización de las acciones conducentes a su tramitación.

Una vez que se cuente con la información pertinente, el Secretario Técnico emite Informe precalificando la falta, debidamente sustentando y fundamentado, y remitiendo el caso con los antecedentes al Órgano Instructor.

Cuando la comunicación de la presunta falta es a través de una denuncia, el rechazo a iniciar un proceso administrativo disciplinario debe ser motivado y notificado al que puso en conocimiento la presunta falta, si estuviese individualizado.

La secretaría Técnica tramita la denuncia y brinda una respuesta al denunciante en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles a partir del día siguiente de su recepción. (Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador del Ministerio Público, 2015, pp. 04, 13-14)

#### 8. Servicio Público:

Toda actividad de la administración o de los particulares, destinada a satisfacer una necesidad general, cuya gravitación en el supuesto de prestación por particulares requiere control de autoridad estatal. Siendo que el elemento público no se refiere al ente que lo presta sino al destinatario, por lo que el servicio público no es otra cosa que el servicio “para” el público. (Marienhoff, 1970, p. 04, 18)

Se entiende por servicio público toda actividad organizada tendiente a resolver necesidades de interés general, colectivas o públicas de la población, en forma regular, continua y obligatoria, de acuerdo con un régimen jurídico especial de derecho público, con la participación de la Administración Pública en la prestación directa, en su regulación y control. Los servicios públicos son aquellas actividades que satisfacen necesidades colectivas, generalmente esenciales, que deben ser ofrecidos en forma universal, obligatoria, continua y en condiciones de igualdad y calidad, a toda la comunidad. (Matías Camargo, 2014, p. 318)

#### 9. Servidor Civil del Ministerio Público:

Todo aquel funcionario público, directivo público o gerente público que desempeñe o haya desempeñado cargo funcional, independientemente de su régimen laboral o contractual, además el servidor civil de carrera y servidor de actividades complementarias, así como los servidores de la entidad que se encuentran bajo los regímenes laborales del Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral o del Decreto Legislativo N° 1057, que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios – CAS. (Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador del Ministerio Público, 2015, p. 05)

#### 10. Servidor del Ministerio Público:

“Toda persona que tenga o haya tenido vínculo contractual con el Ministerio Público, con prescindencia del régimen contractual con el que se vincula al Ministerio Público” (Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador del Ministerio Público, 2015, p. 05).



## 11. Usuario:

“Es aquel ciudadano que se encuentra inmerso o forma parte de alguna investigación fiscal o proceso judicial (Ministerio Público o Poder Judicial)” (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018, p. 01).

## **2.5. Formulación de la Hipótesis**

### **2.5.1. Hipótesis general.**

Existe relación directa entre el nivel de conocimiento de normas administrativas por parte del usuario y la calidad del servicio público brindado en la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura – 2019.

### **2.5.2. Hipótesis específica.**

Existe relación directa entre el nivel de conocimiento del Manual de Organización y Funciones del despacho fiscal corporativo por parte del usuario y la calidad del servicio público.

Existe relación directa entre el nivel de conocimiento del Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador del Ministerio Público por parte del usuario y la calidad del servicio público.

## **Capítulo III: Metodología**

### **3.1. Diseño Metodológico**

#### **3.1.1. Tipo de investigación.**

Básica, aludiendo a Álvarez (2020) se trata “Cuando la investigación se orienta a conseguir un nuevo conocimiento de modo sistemático, con el único objetivo de incrementar el conocimiento de una realidad concreta” (p. 03).

Así mismo, con sujeción al Modelo Educativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión (2021):

La investigación básica consiste en trabajos experimentales o teóricos que se emprenden sobre todo para obtener nuevos conocimientos acerca de los fundamentos de fenómenos y hechos observables, sin intención de otorgarles ninguna aplicación o utilización determinada.

La investigación básica analiza propiedades, estructuras y relaciones con el objetivo de formular y comprobar hipótesis, teorías o leyes. (p. 77)

#### **3.1.2. Nivel de investigación.**

Correlacional, citando a Alvarado y Morán (2010) este nivel de investigación “Tiene como propósito evaluar la relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables” (p. 08).

### **3.1.3. Diseño.**

Investigación no experimental, empleando las palabras de Howard y Fred (2002) “Este tipo de investigaciones se caracteriza por no manipular deliberadamente la variable independiente. El investigador para este tipo de diseños no experimentales solo se sustrae a contemplar los fenómenos en su estado natural, para luego analizarlos” (p. 420).

Transversal, mencionando a Baptista, Fernández y Hernández (2014) “Los diseños no experimentales transversales se encargan de recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 154).

### **3.1.4. Enfoque.**

Cuantitativo, considerando a Baptista, Fernández y Hernández (2014):

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. (pp. 37, 43)

## **3.2. Población y Muestra**

### **3.2.1. Población.**

Se consideró a todos los usuarios que en el periodo de un mes acudieron a la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura, indistintamente de su condición dentro de un caso fiscal (agraviado, denunciante, actor civil, querellante, tercero civil o abogados), y conforme a la documentación proporcionada por la entidad, se estimó un promedio de 1000 usuarios mensualmente.

### **3.2.2. Muestra.**

La muestra está conformada por el 30 % de la población, es decir, por un total de 300 usuarios que acudieron en el mes de julio a las instalaciones de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura, solicitando la prestación del servicio público en cualquiera de sus despachos.

### 3.3. Operacionalización de Variables e Indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES Y RANGOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTO	
<b>V. I.</b> Nivel de conocimiento de normas administrativas	Manual de Organización y Funciones	Funciones del Asistente Administrativo.	3	Bajo (0-2) Medio (3-4) Alto (5-6)	Encuesta	Cuestionario	
		Funciones del Asistente en Función Fiscal.	3				
	Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador	Servidor Civil.	1	Bajo (0-2) Medio (3-4) Alto (5-6)			Bajo (0-4)
		Faltas disciplinarias.	1				Medio (5-8)
		Tipos de sanciones.	1				Alto (9-12)
		Denuncias.	2				
Secretaría Técnica.	1						
<b>V. D.</b> Calidad del servicio público	Fiabilidad	Cumplen lo prometido.	1	Baja (3-7) Regular (8-11) Alta (12-15)	Encuesta	Cuestionario	
		Sincero interés por resolver problemas.	1				
		Realizan bien el servicio la primera vez.	1				
	Sensibilidad	Ofrecen un servicio rápido.	1	Baja (3-7) Regular (8-11) Alta (12-15)			Baja (12-28)
		Están dispuestos a ayudar.	1				Regular (29-44)
		Nunca están demasiados ocupados.	1				
	Seguridad	Son corteses de manera constante.	1	Baja (2-5) Regular (6-8) Alta (9-10)			
		Tienen conocimientos suficientes.	1				
	Empatía	Horarios de atención convenientes para los usuarios.	1	Baja (2-5) Regular (6-8) Alta (9-10)			
		Comprenden las necesidades de los usuarios.	1				
	Elementos tangibles	Equipos de apariencia moderna.	1	Baja (2-5) Regular (6-8) Alta (9-10)			
Instalaciones físicas atractivas.		1					

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **3.4.1. Técnica por emplear.**

Encuesta, por ser un medio técnico adecuado e idóneo para la recopilación de datos en las investigaciones sociales debido a su versatilidad, utilidad y objetividad.

#### **3.4.2. Descripción de los instrumentos.**

Cuestionarios, previamente validados a través de juicio de expertos. Los cuales se estructuraron de la siguiente manera:

Variable: Nivel de conocimiento de normas administrativas

Se elaboró en un conjunto de 12 preguntas con (04) alternativas de respuesta cada una, y tuvo como finalidad medir el conocimiento del usuario respecto al Manual de Organización y Funciones – Resolución de la Fiscalía de la Nación N° 2914-2016-MP-FN; y el Reglamento del Régimen Disciplinario y el Procedimiento Sancionador – Resolución de la Fiscalía de la Nación N° 594-2015-MP-FN. A su vez, se aplicó con absoluta discreción y confidencialidad.

Variable: Calidad del servicio público.

Se elaboró en un conjunto de 12 preguntas con (05) niveles de escala cada una, y tuvo como finalidad medir el grado de calidad del servicio público bajo cinco dimensiones: Fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. A su vez, se aplicó con absoluta discreción y confidencialidad.

### **3.5. Validez de los Instrumentos a través de Juicio de Expertos**

La validez de los dos instrumentos se determinó por la evaluación de siete jueces expertos en el tema, quienes proporcionaron su valoración como se muestra a continuación:

Tabla 1

*Validez del instrumento nivel de conocimiento de normas administrativas*

<b>Expertos</b>	<b>Calificación</b>
Dr. Rojas Alvarado, Alberto.	Aplicable
Dr. Carrasco Salazar, Charlie.	Aplicable
Dr. Villarreal Salomé, Máximo.	Aplicable
Dra. Silva Castro, Elsa.	Aplicable
Mg. Yengle Ruiz, Miguel Hernán.	Aplicable
Mg. Yong Becaj, Liubisa Jasminka	Aplicable
Mg. Rivera Maguiña, Sandra.	Aplicable

La tabla 1 demostró la calificación de los jueces sobre el instrumento de la variable nivel de conocimiento de normas administrativas, donde se evidenció que el instrumento es aplicable para la investigación.

Tabla 2

*Validez del instrumento calidad del servicio público*

<b>Expertos</b>	<b>Calificación</b>
Dr. Rojas Alvarado, Alberto.	Aplicable
Dr. Carrasco Salazar, Charlie.	Aplicable
Dr. Villarreal Salomé, Máximo.	Aplicable
Dra. Silva Castro, Elsa.	Aplicable
Mg. Yengle Ruiz, Miguel Hernán.	Aplicable
Mg. Yong Becaj, Liubisa Jasminka	Aplicable
Mg. Rivera Maguiña, Sandra.	Aplicable

La tabla 2 demostró la calificación de los jueces sobre el instrumento de la variable calidad del servicio público, donde se evidenció que el instrumento es aplicable para la investigación.

### 3.6. Confiabilidad de los Instrumentos

La confiabilidad de los instrumentos se determinó con el coeficiente de Alfa de Cronbach que se desarrolló con una prueba piloto de 30 usuarios de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura.

Tabla 3

*Confiabilidad del instrumento nivel de conocimiento de normas administrativas*

<b>Variables</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de preguntas</b>
Nivel de conocimiento de normas administrativas	0,876	12

La tabla 3 demostró que el instrumento nivel de conocimiento de normas administrativas tuvo un valor en Alfa de Cronbach de 0,876; por tanto, se evidenció que el instrumento es confiable para su aplicación.

Tabla 4

*Confiabilidad del instrumento calidad del servicio público*

<b>Variables</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de preguntas</b>
Calidad del servicio público	0,932	12

La tabla 4 demostró que el instrumento calidad del servicio público tuvo un valor en Alfa de Cronbach de 0,932; por tanto, se evidenció que el instrumento es confiable para su aplicación.

