

**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS**



**TESIS**

**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**

**PRESENTADO POR :**

**BACH. PICHILINGUE TORRES, GLORIA PAULINA**  
**BACH. TORRES CHÁVEZ, INDIRA RUBÍ**

**PARA OPTAR EL TITULO DE:**  
**ABOGADO**

**ASESOR:**

**ABG. ALDO LA ROSA REGALADO**  
**SETIEMBRE DEL 2016**

**HUACHO – PERÚ**

## **DEDICATORIA**

*A nuestros padres por el apoyo incondicional durante toda nuestra formación; a Dios por permitirme realizar uno más de mis propósitos que es ser Abogado.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Gracias a nuestros padres por ser los promotores de mis sueños, por confiar y creer en nosotras; gracias a mi universidad por haberme formado, gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso.*

## INDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
INDICE	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT	V
INTRODUCCION	VI
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	01
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	04
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	04
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	05
2.1 ANTECEDENTES O ESTUDIOS PREVIOS .....	07
4.2.2 BASES TEÓRICAS.....	19
I.- NIVEL DE CONOCIMIENTO DE NORMAS ADMINSTRATIVAS .....	19
1.2 Las normas administrativas.....	19
1.2.1 Concepto. ....	19
1.2.2 Precisiones conceptuales sobre administración pública y otras categorías afines. ....	20
1.2.2.1 Concepto de administración pública .....	20
1.2.2.2 Análisis comparativo entre la administración pública y administración privada .....	21
1.2.2.3 Relación de la administración pública con el derecho administrativo ..	22
1.2.2.4 Relación del derecho administrativo con el derecho penal. ....	22
1.2.2.5 Definición de función pública y de funcionario público .....	23
1.2.2.6 Potestades del funcionario público .....	30
1.2.2.7 Obligaciones y prohibiciones de los funcionarios públicos.....	31
1.2.2.8 A quienes se consideran funcionarios públicos.....	36
1.2.2.9 Análisis y comentario de la Ley Servir .....	37
II.- CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO .....	41
2.1 Consideraciones previas .....	41

2.2	Concepto de calidad .....	42
2.3	Definición de servicio público. ....	45
2.4	Calidad de los servicios públicos.....	48
2.3	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS. ....	48
2.5	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS .....	51
3.1	Diseño metodológico .....	52
3.2	Población y muestra.....	52
3.3	Operacionalización de variables.....	54
3.4	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos. ....	56
3.5	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	57
4.1.	PRESENTACIÓN DE CUADROS, GRÁFICOS E INTERPRETACIONES...111	
4.2	PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	111
5.1	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	119
5.2	CONCLUSIONES.....	121
5.3.	RECOMENDACIONES .....	122
5.4	FUENTES DE INFORMACIÓN .....	122

## RESUMEN

**OBJETIVOS:** En la presente investigación se analizara, el nivel de conocimiento de las normas administrativas y su relación con la calidad de servicio público en la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura en el año 2016.**METODOS:** No experimental transversal correlacional  
**RESULTADOS:** Al realizar el proceso de prueba de hipótesis, tanto de las específicas como de la general, se ha determinado que existe relación directa entre cada uno de los indicadores de la variable independiente nivel de conocimiento de las normas administrativas y la variable dependiente calidad del servicio público, con los que se han formulado las hipótesis específicas.  
**CONCLUSIONES:** Se ha comprobado que el nivel de conocimiento de las normas administrativas tiene una relación directa positiva (0,933) con la calidad del Servicio Público en la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura, el nivel de conocimiento de las normas administrativas externas tiene una relación directa positiva (0,907) con la calidad del Servicio Público en la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura; Se ha demostrado que existe una relación directa positiva (0,972) entre el nivel de conocimiento de las normas administrativas internas y la calidad del Servicio Público en la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura.

**PALABRAS CLAVES:** calidad del servicio público, reglamento de organización y funciones, servidores, normas administrativas internas y externas.

## ABSTRACT

**OBJECTIVES:** in this research we will analyze the level of knowledge of the administrative regulations and its relation with the quality of the public service in the development management and territorial statutes of the provincial town hall in Huaura in 2016. **METHODS:** non experimental transversal correlational

**RESULTS:** carrying out the proof process of the hypothesis, as well as the specific ones from the general ones, it is determined that there is a direct relation among each indicators of the independent variable level of the knowledge of the administrative regulations and the dependent variable quality of the public service, that have been formulated the specific hypothesis. **CONCLUSIONS:** it is confirmed that the level of the knowledge of the administrative regulations has a positive direct relation (0,933) with the quality of the public service in the development management and territorial statutes of the provincial town hall in Huaura, the level of the knowledge of the external administrative regulations has a positive direct relation (0,907) with the quality of the public service in the development management and territorial statutes of the provincial town hall in Huaura; it has been demonstrated that there is a positive direct relation (0,972) between the level of the knowledge of the internal administrative regulations and the quality of the public service in the development management and territorial statutes of the provincial town hall in Huaura.

**KEYWORDS:** quality of the public service , regulations of the organization and functions , servers, internal and external administrative rules.

## **INTRODUCCIÓN**

El Nivel de conocimiento de las normas administrativas por parte de los servidores y empleados públicos la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura tanto a nivel interno como externo reviste gran importancia en cuanto a la calidad del servicio públicas que prestan o brindan a los miles de usuarios que a diario van a realizar una serie de trámites propios de los servicios municipales.

El estudio consiste en analizar la relación entre estas dos variables, es decir, si la primera está relacionada con la otra, siendo el objetivo determinar la relación que existe entre el nivel de conocimiento de las normas administrativas y la calidad del servicio público. 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 del mismo, los objetivos de investigación y la justificación del estudio.

El capítulo II: está destinado al marco teórico en el mismo que tratamos los antecedentes teóricos, las bases teóricas dentro del cual se ha considerado los temas relacionados con las variables en estudio, tales como el nivel de conocimiento de las normas administrativas y sus respectivos subtemas. En este mismo capítulo también se realizado un tratamiento teórico de la calidad del servicio público y sus respectivos subtemas: Se ha consignado también las definiciones básicas y la formulación de hipótesis.

En capítulo III: de la metodología, tratamos sobre el diseño metodológico, tipos y enfoques, la población y la muestra de estudio, la operacionalización de variables, la técnicas de recolección de datos, así como las técnica para el procesamiento y el análisis de datos.

El capítulo IV: asignado con el nombre de resultados de la investigación está destinado a explicar la presentación de los cuadros, gráficos, e interpretaciones



de datos. Así mismo en este mismo capítulo consignamos el proceso de la prueba de hipótesis.

Finalmente en el capítulo V: se consigna 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.

Las autoras.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Según el artículo I Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27872, en adelante LOM: *“Los gobiernos locales son entidades, básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización”*; en concordancia con lo que establece el artículo 44° del Constitución Política del Perú, las municipalidades como organización territorial de los gobiernos locales, tienen como uno de sus principales deberes primordiales, el de generar el bienestar general de la población, enmarcando esta política dentro del mandato medular de la *norma normarum*, la protección de la persona humana.

Como parte del bloque de la constitucionalidad, en el año 2001 se promulgó la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444, en adelante la LPAG; siendo objetivo de esta norma legal el propender que las municipalidades, como parte de la Administración Pública, sirvan a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico en general.

La demarcación territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura, está constituida geográficamente por doce distritos, a saber: Ambar, Caleta de Carquín, Checras, Huacho (capital), Hualmay, Huaura, Leoncio Prado, Paccho, Santa Leonor, Santa María, Sayán y Végueta. De todos ellos el de mayor densidad poblacional es el distrito capital de Huacho, donde tiene su sede institucional la referida municipalidad.

El artículo 26° de la LOM, establece que: *“La administración municipal adopta una estructura gerencial sustentándose en principios de*

*programación, dirección, ejecución, supervisión, control concurrente y posterior. Se rige por los principios de legalidad, economía, transparencia, simplicidad, eficacia, eficiencia, participación y seguridad ciudadana, y por los contenidos en la Ley N° 27444*". Por otro lado, la Municipalidad Provincial de Huaura, mediante Ordenanza Provincial N° 000-2015, aprobó un nuevo Reglamento de Organización y Funciones, en adelante ROF, cuyo artículo 130° establece: *"La Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, es un órgano de línea, encargada del desarrollo integral y armónico del Distrito, así como en sus aspectos de planeamiento de la infraestructura urbana y rural, administrar el catastro provincial, aprobar las habilitaciones y renovación urbana"*.

El artículo 39 de la Constitución peruana establece que "Todos los funcionarios y trabajadores públicos están al servicio de la Nación; y por ello al buen trato y excelencia en la calidad de su servicio a la ciudadanía, lo que muchas veces no se observa en el contexto de las entidades públicas del país, para el caso de la investigación, evidenciándose en las quejas que día a día llegan a las puertas de la Defensoría del pueblo; a pesar de ello se deja mucho de lado este importante punto, de mejorar la calidad de servicio de acuerdo a los derechos fundamentales del ciudadano contribuyente; tal vez uno de los factores que generan esta incidencia sea el desconocimiento de los derechos, deberes y responsabilidades de los servidores para con la institución y la ciudadanía, en efecto al artículo 40 de la Constitución dispone que la ley regula el ingreso a la carrera administrativa, y los derechos, deberes y responsabilidades de los servidores públicos.

Estando a lo vertido, se hace necesario observar de qué manera la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad viene cumpliendo con los objetivos que la gestión municipal ha trazado de conformidad con la Constitución Política del Perú, la LOM y la LPAG, por ello, es menester señalar que existe una realidad problemática, que durante muchos años se ha suscitado, perjudicando a la ciudadanía de Huacho, que busca contribuir al desarrollo de esta Entidad local, las

normas que regulan internamente al Municipio no son realizadas a cabalidad por los funcionarios y servidores públicos, teniéndose en cuenta “que tienen autonomía política, económica y administrativa”, para desarrollarse y controlar estos problemas recurrentes; estos problemas son evidenciados en las quejas constantes que llegan a la Gerencia que dan referencia de la mala administración pública que se viene dando en los temas: de excesivo tiempo de entrega de documentos, y en algunos casos de impedimentos sin motivos sustentables de la entrega de estos, vulnerando los derechos del ciudadano establecidos en la Constitución peruana.

A este problema se le suma, el de la falta de transparencia en los criterios de evaluación para los funcionarios y servidores públicos del Municipio, los que en su mayoría son colocados a disposición controlada de las autoridades municipales y no por una democracia veraz, como se establece en el artículo 40 de la Constitución peruana, y con ello se vulnera la Ley del Servicio Civil, faltando a que no se presente efectividad de los servicios de supuesta calidad y no se alcancen niveles de eficiencia y eficacia con la Entidad y la ciudadanía.

Un problema es la falta de planificación municipal en la ocupación del espacio físico de los centros de población dificulta una cobertura total de obras o servicios públicos provocando un crecimiento o expansión desordenada y con ello baja calidad de los servicios como uno de los indicadores que inciden directamente en el desarrollo municipal. (Montalvo, 2007).

Actualmente es también un problema interno dentro de la Gerencia, la inestabilidad del área de trabajo, falta de material, mobiliario y equipos para el trabajo dentro y fuera del Municipio, esto genera un disgusto por parte de los servidores públicos, con la Institución y entre colaboradores.

Consecuentemente de los problemas evidenciados, es el caso de la comunicación entre las sub gerencias y Gerencias del Municipio, debido

a esto, no se pueden cumplir con eficiencia las funciones encomendadas para cada área.

El recorte y/o limitaciones presupuestales para el logro de la ejecución de los proyectos, es otra de las dificultades y barreras para el buen desarrollo de la Gerencia, pues al no contar con presupuesto para el contrato a personal y mano de obra calificado para labores especiales, generan deficiencias en las metas planteadas por la Gerencia, inconformidad de la población por no atender las necesidades a través de proyectos de inversión o atenderlos deficientemente, y un bajo prestigio en general del Municipio.

En evidencia a todos estos problemas descritos, se toma en investigación a la GDyOT, para su estudio y búsqueda de soluciones para una mejora de la calidad de sus servicios.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema general.**

¿En qué medida el Nivel de Conocimiento de las normas administrativas se relaciona con la calidad del Servicio Público en la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016?

### **1.2.2 Problemas Específicos.**

- a) ¿Qué relación existe entre el nivel de conocimiento de las normas administrativas internas y la calidad del Servicio Público?
- b) ¿Qué relación existe entre el nivel de conocimiento de las normas administrativas externas y la calidad del Servicio Público?

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Objetivo general**

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.

### **1.3.2Objetivos Específicos**

- a) Determinar la relación que existe entre el nivel de conocimiento de las normas administrativas internas y la calidad del Servicio Público.
- b) Determinar la relación que existe entre el nivel de conocimiento de las normas administrativas externas y la calidad del Servicio Público.

## **1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La importancia de la presente investigación, radica principalmente en que mediante ella podremos conocer la relación que existe entre las variables materia de estudio: Nivel de Conocimiento de la normas administrativas por los funcionarios y servidores públicos y la calidad del Servicio que brinda la municipalidad en la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, y al conocer en detalle la relación de ambas variables podremos proponer los correctivos necesarios para el mejoramiento continuo de la calidad del Servicio Público que brinda la municipalidad.

### **1.4.1 Justificación social**

Este estudio posee relevancia social por cuanto sus resultados permitirán resolver el problema de deficiencias en el Nivel de Conocimiento de la Normas Administrativas por parte de los funcionarios y servidores públicos, por cuanto los indicadores de calidad del servicio público que brindan es deficiente y no responde a las expectativas de los usuarios que a diario recurren a la municipalidad a realizar diversos trámites.

### **1.4.2 Justificación práctica**

Resolver el problema de investigación planteado constituye la utilidad práctica del presente estudio y para ello la prueba de hipótesis constituye el medio para verificar la consistencia de los resultados de la investigación.

### **1.4.3 Justificación teórica**

Los resultados del presente estudio de investigación al haberse obtenido con la aplicación del método científico, tienen la categoría de la generalidad y de la veracidad por lo tanto se podrá incorporar a la teoría científica existente.

#### **1.4.4 Justificación metodológica**

Los instrumentos y técnicas de investigación utilizadas en el presente estudio podrán ser utilizados en otros estudios similares, puesto que han sido diseñados teniendo como base metodológica el cuadro de operacionalización de las variables de estudio.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES O ESTUDIOS PREVIOS**

##### **2.1.1 Nacionales**

A). Pérez, (2014), en su trabajo de investigación titulado “LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE Y SU INFLUENCIA EN LOS RESULTADOS ECONOMICOS Y FINANCIEROS DE LA EMPRESA RESTAURANTE CAMPESTRE SAC - CHICLAYO PERIODO ENERO A SEPTIEMBRE 2011 Y 2012” realizada en la ciudad de Chiclayo Perú. Presentado a la UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO, FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES para obtener el título de Contador Público, obtuvo las siguientes conclusiones:

1. Los resultados estudiados en la calidad del servicio revelan que la empresa ofrece un servicio bueno, atiende moderadamente las necesidades de sus clientes, sin embargo, puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse al requerimiento y así superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos.
2. La evaluación financiera efectuada con respecto a la liquidez general de la empresa no es buena y suficiente para permitirle seguir con sus operaciones diarias, los ratios de gestión nos indican que la empresa está aprovechando todos sus recursos para poder mejorar esta situación, no hay rentabilidad apropiada por ende la empresa es ineficiente, se encuentra debajo del promedio del sector y no ha generado los ingresos que debería, lo que indica que la empresa ha realizado una deficiente gestión empresarial.



3. El servicio al cliente en la empresa se encuentra en un nivel aceptable de prestación de un servicio, debido a las mejoras que ha ido implementando de un periodo a otro, la empresa es consciente que los clientes de hoy son más exigentes, y se requiere de una mayor preparación para la atención al cliente personalizado, a una excelente atención al público esto repercute en los ingresos de la empresa y esta pueda lograr una fidelización con los clientes por el servicio que presta.
  4. La infraestructura interviene visualmente en las decisiones de los clientes, la percepción de un ambiente limpio y cuidado crea un vínculo favorable entre la empresa y sus clientes, la empresa obtuvo en los resultados una satisfacción positiva de los usuarios por la infraestructura pero aún le falta organizar bien al personal para realizar la limpieza correspondiente, los gastos para mantener este ambiente natural limpio son considerables pero influyen en las decisiones de los usuarios y aumentan la calidad del servicio al cliente.
  5. Otro factor que involucra la calidad del servicio al cliente son los insumos los cuales la empresa debe procurar mantener controlados desde su compra hasta su utilización para evitar problemas en la preparación de los platos de comida.
- B). En el año 2004, el investigador Sergio O. Carrasco Díaz en su trabajo de investigación titulado "FACTORES QUE DETERMINAN LA COMISION DE LOS DELITOS CONTRA LA ADMINISTRACION PÚBLICA EN LA PROVINCIA DE HUAURA EN LOS ULTIMOS CINCO AÑOS", presentado a la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, para obtener el título profesional de abogado, llegó a las siguientes conclusiones:

- 1.- Después de haber analizado, estudiado e interpretado los 60 expedientes (muestra), llegamos a la conclusión de que el factor principal que determina la comisión de los delitos contra la Administración Pública en la Provincia de Huaura, es la **Conducta Dolosa** de los Procesados, es decir, el agente del delito sabe que transgrede la Ley sin embargo desarrolla el comportamiento ilícito con el ánimo de perjudicar al Estado, defraudando la confianza depositada y que la entidad institución le ha otorgado. Siendo la frecuencia para este factor 41 casos y un porcentaje de 68%. Como segundo factor determinante en la comisión de los delitos contra la Administración Pública tenemos el **Desconocimiento de las Normas reglamentarias** por parte de los procesados (funcionarios públicos o administrados), que involuntariamente lo conduce a violentar la Ley, sin saber que aquello que realiza constituye delito tipificado en nuestro ordenamiento penal. La frecuencia para este factor es de 11 casos con porcentaje de 18%. Y finalmente tenemos a la Voluntad de Servicio y Exceso de Sensibilidad Social como tercer factor (con menor relevancia) determinante en la comisión de estos tipos de delitos, con 8 casos y un porcentaje de 14% del total de expedientes estudiados.
- 2.- De la muestra estudiada que son 60 casos o expedientes sobre los delitos contra la Administración Pública se observó que la mayoría son por Abuso de Autoridad con una frecuencia de 20 delitos representando el 33%, esto sin duda se debe a la conducta arbitraria que demuestran muchos funcionarios públicos, que sin haber tenido la debida preparación para un cargo público son designados por cuestiones política. En segundo lugar, tenemos al delito de Violencia y Resistencia a la Autoridad con 11 delitos un porcentaje de 18%. Por lo general los funcionarios públicos

se resisten a la autoridad superior en la defensa ilegítima de sus faltas e irregularidades que cometen. La Usurpación de Títulos y Honores también es un delito frecuente en la Provincia de Huaura, presenta una frecuencia de 9 casos con un porcentaje de 15%. Los demás delitos mencionados en la parte interpretativa como son Peculado, Desacato, Concusión y corrupción de Funcionarios tienen un porcentaje de 12%, 10%, 7% y 5% respectivamente.

3.- Estos resultados se debe sin duda, al hecho de que la mayoría de funcionarios públicos demuestran conductas arbitrarias y abusivas contra los derechos de las personas (administrados) que se encuentran amparados en las Leyes y la Constitución Política del Estado, siendo el factor determinante de este tipo de delitos el Comportamiento doloso de los procesados que actúan conscientes de que su conducta es típica, antijurídica y culpable.

C) Vergara, A. (2013). En su trabajo de investigación titulado: "LA SATISFACCIÓN Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LIMA METROPOLITANA", llego a las siguientes conclusiones:

1. Una evaluación global a través de los 11 factores que conforman el Inventario, y tomando en cuenta la muestra total, la percepción de los clientes o consumidores de entidades privadas y públicas de Lima sobre la calidad de productos y servicios en general es favorable; vale decir, que el 35.1% están más o menos de acuerdo con la calidad del producto/servicio que ofrecen las diversas organizaciones privadas y públicas y el 29.9% están de acuerdo, el resto está en desacuerdo o más o menos en desacuerdo.
2. De manera similar, tomando en cuenta la muestra total, el grado de satisfacción de los clientes o consumidores de entidades privadas y públicas de Lima, en su mayoría dice

estar satisfecho (25.3%) o más o menos satisfecho (31.6%) con la calidad del producto/servicio ofrecido por las organizaciones privadas o públicas; vale decir, que el 43.1% de los participantes está insatisfecho o más o menos insatisfecho.

3. Existe asociación entre la calidad del producto/servicio percibida por los clientes y el grado de satisfacción de los mismos. Es decir, a igual grado de satisfacción corresponde igual percepción de la calidad del producto y o servicio.

Un análisis de correlación confirma dicha asociación significativa y positiva entre la satisfacción y la calidad del producto/servicio; dicho de otro modo, a mayor calidad del producto/servicio ofrecido por las organizaciones se da una mayor satisfacción de los clientes; o, cuanto mayor es la satisfacción habrá una opinión más favorable sobre la calidad del producto/servicio que ofrecen las organizaciones.

4. La correlación entre la satisfacción y los componentes de la calidad producto/ servicio, indica que cuanto mayor satisfacción tiene el cliente su opinión es mayor o más favorables respecto de la calidad del servicio que recibe, el precio que tiene el producto o servicio, el ambiente de la organización, la cortesía, la confiabilidad y la puntualidad con que atienden sus trabajadores, así como el conocimiento, las habilidades y la experiencia con que actúan los trabajadores de la organización. En cambio, no existe relación de la satisfacción del cliente con la sinceridad con que actúan los trabajadores, lo que puede estar indicando que perciben como un “riesgo” creer que los trabajadores en las organizaciones sean del todo sinceros.
5. No se encontró asociación entre la calidad del producto/servicio con ninguna de las variables sociales, demográficas y organizacionales consideradas (estado civil,

género, edad, grado de instrucción, estatus ocupacional, estatus socioeconómico, sector de actividad al que pertenecen, sector privado o público en el cual trabajan y lugar de residencia), probablemente debido a que estas variables son independientes a la percepción que pueden tener sobre la calidad del producto/servicio.

6. Un análisis entre la satisfacción de los clientes respecto de la calidad del producto/servicio con las variables demográficas muestra que hay asociación moderada solo con la variable género; y no encontramos el mismo comportamiento respecto del grado de instrucción, estatus ocupacional, la edad, estado civil, estatus socioeconómico, sector de actividad al que pertenecen, sector privado o público en el cual trabajan y lugar de residencia, probablemente debido a que estas variables son también independientes a la percepción que pueden tener los clientes sobre la calidad del producto/servicio.

D) Fernández, E. (2015). En su trabajo de investigación titulado: “CALIDAD EN ATENCIÓN A USUARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA” Universidad del norte, llego a las siguientes conclusiones:

1. Concluidas la recolección de datos y el análisis de los mismos, se observa que las dimensiones Tangibilidad, Comunicación y Accesibilidad son las que presentan una mejor percepción de parte de los afiliados a la obra social. Es decir, todo lo que hace a la apariencia tanto de los empleados como de las instalaciones físicas, el horario de atención, el tiempo de espera para ser atendidos y la información que se le da a los afiliados (ya sea telefónicamente o personalmente por parte de los empleados), son los aspectos más destacados por parte de los mismos a la hora de evaluar el servicio que se le brinda

en este momento. Recordemos que el ISSyS tiene una infraestructura de 406 metros cuadrados, inaugurada en febrero de 2010 y el horario de atención es de 07.30 a 14hs. El tiempo de espera ha reducido mucho ya que, el uso de las tarjetas magnéticas, hace que no sea necesario que el afiliado tenga que concurrir a las oficinas a retirar órdenes de consulta cada vez que tenga que ir al médico o comprar un medicamento. Vemos como estas tres dimensiones están cubiertas por el ISSyS, no obstante, son las que menos expectativa generan a la hora de evaluar la calidad en el instituto.

2. En tanto, las dimensiones de Amabilidad y cortesía, Capacidad de respuesta son las que mayor insatisfacción presentan. Esto demuestra que, la disposición de los empleados a atender a los afiliados de forma cordial, con respeto y consideración, la agilidad y celeridad con que los empleados tratan sus gestiones son las dimensiones que generan menos percepción. Sin embargo, estos dos atributos son los que mayor expectativa tienen por parte de los afiliados. Se encuentran en el segundo y tercer puesto, respectivamente. Estos son aspectos críticos a mejorar ya que han sido señaladas como pilares por los afiliados y tienen reducido el nivel de satisfacción.
3. Sobre la dimensión Confiabilidad, los afiliados, en su mayoría, se encuentran satisfechos y a nivel expectativa, esta cuarto en el orden de importancia. Este acuerdo que tienen los afiliados, se debe, en parte, al uso de las tarjetas magnéticas que implemento SEROS a partir de febrero de 2010. Las categorías Comprensión al ciudadano, Confiabilidad, Competencia y Equidad, son dimensiones que, en general, los afiliados se encuentran satisfechos.

4. La dimensión Competencia se encuentra en el primer puesto de expectativas, es decir, los afiliados esperan, ante todo, que los empleados tengan el conocimiento y la capacitación adecuada a la hora de atenderlos y prestarles el servicio. Si bien el afiliado se encuentra satisfecho, al ser la principal expectativa que desean cumplimentar, es necesario reforzarlo y no desatenderlo en pos de la mejora continua.

### **2.1.2 Internacionales**

- A) Moya, M. (2004). En su trabajo de investigación titulado: "Modelo de Servicio de Atención al Cliente con Apoyo Tecnológico" Universidad de Chile, llego a las siguientes conclusiones:
1. Los conceptos que dan vida a la estrategia de CRM son la satisfacción y retención de los clientes, esta estrategia nace de la historia de aquellas tiendas de barrio donde el dueño tenía la suficiente memoria para recordar los nombres, preferencias y deseos de cada uno de sus clientes estableciendo así una relación muy familiar.
  2. En la actualidad con los cambios vertiginosos que día a día se viven, la gran competitividad y la globalización de los mercados, las exigencias de los clientes por mejores productos y servicios van en constante aumento lo que junto con el crecimiento de las empresas, hace que esta relación casi familiar de la empresa cliente se haya perdido o se haga cada vez más difícil o utópica.
  3. Junto con el crecimiento de las empresas existe en la actualidad un enorme desarrollo de las tecnologías de información y comunicación e Internet, lo que permite una comunicación sin fronteras a través de diferentes mecanismos, dejando de lado las barreras geográficas para los negocios.

4. Sin embargo algunas empresas que cuentan con tecnologías de Información de punta no logran dar en el clavo para mantener a sus clientes satisfechos y por ende mantener y aumentar también sus utilidades. Entonces surgen las interrogantes ¿Qué falta o sobra? ¿Qué sé está haciendo mal? ¿Qué sé está dejando de hacer? Y muchos otros cuestionamientos en relación a porque no se obtiene los resultados esperados.
5. Es aquí donde parte esta investigación, con la búsqueda de las relaciones e implicancias existentes entre algunos elementos como la Estrategia de CRM, Recursos, Personal, Calidad del Servicio, Formas de Servicio al cliente, Herramientas de Atención al Cliente, Clientes, Satisfacción y Valor para el Cliente, la Organización dando el apoyo desde la alta dirección e involucrando al cliente en el diseño de procesos internos, Desarrollo Tecnológico en el país etc. Cada una de las cuales, si bien es cierto, bastante conocidas por los directivos de las empresas, desconocidas tal vez para muchos como un todo estrechamente relacionado.
6. Pero el conocimiento por separado de estos elementos no es suficiente, es necesario reflexionar de cómo estos se unen para formar lo que he denominado el Modelo de Servicio de Atención al Cliente con apoyo Tecnológico. Con dicho modelo he querido dar las pautas para que cada empresa pueda evaluar en que o cuales componentes debe poner más atención para lograr el éxito con sus clientes y obtener sus tan anheladas utilidades.
7. La relación que se establece tiene como eje central la estrategia corporativa de CRM, la que relaciona sus componentes como el Marketing, Servicio al Cliente, Información Integrada, Sincronización de Datos, con los conceptos que le dan vida como la Satisfacción y Retención



de los clientes. Todo esto apoyado por los recursos necesarios, el personal, las características de calidad del servicio, las diferentes formas de atención al cliente con apoyo de tecnología e Internet, hacen que se obtenga el resultado de un aumento de las ventas y/o disminución de los costos de consecución de nuevos clientes, finalmente llegando al último eslabón donde el resultado es la posibilidad de contar con todos los elementos necesarios para el buen funcionamiento como el personal, inversión, tecnología, etc.

8. Lo relevante de todo esto es que la atención de la empresa debe estar centrada finalmente en el cliente y en como satisfacerlo y retenerlo. Es en este “como “donde la Tecnologías de Información e Internet, juegan un papel importantísimo ya que constituyen la herramienta para lograr este objetivo. Obviamente este camino debe ser evaluado y para ello se ha presentado un cuestionario que permite de manera global diagnosticar como la empresa está manejando cada uno de estos componentes y sus relaciones.
  9. El punto central de esta investigación es entregar las pautas generales, para que, de acuerdo a las características particulares de cada empresa, pueda evaluar su situación y de esta manera pueda entregar una atención al cliente de la calidad que ellos esperan recibir.
- B) Isabel, L. (2012). En su trabajo de investigación titulado: “DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE UNA EMPRESA DE UNIDADES DE ENERGÍA ELÉCTRICA ININTERRUMPIDA” Universidad iberoamericana, llego a las siguientes conclusiones:
1. Durante la realización de este estudio hubo, como en todos, algunos contratiempos y algunos factores en contra. El que

más destaca es la falta de interés de los clientes en participar. Puedo atribuir este hecho a que las entrevistas requerían alrededor de una hora de su tiempo, y ellos no verían ningún beneficio directamente por participar. Sin embargo, los clientes que decidieron ser parte del estudio lo hicieron de una manera muy abierta y dando respuestas que pude notar muy honestas.

2. La mayoría de las respuestas que dieron los clientes resultaron muy duras de escuchar puesto que soy parte de la empresa estudiada y por lo tanto lo que estaba escuchando también me involucraba en los errores y en las felicitaciones, pero sobretodo fue difícil escuchar las críticas sin responder a algo con una justificación y comportarse como un entrevistador imparcial.
3. Respecto a la guía de la entrevista, es complicado realizar una entrevista si no se ha tenido experiencia previamente. La mayoría de los primeros intentos terminaron en un interrogatorio. La guía de la entrevista se tuvo que pulir hasta lograr que las preguntas fueran abiertas a las respuestas y a que sintiera la confianza suficiente para ir guiando la entrevista de forma que se pudiera obtener la mayor cantidad de información posible.
4. Sin embargo, considero que los objetivos fueron cumplidos de forma satisfactoria ya que a lo largo del desarrollo de la tesis pude realizar una investigación que me permitió conocer más a fondo los modelos y los trabajos que se están realizando actualmente para lograr la satisfacción de los clientes, y con esta información como base y la información particular de la empresa pude obtener un modelo que representa particularmente a la compañía de este estudio. También pude encontrar los factores que son importantes para la percepción de calidad del servicio por

parte de los clientes en dónde, para mi asombro, el precio de las unidades no es uno de los más importantes.

5. Sugiero que para la realización de un trabajo similar a este se tenga un entrevistador con experiencia o se practique lo suficiente hasta obtener seguridad en el desempeño de la entrevista, ya que este es el paso más importante que dará la información para hacer el resto del análisis.

C) Renzo, D. (2014). En su trabajo de investigación titulado: “La Calidad de Servicio Percibida en el Sector Público” Universidad católica de VALPARAISO, llego a las siguientes conclusiones:

1. Se debiera mejorar los sistemas de reclutamiento y selección de personal, a fin de contar con funcionarios con vocación de servicio y con un perfil adecuado a los cargos. Obviamente, ello debiera implicar el abandono de las usuales prácticas de cuoteo político y/o de compadrazgo en la provisión de los cargos públicos.
2. Se debiera gestionar las actitudes y las comunicaciones, para que los empleados adopten una “orientación al usuario”. Ello implica además la necesidad de aclarar los roles de los funcionarios y cómo se relacionan estos con la satisfacción del usuario.
3. Se debiera formular sistemas de recompensa ligados al desempeño, de acuerdo a normas de servicio, con un componente grupal que potencie el trabajo en equipo. Ello permitiría generar un sistema de señales correctas a los funcionarios, en cuanto a las acciones que involucran premios y aquellas que involucran posibles sanciones, todas ellas en coherencia con una óptica de buena calidad de servicio.