### 3.7. Técnicas para el Procesamiento de la Información



Se aplicó el método de Alfa de Cronbach que determinó la confiabilidad de los instrumentos. Además, los datos obtenidos de los instrumentos se procesaron en el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) en su versión actual que permitieron realizar el análisis descriptivo donde se presentaron los datos organizados mediante tablas y figuras, que contaron con sus respectivas interpretaciones. Asimismo, con el análisis inferencial se determinó la correlación de las variables con la prueba de Chi-Cuadrado.

## Capítulo IV: Resultados

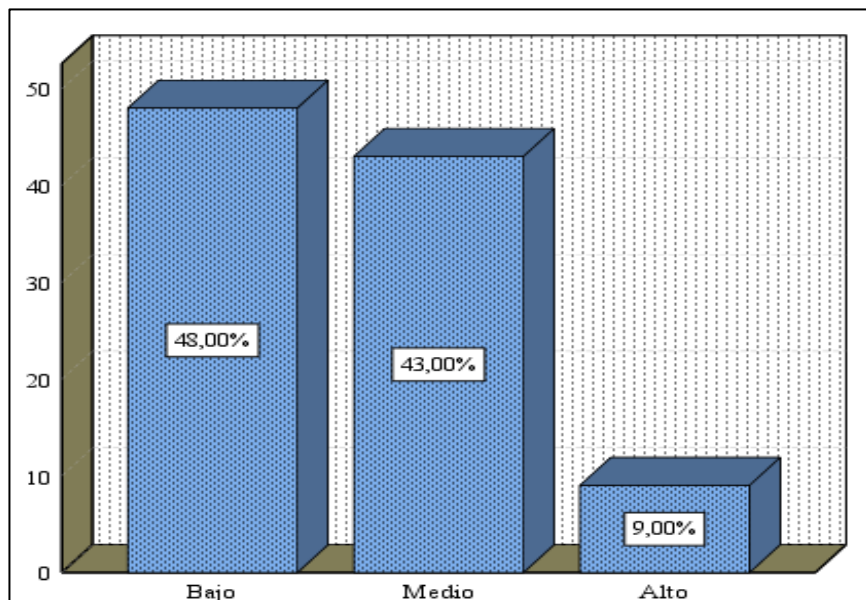
### 4.1. Análisis de Resultados

#### 4.1.1. Resultados descriptivos de la variable nivel de conocimiento de normas administrativas.

Tabla 5

*Variable nivel de conocimiento de normas administrativas*

<b>Niveles</b>	<b>Rango</b>	<b>N° Usuarios</b>	<b>% Usuarios</b>
Bajo	0 - 4	144	48,0
Medio	5 - 8	129	43,0
Alto	9 - 12	27	9,0
<b>Total</b>		300	100,0



*Figura 1.* Nivel de conocimiento de normas administrativas

### **Interpretación**

Los resultados del cuestionario aplicado a los usuarios de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura, con respecto al nivel de conocimiento de normas administrativas, medible en sus dos dimensiones (Manual de Organización y Funciones y Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador), evidenció, conforme a la visualización de los datos en la tabla 5 y figura 1, que de un total de 300 usuarios (muestra): 144 usuarios (48,0 %) tuvieron un nivel de conocimiento bajo, 129 usuarios (43,0 %) medio y solo 27 usuarios (9,0 %) alto.

En definitiva, este nivel de conocimiento de los usuarios representa el poco conocimiento que la mayoría de los usuarios tiene sobre las funciones de los asistentes administrativos y asistentes en función fiscal, sumado a que solo algunos conocen el procedimiento administrativo disciplinario aplicable en caso de presentarse inconductas funcionales, en consecuencia, no actúan, y sí lo hacen, no lo hacen con el sustento legal debido que los respalden ante estas situaciones.

Tabla 6

*Manual de Organización y Funciones*

Niveles	Rango	N° Usuarios	% Usuarios
Bajo	0 - 2	158	52,7
Medio	3 - 4	115	38,3
Alto	5 - 6	27	9,0
<b>Total</b>		<b>300</b>	<b>100,0</b>

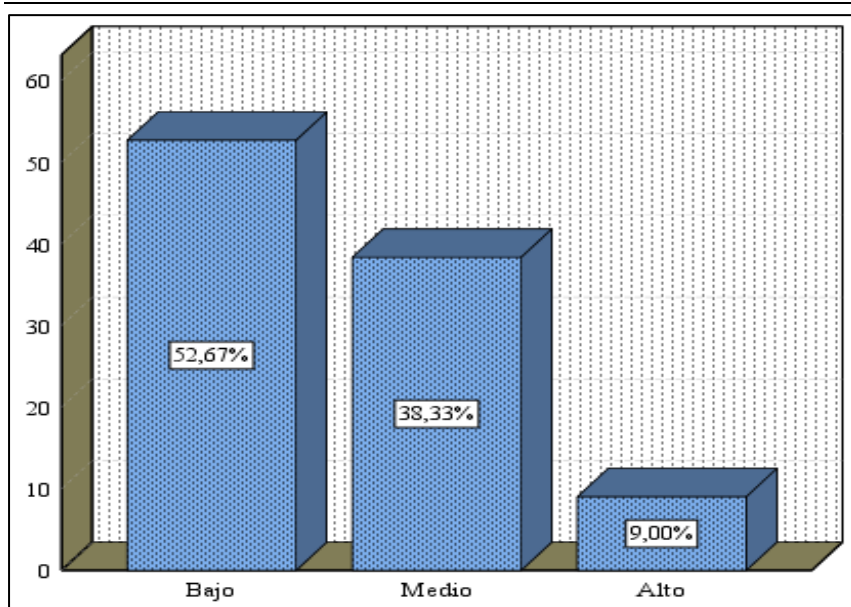


Figura 2. Manual de Organización y Funciones

**Interpretación**

Los resultados del cuestionario aplicado a los usuarios de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura, con respecto al nivel de conocimiento de normas administrativas, medible en su dimensión Manual de Organización y Funciones, evidenció, conforme a la visualización de los datos en la tabla 6 y figura 2, que de un total de 300 usuarios (muestra): 158 usuarios (52,7 %) tuvieron un nivel de conocimiento bajo, 115 usuarios (38,3 %) medio y solo 27 usuarios (9,0 %) alto.

En definitiva, este nivel de conocimiento de los usuarios representa el poco conocimiento que la mayoría de los usuarios tiene sobre las funciones de los asistentes administrativos y asistentes en función fiscal.

Tabla 7

*Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador*

Niveles	Rango	N° Usuarios	% Usuarios
Bajo	0 - 2	141	47,0
Medio	3 - 4	129	43,0
Alto	5 - 6	30	10,0
<b>Total</b>		<b>300</b>	<b>100,0</b>

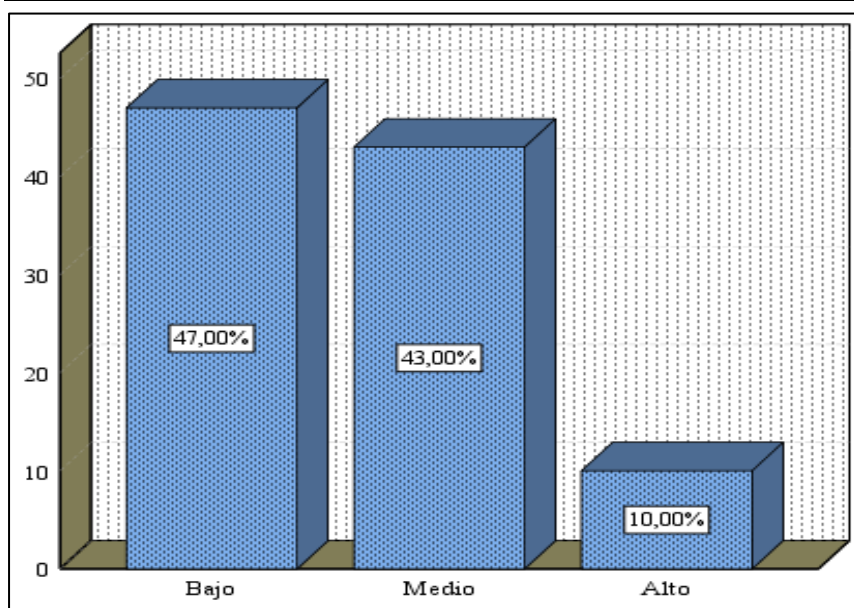


Figura 3. Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador

**Interpretación**

Los resultados del cuestionario aplicado a los usuarios de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura, con respecto al nivel de conocimiento de normas administrativas, medible en su dimensión Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador, evidenció,

conforme a la visualización de los datos en la tabla 7 y figura 3, que de un total de 300 usuarios (muestra): 141 usuarios (47,0 %) tuvieron un nivel de conocimiento bajo, 129 usuarios (43,0 %) medio y solo 30 usuarios (10,0 %) alto.

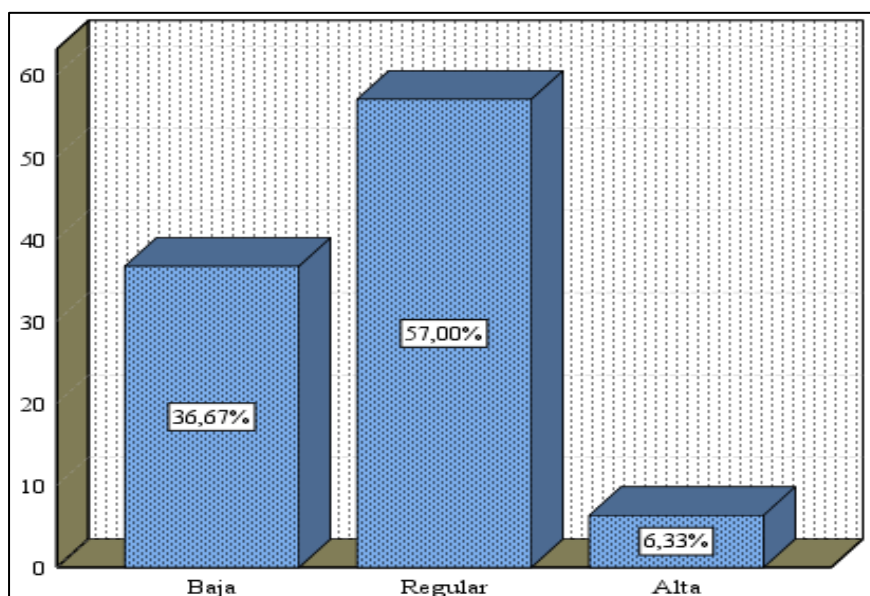
En definitiva, este nivel de conocimiento de los usuarios representa el poco conocimiento que la mayoría de los usuarios tiene sobre lo que entienden por servidor civil, la falta de carácter disciplinario, los tipos de sanciones disciplinarias, la denuncia administrativa disciplinaria y las funciones que desempeña la secretaría técnica.