D) David, A. (2011). En su trabajo de investigación titulado: “La Calidad de los Servicios Públicos: Reformas de Gestión Pública en Chile (1990-2009)”, llego a las siguientes conclusiones:

1. El análisis realizado a lo largo de esta investigación, ha permitido valorar los efectos producidos por una reforma a la gestión pública que surgió de corrientes teóricas como el nuevo institucionalismo económico, la teoría de la elección pública y el gerencialismo.
2. En el primer capítulo, nos enfocamos en determinar cuáles eran los efectos esperados de las reformas, específicamente, de aquellas que dicen relación con la evaluación del desempeño y la modernización del servicio civil. La lógica causal de estas reformas se puede sintetizar de la siguiente forma: el establecimiento de un nuevo diseño institucional mediante el cual se incorpore i) un esquema de incentivos asociados al desempeño de funcionarios y agencias, y ii) un mecanismo de reclutamiento despolitizado y basado en el mérito; permitirá una mejor rendición de cuentas fortaleciendo el control político, y mejorará la gestión de las agencias públicas aumentando la eficiencia del gasto público y promoviendo mejoras en el bienestar social.

#### **4.2.2 BASES TEÓRICAS**

##### **I.- NIVEL DE CONOCIMIENTO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS**

##### **1.2 Las normas administrativas**

##### **1.2.1 Concepto.**

Son mandatos imperativos expresados en leyes, decretos, resoluciones y directivas que regulan las actividades en la administración pública, orientando y reglamentando los deberes, derechos y atribuciones de los funcionarios públicos y de los administrados.

En nuestro país las principales normas administrativas reguladores de las actividades del estado son: La Ley de Bases de la Carrera Administrativa y Remuneraciones del Sector Público, publicada el 25/03/1984 mediante Decreto Legislativo N° 276 y su Reglamento, Decreto Legislativo N° 005-90-PCM (18/01/90), La Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444, promulgada el 10 de Abril del 2001, la de Transparencia y Acceso a la Información Pública promulgada mediante Ley N° 27806, la de incompatibilidades y responsabilidades del personal del empleo público promulgada mediante Ley N° 27588 (13/12/2001) y su Reglamento, Decreto Supremo N° 019-2002-PCM (08/03/2002), la del Sistema Nacional de Control promulgada mediante Decreto Ley N° 26162 (30/12/92), la Ley Marco del Empleo Público N° 28175 promulgada el 28 de Enero del 2004 y otras que se aplican según las necesidades de las diversas entidades y organismo del Estado.

Estas normas han sido diseñadas precisamente para regular las actividades de la administración pública en sus diversas áreas y sectores y la disciplina que la estudia es el derecho administrativo el mismo que se define como la rama del derecho público interno que tiene por objeto de estudio el conjunto de principios y de normas que regulan la estructura de la Administración Pública, las actividades realizadas por las mismas en ejercicio de la función administrativa, los medios utilizados, la participación de los administrados, el control sobre la función ejercida y las responsabilidades emergentes del ejercicio de dicha función.

## **1.2.2 Precisiones conceptuales sobre administración pública y otras categorías afines.**

### **1.2.2.1 Concepto de administración pública**

Ampliando, el concepto de administración pública, citamos a Frisancho y Peña, (1999), quienes manifiestan que la Administración Pública consiste en todos los actos administrativos

de gobierno, en cualquiera de las esferas de poderes, realizados en la actividad del Poder Ejecutivo, en el Legislativo y el Judicial.

Como puede deducirse, la mayoría de las definiciones dadas a la administración pública, coinciden en señalar que son conjuntos de actividades de los órganos del estado, que se realizan independientemente de la especialidad que corresponde a cada organismo o sector.

Igualmente Peña, (1999), nos dice que el derecho administrativo, si la administración se visualiza desde una perspectiva orgánica o subjetiva, se la restringe al poder administrativo del Poder Ejecutivo. Sin embargo en la actualidad, la noción de administración se determina por la naturaleza del acto, dejando de lado el carácter del órgano que lo realiza. La Administración se presenta cuando se manifiesta el acto administrativo (Acto de gobierno) en cualquiera de los órganos del Estado; de suerte que la actividad del órgano ejecutivo, judicial y legislativo generan actos de naturaleza administrativa, los mismos que constituyen la administración pública.

#### **1.2.2.2 Análisis comparativo entre la administración pública y administración privada**

Contando con ideas claras y precisas acerca de administración pública y entendida como actividades estratégicas de gestión y conducción de los asuntos públicos o de gobiernos, es necesario diferenciarlo de la administración privada.

Esta última si bien, también constituye un conjunto de actividades de gestión y conducción de empresas o entidades con propósitos particulares y fines de lucro, se diferencia de la administración pública puesto que esta persigue fines y objetivos colectivos.

Por su lado Gotuzzo (1997) citado por Frisancho nos dice que en los actos de la administración pública, aun cuando de ellos

se deriven un beneficio a la colectividad, media fundamentalmente un interés de lucro, utilidad o beneficio para, quien lo realiza.

El mismo autor señala las siguientes diferencias entre la administración pública y la administración privada:

- En la administración privada los actos se realizan por sujetos privados, individuales o en sociedades.
- En la administración pública los actos se realizan por funcionarios o agentes de la administración pública.
- En la administración privada se persigue la obtención de lucro.
- En la administración pública se persigue el servicio a la colectividad.

#### **1.2.2.3 Relación de la administración pública con el derecho administrativo**

Las actividades de conducción, organización y de gobierno, que realizan los órganos del Estado no se llevan a cabo libre y caprichosamente sino que están sujetos a un control y acción reguladora por parte del derecho administrativo que deben cumplirse para el desenvolvimiento de las actividades públicas, dentro del marco de la legalidad. El derecho administrativo es entendido como el sistema de principios y normas de derecho público que regulan y controlan la actividad administrativa de los órganos del Estado.

#### **1.2.2.4 Relación del derecho administrativo con el derecho penal.**

La administración pública se materializa a través de actos de administración realizados por los funcionarios públicos (agentes del Estado), en cualquiera de los órganos del Estado, independientemente de las funciones especializadas que cumplen. Algunas veces, estos actos rebasan el marco de la legalidad, y cuando esto sucede es que interviene el derecho

penal, como sistema de normas, prohibitivas y sancionadoras que previenen y castigan las conductas ilícitas de los funcionarios públicos, según el Código Penal vigente.

En opinión de Frisancho, (1999), la relación del derecho administrativo con el derecho penal se manifiesta cuando el ordenamiento punitivo, interviene con carácter de ultima ratio ante las actividades ilícitas de los funcionarios y servidores públicos. Se trata de una intervención cuyo designio principal es preservar el legal ejercicio de la administración pública y la confianza de los ciudadanos y que la labor de los funcionarios se realice en el cauce de la ley. Asimismo por qué el régimen disciplinario administrativo se vincula con el ámbito penal.

Última ratio, es la última instancia que resuelve el conflicto administrativo, cuando los funcionarios públicos lesionan intereses de los ciudadanos quebrantando las leyes de Derecho Administrativo, siendo éste el que regula las actividades que realizan los funcionarios públicos en cumplimiento de sus deberes encomendado por el Estado. Aun cuando el derecho administrativo establece sanciones severas como la destitución e inhabilitación para el ejercicio del cargo y función pública, sin embargo muchas veces, las faltas cometidas suponen castigos mayores, es entonces que interviene el derecho penal para imponer sanciones penales.

#### **1.2.2.5 Definición de función pública y de funcionario público**

En el estudio y análisis doctrinario de los delitos contra la administración pública es de suma necesidad conceptualizar de manera clara y precisa los términos función pública y funcionario público. Esto coadyuvará a una correcta aplicación del derecho penal.

##### **a. Función pública**



La revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Colombia define la expresión función pública como “el sistema que se aplica en el manejo de los recursos humanos al servicio del Estado o al régimen jurídico de las relaciones entre éste y las personas naturales, a través de quienes desarrolla, ejerce y presta las actividades, funciones y servicios que le han sido asignados en la constitución y la ley”.

En el tratamiento y tipificación de los delitos contra la administración pública contenido en el Título XVIII del Código Penal peruano de 1991, el legislador emplea con mayor frecuencia la expresión función pública, tanto en la designación de los delitos cometidos por funcionarios públicos como en los cometidos por particulares, pero adolece de una serie de imprecisiones, se ha tomado tal como se encuentra delimitado en el derecho administrativo.

Hugo, (2000), al respecto nos dice que usualmente en nuestro medio, una expresión tan generalizada y discutible como el concepto de función pública es tomado sin contenido crítico del Derecho Administrativo al Derecho Penal con todas sus consecuencias críticas, de modo análogo el concepto de funcionario público, desde luego, que ni siquiera los tratadistas de Derecho Administrativo, se han puesto de acuerdo sobre la acepción función pública; existiendo por tanto, tantas definiciones como autores tratan el tema de manera no muy pacíficas.

El autor citado recomienda que es necesario hacer una interpretación y precisión del término función pública no solamente conceptual administrativo, sino también político constitucional, de tal manera que sea factible deslindar, los distintos conceptos que se tienen sobre función pública.

Con el propósito de arribar a una definición pertinente de función pública; para los efectos de derecho penal anotamos los siguientes:

Según Villegas, (1951) la idea de funcionario público implica necesariamente actividad, y cuando ésta es referida a los órganos del Estado (lato sensu) la función es pública o estatal. Se ha manifestado que el poder público desde el punto de vista sustancial, esto es, en relación con el contenido de la función, es ejercido por los órganos legislativos, administrativos, y jurisdiccionales, de acuerdo con la distribución que preceptúe el ordenamiento jurídico-constitucional. Ese poder se expresa por medio de las funciones legislativas, administrativas y jurisdiccionales. Así pues, el concepto jurídico de función pública no se contrae únicamente a la función administrativa sino que se extiende también a la función legislativa y jurisdiccional.

Precisando podemos decir que, función pública es la actividad que realizan los funcionarios públicos por delegación del Estado y a través del cual se ejerce el poder público.

Para Hugo, (2000), la función pública, es aquella actividad jurídica y material que compete realizar a los órganos estatales, ejerciendo el poder estatal soberano con el objeto de lograr los fines del Estado.

Según la Convención Interamericana contra la Corrupción (artículo I), "Función pública es toda actividad temporal o permanente remunerada u honoraria realizada por una persona natural en nombre del Estado o sus entidades, en cualquiera de sus niveles jerárquicos".

Al amparo de lo preceptuado en el artículo 55º de la Constitución Política vigente, "Los tratados celebrados por el

Estado forman parte del Derecho Nacional”, en tal sentido la definición de función pública dada por la Convención Interamericana contra la Corrupción debe tomarse en cuenta en la aplicación de derecho penal en nuestro país.

Los Estados Latinoamericanos, incluyendo el nuestro, han incorporado en su legislación nacional el contenido jurídico de este tratado. Nuestro país suscribió la Convención Interamericana contra la corrupción el 23 de Marzo de 1996, en la ciudad de Caracas, Venezuela. El Congreso de la República la aprobó el 5 de marzo de 1997, mediante Resolución Legislativa N° 26727, posteriormente, 12 días después, esta Convención fue ratificada por Decreto Supremo N° 012 – 97 – RE.

Este tratado obliga al Estado peruano, emplear el término función pública con la definición dada, ya que con él hace suya dicha norma jurídica para los fines prácticos del derecho penal.

## **b. Funcionario público**

### **b1 Concepto de funcionario público**

#### **b1.1 En el derecho administrativo**

Si la función pública es el conjunto de actividades que compete a los órganos del Estado, el funcionario público es la persona delegada por éste para realizar dichas actividades; es decir, es el que expresa la voluntad del Estado, y toma decisiones en su nombre, respecto a los asuntos que es de responsabilidad del gobierno y de intereses de los administrados.

Es pertinente aclarar que no debe confundirse, la expresión funcionario público con empleado público, el primero actúa por encargo y delegación del Estado para que ejerza el poder público en su nombre, en cambio el segundo

actúa al servicio del Estado pero sin delegación de autoridad, no toma decisiones a nombre de éste sobre los administrados, sólo cumple función de servicio o materialización de las decisiones del Estado, expresado a través de los funcionarios públicos.

Según la doctrina administrativa, son funcionarios públicos los que son nombrados por elección popular y por designación de autoridades competentes para desempeñar cargo de confianza.

Los que asumen el cargo por elección popular se les denomina funcionarios políticos o gobernantes y los que son designados por autoridad competente funcionarios de confianza.

Ampliando y precisando más el concepto de funcionario público, Frisancho, (1999) nos dice que funcionario público es el individuo que ejerce función pública, esto es, manda al interior del órgano a su cargo; y representación al exterior.

El Reglamento de la Ley de Bases de la Carrera Administrativa Decreto Supremo 005 – 90 – PCM del 18 – 01 – 90, distingue categóricamente para efectos de la aplicación de la ley (D. Leg. 276) a los servidores públicos de las funciones públicas.

Artículo 3º. “Para efectos de la ley, entiéndase por servidor público al ciudadano en ejercicio que presta servicio en entidades de la Administración Pública con nombramiento o contrato de autoridad competente, con las formalidades de ley, su jornada legal y sujeto a retribución remunerativa permanente en periodos regulares”.

Artículo 4º. “Considérese funcionario al ciudadano que es elegido por autoridad competente, conforme al ordenamiento legal, para desempeñar cargos del más alto

nivel en los poderes públicos y los organismos con autonomía. Los cargos políticos y de confianza son los determinados por la ley”.

La diferenciación de ambos conceptos dispuestos en los artículos 3º y 4º del D. S. 005 – 90-PCM, es la que se toma en cuenta para efecto de la aplicación de las normas penales pertinentes, es decir en el tratamiento de los delitos contra la administración pública. Contribuyendo con certeza y precisión en la determinación semántica del concepto funcionario público, no definido plenamente en nuestro ordenamiento jurídico, Rojas, (2003), nos dice funcionario es aquella persona física que prestando sus servicios al estado se halla especialmente ligada a éste (por nombramiento, delegación o elección popular) y que premunido de poder de decisión determina de forma expresa, o ejecuta su voluntad a través del desarrollo de actos de naturaleza diversa que tienden a fines de interés social y estatal.

Por su parte Bielsa, (1985) precisa que funcionario Público es todo aquel que, en virtud de designación especial y legal y de una manera continua, bajo formas y condiciones determinadas en una esfera de competencias, constituyen o concurren a constituir y a expresar o ejecutar la voluntad del Estado, cuando éste se dirige a la realización de un fin público.

En ambas anotaciones el concepto de funcionario público lleva consigo la noción de que éste, siempre actúa por designación, delegación o elección popular, que representa al Estado y posee poder público para decidir sobre asuntos que tengan que ver con los fines de esta institución tutelar Estado.

Sin embargo, es pertinente aclarar cómo se debe entender el concepto de funcionario público, tanto en el

derecho penal, administrativo, constitucional y aún en la jurisprudencia punitiva nacional.

### **b1.2 En el derecho penal.**

El Código Penal peruano no define con certeza el concepto de funcionario público y como consecuencia de esta vacío jurídico la acción de administrar justicia en materia penal se torna difícil y compleja.

Analizando el Código Penal, Rojas, (2003) nos dice que el Código Penal no da ninguna definición normativa de funcionario público; lo que si hace es ofrecer un listado genérico de niveles de funcionarios y servidores a los efectos de imputar responsabilidad penal. Por lo mismo no existe taxativamente enunciado en nuestra normatividad penal un concepto propio de funcionario público que permita oponerlo o diferenciarlo del que existe en la administración pública.

La mayoría de entendidos en esta materia coinciden con este análisis y prefieren dar mayor atención a alcances conceptuales dados en el ámbito jurisdiccional. Así por ejemplo la Corte Suprema de Justicia del Perú nos dice: “Es funcionario o servidor público, la persona que jurídica, jerárquica o disciplinariamente se haya integrado a un organismo o entidad pública, sea cual fuere su régimen laboral, siempre que, éste tenga funciones de gobierno nacional, regional, local, legislativo, ejecutivo, jurisdiccional, electoral, de control fiscal o la de servicio público a la nación”.

Según el 43 Juzgado Penal de Lima: “Funcionario público es toda persona que en virtud de designación o investidura otorgada por elecciones populares o por autoridad competente, dentro de un contexto de normas y

condiciones establecidas, se encarga de declarar o ejecutar la voluntad del Estado para realizar un fin público”.

Otra definición citada por Rojas, (2003), puntualiza con mucha precisión, el concepto de funcionario público, nos referimos a la que hace la Sala de Apelaciones de Reos Libres de la Corte Superior de Lima, en la ejecutoria de fecha 19 de Junio del 2000, en la que se define que “la principal característica, calidad y cualidad del funcionario público, es la de declarar, o la de ejecutar la voluntad del Estado para realizar un fin público, es decir, que dicha condición se caracteriza por el poder de decisión y la capacidad de representación que le es inherente, toda vez que sus funciones las realiza por delegación del Estado en las relaciones externas de la administración, con los administrados, expresando ante éstos la voluntad del Estado”.

Como puede apreciarse de las definiciones anotadas, no resulta nada fácil la invocación de un único concepto bien definido, para los efectos penales o la aplicación del Derecho Penal; teniéndose que recurrir a la doctrina, derecho comparado, jurisprudencia y otros alcances conceptuales.

#### **1.2.2.6 Potestades del funcionario público**

En el estudio de las facultades o atribuciones que posee el funcionario público, para realizar determinadas acciones o decidir sobre diversos asuntos públicos es pertinente analizarlas una a una, de tal manera que podamos arribar a ideas específicas, y sea viable conocer cuando el funcionario incurre en exceso respecto a lo que le está permitido realizar según ley.

Según Bielsa y Berthelemy (1964), las potestades de los funcionarios públicos se pueden clasificar en las siguientes:

**1. Imperativas.-** En virtud de los cuales la administración está dotada de elementos coactivos para hacer cumplir sus gestiones.

**2. Reglamentarias.-** A fin de que las normas legales puedan ser complementadas y dispongan de una concreción más actuante. El legislador no siempre puede prever todas las situaciones a que no encaran sus preceptos, y por eso la administración debe estar dotado de mayor elasticidad en el servicio.

**3. Ejecutivas.-** Para que sus decisiones legales y reglamentarias tengan el necesario poder coercitivo con miras a la fiel y cumplida protección de los deberes individuales y sociales.

**4. Sancionadoras.-** Sin la fuerza de las cuales es imposible en nuestra sociedad obtener respeto por las decisiones de quienes dirigen el Estado. Las potestades sancionadoras se plasman en el derecho penal administrativo.

**5. Jurisdiccionalidad.-** Como medio para lograr la solución de las cuestiones que afectan los derechos particulares frente a la propia administración.

#### **1.2.2.7 Obligaciones y prohibiciones de los funcionarios públicos**

Habiendo ya definido y precisado el concepto tanto de funcionario público como del empleado público concluimos que ambos son servidores públicos. Podemos citar el artículo 21º del Decreto Legislativo 276 del 06 – 03 – 84 que señala las obligaciones que tienen los servidores públicos considerando dentro de ella lógicamente a los funcionarios públicos.

Artículo 21º Son obligaciones de los servidores:



- a) Cumplir personal y diligentemente los deberes que impone el servicio público
- b) Salvaguardar los intereses del Estado y emplear austeramente los recursos públicos.
- c) Concurrir puntualmente y observar los horarios establecidos.
- d) Conocer exhaustivamente las labores del cargo y capacitarse para un mejor desempeño.
- e) Observar buen trato y lealtad hacia el público en general hacia los superiores y compañeros de trabajo.
- f) Guardar absoluta reserva en los asuntos que revistan tal carácter aún después de haber cesado en el cargo.
- g) Informar a la superioridad de los actos delictivos y de inmoralidad cometidos en el ejercicio de la función pública.
- h) Las de más que le señale la ley o reglamentos.

Estas obligaciones, específicamente, descrita en la norma citada deslindan la conducta del funcionario público dentro de un marco legal y detallan aquello que está obligado a hacer por imperio de la ley.

Otro dispositivo que señala deber de obligación es el artículo 22º de la misma ley, según el cual los servidores públicos que determina la ley o que administran o manejan fondos del Estado deben hacer declaración jurada de sus bienes y renta al tomar posesión y cesar en su cargo, y periódicamente en el ejercicio de éstos.

Otras normas obligaciones según la naturaleza del cargo de los funcionarios públicos de cada entidad, así por ejemplo tenemos los siguientes:

El artículo 46 de la ley N° 23853, Ley Orgánica de Municipalidades dice al respecto: Los alcaldes y Regidores de los Consejos Municipales presentarán declaración jurada de bienes y rentas dentro de los quince días de haber sido juramentados y, al cumplir su mandato bajo responsabilidad.

El reglamento de la Ley de Bases de la Carrera Administrativa, Decreto Supremo N° 005 – 90 – PCM del 15 – 09 – 90 en el capítulo X, respecto a las obligaciones y prohibiciones del funcionario o servidores públicos en sus siguientes artículos señala:

Artículo 126°. Todo funcionario o servidor de la administración pública, cualquiera fuera de su condición está sujeto a las obligaciones determinadas por la ley y el presente reglamento.

Artículo 127°. Los funcionarios y servidores se conducirán con honestidad, respecto al público, austeridad, disciplina y eficiencia en el desempeño de los cargos asignados, así como con decoro y honestidad en su vida social.

Artículo 128°. Los funcionarios y servidores cumplirán con puntualidad y responsabilidad el horario establecido por la autoridad competente y las normas de permanencia interna en su entidad, su incumplimiento origina los descuentos respectivos que constituyen rentas del fondo, asistencia y estímulos conforme a las disposiciones vigentes. Dichos descuentos no tienen naturaleza disciplinaria por lo que no eximen la sanción correspondiente.

Artículo 129°: Los funcionarios y servidores deberán actuar con corrección y justeza al realizar los actos administrativos que les corresponda, controlando la seguridad y patrimonio del Estado que tengan bajo su directa responsabilidad.

Artículo 130º: Los funcionarios presentarán declaración jurada de los bienes y rentas; también lo harán los servidores encargados del control, manejo y administración de fondos públicos. La declaración jurada será presentada cada 2 años en la 1º semana del mes de enero, bajo responsabilidad administrativa, además de la obligatoriedad de hacerlo al tomar posesión y al cesar en el cargo.

Artículo 131º: Los funcionarios y servidores públicos deben supeditar sus intereses particulares a las condiciones de trabajo y a las prioridades fijadas por la autoridad competente en relación a las necesidades de la colectividad.

Artículo 132º: Los funcionarios y servidores públicos permanentes deberán aplicar, actualizar y transmitir las técnicas, las normas y los procedimientos inherentes a la función que desempeñan.

Artículo 133º: Todo aquel que conozca de un acto delictivo, en su centro de trabajo o en circunstancia relacionada directamente con el ejercicio de la función pública, tiene la obligación de informar oportunamente a la autoridad superior competente.

Igualmente la ley del Sistema Nacional de control Decreto Legislativo N° 26162 del 30 – 12 – 92, en el Título III respecto a las atribuciones del Sistema Nacional de Control señala en su artículo 16º las obligaciones que corresponden a los funcionarios y servidores públicos.

(...)

- e) Exigir a los servidores y funcionarios públicos la plena responsabilidad por sus actos en la función que desempeñan determinando el tipo de responsabilidad sea administrativa, civil o penal y recomendando la adopción de las acciones necesarias preventivas de

validación, correctivas y sancionadoras o ejecutándola, en caso de incumplimiento.

- f) Considerar que los informes y/o dictámenes resultados de una acción de control emitido por cualquier órgano del sistema constituyen prueba preconcebida para la iniciación de acciones administrativas civiles y/o legales a que hubiera lugar.

Esta norma señala expresamente las obligaciones que tiene el funcionario o servidor público frente al Estado, en mérito a la delegación del poder público, que éste le ha conferido para tomar decisiones en su nombre, pero que estas decisiones, deben estar enmarcadas dentro del marco de la legalidad establecidos y tipificados en los dispositivos pertinentes de derecho administrativo y conexos.

La Constitución Política del Perú de 1993 también determina expresamente las obligaciones que tienen los funcionarios y servidores públicos, desde el más alto nivel hasta el de menor jerarquía. En el artículo 40º, capítulo IV de la Función Pública y Título I DE LA PERSONA Y DE LA SOCIEDAD, dice lo siguiente:

Artículo 40º (...)

Es obligatoria la publicación periódica en el diario oficial de los ingresos, que, por todo concepto perciben los altos funcionarios y otros servidores públicos que señala la ley en razón de sus cargos.

Artículo 41º: Los funcionarios y servidores públicos que señala la ley o que administran o manejan fondos del Estado o de organismos sostenidos por éstos deben hacer declaración jurada de bienes y rentas al tomar posesión de sus cargos durante el ejercicio o al cesar en los mismos, la respectiva publicación se realiza en el diario oficial en la forma y condiciones que señala la ley.

### **1.2.2.8 A quienes se consideran funcionarios públicos**

Para la aplicación efectiva del derecho penal es muy importante y oportuno precisar y conocer a quienes el ordenamiento jurídico (Administración Civil y Penal) considera funcionario público, teniendo lógicamente que estar normado, esta determinación.

Según el artículo 3º del D. S. 003 – 82 – PCM y siguientes son funcionarios públicos:

- Los Ministros del Estado, los Jefes de organismos con rango de Ministros.
- Los Magistrados del Poder Judicial
- Los Miembros del Tribunal Constitucional
- Los Miembros del Ministerio Público
- Los Consejeros del Concejo Nacional de la Magistratura
- Los Miembros del Jurado Nacional de Elecciones, el Jefe de la ONPE y el RNI (Registro Nacional de Identificación)
- Los Miembros de las Asambleas y Consejos Nacionales
- Los Alcaldes y Regidores
- Los Jefes de Organismos Públicos y Descentralizados
- El Defensor del Pueblo.

También se consideran funcionarios públicos a los que desempeñan cargos de confianza tales como:

- Los Ministros, Viceministros, los Miembros de las Comisiones Consultiva y de los Consejos, los Miembros de las Comisiones y Juntas; El Inspector, El Jefe de Oficina y Planificación, los Asesores Judiciales, El Jefe de Administración y Comunicaciones y los

Directores Generales, Directores Adjuntos y Ejecutivos o sus equivalentes.

- Los Prefectos, Subprefectos, Gobernadores y Tenientes Gobernadores.
- Los Presidentes y Gerentes de las Corporaciones Departamentales de Desarrollo.
- Los Presidentes, Directores y Gerentes de las Empresas de Derecho Público o de Derecho Privado del Estado y los que desempeñan cargos semejantes en las Empresas de Economía Mixta en Representación del Estado.
- Los Procuradores Públicos permanentes o eventuales
- Los de cada sector o entidad según se determine conforme a ley.

#### **1.2.2.9 Análisis y comentario de la Ley Servir**

Los últimos días han sido de mucha tensión para cientos de miles de trabajadores públicos. Desde hace algunas semanas se venía debatiendo en el Congreso el proyecto de ley remitido por el gobierno para reformar el empleo público mediante una Ley del Servicio Civil y ante ello diversas organizaciones de trabajadores estatales convocaron movilizaciones oponiéndose a la aprobación de la norma. Pero finalmente la ley fue aprobada hace dos días por el Congreso de la República.

El caso es que con una celeridad que sería deseable ver en otras materias, la nueva norma fue elevada inmediatamente al Presidente de la República y mientras las organizaciones de trabajadores anunciaban que iniciarían movilizaciones para pedir que el Ejecutivo observara la autógrafa ésta fue promulgada también inmediatamente el día de hoy. De este modo ya forma parte de nuestro ordenamiento jurídico la Ley 30057 Ley del Servicio Civil.

Principales disposiciones de dicha norma.

1. La Ley del Servicio Civil establece un régimen laboral aplicable a los trabajadores del sector público, pero no a todos sino a los nuevos trabajadores y a los antiguos servidores que perteneciendo a los regímenes laborales de los decretos legislativos 276 (carrera administrativa), 728 (régimen laboral privado) y 1057 (régimen CAS) decidan migrar al nuevo régimen. Además hay que tener presente que la norma excluye a las empresas públicas y a diversas instituciones del Estado (como el Congreso de la República, el BCR, etc.) así como a las entidades que tiene regímenes laborales especiales. Es decir, que en la práctica no existirá un único régimen laboral como se pensaría sino que seguirán coexistiendo varios regímenes laborales en el Estado.
2. La aplicación de la norma será progresiva, debiendo concluir en un plazo de seis años.
3. El ingreso al nuevo régimen laboral del servicio civil se efectuará por concurso público, excepto para el caso de servidores de confianza (quienes sólo deben cumplir los requisitos mínimos para el puesto). Este concurso público es obligatorio inclusive para los antiguos servidores que perteneciendo a los regímenes laborales de los decretos legislativos 276 (carrera administrativa), 728 (régimen laboral privado) y 1057 (régimen CAS) decidan migrar al nuevo régimen.
4. La norma señala un período de prueba de tres meses para los trabajadores de este nuevo régimen, excepto para los antiguos servidores que perteneciendo a los regímenes laborales de los decretos legislativos 276

(carrera administrativa), 728 (régimen laboral privado) y 1057 (régimen CAS) decidan migrar al nuevo régimen.

5. La norma establece un sistema de evaluaciones para los servidores públicos, que se aplicarán inclusive a quienes decidieron permanecer en los regímenes laborales de los decretos legislativos 276 (carrera administrativa) y 728 (régimen laboral privado). Está previsto además que la desaprobación de la evaluación constituye causal de cese.
6. Se establece un procedimiento administrativo disciplinario que entra en vigencia a partir del día siguiente de publicada el reglamento sobre dicha materia y que se aplicará a todos los regímenes laborales estatales.
7. En materia remunerativa se eliminan los diversos conceptos de ingresos y se determina que la remuneración estará conformada por la Valorización Principal (ingresos comunes a toda la familia de puestos) y la Valorización Ajustada (ingresos propios de determinados puestos). Excepcionalmente puede abonarse una Valorización Priorizada (por riesgo de vida, condiciones geográficas, y otras situaciones atípicas).
8. Se dispone además que los aguinaldos de Fiestas Patrias y Navidad equivalen a una remuneración (y no a un monto fijo mínimo como en la actualidad). La remuneración vacacional también equivale a una remuneración, pero a diferencia del régimen laboral privado su falta de goce oportuno no da derecho al pago de una remuneración adicional como indemnización.



9. La Compensación por Tiempo de Servicios se pagará al cese del servidor y consistirá en el promedio de las 36 últimas remuneraciones multiplicado por el número de años laborados. Si el trabajador tiene menos de 36 meses de servicios el cálculo del promedio será proporcional.
10. La norma no contempla como derecho del servidor público el pago de asignación por escolaridad ni tampoco asignación familiar.
11. En materia de derechos colectivos se regulan los derechos de sindicalización, negociación colectiva y huelga sólo para los servidores civiles, quedando excluidos los funcionarios públicos, los directivos y los servidores de confianza.
12. La negociación colectiva se aplica a las condiciones de trabajo distintas a las remunerativas, y los acuerdos y laudos arbitrales no se aplican a los funcionarios públicos, los directivos y los servidores de confianza.
13. La huelga procede luego de agotados los mecanismos de diálogo y con un preaviso de 15 días. Mientras dure la huelga la entidad puede contratar personal temporal para garantizar sus actividades.
14. Los servidores de los regímenes laborales de los Decretos Legislativos 276 (carrera administrativa) y 728 (régimen laboral privado) continuarán en dichos regímenes hasta finalizar su vínculo laboral. En cambio los servidores del régimen CAS que decidan permanecer en el mismo sólo podrán hacerlo hasta que concluya el proceso de implementación de la nueva norma en la entidad en la que laboren (cuyo plazo máximo es seis años).

15. Los reglamentos de la norma deberán publicarse en un plazo de 180 días, y a partir de ello entrará en vigencia toda la Ley del Servicio Civil.

Este es en síntesis el contenido de las principales disposiciones de la Ley 30057.

## **II.- CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO**

### **2.1 Consideraciones previas**

La calidad puede ser definida de diversas formas, pero existen conceptos que guardan afinidad en cuanto a la idea central, así por ejemplo podemos decir que calidad es el conjunto de propiedades y características que tiene un producto o un servicio y le otorga las condiciones para satisfacer una necesidad del usuario o del consumidor. Será del usuario si un servicio y consumidor si es un producto.

Si hablamos de calidad en los servicios públicos nos estamos refiriendo a las cualidades y perfiles satisfactorios que deben tener los servicios que brinda el estado como contraprestación a los impuestos de los ciudadanos, o administrados.

Gadea, (2000), nos dice si buscamos calidad aplicada a la producción de servicios, veremos que aquí las referencias son ya mucho menos numerosas y, sobretodo, mucho más recientes, de hace quince años como máximo. Pero es cuando nos interesamos por la calidad aplicada a servicios públicos cuando empezamos a tener auténticos problemas para encontrar referencias y experiencias, y más si lo buscamos en nuestro medio y en relación al mundo local o universitario.

Los usuarios de los servicios públicos ya no son usuarios conformistas, ni pasivos receptores de lo que el Estado les da en forma de educación, salud, vivienda, seguridad, et, sino que ahora exigen mayor y mejor calidad.