#### 4.1.2. Resultados descriptivos de la variable calidad del servicio público.

Tabla 8

*Variable calidad del servicio público*

Niveles	Rango	N° Usuarios	% Usuarios
Baja	12 - 28	110	36,7
Regular	29 - 44	171	57,0
Alta	45 - 60	19	6,3
<b>Total</b>		300	100,0



*Figura 4. Calidad del servicio público*

### **Interpretación**

Los resultados del cuestionario aplicado a los usuarios de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura, con respecto a la calidad del servicio brindado, medible en sus cinco dimensiones (fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles), evidenció, conforme a la visualización de los datos en la tabla 8 y figura 4, que de un total de 300 usuarios (muestra): 171 usuarios (57,0 %) percibieron que la calidad del servicio público es regular, 110 usuarios (36,7 %) baja y solo 19 usuarios (6,3 %) alta.

En definitiva, esta percepción de los usuarios representa un problema que involucra no solo el desempeño profesional, sino también ético de los asistentes administrativos y asistentes en función fiscal, sumado a inconvenientes en las instalaciones físicas de la entidad.

Tabla 9

#### *Fiabilidad*

<b>Niveles</b>	<b>Rango</b>	<b>N° Usuarios</b>	<b>% Usuarios</b>
Baja	3 - 7	97	32,3
Regular	8 - 11	185	61,7
Alta	12 - 15	18	6,0
<b>Total</b>		<b>300</b>	<b>100,0</b>

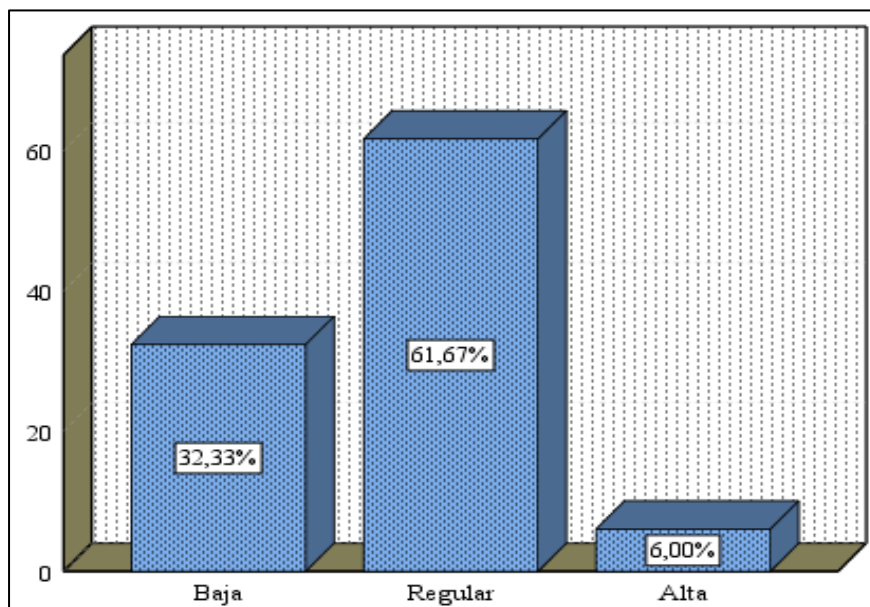


Figura 5. Fiabilidad

### Interpretación

Los resultados del cuestionario aplicado a los usuarios de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura, con respecto a la calidad del servicio brindado, medible en su dimensión fiabilidad, evidenció, conforme a la visualización de los datos en la tabla 9 y figura 5, que de un total de 300 usuarios (muestra): 185 usuarios (61,7 %) percibieron que la fiabilidad en la calidad del servicio público es regular, 97 usuarios (32,3 %) baja y solo 18 usuarios (6,0 %) alta.

En definitiva, esta percepción de los usuarios representa un problema que involucra a los asistentes administrativos y asistentes en función fiscal, referido a que no cumplen con lo prometido, no tienen un sincero interés para resolver los problemas y no realizan bien el servicio por primera vez.



Tabla 10

*Sensibilidad*

Niveles	Rango	N° Usuarios	% Usuarios
Baja	3 - 7	107	35,7
Regular	8 - 11	174	58,0
Alta	12 - 15	19	6,3
<b>Total</b>		<b>300</b>	<b>100,0</b>

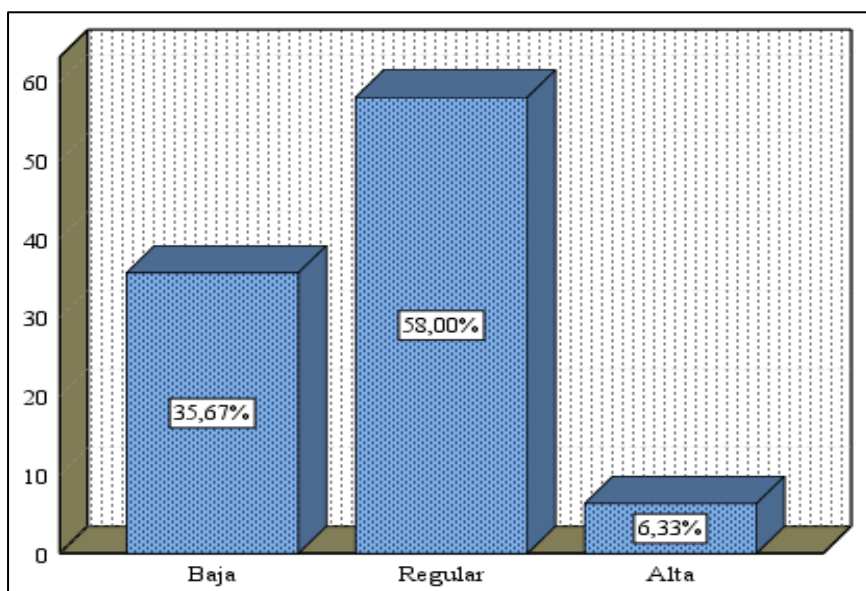


Figura 6. Sensibilidad

**Interpretación**

Los resultados del cuestionario aplicado a los usuarios de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura, con respecto a la calidad del servicio brindado, medible en su dimensión sensibilidad, evidenció, conforme a la visualización de los datos en la tabla 10 y figura 6, que de un total de 300 usuarios (muestra): 174 usuarios (58,0 %) percibieron que la sensibilidad en la calidad del servicio público es regular, 107 usuarios (35,7 %) baja y solo 19 usuarios (6,3 %) alta.

En definitiva, esta percepción de los usuarios representa un problema que involucra a los asistentes administrativos y asistentes en función fiscal, referido a que no ofrecen un servicio rápido, no tienen disposición a ayudar y siempre están demasiados ocupados.

Tabla 11

*Seguridad*

Niveles	Rango	N° Usuarios	% Usuarios
Baja	2 - 5	119	39,7
Regular	6 - 8	161	53,7
Alta	9 - 10	20	6,7
<b>Total</b>		<b>300</b>	<b>100,0</b>

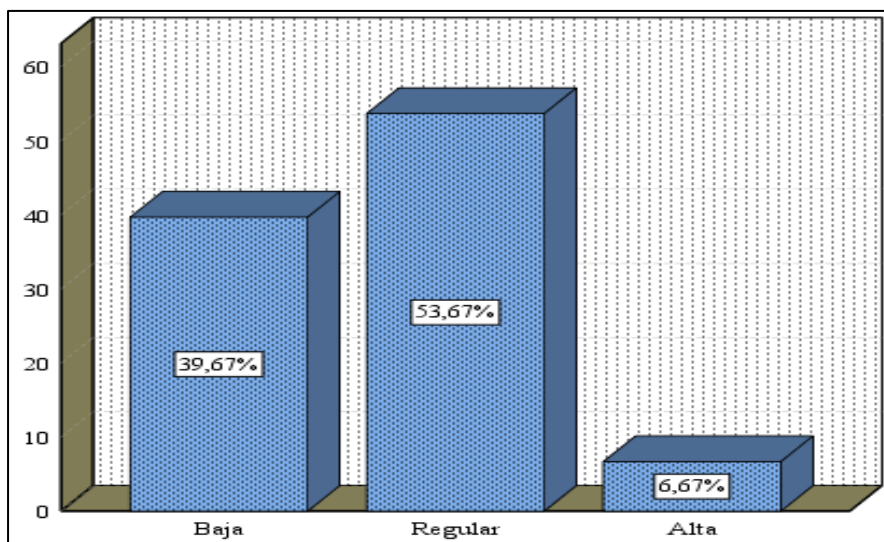


Figura 7. Seguridad

### **Interpretación**

Los resultados del cuestionario aplicado a los usuarios de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura, con respecto a la calidad del servicio brindado, medible en su dimensión seguridad, evidenció, conforme a la visualización de los datos en la tabla 11 y figura 7, que de un

total de 300 usuarios (muestra): 161 usuarios (53,7 %) percibieron que seguridad en la calidad del servicio público es regular, 119 usuarios (39,7 %) baja y solo 20 usuarios (6,7 %) alta.

En definitiva, esta percepción de los usuarios representa un problema que involucra a los asistentes administrativos y asistentes en función fiscal, referido a que no son corteses de manera constante y no tienen conocimientos suficientes.