Gadea, (2000), nos dice el interés por la calidad en los servicios públicos es un fenómeno muy reciente que viene enmarcado sobre todo por el profundo y rápido cambio que se está produciendo en la administración pública y en la relación que establece con los ciudadanos. Hoy los ciudadanos han dejado de ser los “administrados”, más o menos conformes con los servicios que les “daba” la administración, y han pasado a ser ciudadanos-clientes, que saben que pagan y, en consecuencia, exigen a cambio servicios de calidad y, además, de calidad entendida desde su punto de vista. Así, la administración se convierte en proveedora de servicios para un “mercado” de ciudadanos que le demanda calidad.

## **2.2 Concepto de calidad**

La calidad de un producto o de un servicio o producto está relacionada con una serie de dimensiones que suponen la valoración de la persona que es la destinataria del bien o servicio, lo que supone una dimensión netamente humana y con cierta dosis de subjetividad quien con su reacción expresa sus distintos niveles de satisfacción.

Otra dimensión que implica la calidad es la técnica, es decir, con la performance que se ha elaborado el producto o se brinda el servicio, es decir, características durabilidad, textura, acabado, oportunidad, responsabilidad, etc.

La dimensión económica está referida al costo del producto o servicio y si tal es compatible con el grado de satisfacción que produce lo ofrecido u ofertado.

En la calidad de los servicios interviene otras variables distintas como por ejemplo la responsabilidad y la oportunidad en el cumplimiento de lo ofrecido y que ello deja una gran satisfacción en el cliente o usuario.

Así por ejemplo en los servicios educativos sean estos públicos o privados, los servicios de salud, de comunicación y transporte, etc. Cada una de ellos tienen niveles de exigencia y de satisfacción diferente a los consumidores de productos o bienes.

Gadea, (2000), no dice que los servicios no son exactamente como los bienes industriales y todo lo que sabemos de la calidad industrial no podemos trasladarlo sin más a la producción de servicios. Hay algunos aspectos diferenciales de los servicios que vale la pena tener presentes en el momento de plantear mejoras de calidad:

- *Intangibilidad:* los servicios no se pueden almacenar. La rapidez de respuesta ("*just in time*") se convierte en un elemento fundamental de la calidad. Hay que prever que haremos cuando nos aumente súbitamente la demanda (vg: en una oficina municipal de consumo cuando aparece en la televisión que hay un problema sanitario en un producto de una marca conocida)
- Heterogeneidad: los servicios son difíciles de estandarizar y esto dificulta un nivel de calidad uniforme. De hecho, los servicios de calidad deben ser equitativamente heterogéneos (vg: hay que tratar a la gente de forma personalizada).
- *Inseparabilidad:* la producción y el consumo del servicio se realizan simultáneamente. El usuario muchas veces puede ver el proceso de producción del servicio y, además del resultado final, juzga la calidad del proceso (vg: no es suficiente con recoger la basura bien y rápidamente; además es necesario no estorbar a los vecinos o a los otros conductores).

El mismo autor nos dice que en la prestación de los servicios públicos se debe tener en cuenta los siguientes factores:

- El objetivo de los servicios públicos es maximizar el bien público, cosa bastante interpretable, a diferencia de la cuenta de resultados, objetivo final a maximizar en los servicios privados.
- Han de garantizar la igualdad/equidad en su prestación.
- Frecuentemente se ofertan en régimen de monopolio/oligopolio. Tienen el “mercado” cautivo, sin los mecanismos habituales de competencia (en todo caso, la competencia es por comparación territorial o cronológica).
- Los usuarios (los que hacen uso) de los servicios no coinciden siempre con los clientes (los que los pagan). Sea como sea, unos servicios públicos de calidad han de dar satisfacción tanto a los usuarios como a los clientes.
- Se produce un veredicto indirecto sobre su bondad: la reelección o no de sus últimos responsables.

La mejora de la calidad de los servicios públicos se analiza de dos perspectivas desde la misma administración a cargo del Estado o desde la perspectiva del ciudadano o usuario. Es necesario que ambas perspectivas coincidan y se complementen con la finalidad de optimizar los servicios que brindan la administración pública al los usuarios que cada vez son más exigentes.

Gadea, (2000), afirma que cuando una administración se plantea la mejora de un servicio determinado, a partir de su propia información y criterios, programa una determinada calidad para el servicio (por ejemplo, el horario de atención, el espacio físico...): la denominaremos calidad “programada”. Simultáneamente, los ciudadanos usuarios del servicio –que se han enterado de que se reformará el servicio- también se forman una idea de cómo habría de ser éste: es lo que llamaremos la calidad “esperada”. Naturalmente, estas dos calidades, la “programada” por la

administración y la “esperada” por el ciudadano, no tienen por qué coincidir. Y, de hecho, casi nunca coinciden.

El caso es que las mejoras programadas finalmente se ponen en práctica por la administración y, al final, tenemos otra calidad: la calidad “ejecutada”. Dependiendo de lo buena que haya sido la gestión (si somos buenos planificadores, si hemos hecho un buen control de gestión, etc...) esta calidad “ejecutada” coincidirá más o menos con la “programada”.

Si lo miramos desde el punto de vista del ciudadano, lo que se ve al final del proceso, esta calidad finalmente ejecutada, es la calidad “percibida”. Naturalmente, por muchos esfuerzos que haya hecho la administración para hacer coincidir la ejecución final con lo que había programado, si la calidad inicialmente programada no coincidía con la que esperaban los ciudadanos, es completamente imposible que la calidad finalmente percibida coincida con la esperada.

Gadea, (2000), nos dice para que una administración pública, lo que es realmente importante es justamente conseguir que la calidad finalmente percibida por los ciudadanos coincida con la que ellos esperaban; a esto se le llama *satisfacción*. La mejora de la calidad en las administraciones públicas actuales ya no se puede basar únicamente en mejoras en los sistemas internos de gestión (planificación, control...). Hay que mejorarla desde el punto de vista del ciudadano: el auténtico objetivo no es hacer coincidir todo lo ejecutado con lo que habíamos programado, sino que el ciudadano, perciba, reciba, unos servicios como los que él esperaba.

### **2.3 Definición de servicio público.**

Salazar, (2006), nos dice que el servicio Público es una actividad exclusiva del Estado, organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general, que se realiza por medio

de la administración pública. Todo servicio público debe poseer una cualidad que se denomina consistencia. Es decir, deberá ser permanente, ofreciendo el mismo nivel de servicio de forma constante y continua a lo largo del tiempo.

A esto debe sumársele que todo prestador de un servicio público deberá ser además agradable, amable y respetuoso. Es decir, deberá comportarse de un modo tan natural que pasará desapercibido para el usuario, a la vez que el usuario lo sienta como algo que así debe ser. A las tres cualidades anteriores de un prestador de un servicio público, se deberá agregar la honestidad. Porque todo usuario aspira a que los servicios públicos que recibe sean correctos, legales y éticos. Entre el usuario de un servicio público y dicho servicio, se creará una dependencia mutua. El usuario no puede vivir sin el mencionado servicio y el servicio público existe sólo para servir y satisfacer a sus usuarios. Ambos se necesitan mutuamente y aunque para el usuario carece de importancia saber quién y cómo se proporciona el servicio público, confía plenamente en que siempre se cumplirá como ha sido previsto. Los servicios públicos deben ofrecer, además, información.

Salazar, (2006), afirma que los usuarios deben poseer la información que requieran de sus servicios públicos en el momento que la necesitan y en una forma clara y precisa. Los servicios públicos deben ofrecer siempre soluciones y respuestas efectivas a las necesidades de los usuarios, pero jamás dar excusas. Los servicios públicos deben dar atención personalizada al usuario. Es decir, un trato personalizado, preferencial y único. Los servicios públicos deben ofrecer celeridad en la atención, porque todo usuario necesita una atención eficiente acorde a sus necesidades y demandas, sabiendo que el tiempo del usuario es tan valioso como el tiempo de quien lo atiende. Otro de los atributos universales de los servicios públicos es que son visibles

y comprobables en el presente y en el futuro mediato e inmediato. La calidad de los servicios está relacionada con su presentación, utilidad y durabilidad, pues son valores intrínsecos a ellos.

Salazar, (2006), nos dice que la calidad de los servicios públicos es intangible, se percibe al momento de recibirlos. Esta calidad está relacionada con la atención, la cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, la eficacia, la corrección y la rapidez. Depende de quiénes los producen y los prestan, es decir, se sustentan en la calidad que gestionan los servidores públicos. Por otro lado la satisfacción del usuario puede medirse en distintos niveles. Por ejemplo: En la calidad percibida en la atención. En la calidad de los procesos. En la eficiencia de los tiempos de espera. En las actitudes de respeto de los servidores públicos. En la información brindada. En las instalaciones ofrecidas. En los servicios prestados. Todo este conjunto de cosas hacen a la calidad total, que consiste en satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios o ciudadanos y que se percibe en unos servicios de calidad. ¿Por qué debemos preocuparnos entonces por la calidad de los servicios públicos, si la Administración Pública no tiene competencia? Nuestra preocupación está justificada porque si los servicios públicos se entregan sin errores, sin fallas, sin lentitud, sin desperdicios y sin duplicidades, mediante el uso eficiente de los recursos materiales, humanos y económicos, los equipos de trabajo y el tiempo utilizado, generarán credibilidad y confianza en las organizaciones del Estado y seremos cada día mejores servidores públicos. Cualquiera sea la función que desempeñamos dentro de la Administración Pública, el objetivo será siempre el mismo: proporcionar servicios que generen un valor que contribuya al bienestar general.

Salazar, (2006), afirma que la prestación de los servicios públicos exige siempre una mejora constante. El cambio y la mejora



constante que esperan los usuarios de los servicios públicos es el cambio cultural, laboral, profesional, técnico y humano que todos anhelamos. Es importante tener en cuenta la actitud de los servidores públicos para que los servicios sean consistentes y oportunos. Se deberá tener siempre un trato amable, cortés, honesto, responsable y digno con respecto a los usuarios. De nuestra actitud diaria dependerá que nuestros servicios sean cada día mejores. Para entenderlo deberemos respondernos algunas preguntas que nos formularemos. Ellas nos darán la respuesta para mejorar nuestra responsabilidad como servidores públicos, la trascendencia de la función que ejercemos y la contribución a la calidad constante de todos los servicios públicos.

#### **2.4 Calidad de los servicios públicos**

Casermeiro, (2002) nos refiere que la calidad de los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios. Como Oficina que coordina la gestión de la calidad de los servicios, es nuestra responsabilidad aportar ideas que puedan dar soluciones y ofrecer caminos alternativos para la resolución de los problemas frecuentes. De algo debemos estar seguros y es que el concepto de servicio público no debe seguir devaluándose y presentando ineficiencias que se utilicen para perjudicar al Estado. Esta tarea es una responsabilidad de todos los integrantes de la Administración Pública, porque implica el compromiso con la comunidad y el asociar la mejora de las condiciones de trabajo, al perfeccionamiento y supervisión social del servicio.

### **2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.**

#### **a) Actos administrativos.**

Son actos administrativos, las declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta.

**b) Administración pública.**

Es el conjunto de ideas, actitudes, normas, procesos, instituciones y otras formas de conducta humana que determinan como se distribuye y ejerce la autoridad política y como se atiende los intereses públicos.

**c) Calidad**

Es el conjunto de características y propiedades que posee un servicio o un producto que tienen como fin satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes.

**d) Calidad de los servicios públicos**

La calidad de los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios.

**e) Delitos.**

Es toda acción u omisión o comisión por omisión, típicamente antijurídica y correspondientemente imputable al culpable, siempre y cuando no surja una causal de exclusión de la pena o el enjuiciable sea susceptible de la aplicación de una medida de seguridad.

**f) Funcionario público.**

Son aquellos quienes desempeñan funciones retribuidas en las Administraciones Públicas al servicio de los intereses generales.

**g) Normas administrativas.**

Regla de conducta, obligatoria en su cumplimiento, emitida por quien legalmente tiene facultades para ello, que rige y determina el comportamiento de los servidores públicos y de los particulares frente a la Administración Pública.

**h) Normas penales.**

Es el conjunto de disposiciones que se encuentran contenidas tanto en el código penal, como en otros códigos de índole extrapenal y en disposiciones (decretos y leyes) especiales.

**i) Procedimientos administrativos.**

Se entiende por procedimiento administrativo al conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

**j) Servicio público.**

Es una actividad exclusiva del Estado, organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública.

**k) Conocimiento.**

Es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje (a posteriori), o a través de la introspección (a priori). En el sentido más amplio del término, se trata de la posesión de múltiples datos interrelacionados que, al ser tomados por sí solos, poseen un menor valor cualitativo.

**l) Nivel de conocimiento**

Grado o intensidad en que una persona posee o domina una o más materias de la ciencia y que le permiten un determinado desenvolvimiento en la sociedad.

## **2.5 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS**

### **2.5.1 Hipótesis general**

Existe relación directa entre el Nivel de Conocimiento de las normas administrativas y la calidad del servicio público en la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

- a) Existe relación directa entre el nivel de conocimiento de las normas administrativas internas y la calidad del Servicio Público.
- b) El nivel de conocimiento de las normas administrativas externas tiene relación directa con la calidad del Servicio Público.

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño metodológico**

#### **3.1.1 Tipo**

El estudio corresponde al diseño no experimental transversal correlacional, puesto que se trata de medir y evaluar la relación de dos variables: Nivel de Conocimiento de Normas Administrativas y Calidad de Servicio Público.

#### **3.1.2 Enfoque**

El presente corresponde al enfoque cuantitativo de investigación, puesto que las variables son medibles y sus observaciones pueden ser expresadas numéricamente.

### **3.2 Población y muestra**

#### **3.2.1 Población**

Está constituida por todos los usuarios que en el periodo de un mes acuden las oficinas Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura, que son un promedio de 1510 personas.

#### **3.2.2 Muestra:**

La muestra es probabilística aleatoria estratificada.

Para el presente trabajo de investigación la muestra de estudio es de 448 usuarios en el periodo de un mes acuden las oficinas Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura, representa el 30% del total, y para su determinación se ha empleado las siguientes fórmulas estadísticas.

#### **3.2.3 Procedimiento empleado para calcular el tamaño de muestra**

##### **a) Fórmula para calcular la muestra inicial:**

$$n = \frac{Z^2 \cdot pq}{E^2}$$

Dónde:

n = Muestra inicial.

Z = Nivel de confianza.

p = Probabilidad de éxito.

q = Probabilidad de fracaso.

E = El error o nivel de precisión.

**b) Parámetros estadísticos empleados**

Z = 0.96

p = 0.60.

q = 0.40.

E = 0.04

**b) Fórmula para calcular la muestra ajustada:**

$$n_0 = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

Dónde:

n<sub>0</sub>= Muestra ajustada.

n = Muestra inicial.

N = Población.

**d) Fórmula para calcular las submuestras, es decir las muestras de ciclo de estudio.**

$$Sn = \frac{SN}{N}(nt)$$

Dónde:

Sn =Submuestras.

SN = Subpoblación.

N = Población

nt = Muestra total.

### 3.3 Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS
Vi : V1 <b>NIVEL DE CONOCIMIENTO DE NORMAS ADMINSTRATIVAS</b>	1.1 Normas internas	1.1.1 ROF (Reglamento de Organización y Funciones) 1.1.2 MOF (Manual de Organización y Funciones) 1.1.3 CAP (Cuadro de Asignación de Personal) 1.1.4 MAPRO (Manual de Procedimientos) 1.1.5 TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos) 1.1.6 Reglamento Interno de Trabajo (RIT) / Reglamento Interno de los Servidores Civiles (RIS) 1.1.7 PEI (Plan Estratégico Institucional) 1.1.8 POI (Plan Operativo Institucional)	16 PREGUNTAS
	1.2 Normas externas.	1.2.1 Decreto legislativo 276. Ley de Bases de la Carrera Administrativa. 1.2.2 Decreto Supremo N° 005-90-CM: Reglamento del D. L. 276. 1.2.3 Ley N° 27444 del procedimiento Administrativo General 1.2.4 Ley N° 27806.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	14 PREGUNTAS

		<p>1.2.5 Ley del Código de Ética de la Función Pública N° 27815.</p> <p>1.2.6 Ley Orgánica de Municipalidades. Ley 27972</p> <p>1.2.7 Ley N° 30057 del Servicio Civil y su reglamento.</p>	
<p>Vd : V2</p> <p><b>CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO</b></p>	<p>1. Trato y actitud de los funcionarios y servidores públicos.</p> <p>2. Características de los servicios públicos.</p> <p>3. Características y condiciones de la infraestructura y equipos.</p>	<p>1.1 Trato y cortesía. 1.2 Capacidad de respuesta 1.3 Competencia 1.4 Comprensión. 1.5 Solidaridad. 1.6 Asertividad</p> <p>1.1 Fiabilidad. 1.2 Rapidez. 1.3 Eficiencia. 1.4 Eficacia. 1.5 Accesibilidad 1.6 Comunicación 1.7 Credibilidad. 1.8 Satisfacción</p> <p>3.1 Seguridad. 3.2 Confianza. 3.3 Comodidad. 3.4 Efectividad. 3.5 Eficacia 3.6 Salubridad.</p>	<p>20 preguntas</p>

### 3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

#### 3.4.1 Técnicas a emplear

- a. Escala de Likert.
- b. Encuesta.