Tabla 12

*Empatía*

<b>Niveles</b>	<b>Rango</b>	<b>N° Usuarios</b>	<b>% Usuarios</b>
Baja	2 - 5	104	34,7
Regular	6 - 8	167	55,7
Alta	9 - 10	29	9,7
<b>Total</b>		<b>300</b>	<b>100,0</b>

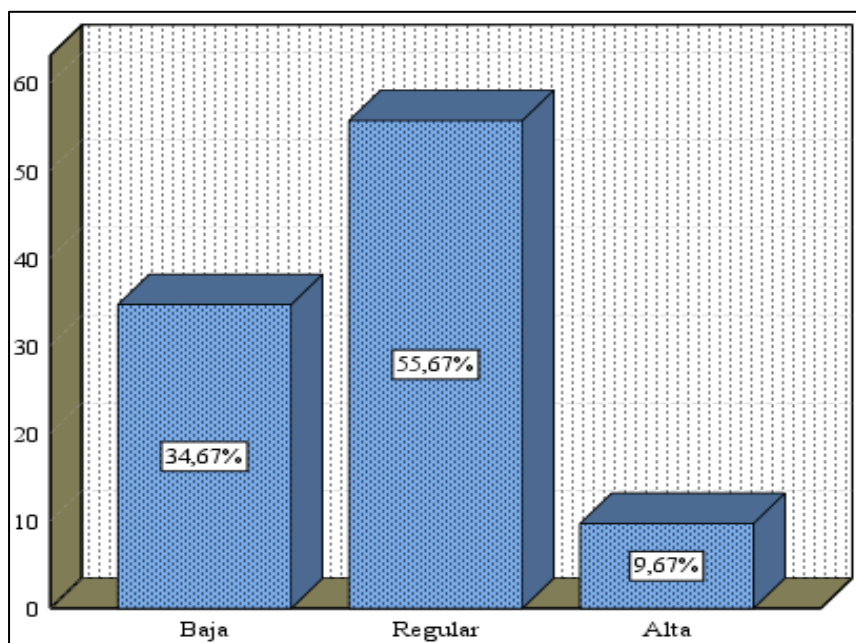


Figura 8. Empatía

**Interpretación**

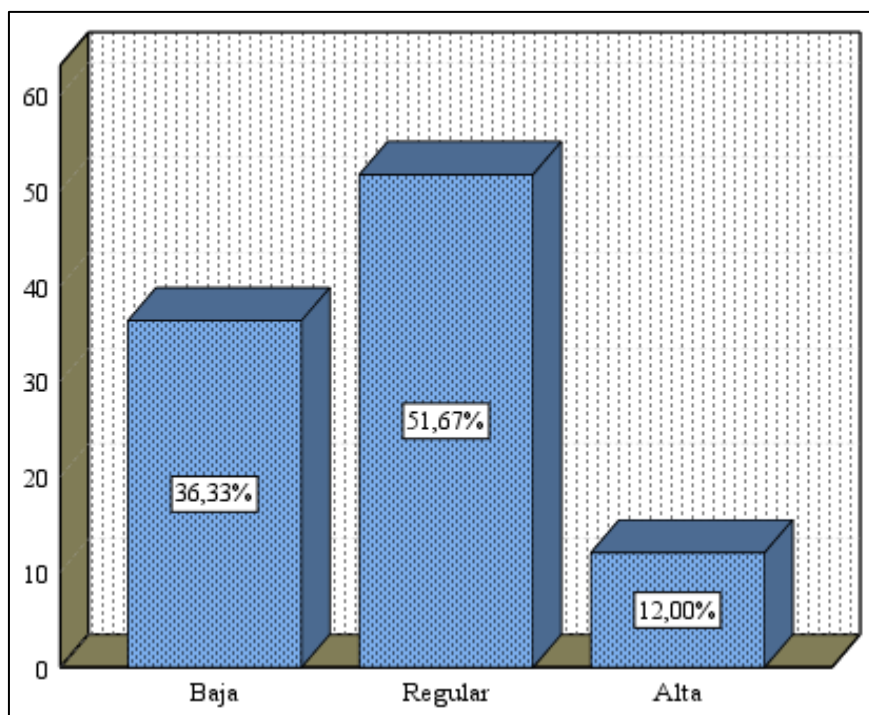
Los resultados del cuestionario aplicado a los usuarios de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura, con respecto a la calidad del servicio brindado, medible en su dimensión empatía, evidenció, conforme a la visualización de los datos en la tabla 12 y figura 8, que de un total de 300 usuarios (muestra): 167 usuarios (55,7 %) percibieron que la empatía en la calidad del servicio público es regular, 104 usuarios (34,7 %) baja y solo 29 usuarios (9,7 %) alta.

En definitiva, esta percepción de los usuarios representa un problema que involucra a los asistentes administrativos y asistentes en función fiscal, referido a que no tienen horarios de atención convenientes y no comprenden las necesidades de los usuarios.

Tabla 13

*Elementos tangibles*

<b>Niveles</b>	<b>Rango</b>	<b>N° Usuarios</b>	<b>% Usuarios</b>
Baja	2 - 5	109	36,3
Regular	6 - 8	155	51,7
Alta	9 - 10	36	12,0
<b>Total</b>		300	100,0



*Figura 9.* Elementos tangibles

### **Interpretación**

Los resultados del cuestionario aplicado a los usuarios de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura, con respecto a la calidad del servicio brindado, medible en su dimensión elementos tangibles, evidenció, conforme a la visualización de los datos en la tabla 13 y figura 9, que de un total de 300 usuarios (muestra): 155 usuarios (51,7 %) percibieron que los elementos tangibles en la calidad del servicio público son regular, 109 usuarios (36,3 %) baja y solo 36 usuarios (12,0 %) alta.

En definitiva, esta percepción de los usuarios representa inconvenientes en las instalaciones físicas de la entidad, referido a que no todos los equipos tienen apariencia moderna y las instalaciones físicas no son tan atractivas.

## 4.2. Contrastación de Hipótesis

Tabla 14

*Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de conocimiento de normas administrativas	,307	300	,000
Manual de Organización y Funciones	,332	300	,000
Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador	,300	300	,000
Calidad del servicio público	,332	300	,000
Fiabilidad	,357	300	,000
Sensibilidad	,337	300	,000
Seguridad	,313	300	,000
Empatía	,310	300	,000
Elementos tangibles	,282	300	,000

### **Interpretación**

La tabla 14 presenta los hallazgos de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, en el cual se evidencia que la distribución de los valores de las variables nivel de conocimiento de normas administrativas y calidad del servicio público tienen un valor de significancia de 0,000 que es menor al 0,05; esto significa, que la distribución de las variables es no normal, por tanto, se aplicó la prueba no paramétrica de Chi-Cuadrado para determinar la correlación de las variables.

### **Contrastación de la hipótesis general**

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre el nivel de conocimiento de normas administrativas por parte del usuario y la calidad del servicio público brindado en la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura – 2019.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre el nivel de conocimiento de normas administrativas por parte del usuario y la calidad del servicio público brindado en la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura – 2019.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha = 0.05$ )

Regla de decisión:  $\text{Sig.} \geq 0.05 \rightarrow$  Se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

$\text{Sig.} < 0.05 \rightarrow$  Se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ )

Tabla 15

*Nivel de conocimiento de normas administrativas y la calidad del servicio público*

		Calidad del servicio público				Chi-cuadrado de Pearson	Nivel de significancia	
		Baja	Regular	Alta	Total			
Nivel de conocimiento de normas administrativas	Bajo	Recuento	87	55	2	144	165,038 <sup>a</sup>	0,000
		% dentro de calidad del servicio público	79,1%	32,2%	10,5%	48,0%		
		Recuento	20	106	3	129		
	Medio	% dentro de calidad del servicio público	18,2%	62,0%	15,8%	43,0%		
		Recuento	3	10	14	27		
		% dentro de calidad del servicio público	2,7%	5,8%	73,7%	9,0%		
	Alto	Recuento	110	171	19	300		
		% dentro de calidad del servicio público	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		
		Total						

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,71.

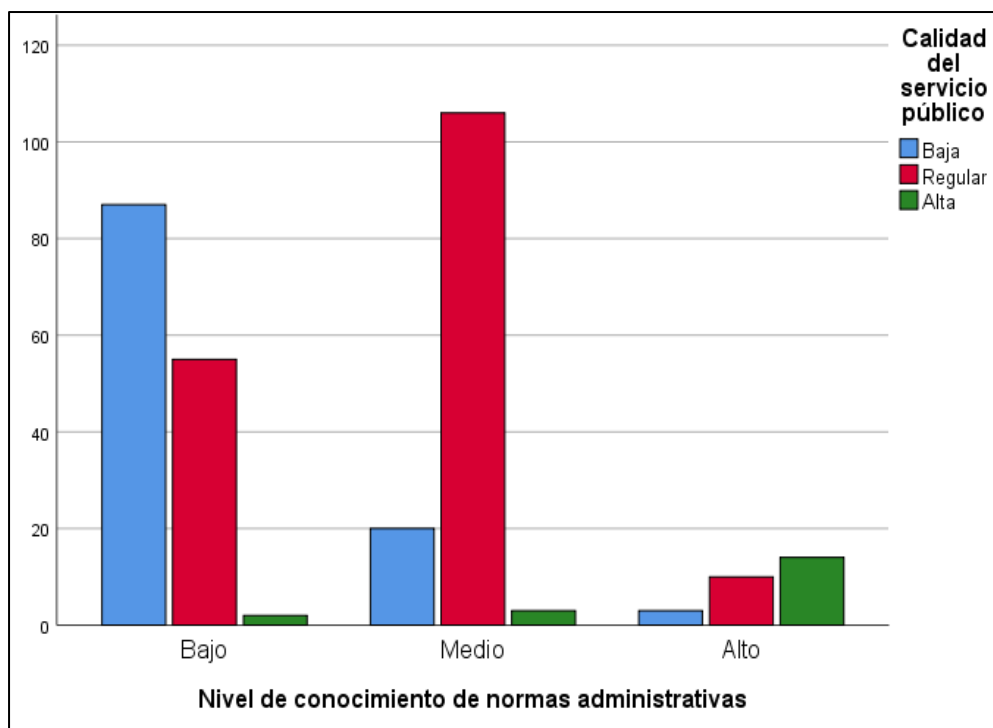


Figura 10. El nivel de conocimiento de normas administrativas y la calidad del servicio público

### Interpretación

En la tabla 15 se evidencian los hallazgos del cuestionario aplicado a los usuarios de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura, donde se presenta la relación de puntajes del nivel de conocimiento de normas administrativas y la calidad del servicio público. Se demuestra que del 48,0 % de los usuarios que tienen un bajo nivel de conocimiento de las normas administrativas el 79,1 % percibe una baja calidad del servicio público; el 32,2 % regular y solo el 10,5 % alta. Del 43,0 % de los usuarios que tienen un medio nivel de conocimiento de las normas administrativas el 62,0 % percibe una regular calidad del servicio público; el 18,2 % baja y solo el 15,8 % alta. Del 9,0 % de los usuarios que tienen un alto nivel de conocimiento de las normas administrativas el 73,7 % percibe una alta calidad del servicio público; el 5,8 % regular y solo el 2,7 % baja. Esto muestra que existe relación entre el nivel de conocimiento de normas administrativas y la calidad del servicio público, que se validan con la prueba de hipótesis.



En ese sentido, se evidencia la correlación entre las variables mediante la prueba de Chi Cuadrado donde el valor estadístico es 165,038; con un nivel de significancia de 0,000 que es menor al 0,05; motivo por el cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, es decir, que el nivel de conocimiento de normas administrativas por parte del usuario se correlaciona con la calidad del servicio público que brinda la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura. Por lo tanto, se concluye que los usuarios que tienen un bajo nivel de conocimiento de normas administrativas perciben una baja calidad del servicio público.

#### **4.2.1. Contrastación de la hipótesis específica 1.**

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre el nivel de conocimiento del Manual de Organización y Funciones del despacho fiscal corporativo por parte del usuario y la calidad del servicio público.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre el nivel de conocimiento del Manual de Organización y Funciones del despacho fiscal corporativo por parte del usuario y la calidad del servicio público

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha = 0.05$ )

Regla de decisión: Sig.  $\geq 0.05 \rightarrow$  Se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Sig.  $< 0.05 \rightarrow$  Se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Tabla 16

*Tabla cruzada entre el Manual de Organización y Funciones y la calidad del servicio público*

		Calidad del servicio público			Total	Chi-cuadrado de Pearson	Nivel de significancia	
		Baja	Regular	Alta				
Manual de Organización y Funciones	Bajo	Recuento	100	56	2	200,450 <sup>a</sup>	0,000	
	% dentro de calidad del servicio público	90,9%	32,7%	10,5%	52,7%			
	Medio	Recuento	7	105	3			
	% dentro de calidad del servicio público	6,4%	61,4%	15,8%	38,3%			
	Alto	Recuento	3	10	14			
	% dentro de calidad del servicio público	2,7%	5,8%	73,7%	9,0%			
	Total	Recuento	110	171	19			300
	% dentro de calidad del servicio público	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%			

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,71.

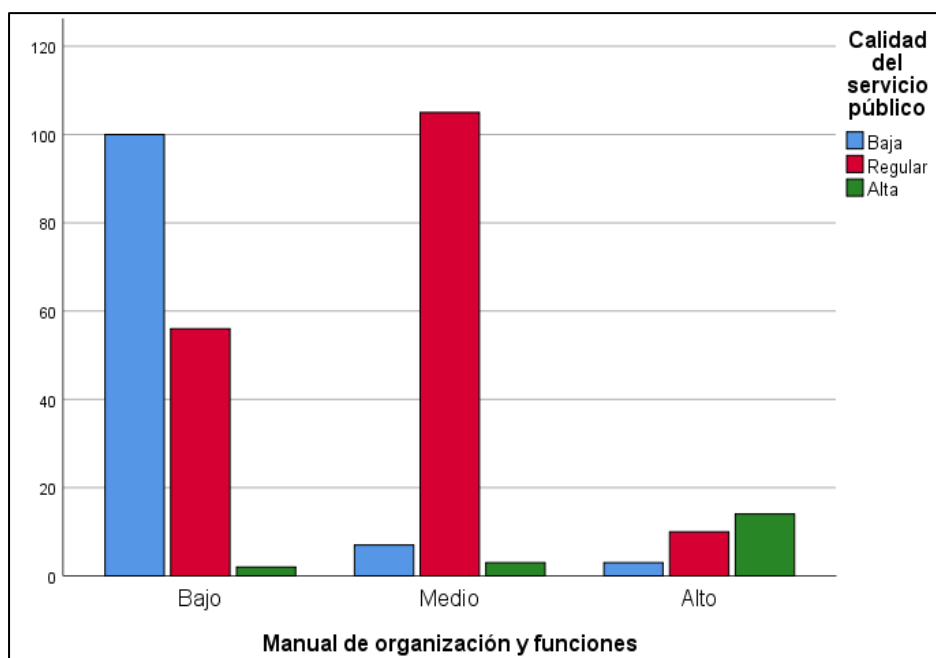


Figura 11. Manual de Organización y Funciones y la calidad del servicio público

### **Interpretación**

En la tabla 16 se evidencian los hallazgos del cuestionario aplicado a los usuarios de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura, donde se presenta la relación de puntajes del Manual de Organización y Funciones y la calidad del servicio público. Se demuestra que del 52,7 % de los usuarios que tienen un bajo nivel de conocimiento del Manual de Organización y Funciones el 90,9 % percibe una baja calidad del servicio público; el 32,7 % regular y solo el 10,5 % alta. Del 38,3 % de los usuarios que tienen un medio nivel de conocimiento del Manual de Organización y Funciones el 61,4 % percibe una regular calidad del servicio público; el 6,4 % baja y solo el 15,8 % alta. Del 9,0 % de los usuarios que tienen un alto nivel de conocimiento del Manual de Organización y Funciones el 73,7 % percibe una alta calidad del servicio público; el 5,8 % regular y solo el 2,7 % baja. Esto muestra que existe relación entre el bajo conocimiento del Manual de Organización y Funciones y la calidad del servicio público, que se validan con la prueba de hipótesis.

En ese sentido, se evidencia la correlación entre dimensión y variable mediante la prueba de Chi Cuadrado donde el valor estadístico es 200,450; con un nivel de significancia de 0,000 que es menor al 0,05; motivo por el cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, es decir, que el nivel de conocimiento del Manual de Organización y Funciones del despacho fiscal corporativo por parte del usuario se correlaciona con la calidad del servicio público que brinda la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura. Por lo tanto, se concluye que los usuarios que tienen un bajo nivel de conocimiento del Manual de Organización y Funciones perciben una baja calidad del servicio público.

#### **4.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 2.**

$H_0$ : No existe relación directa entre el nivel de conocimiento del Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador del Ministerio Público por parte del usuario y la calidad del servicio público.

$H_1$ : Existe relación directa entre el nivel de conocimiento del Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador del Ministerio Público por parte del usuario y la calidad del servicio público.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha = 0.05$ )

Regla de decisión: Sig.  $\geq 0.05 \rightarrow$  Se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

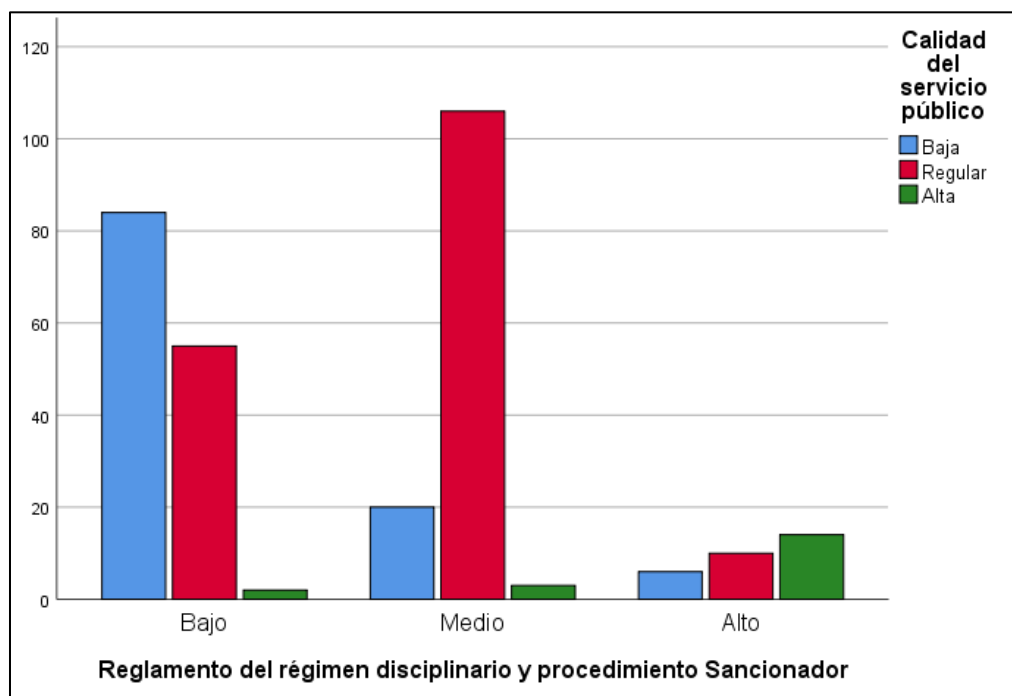
Sig.  $< 0.05 \rightarrow$  Se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ )

Tabla 17

*Tabla cruzada entre el Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador y la calidad del servicio público*

		Calidad del servicio público			Total	Chi-cuadrado de Pearson	Nivel de significancia
		Baja	Regular	Alta			
Reglamento del régimen disciplinario y procedimiento Sancionador	Bajo	Recuento	84	55	2	141	149,211 <sup>a</sup> 0,000
		% dentro de calidad del servicio público	76,4%	32,2%	10,5%	47,0%	
	Medio	Recuento	20	106	3	129	
		% dentro de calidad del servicio público	18,2%	62,0%	15,8%	43,0%	
	Alto	Recuento	6	10	14	30	
		% dentro de calidad del servicio público	5,5%	5,8%	73,7%	10,0%	
	Total	Recuento	110	171	19	300	
		% dentro de calidad del servicio público	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,71.



*Figura 12.* Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador y la calidad del servicio público

### **Interpretación**

En la tabla 17 se evidencian los hallazgos del cuestionario aplicado a los usuarios de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura, donde se presenta la relación de puntajes del Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador y la calidad del servicio público. Se demuestra que del 47,0 % de los usuarios que tienen un bajo nivel de conocimiento del Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador el 76,4 % percibe una baja calidad del servicio público; el 32,2 % regular y solo el 10,5 % alta. Del 43,0 % de los usuarios que tienen un medio nivel de conocimiento del Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador el 62,0 % percibe una regular calidad del servicio público; el 18,2 % baja y solo el 15,8 % alta. Del 10,0 % de los usuarios que tienen un alto nivel de conocimiento del Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador el 73,7 % percibe una alta calidad del servicio público; el 5,8 % regular y solo el 5,5 % baja. Esto muestra que existe relación

entre el Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador y la calidad del servicio público, que se validan con la prueba de hipótesis.

En ese sentido, se evidencia la correlación entre dimensión y variable mediante la prueba de Chi Cuadrado donde el valor estadístico es 149,211; con un nivel de significancia de 0,000 que es menor al 0,05; motivo por el cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, es decir, que el nivel de conocimiento del Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador del Ministerio Público por parte del usuario se correlaciona con la calidad del servicio público que brinda la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura. Por lo tanto, se concluye que los usuarios que tienen un bajo nivel de conocimiento del Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador perciben una baja calidad del servicio público.

## **Capítulo V: Discusión**

### **5.1. Discusión de Resultados**

La relación entre el nivel conocimiento de normas administrativas por parte del usuario y la calidad del servicio brindado en la fiscalía, se sitúa en la existencia del servicio público en esencia y la forma en la que se presta.

En primer lugar, la existencia del servicio público en esencia solo puede concebirse siempre que concurren todos y cada uno de sus pilares de manera conjunta, simultánea e integral. Es decir, si el servidor civil decide a un usuario no atenderlo y a otro que llegó después sí porque éste último, anteriormente a él u otro servidor, le exigió el cumplimiento de sus funciones asignadas o inició un procedimiento administrativo disciplinario por conducta funcional, entonces en ese caso no se estaría cumpliendo con todos los pilares elementales del servicio público, específicamente en lo que respecta a la igualdad de los usuarios y la obligatoriedad del servicio público, en consecuencia, estaríamos ante la falta de un servicio público en esencia causado por un trato desigualitario inaceptable dentro de un Estado Democrático de Derecho, sea en forma relativa o mínima.