#### 3.4.2 Descripción de los instrumentos

- a. **La Escala de Likert.** - Se empleará este instrumento para recoger información sobre las el Nivel de Conocimiento de la las Normas



Administrativas por parte de los servidores y funcionarios públicos que laboran en las oficinas de la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura.

- b. **Encuesta.** - Es un instrumento de mucha utilidad por ello se utilizará para recoger información sobre la calidad del servicio público y se aplicara a los usuarios que en el periodo de un mes acuden a las oficinas de la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura.

### **3.5 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

- a. Tabla de frecuencia.
- b. Estadígrafos de tendencia central
- c. Estadígrafos de dispersión.
- d. Razones, porcentajes y proporciones.
- e. SPS

## CAPÍTULO IV RESULTADOS

### 4.1. PRESENTACIÓN DE CUADROS, GRÁFICOS E INTERPRETACIONES.

#### A. DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

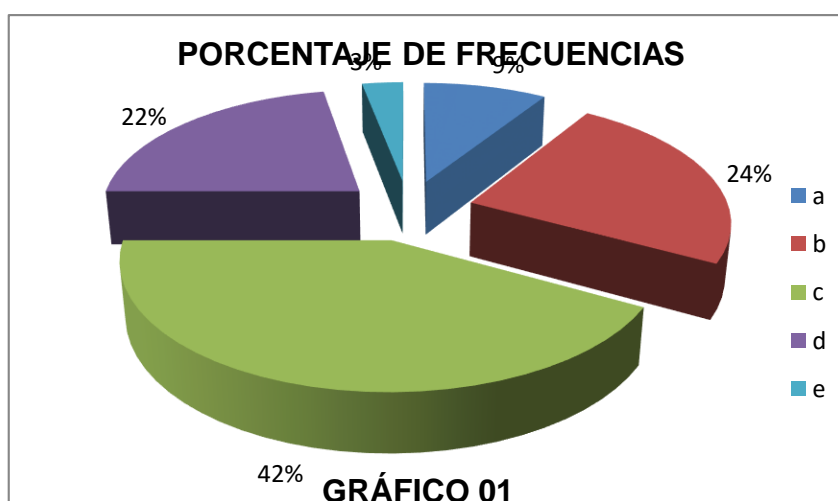
#### I.- NIVEL DE CONOCIMIENTO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS

##### 1.1 Normas internas

1.- Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoces el reglamento de organización y funciones (ROF).

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	41	0.09	9
b	Casi siempre	109	0.24	24
c	A veces	190	0.42	42
d	Casi nunca	95	0.22	22
e	Nunca	13	0.03	3
total		448	1.00	100

n = 448



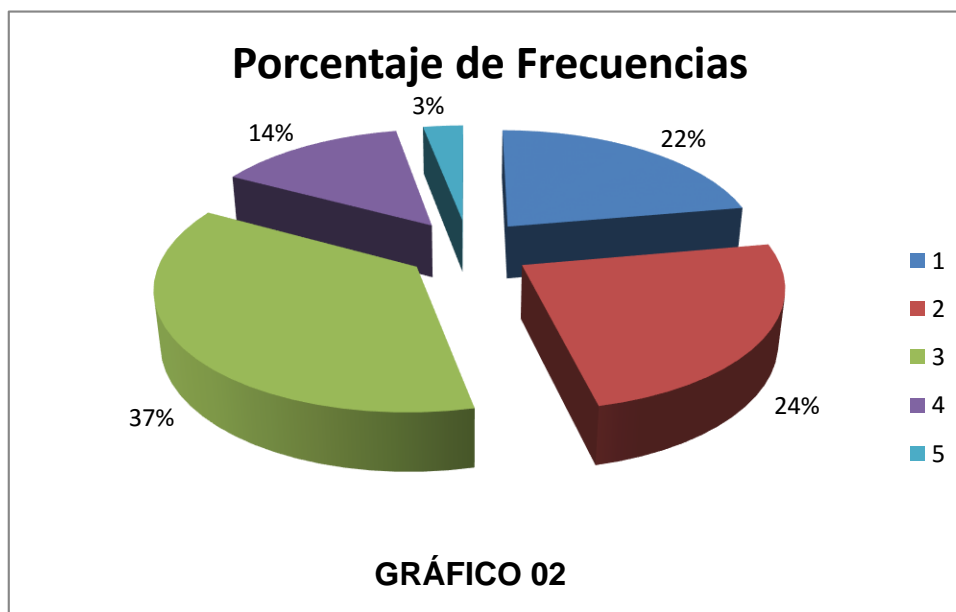
Interpretación:

De una muestra de 448 funcionarios respecto al enunciado: Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoces el reglamento de organización y funciones (ROF), contestaron de la siguiente manera: 190(42%) dijeron a veces; 109(24%) dijeron casi siempre; 95(22%) dijeron casi nunca; 41(9%) dijeron siempre y solo 13(3%) dijo nunca.

2.- Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica el reglamento de organización y funciones (ROF) en su labor diaria.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	95	0.22	22
b	Casi siempre	109	0.24	24
c	A veces	163	0.36	36
d	Casi nunca	68	0.15	15
e	Nunca	13	0.03	3
total		448	1.00	100

n = 448



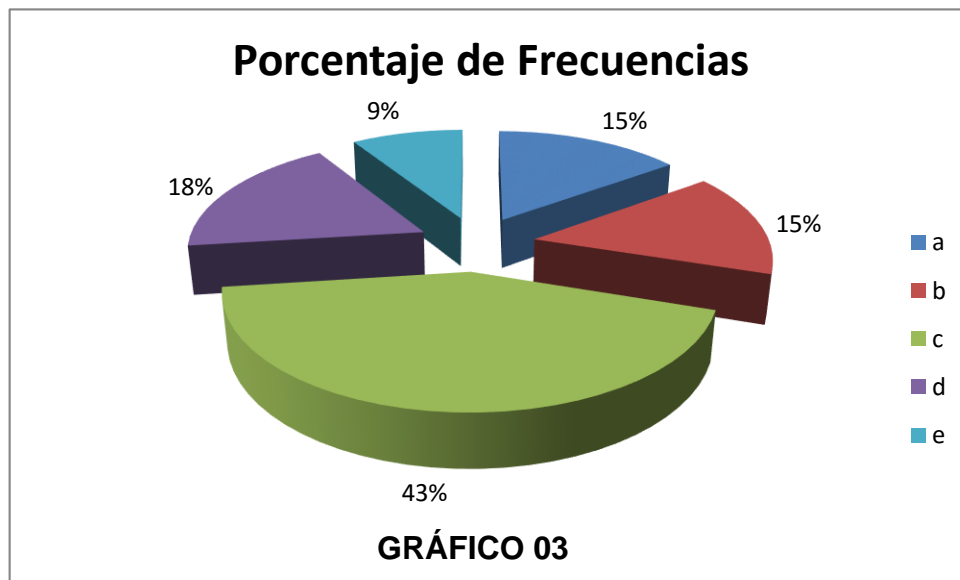
Interpretación:

De una muestra de 448 funcionarios respecto al enunciado: Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica el reglamento de organización y funciones (ROF) en su labor diaria, contestaron de la siguiente manera: 163(32%) dijeron a veces, 109(24%) dijeron casi siempre; 95(22%) dijeron siempre; 68(15) dijeron casi nunca; 13(3%) dijeron nunca.

3.- Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoces el Manual de Organización y Funciones (MOF).

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	68	0.15	15
b	Casi siempre	68	0.15	15
c	A veces	190	0.43	43
d	Casi nunca	81	0.18	18
e	Nunca	41	0.09	9
		448	1.00	100

n = 448



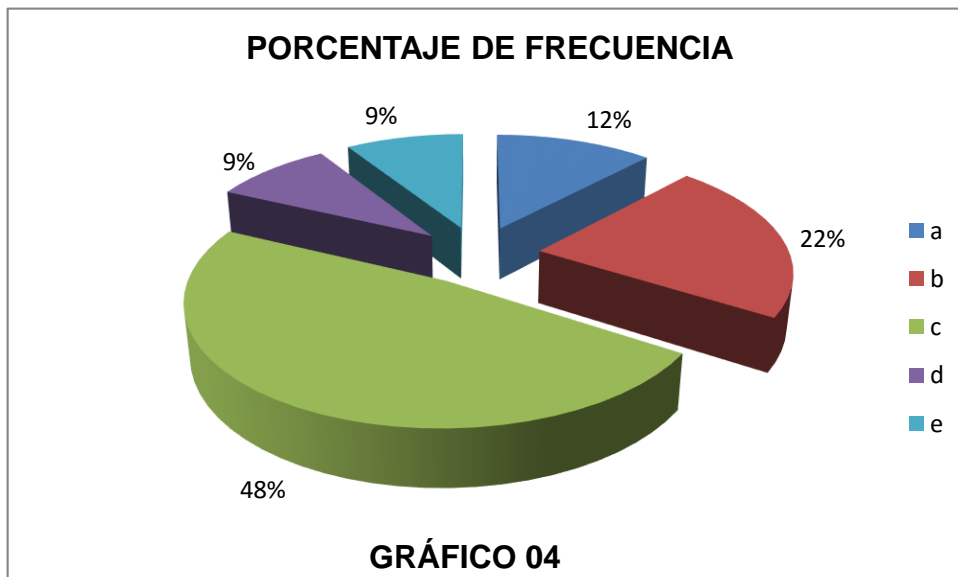
Interpretación:

De una muestra de 448 funcionarios respecto al enunciado: Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoces el Manual de Organización y Funciones (MOF), contestaron de la siguiente manera: 190(43%) dijeron a veces; 81(18%) dijeron casi nunca; 68(15%) dijeron siempre; 68(15%) dijeron casi siempre y 41(9%) dijeron nunca.

4.- Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica el Manual de Organización y Funciones (MOF) en su labor diaria.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	Hi	%
a	Siempre	54	0.12	12
b	Casi siempre	95	0.22	22
c	A veces	217	0.48	48
d	Casi nunca	41	0.09	9
e	Nunca	41	0.09	9
Total		448	1.00	100

n = 448



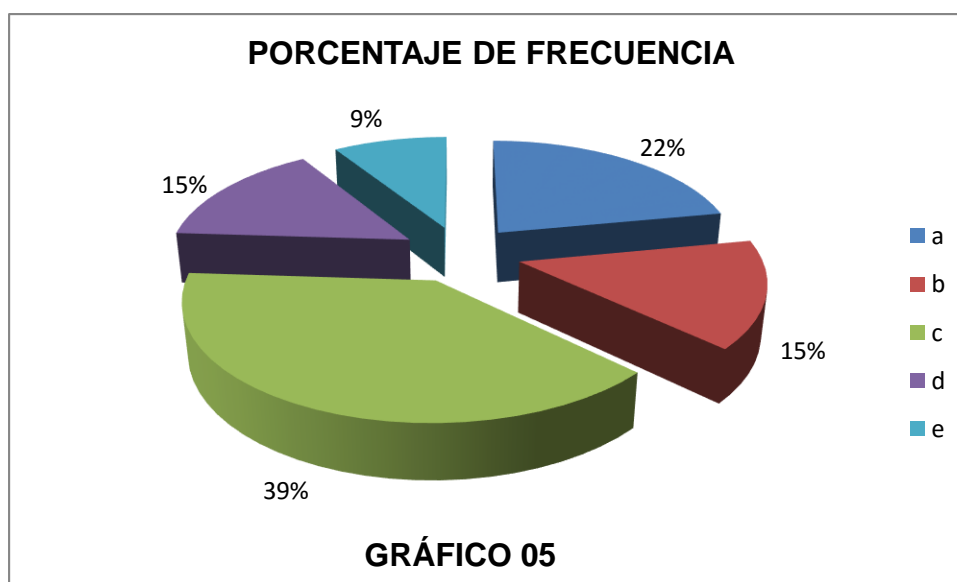
Interpretación:

De una muestra de 448 funcionarios respecto al enunciado: Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica el Manual de Organización y Funciones (MOF) en su labor diaria; contestaron de la siguiente manera: 217(48%) dijeron a veces; 95(22%) dijeron casi siempre; 54(12%) dijeron siempre; 41(9%) dijeron casi nunca y nunca.

5.- Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoces el Cuadro de Asignación de Personal (CAP).

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	95	0.22	22
b	Casi siempre	68	0.15	15
c	A veces	176	0.39	39
d	Casi nunca	68	0.15	15
e	Nunca	41	0.09	9
Total		448	1.00	100

n = 448



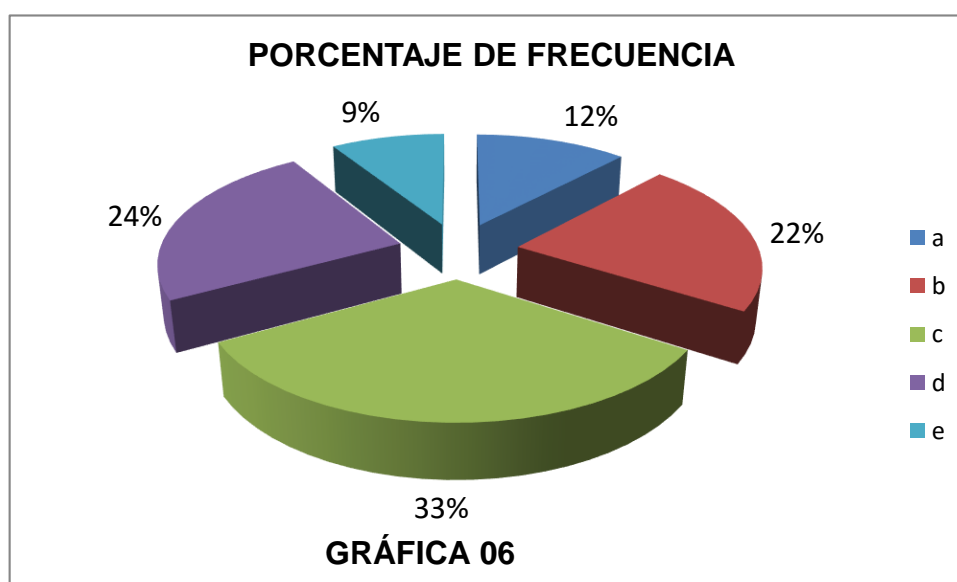
Interpretación:

De una muestra de 448 funcionarios respecto al enunciado: Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoces el Cuadro de Asignación de Personal (CAP); contestaron de la siguiente manera: 176(39%) dijeron a veces; 95(22%) dijeron siempre; 68(15%) dijeron que casi siempre; 68(15%) dijeron casi nunca y 41(9%) dijeron que nunca.

6.- Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) en su labor diaria.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	54	0.12	12
b	Casi siempre	95	0.22	22
c	A veces	149	0.33	33
d	Casi nunca	109	0.24	24
e	Nunca	41	0.09	9
Total		448	1.00	100

n = 448



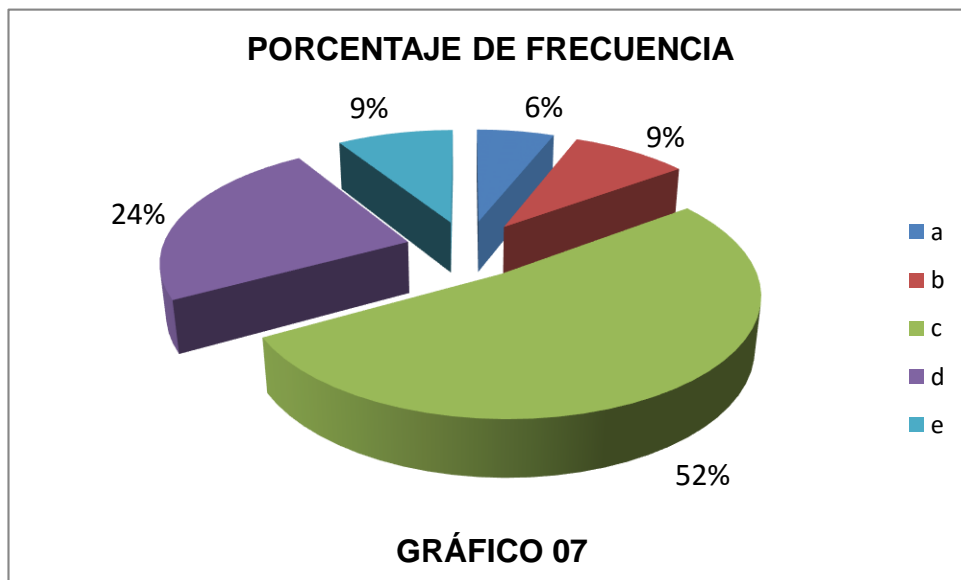
Interpretación:

De una muestra de 448 funcionarios respecto al enunciado: Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) en su labor diaria; contestaron de la siguiente manera: 149(33%) dijeron a veces; 109(24%) dijeron casi nunca; 95(22%) dijeron que casi siempre; 54(12%) dijeron siempre y 41(9%) dijeron que nunca.