En segundo lugar, ese nivel de conocimiento no solo incide en determinar la existencia del servicio público como tal cuando se cumple con el trato igualitario y la obligatoriedad de su prestación (Se atiende al usuario), sino también incide en la determinación de la calidad en su

prestación cuando se refiere a las formas en la que se presta tal servicio (Cómo se atiende al usuario).

Por ejemplo, el usuario que acude al Ministerio Público a interponer una denuncia por robo agravado es atendido por el asistente en función fiscal del fiscal de turno. En este escenario desde la recepción hasta la entrega del cargo de la denuncia interpuesta es el servicio como tal, o lo que Grönroos denominaría calidad técnica, pero la forma en cómo se desarrolló todo este proceso, vale decir la predisposición, comunicación adecuada, conocimientos idóneos, amabilidad, capacidad de respuesta y accesibilidad, se entendería como la calidad del servicio brindado, o denominado por el autor mencionado, calidad funcional del servicio.

En ese contexto de precisión, distinción, aclaración, ejemplificación y alcance de las formas en que se relacionan las variables de estudio, se debe dimensionar los siguientes resultados recabados en la presente investigación:

Hipótesis general: Se planteó que existe relación directa entre el nivel de conocimiento de normas administrativas por parte del usuario y la calidad del servicio público brindado en la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura – 2019. Luego de aplicarse los cuestionarios a los usuarios y procesarse la información recabada se obtuvo que del 48 % de usuarios (144) que tienen un bajo nivel de conocimiento de las normas administrativas, el 79,1 % (87) percibe una baja calidad del servicio público y el 32,2 % (55) regular. Mientras que solamente el 10,5 % que son 2 personas, percibe una alta calidad del servicio público.

Hipótesis específica 1: Se planteó que existe relación directa entre el nivel de conocimiento del Manual de Organización y Funciones del despacho fiscal corporativo por parte del usuario y la calidad del servicio público. Luego de aplicarse los cuestionarios a los usuarios y procesarse la información recabada se obtuvo que del 52,7 % de usuarios (158) que tienen un bajo nivel de



conocimiento del Manual de Organización y Funciones, el 90,9 % (100) percibe una baja calidad del servicio público y el 32,7 % (56) regular. Mientras que solamente el 10.5 % que son 2 personas, percibe una alta calidad del servicio público.

Hipótesis específica 2: Se planteó que existe relación directa entre el nivel de conocimiento del Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador del Ministerio Público por parte del usuario y la calidad del servicio público. Luego de aplicarse los cuestionarios a los usuarios y procesarse la información recabada se obtuvo que del 47,0 % de usuarios (141) que tienen un bajo nivel de conocimiento del Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador, el 76,4 % (84) percibe una baja calidad del servicio público y el 32,2 % (55) regular. Mientras que solamente el 10.5 % que son 2 personas, percibe una alta calidad del servicio público.

Se aprecia cierta similitud, tanto en la hipótesis general como específicas, con la investigación realizada por Pichilingue y Torres (2016) denominada “NIVEL DE CONOCIMIENTO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA GERENCIA DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA, 2016”, donde se concluyó que: se halló una relación directa positiva por cuanto se tiene un nivel de conocimiento de las normas administrativas internas y externas con una calificación de regular y una calidad del Servicio Público también de nivel regular.

## **Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones**

### **6.1. Conclusiones**

#### **PRIMERA:**

Tal y como hemos podido comprobar existe una relación directa entre el nivel de conocimiento de normas administrativas por parte del usuario y la calidad del servicio público brindado en la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura – 2019. Para ilustrar mejor los resultados, la realidad es que la calidad del servicio público brindada en la referida entidad pública presenta una variabilidad inusual, toda vez que no responde a factores que incidan, directa o indirectamente, en el conocimiento profesional del servidor civil, sino que está condicionada al conocimiento que tenga el usuario sobre las funciones del servidor civil, es decir, no está ocurriendo por quien brinda el servicio como tal, sino por “a quien se le brinda”.

Esta situación ocasionada por el servidor civil está desnaturalizando la esencia del servicio público al quebrantar pilares elementales de su concepción, como son: la igualdad y la obligatoriedad del servicio público. En virtud de ello, la validez de la hipótesis no solo se encuentra en los resultados obtenidos, sino que se respalda en autores que refieren sobre las características esenciales del servicio público:

“Tercera regla: Igualdad de los usuarios. Es aquella que asegura el cumplimiento de la obligación de procurar las prestaciones del servicio a toda persona que lo reclame, ajustándose a la reglamentación del mismo” (Rolland, 1951, p. 278).

“La obligatoriedad, ya que de nada servirían estas particularidades, si no debe prestarlo o realizarlo quien estuviere obligado a ello. La negativa a prestar el servicio debe tenerse como una falta gravísima” (Marienhoff, 1970, p. 27).

#### SEGUNDA:

Tras el análisis, podemos afirmar que existe una relación directamente proporcional entre el nivel de conocimiento del Manual de Organización y Funciones del despacho fiscal corporativo por parte del usuario (variable independiente) y la calidad del servicio público brindada por el servidor civil (variable dependiente), es decir, a mayor conocimiento de la referida norma administrativa mayor es la calidad del servicio público brindado.

En definitiva, el conocimiento constituye un factor determinante al momento de recibir el servicio público porque permite que el usuario exija el cumplimiento de los deberes y obligaciones a los que están sometidos los servidores civiles, y a su vez, se genera una situación desfavorable para quienes no conocen y no saben cómo actuar ante inconductas funcionales que produzcan vulneración de sus derechos.

#### TERCERA:

Ahora que hemos visto todo lo anterior, también podemos afirmar que existe una relación directamente proporcional entre el nivel de conocimiento del Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador del Ministerio Público por parte del usuario (variable independiente) y la calidad del servicio público brindada por el servidor civil (variable

dependiente), es decir, a mayor conocimiento de la referida norma administrativa mayor es la calidad del servicio público brindado.

En definitiva, el conocimiento constituye un factor determinante al momento de recibir el servicio público porque permite que el usuario proceda conforme a Ley ante el incumplimiento de los deberes y obligaciones a los que están sometidos los servidores civiles, y a su vez, se genera una situación desfavorable para quienes no conocen y no saben cómo actuar ante inconductas funcionales que produzcan vulneración de sus derechos.

#### CUARTA:

Es un hecho que, el nivel de conocimiento permite al usuario exigir los deberes u obligaciones omitidas por el servidor civil, y en caso de que persistan, proceder con la apertura de un procedimiento administrativo disciplinario. En consecuencia, tal situación difícilmente vuelve a suceder y, por el contrario, en su próxima visita a la entidad, la calidad en el servicio mejora, y por ende, su percepción de la misma también lo hace.

Situación ventajosa que no tiene el usuario que desconoce de tales normas, por lo que no sabe cómo actuar ante las omisiones de los deberes u obligaciones de los servidores civiles, y peor aún, ante la persistencia de estos. En consecuencia, la calidad en el servicio no mejora para este, ni en su próxima visita, y por ende, su percepción de la misma tampoco lo hace.

#### QUINTA:

Comprendemos que resulta inmensa la responsabilidad del usuario para conocer de tantas normas administrativas por cada entidad que haya, y hasta pareciera que tal responsabilidad se estaría desplazando de quien ejerce el servicio hacia quien lo recibe.

Sin embargo, lo que se pretende no es que el usuario sea un especialista en normas administrativas, sino que éste sea informado de manera clara, sencilla y didáctica sobre las

funciones del servidor civil; y del procedimiento a seguir en caso de inconductas funcionales, ambas en relación con las cualidades o dimensiones exigidas para la forma en cómo se debe ejecutar el servicio. Aunque tampoco se pretende saturar al usuario con información en demasía, sino de facilitar su alcance mediante la elaboración y difusión de organigramas, mapas conceptuales, cuadros sinópticos, infografías, diagramas, etc., en lugares donde el usuario tenga interacción directa con el servidor, de tal manera que permita al usuario actuar sin necesidad de memorizar tantas normas como empresa o entidad visitada.

#### SEXTA:

Asumimos que la relación entre servidor civil y usuario es fundamental al momento de determinar la calidad del servicio brindado, en la medida de que no es suficiente con brindar el servicio como tal, sino que resulta necesario que se brinde con calidad, en su entendido de ejecutarlo con la totalidad de sus dimensiones: empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta o sensibilidad y con los elementos tangibles idóneos. Más aun, cuando las cuatro primeras dimensiones están relacionadas a las cualidades deseables del servidor civil, y que como tales, son requeridas imprescindiblemente en el perfil de todo aspirante con vocación de servicio, es decir, están orientadas generalmente con la forma de ejecutar sus funciones asignadas, o en ocasiones incluso, son parte de sus funciones propias.

#### SÉPTIMA:

Considerando que el servicio público se brinda por vocación del servidor civil y que no es un medio, sino un fin en sí mismo, por cuanto, no solo permite el desarrollo pleno de las dimensiones o cualidades de quien lo brinda (realización profesional), sino también de quien lo recibe (satisfacción de necesidades), y considerando que lo que nos hace iguales entre todos es nuestra dignidad inherente, entonces se debe considerar también que, la calidad en el servicio

público no debería estar condicionada al conocimiento que tenga la persona respecto a las funciones del servidor civil, sino por el contrario, no debería existir condicionamiento alguno bajo el reconocimiento de esa igual dignidad que la tenemos todos, por lo que prestar un servicio público supone hacerlo siempre como fin, y nunca como medio.

Finalmente, solo de esa manera se procurará ser coherente con el preeminente valor que se le reconoce; y podremos construir una administración pública que sea sinónimo de eficiencia, orden institucional y estructura armónica en su relación con el usuario. Dirigiendo su actuar a resultados calificativos positivos por la sociedad, y a su vez, priorizando siempre y, sobre todo, cumplir con el fin supremo del Estado: la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad.

## **6.2. Recomendaciones**

### **PRIMERA:**

Recomendamos la elaboración y difusión de organigramas, mapas conceptuales, cuadros sinópticos, infografías, diagramas, etc., en lugares donde el usuario tenga interacción directa con el servidor civil, de tal manera que permita al usuario no solo conocer de manera clara, sencilla y didáctica las funciones del servidor civil, contenidas en el MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES, así como del procedimiento administrativo sancionador a seguir ante el incumplimiento de tales funciones, contenido en el REGLAMENTO DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO Y PROCEDIMIENTO SANCIONADOR, sino también le permita actuar con el sustento legal debido que lo respalde, en caso de presentarse alguna inconducta funcional, sin necesidad de memorizar tantas normas como o entidad visitada.

### **SEGUNDA:**

El adecuado funcionamiento del servicio público es uno de los presupuestos esenciales para la convivencia civilizada, el respeto de los derechos sociales y la propia legitimidad del Estado constitucional. Por ello, incitamos al servidor civil a desarrollar sus funciones no solo con un profesionalismo riguroso, sino también con estándares de calidad que logren garantizar y promover la humanización del individuo y el bienestar de la sociedad en su conjunto.

#### TERCERA:

Las entidades públicas, por definición, prestan servicios únicos, establecidos por ley, por lo que los ciudadanos se ven obligados a acudir a dichas entidades. En consecuencia, todos sin excepción, debemos entender y comprender que cuando un usuario acude a sus instalaciones no va a pedir un favor, sino a ejercer un derecho.

#### CUARTA:

Recomendamos también que la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura, a través de capacitaciones, inculque a sus servidores civiles el sentido de pertenencia y de compromiso con la entidad, dándole a conocer la relevancia de su labor y el papel fundamental que representa al interior de la entidad, es decir, interiorizar que todas sus acciones o inacciones, a lo largo de la prestación, impactan en el servicio final que la entidad presta al usuario.

#### QUINTA:

Se debe introducir la cultura de la gestión de la calidad en la gestión de los servicios públicos, lo que supone que el usuario no solo sea el centro de atención del servicio público, sino además la calidad en su atención. Lo que significa que el servidor civil debe superar la enraizada cultura de resistencia al paradigma de “si cumplo la ley hago bien mi trabajo” y desarrolle toda su capacidad y habilidades convencido de que “hago bien mi trabajo si el usuario se siente bien atendido”.

**SEXTA:**

La solución al problema de la baja calidad en la atención no radica en la apertura de un mayor número de plazas, sino uno de sus enfoques, sin duda, es la ausencia de un perfil del servidor civil con vocación de servicio, en otros términos, la formación del servidor civil no comienza con el proceso de selección de una convocatoria laboral ni mucho menos termina con la suscripción contractual, sino que se desarrolla desde su etapa universitaria y se extiende a lo largo de su desempeño ocupacional. Por consiguiente, se debe perfeccionar dicho proceso mediante evaluaciones periódicas, con el objetivo de determinar que lo expuesto en su curriculum vitae o en su presentación de la entrevista personal no sean conceptos aislados, sino que sumados se reflejen íntegramente en un desempeño eficiente e idóneo para el perfil predeterminado.

**SÉPTIMA:**

Merece especial atención lo prescrito en el artículo décimo de la Resolución N° 2914 - 2016-MP-FN, “Disponer que la Oficina Central de Tecnologías de la Información, difunda en los medios informáticos de la institución, la presente resolución y el Manual de Organización y Funciones de la Fiscalía Corporativa Penal”, en el sentido de que si bien es cierto existe una difusión mediante el portal web de la entidad, no es menos cierto que no todos tienen acceso a internet, o si lo tienen, no resulta sencillo su uso por su interfaz, por lo que su alcance se encuentra limitado, en consecuencia, se insta al área correspondiente a realizar acciones de difusión, información y capacitación del contenido y alcance de la norma citada, dirigida no solo a su personal, sino también al público usuario, considerando la importancia que representa el Manual de Organización y Funciones de la Fiscalía Corporativa Penal en la calidad del servicio público.

**OCTAVA:**



Por otro lado, advertimos la permanencia de obstáculos relacionados con la existencia de trámites formalistas, excesivos, complejos, terminología inaccesible para los usuarios y ausencia de mecanismos de acceso a la información. Por lo que, se debe superar estas prácticas formalistas, a efectos de que el usuario reciba una orientación o información clara, completa, oportuna, precisa y definitiva que le permita gozar de una administración pública responsable en general.

NOVENA:

Aparte, es de suma importancia conocer la opinión de los ciudadanos respecto a la atención brindada por el Ministerio Público. De hecho, tal conocimiento es un aspecto fundamental en todo proceso para mejorar la atención a la ciudadanía. Por lo tanto, recomendamos la implementación y el perfeccionamiento de canales de diálogo con la población que facilite la comunicación con esta, mejorando sus relaciones y permitiendo conocer sus expectativas y percepciones sobre el servicio brindado y la atención que espera recibir de la entidad.

DÉCIMA:

A su vez, recomendamos la implementación de un sistema de recepción, registro y tratamientos de reclamos y sugerencias, que sea ejecutado y monitoreado por una Oficina de Atención de Reclamos del Usuario de alto nivel, ya que éstos son elementos de retroalimentación efectuados desde la ciudadanía hacia la entidad sobre la calidad de la atención recibida. Y en caso de configurarse una presunta inconducta funcional, esta sea derivada, inmediatamente, a la Secretaría Técnica o Control Interno, según corresponda.

UNDÉCIMA:

Por último, es importante resaltar la necesidad de que el Ministerio Público aplique, periódicamente, encuestas que evalúen diferentes momentos y aspectos del proceso de atención. Con la finalidad de remitir los reportes de medición a las instancias respectivas al interior de la

entidad para la evaluación institucional y la toma de decisiones que redunden en mejoras de la atención.

## Referencias

### 7.1. Fuentes documentales

Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2013). *Ley del Servicio Civil - Ley N° 30057*. Perú: Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Ley%2030057.pdf>

Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2014). *Reglamento General de la Ley del Servicio Civil*. Perú: Diario Oficial El Peruano. Obtenido de [https://storage.servir.gob.pe/archivo/Aprueban\\_Reglamento\\_General\\_de\\_la\\_Ley\\_30057.pdf](https://storage.servir.gob.pe/archivo/Aprueban_Reglamento_General_de_la_Ley_30057.pdf)

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2018). *Defensa del Usuario del Sistema de Administración de Justicia y Pública*. Perú. Obtenido de <https://www.minjus.gob.pe/dpj-defensa-del-usuario>

Ministerio Público – Fiscalía de la Nación. (2012). *Reglamento Interno de Trabajo del Ministerio Público*. Perú: Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://epdoc2.elperuano.pe/EpPo/DescargaIN.asp?Referencias=ODQzMTc5LTFEYmDEyMDkxOQ==>

Ministerio Público – Fiscalía de la Nación. (2013). *Directiva aplicable a los trabajadores sujetos al régimen laboral especial del D. L. N° 1057 - C. A. S*. Perú: Diario Oficial El Peruano. Obtenido de [https://portal.mpfm.gob.pe/descargas/transparencia/2017/RIT\\_DIRECTIVA%20CAS.pdf](https://portal.mpfm.gob.pe/descargas/transparencia/2017/RIT_DIRECTIVA%20CAS.pdf)

Ministerio Público – Fiscalía de la Nación. (2013). *Programa de inducción fomentando la cultura organizacional en valores, ética y vocación del servicio al ciudadano*. Huánuco, Perú. Obtenido de

[https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2714\\_material\\_induccion\\_huanuco.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2714_material_induccion_huanuco.pdf)

Ministerio Público – Fiscalía de la Nación. (2015). *Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador del Ministerio Público*. Perú: Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://portal.mpfm.gob.pe/descargas/normas/d37780.pdf>

Ministerio Público – Fiscalía de la Nación. (2016). *Manual de Organización y Funciones de la Fiscalía Corporativa Penal*. Perú: Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://portal.mpfm.gob.pe/descargas/normas/d47051.pdf>

Poder Legislativo. (2002). *Ley del Código de Ética de la Función Pública - Ley N° 27815*. Perú: Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27815.pdf>

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. (2021). *Modelo Educativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <http://app.unjfsc.edu.pe/transparencia/ZonaUsuario/Resoluciones.aspx>

## **7.2. Fuentes bibliográficas**

Aguilar, F. (2000). *Moral pública en los procesos de buen gobierno*. México: Plaza y Valdés.

Ariño, G. (2004). *Principios de derecho público económico*. Lima: Ara.

Buompadre, J. (2001). *Delitos contra la administración pública. Doctrina y jurisprudencia*. Buenos Aires: Mario Viera Editor.

Guaresti, J. (1961). *Los servicios públicos*. Buenos Aires: Guillermo Kraft.

Marienhoff, S. (1970). *Tratado de Derecho Administrativo Tomo II*. Buenos Aires: Abeledo Perrot.

- Maritain, J. (1982). *Los derechos del hombre y la ley natural*. Buenos Aires: Leviatán.
- Peces-Barba, G. (1968). *El personalismo, hoy*. España: Cuadernos para el Diálogo.
- Peces-Barba, G. (2002). *La dignidad de la persona desde la Filosofía del Derecho*. Madrid: Instituto de Derechos Humanos Bartolomé de las Casas.
- Rolland, L. (1951). *Précis de Droit Administratif* (Décima ed.). París: Dalloz.

### 7.3. Fuentes hemerográficas

- Álvarez, R. (2020). Clasificación de las Investigaciones. 03. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%20mica%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%3bn%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Calafell, E. (1988). Los servicios públicos. En *Jurídica anuario del departamento de derecho de la universidad iberoamericana* (Vol. XIX). Jurídica Ibero. Obtenido de <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/juridica/issue/view/641>
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). *Measuring service quality: a reexamination and extension*. U. S. A. (United State American): Journal of Marketing.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1994). *SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality*. U. S. A. (United State American): Journal of Marketing.
- Grönroos, C. (1984). *A service quality model and its marketing implications*. *European Journal of Marketing*. Europa: European Journal of Marketing.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. U. S. A. (United State American) : Journal of Marketing.

Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. U. S. A. (United State American): Journal of Retailing.

Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1991). *Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale*. U. S. A. (United State American): Journal of Retailing.