7.- Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoces el Manual de Procedimientos (MAPRO).

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	27	0.06	6
b	Casi siempre	41	0.09	9
c	A veces	230	0.52	52
d	Casi nunca	109	0.24	24
e	Nunca	41	0.09	9
Total		448	1.00	100

n = 448



Interpretación:

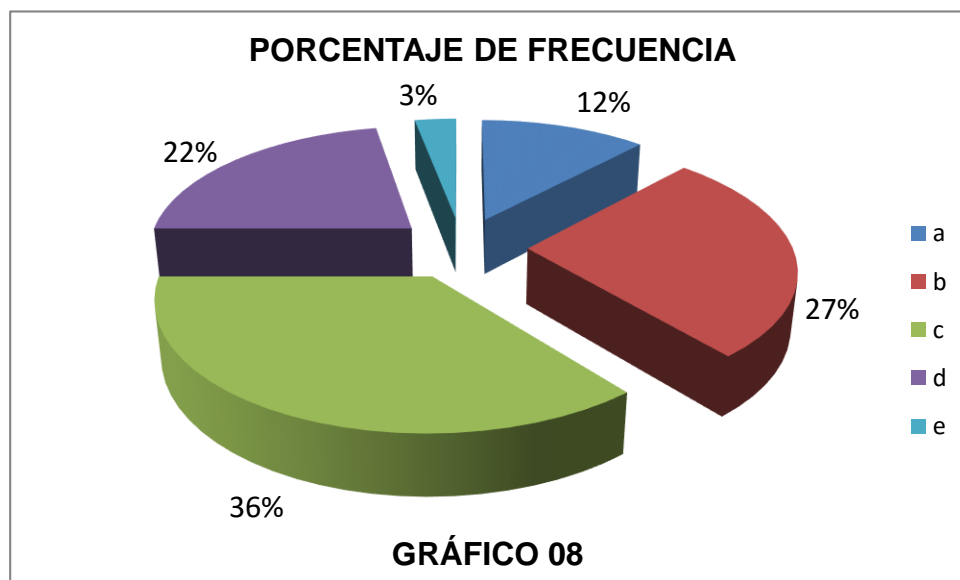
De una muestra de 448 funcionarios respecto al enunciado: Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoces el Manual de Procedimientos (MAPRO), contestaron de la siguiente manera: 230(52%) dijeron a veces; 109(24%) dijeron casi nunca; 41(9%) dijeron que casi siempre; 41(9%) dijeron nunca y 27(6%) dijeron que siempre.



8.- Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica el Manual de Procedimientos (MAPRO) en su labor diaria.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	54	0.12	12
b	Casi siempre	122	0.27	27
c	A veces	163	0.36	36
d	Casi nunca	95	0.22	22
e	Nunca	14	0.03	3
Total		448	1.00	100

n = 448



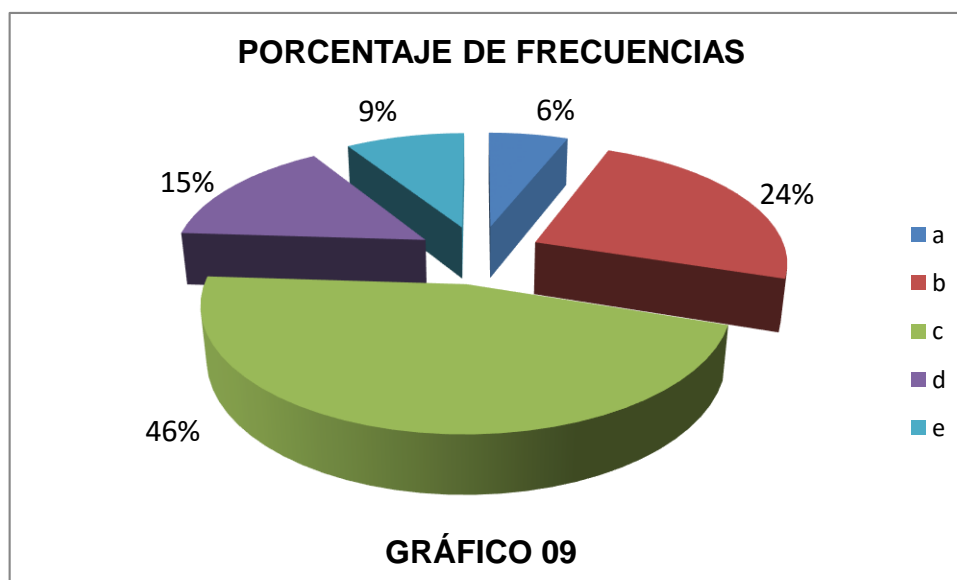
Interpretación:

De una muestra de 448 funcionarios respecto al enunciado: Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica el Manual de Procedimientos (MAPRO) en su labor diaria; contestaron de la siguiente manera: 163(36%) dijeron a veces; 122(27%) dijeron casi siempre; 95(22%) dijeron que casi nunca; 54(12%) dijeron siempre y 14(3%) dijo nunca.

9.- Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoces el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	27	0.06	6
b	Casi siempre	109	0.24	24
c	A veces	204	0.46	46
d	Casi nunca	68	0.15	15
e	Nunca	40	0.09	9
Total		448	1.00	100

n = 448



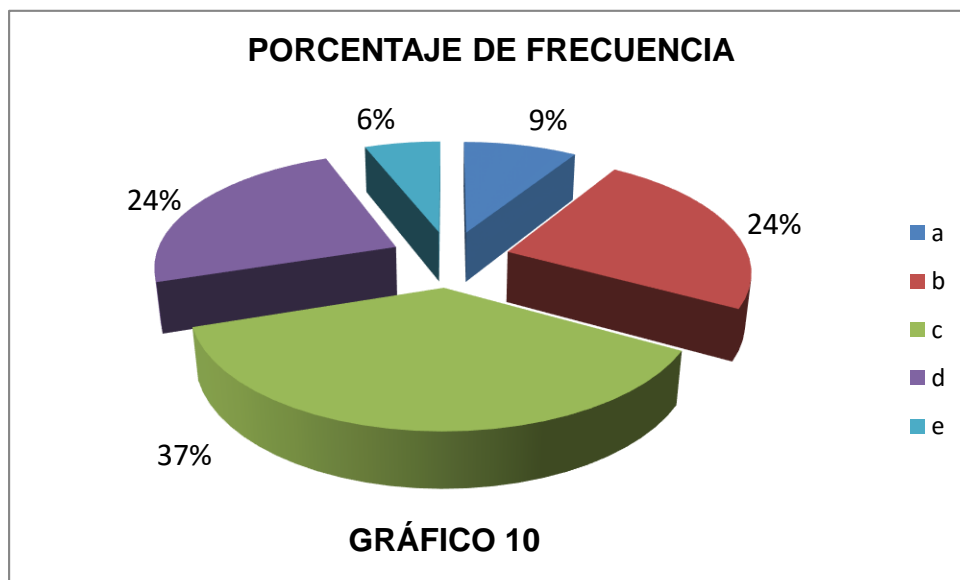
Interpretación:

De una muestra de 448 funcionarios respecto al enunciado: Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoces el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), contestaron de la siguiente manera: 204(46%) dijeron a veces; 109(24%) dijeron casi siempre; 68(15%) dijeron que casi nunca; 40(9%) dijeron nunca y 27(6%) dijeron que siempre.

10.- Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) en su labor diaria.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	41	0.09	9
b	Casi siempre	109	0.24	24
c	A veces	163	0.37	37
d	Casi nunca	109	0.24	24
e	Nunca	26	0.06	6
Total		448	1.00	100

n = 448



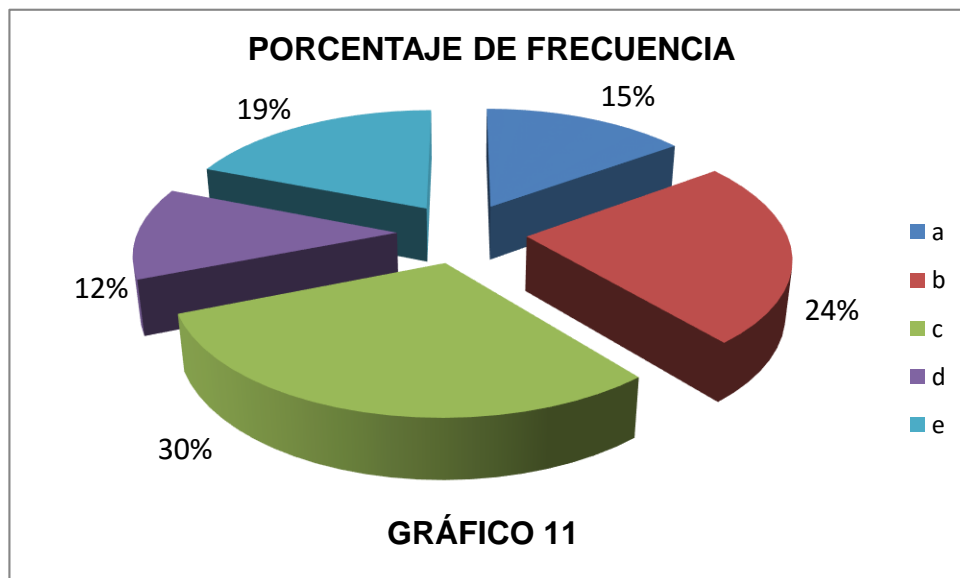
Interpretación:

De una muestra de 448 funcionarios respecto al enunciado: Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) en su labor diaria, contestaron de la siguiente manera: 163(37%) dijeron a veces; 109(24%) dijeron casi siempre; 109(24%) dijeron que casi nunca; 41(9%) dijeron siempre y 26(6%) dijeron que nunca.

11.- Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoces el Reglamento Interno de Trabajo (RIT) / Reglamento Interno de los Servidores Civiles (RIS).

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	68	0.15	15
b	Casi siempre	109	0.24	24
c	A veces	136	0.30	30
d	Casi nunca	54	0.12	12
e	Nunca	81	0.19	19
Total		448	1.00	100

n = 448



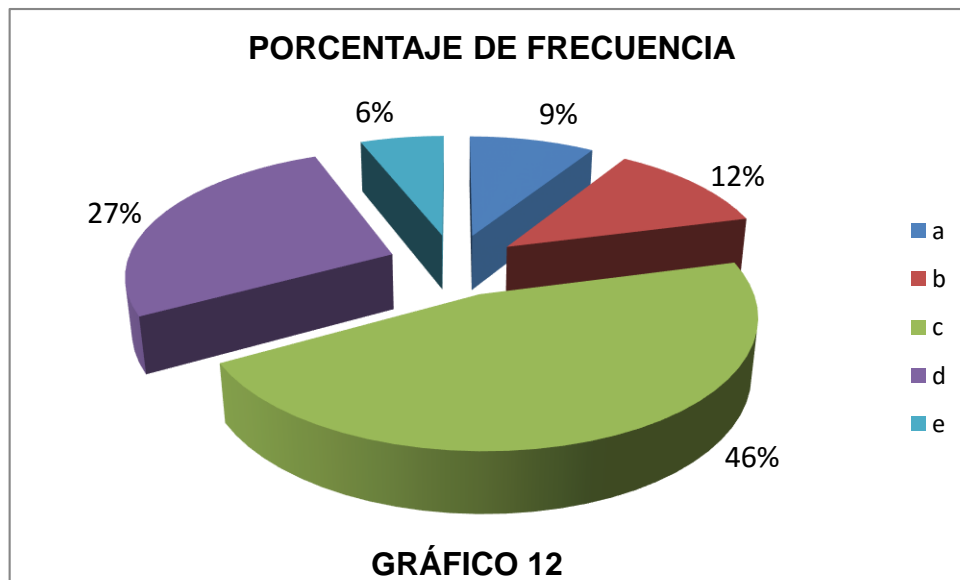
Interpretación:

De una muestra de 448 funcionarios respecto al enunciado: Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoces el Reglamento Interno de Trabajo (RIT) / Reglamento Interno de los Servidores Civiles (RIS), contestaron de la siguiente manera: 136(30%) dijeron a veces; 109(24%) dijeron casi siempre; 81(19%) dijeron nunca; 68(15%) dijeron siempre y 54(12%) dijeron que casi nunca.

12.- Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica el Reglamento Interno de Trabajo (RIT) / Reglamento Interno de los Servidores Civiles (RIS) en su labor diaria.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	41	0.09	9
b	Casi siempre	54	0.12	12
c	A veces	204	0.46	46
d	Casi nunca	122	0.27	27
e	Nunca	27	0.06	6
Total		244	1.00	100

n = 448



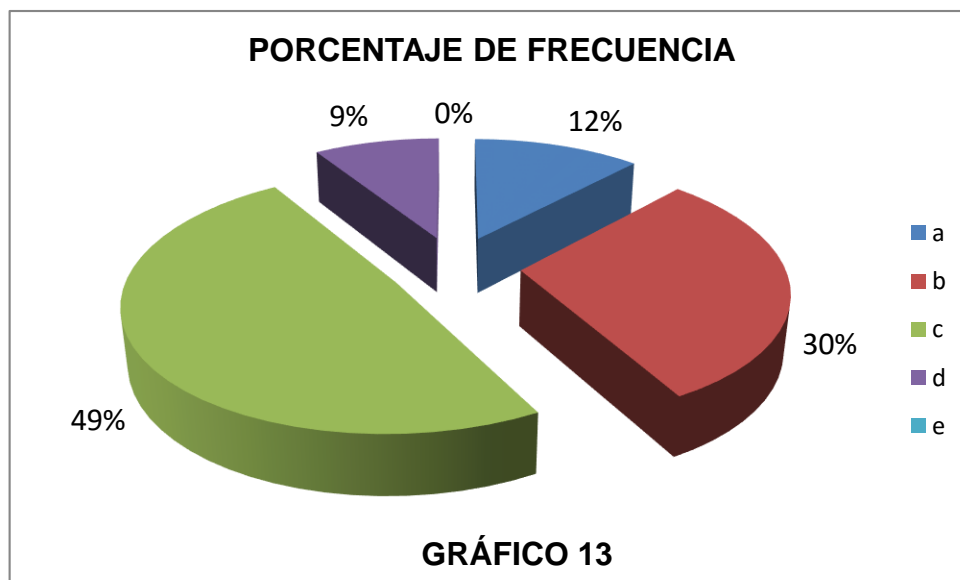
Interpretación:

De una muestra de 448 funcionarios respecto al enunciado: Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica el Reglamento Interno de Trabajo (RIT) / Reglamento Interno de los Servidores Civiles (RIS) en su labor diaria, contestaron de la siguiente manera: 204(46%) dijeron a veces; 122(27%) dijeron casi nunca; 54(12%) dijeron que casi siempre; 41(9%) dijeron siempre y 27(6%) dijeron que nunca.

13.- Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoces el Plan Estratégico Institucional (PEI).