Reyna, L., & Ventura, K. (2008). Los servicios públicos en el Perú: Una visión preliminar. En *Actualidad de los servicios públicos en Iberoamérica*. Obtenido de <http://ru.juridicas.unam.mx/xmlui/handle/123456789/28960>

Spaemann, R. (1997). ¿Es todo ser humano una persona? *Revista de fundamentación de las instituciones jurídicas y derechos humanos*, 18. Obtenido de <https://revistas.unav.edu/index.php/persona-y-derecho/article/download/32013/27547/>

#### **7.4. Fuentes electrónicas**

Alvarado Cervantes, D. G., & Morán Delgado, G. (2010). *Métodos de Investigación*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson. Obtenido de <https://fliphtml5.com/hmsta/rpku/basic>

Baptista Lucio, P., Fernández Collado, C., & Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). McGraw Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Howard Burton, L., & Fred Nichols, K. (2002). *Investigación del comportamiento* (Cuarta ed.). U. S. A. (United State American): McGraw Hill. Obtenido de <https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>

Matías Camargo, S. R. (2014). Los servicios públicos como derechos fundamentales. *Derecho y Realidad*, 318. Obtenido de [https://revistas.uptc.edu.co/index.php/derecho\\_realidad/article/view/4544](https://revistas.uptc.edu.co/index.php/derecho_realidad/article/view/4544)

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2015). *Manual de Organización y Funciones del Centro de Exportación, Transformación, Industria, Comercialización y Servicios Matarani*. Obtenido de

[https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/14203/PLAN\\_14203\\_2015\\_MOF.PDF](https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/14203/PLAN_14203_2015_MOF.PDF)

## 8.1. Anexo 01: Matriz de Consistencia

### NIVEL DE CONOCIMIENTO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO BRINDADO EN LA FISCALIA PROVINCIAL PENAL CORPORATIVA DE HUAURA – 2019

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b> ¿Qué relación existe entre el nivel de conocimiento de normas administrativas por parte del usuario y la calidad del servicio público brindado en la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura – 2019?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Analizar el nivel de conocimiento de normas administrativas por parte del usuario para determinar su relación con la calidad del servicio público brindado en la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura – 2019.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación directa entre el nivel de conocimiento de normas administrativas por parte del usuario y la calidad del servicio público brindado en la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura – 2019.</p>	<p><b>Variable Independiente (X):</b> Nivel de conocimiento de normas administrativas. <b>Dimensiones:</b> - Manual de Organización y Funciones. - Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador.</p>	<p><b>1. Tipo de investigación:</b> Básica. <b>2. Nivel de investigación:</b> Correlacional. <b>3. Diseño:</b> Investigación no experimental y transversal. <b>4. Enfoque:</b> Cuantitativo. <b>5. Población:</b> 1000 Usuarios mensualmente. <b>6. Muestra:</b> 30 % de la población – 300 usuarios. <b>7. Técnica:</b> Encuesta. <b>8. Instrumentos:</b> Cuestionarios.</p>
<p><b>Problemas específicos:</b> <b>PE1:</b> ¿Qué relación existe entre el nivel de conocimiento del Manual de Organización y Funciones del despacho fiscal corporativo por parte del usuario y la calidad del servicio público? <b>PE2:</b> ¿Qué relación existe entre el nivel de conocimiento del Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador del Ministerio Público por parte del usuario y la calidad del servicio público?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b> <b>OE1:</b> Determinar la relación que existe entre el nivel de conocimiento del Manual de Organización y Funciones del despacho fiscal corporativo por parte del usuario y la calidad del servicio público. <b>OE2:</b> Determinar la relación que existe entre el nivel de conocimiento del Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador del Ministerio Público por parte del usuario y la calidad del servicio público.</p>	<p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>HE1:</b> Existe relación directa entre el nivel de conocimiento del Manual de Organización y Funciones del despacho fiscal corporativo por parte del usuario y la calidad del servicio público. <b>HE2:</b> Existe relación directa entre el nivel de conocimiento del Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador del Ministerio Público por parte del usuario y la calidad del servicio público.</p>	<p><b>Variable Dependiente (Y):</b> Calidad del servicio público. <b>Dimensiones:</b> - Fiabilidad. - Sensibilidad. - Seguridad. - Empatía - Elementos Tangibles.</p>	



## 8.2. Anexo 02: Instrumento de Recolección de Datos

UNIVERSIDAD NACIONAL

### “JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN”

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

TESIS DE PREGRADO PARA OPTAR EL GRADO DE ABOGADO

Estimado usuario de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaura los cuestionarios siguientes tienen como propósito recabar datos para la culminación de la presente investigación de tesis denominada: **NIVEL DE CONOCIMIENTO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO BRINDADO EN LA FISCALIA PROVINCIAL PENAL CORPORATIVA DE HUAURA – 2019.**

Se agradece su valiosa colaboración, no siendo falta su identificación personal, en consecuencia, sírvase a responder con objetividad y responsabilidad procurando que su respuesta sea sincera y fidedigna.

**Cuestionario para medir la variable:** Nivel de conocimiento de normas administrativas (Manual de Organización y Funciones – Resolución de la Fiscalía de la Nación N° 2914-2016-MP-FN; y el Reglamento del Régimen Disciplinario y el Procedimiento Sancionador – Resolución de la Fiscalía de la Nación N° 594-2015-MP-FN).

**Instrucciones:**

El cuestionario consta de 12 ítems, incluyendo cada ítem cuatro (04) alternativas de respuesta:

- Lea atentamente cada ítem.
- Marque con una (X) la alternativa correcta.
- Asegúrese de marcar una sola alternativa para cada ítem.
- Por favor, no deje ningún ítem sin responder para que exista una mayor confiabilidad en los datos recabados.
- Si surge alguna duda, consulte con los encuestadores.

**DIMENSIÓN:** Manual de Organización y Funciones.

**1. Conforme al Manual de Organización y Funciones de la Fiscalía Corporativa Penal, ¿Cuáles son las funciones del asistente administrativo?**

- a) Mantener actualizado el Sistema de Gestión Fiscal (SGF) y la formación de la Carpeta Virtual.
- b) Facilitar las carpetas fiscales para su lectura.
- c) Atender al usuario.
- d) T. A.

**2. Conforme al Manual de Organización y Funciones de la Fiscalía Corporativa Penal, ¿Quién tiene como función la expedición de copias certificadas dispuestas por el fiscal?**

- a) El Asistente en Función Fiscal.
- b) El Asistente Administrativo.
- c) El Fiscal.
- d) N. A.

**3. Conforme al Manual de Organización y Funciones de la Fiscalía Corporativa Penal, ¿Quién tiene como función coordinar con dependencias administrativas la atención de requerimientos realizados por la dependencia fiscal?**

- a) El Asistente Administrativo.
- b) El Asistente en Función Fiscal.
- c) El Fiscal.
- d) N. A.

**4. Conforme al Manual de Organización y Funciones de la Fiscalía Corporativa Penal, ¿Cuáles son las funciones del asistente en función fiscal?**

- a) Elaborar las notificaciones.
- b) Elaborar las disposiciones y requerimientos.
- c) Analizar y estudiar los procesos o procedimientos de las carpetas fiscales.
- d) T. A.

**5. Conforme al Manual de Organización y Funciones de la Fiscalía Corporativa Penal, ¿Quién tiene como función evaluar y calificar las denuncias?**

- a) El Fiscal.
- b) El Asistente Administrativo.
- c) El Asistente en Función Fiscal.
- d) N. A.

**6. Conforme al Manual de Organización y Funciones de la Fiscalía Corporativa Penal, ¿Quién tiene como función tomar diligencias e interrogatorios en investigaciones preliminares?**

- a) El Fiscal.
- b) El Asistente en Función Fiscal.
- c) El Asistente Administrativo.
- d) N. A.

**DIMENSIÓN:** Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador.

**7. Conforme el Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador, ¿Qué se entiende por servidor civil del Ministerio Público?**

- a) A los servidores de la entidad que se encuentran bajo los regímenes laborales del Decreto Legislativo N° 276 y N° 728.
- b) A los servidores de la entidad que se encuentran bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo N° 1057.
- c) A los servidores de la entidad que se encuentran bajo los regímenes laborales del Decreto Legislativo N° 276, N° 728, N° 1057.
- d) N. A.

**8. Conforme el Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador, ¿Es toda acción u omisión, voluntaria o no, que contravenga las obligaciones, prohibiciones y demás normativa específica sobre los deberes del servidor civil del Ministerio Público?**

- a) La falta de carácter disciplinario.
- b) La falta administrativa.
- c) El delito.
- d) N. A.

**9. Conforme el Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador, ¿Son sanciones disciplinarias?**

- a) Suspensión, cese o destitución.
- b) La amonestación verbal, la amonestación escrita, la suspensión sin goce de compensaciones desde un (01) día hasta trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, destitución e inhabilitación para el reingreso al Servicio Civil.
- c) Amonestación, multa, suspensión, destitución.
- d) N. A.

**10. Conforme el Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador, ¿Son actos mediante los cuales cualquier persona, sea servidor civil o no, pone en conocimiento de la Entidad, los hechos que considere como una falta disciplinaria establecida en la legislación vigente, presuntamente cometida por el servidor civil del Ministerio Público?**

- a) La demanda.
- b) La denuncia.
- c) Las denuncias administrativas disciplinaria.
- d) N. A.

**11. Conforme el Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador, ¿Las denuncias pueden ser?**

- a) De forma verbal o escrita.
- b) Solo verbal.
- c) Solo escrita.
- d) N. A.

**12. Conforme el Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador, ¿Recibe las denuncias sobre la presunta comisión de faltas, califica si las mismas cumplen con los requisitos establecidos en la Ley y su Reglamento y procede a la realización de las acciones conducentes a su tramitación?**

- a) La Secretaría Técnica.
- b) El Juez.
- c) El Fiscal.
- d) N. A.

**Cuestionario para medir la variable:** Calidad del servicio público.

**Instrucciones:**

El cuestionario consta de 12 ítems, incluyendo cada ítem cinco (05) alternativas de respuesta:

- Lea atentamente cada ítem.
- Marque con una (X) en la casilla correspondiente la alternativa que se ajuste a su caso en particular.
- Asegúrese de marcar una sola alternativa para cada ítem.
- Por favor, no deje ningún ítem sin responder para que exista una mayor confiabilidad en los datos recabados.
- Si surge alguna duda, consulte con los encuestadores.

**DIMENSIÓN:** Fiabilidad.

**1. Cuando el Servidor Civil promete hacer algo en cierto tiempo, ¿Lo cumple?**

- |                  |                |             |
|------------------|----------------|-------------|
| a) Nunca.        | b) Casi nunca. | c) A veces. |
| d) Casi siempre. | e) Siempre.    |             |

**2. Cuando el usuario tiene un problema el Servidor Civil, ¿Muestra un sincero interés en resolverlo?**

- |                  |                |             |
|------------------|----------------|-------------|
| a) Nunca.        | b) Casi nunca. | c) A veces. |
| d) Casi siempre. | e) Siempre.    |             |

**3. El Servidor Civil, ¿Desempeña bien el servicio por primera vez?**

- |                  |                |             |
|------------------|----------------|-------------|
| a) Nunca.        | b) Casi nunca. | c) A veces. |
| d) Casi siempre. | e) Siempre.    |             |

**DIMENSIÓN:** Sensibilidad.

**4. El Servidor Civil, ¿Da un servicio rápido al usuario?**

- |                  |                |             |
|------------------|----------------|-------------|
| a) Nunca.        | b) Casi nunca. | c) A veces. |
| d) Casi siempre. | e) Siempre.    |             |

**5. El Servidor Civil, ¿Está dispuesto a ayudar al usuario?**

- |                  |                |             |
|------------------|----------------|-------------|
| a) Nunca.        | b) Casi nunca. | c) A veces. |
| d) Casi siempre. | e) Siempre.    |             |

**6. El Servidor Civil, ¿Nunca está demasiado ocupado para ayudar al usuario?**

- |                  |                |             |
|------------------|----------------|-------------|
| a) Nunca.        | b) Casi nunca. | c) A veces. |
| d) Casi siempre. | e) Siempre.    |             |

**DIMENSIÓN:** Seguridad.

**7. El servidor Civil, ¿Es cortés de manera constante con usted?**