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	54	0.12	12
b	Casi siempre	136	0.30	30
c	A veces	217	0.49	49
d	Casi nunca	41	0.09	9
e	Nunca	0	0.00	0
Total		448	1.00	100

n = 448



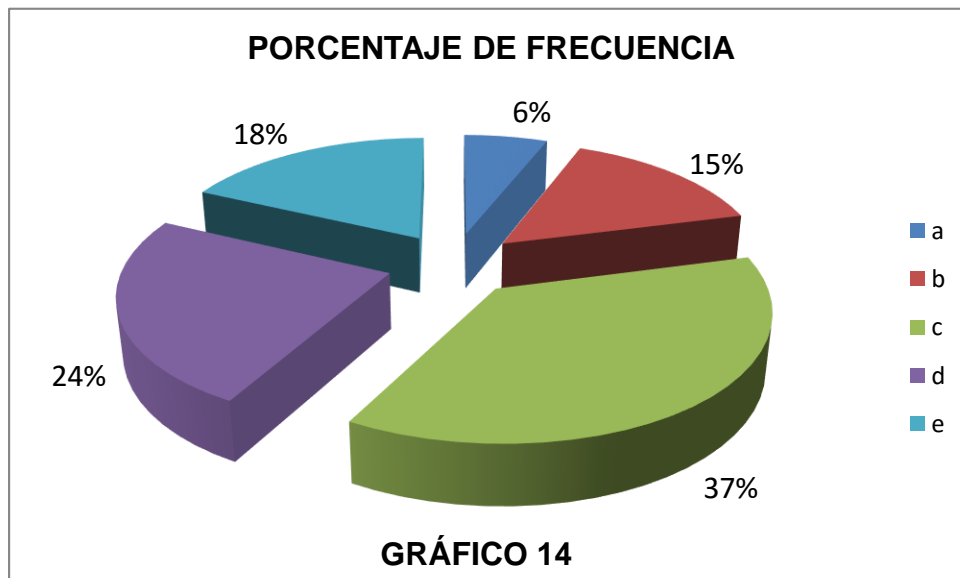
Interpretación:

De una muestra de 448 funcionarios respecto al enunciado: Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoces el Plan Estratégico Institucional (PEI), contestaron de la siguiente manera: 217(49%) dijeron a veces; 136(30%) dijeron casi siempre; 54(12%) dijeron que siempre; 41(9%) dijeron casi nunca y 0(0%) dijeron que nunca.

14.- Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica el Plan Estratégico Institucional (PEI) en su labor diaria.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	27	0.06	16
b	Casi siempre	68	0.15	15
c	A veces	163	0.37	37
d	Casi nunca	109	0.24	24
e	Nunca	81	0.18	18
Total		244	1.00	100

n = 448



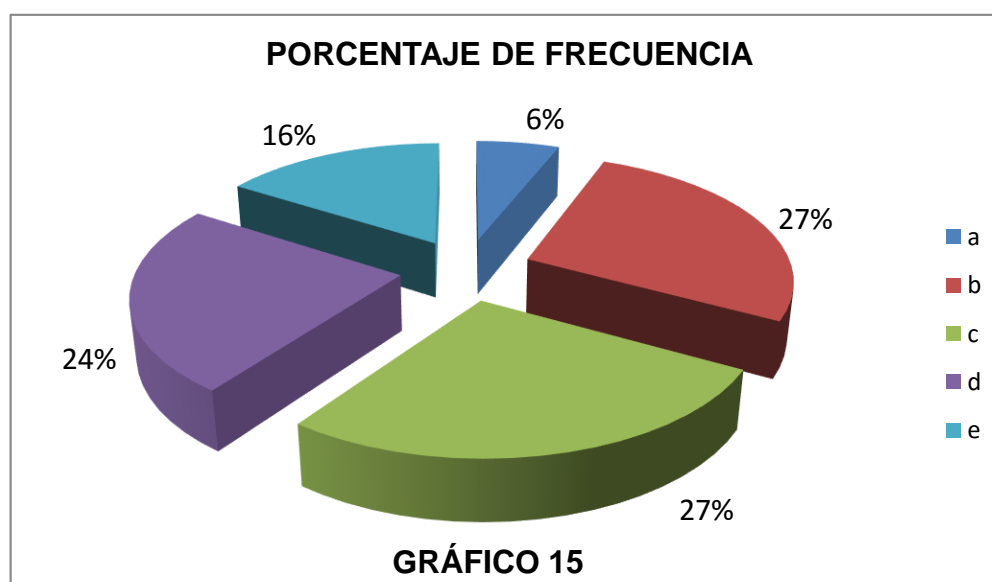
Interpretación:

De una muestra de 448 funcionarios respecto al enunciado: Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica el Plan Estratégico Institucional (PEI) en su labor diaria, contestaron de la siguiente manera: 163(37%) dijeron a veces; 109(24%) dijeron casi nunca; 81(18%) dijeron nunca; 68(15%) dijeron casi siempre y 27(6%) dijeron siempre.

15.- Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoces el Plan Operativo Institucional (POI).

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	27	0.06	6
b	Casi siempre	122	0.27	27
c	A veces	122	0.27	27
d	Casi nunca	109	0.24	24
e	Nunca	68	0.16	16
Total		448	1.00	100

n = 448



Interpretación:

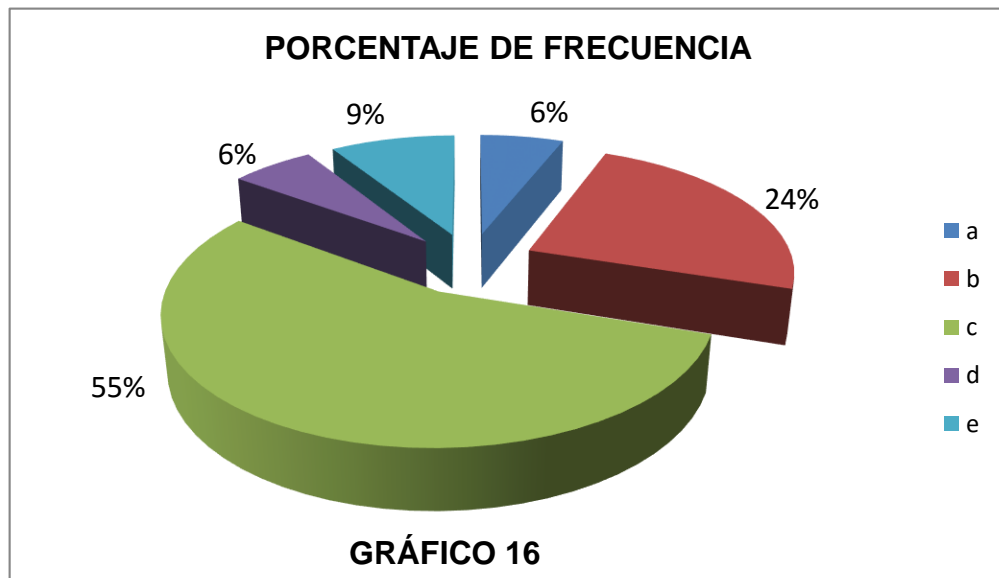
De una muestra de 448 funcionarios respecto al enunciado: Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoces el Plan Operativo Institucional (POI), contestaron de la siguiente manera: 122(27%) dijeron a veces; 122(27%) dijeron casi siempre; 109(24%) dijeron que casi nunca; 68(15%) dijeron nunca y 27(6%) dijeron siempre.



16.- Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica el Plan Operativo Institucional (POI) en su labor diaria.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	27	0.06	6
b	Casi siempre	109	0.24	24
c	A veces	244	0.55	55
d	Casi nunca	27	0.06	6
e	Nunca	41	0.09	9
Total		448	1.00	100

n = 448



Interpretación:

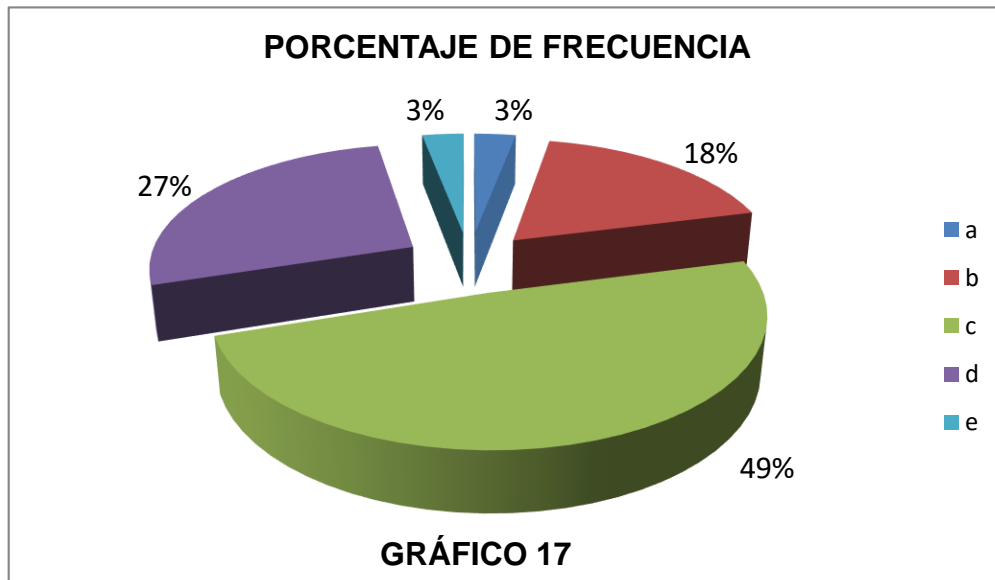
De una muestra de 448 funcionarios respecto al enunciado: Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica el Plan Operativo Institucional (POI) en su labor diaria, contestaron de la siguiente manera: 244(55%) dijeron a veces; 109(24%) dijeron casi siempre; 41(9%) dijeron que nunca; 27(6%) dijeron casi nunca y 27(6%) dijeron siempre.

## 1.2 Normas externas

17.- Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoce en detalle el decreto legislativo 276(ley de bases de la carrera administrativa).

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	14	0.03	3
b	Casi siempre	81	0.18	18
c	A veces	217	0.49	49
d	Casi nunca	122	0.27	27
e	Nunca	14	0.03	3
Total		448	1.00	100

n = 448



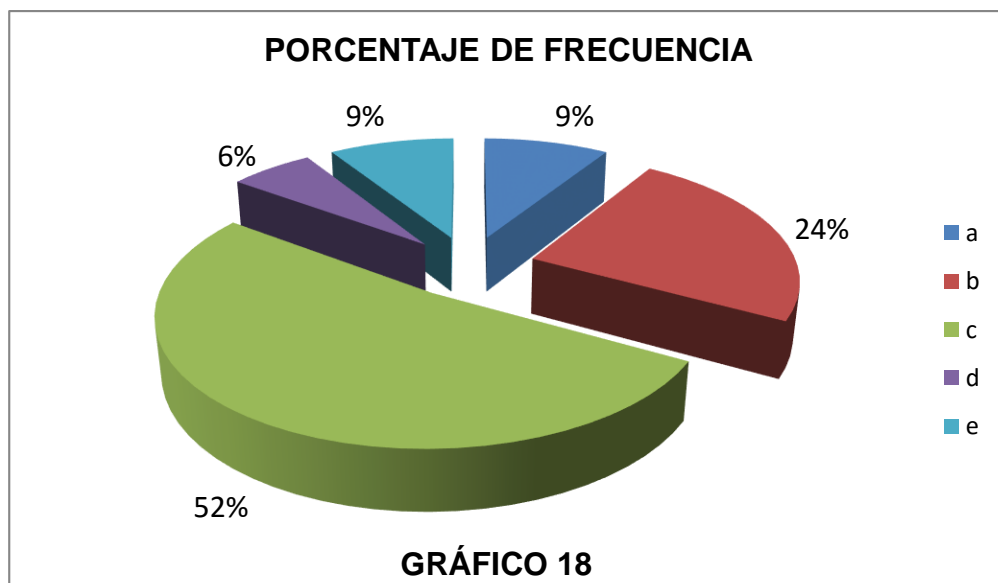
Interpretación:

De una muestra de 448 funcionarios respecto al enunciado: Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoce en detalle el decreto legislativo 276(ley de bases de la carrera administrativa), contestaron de la siguiente manera: 217(49%) dijeron a veces; 122(27%) dijeron casi nunca; 81(18%) dijeron que casi siempre; 14(3%) dijo nunca y 14(3%) dijo siempre.

18.- Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica el decreto legislativo 276(ley de bases de la carrera administrativa) en su labor diaria.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	41	0.09	9
b	Casi siempre	108	0.24	24
c	A veces	231	0.52	52
d	Casi nunca	27	0.06	6
e	Nunca	41	0.09	9
Total		448	1.00	100

n = 448



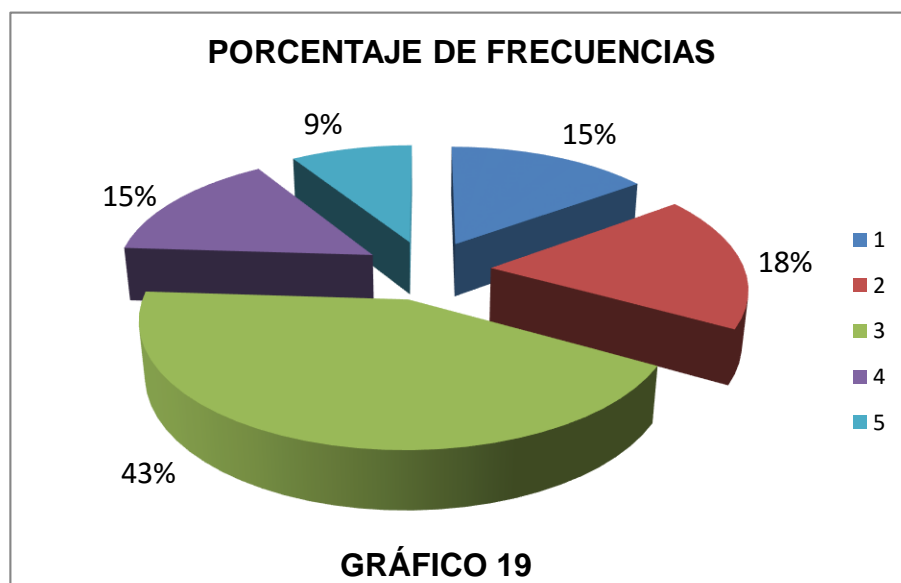
Interpretación:

De una muestra de 448 funcionarios respecto al enunciado: Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica el decreto legislativo 276(ley de bases de la carrera administrativa) en su labor diaria., contestaron de la siguiente manera: 231(52%) dijeron a veces; 108(24%) dijeron casi siempre; 41(9%) dijeron siempre; 41(9%) dijeron nunca y 27(6%) dijeron que casi nunca.

19.- Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoce en detalle el Decreto Supremo N° 005-90-CM (Reglamento del D. L. 276).

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	68	0.15	15
b	Casi siempre	81	0.18	18
c	A veces	190	0.42	42
d	Casi nunca	68	0.15	15
e	Nunca	41	0.09	9
Total		448	1.00	100

n = 448



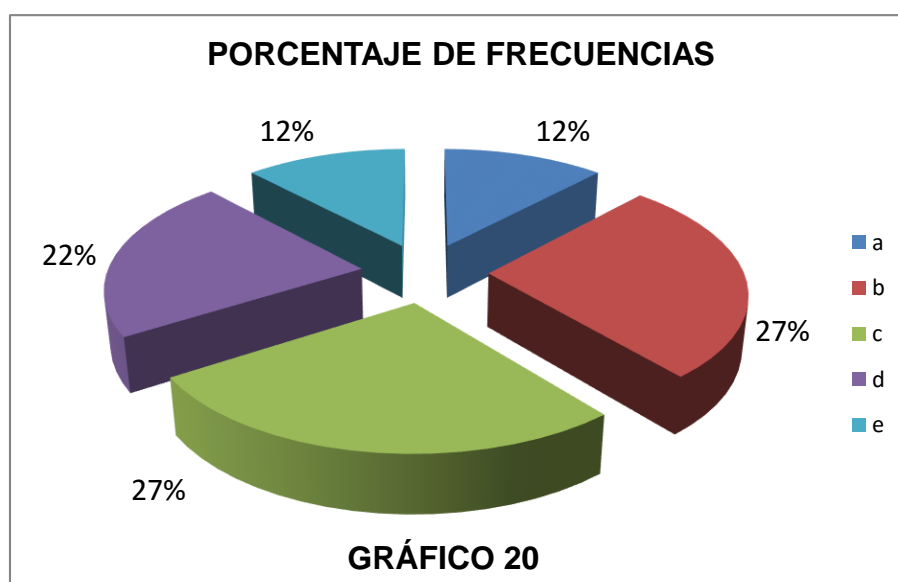
Interpretación:

De una muestra de 448 funcionarios respecto al enunciado Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoce en detalle el Decreto Supremo N° 005-90-CM (Reglamento del D. L. 276), contestaron de la siguiente manera: 190(42%) dijeron a veces; 81(18%) dijeron casi siempre; 68(15%) dijeron que siempre; 68(15%) dijeron casi nunca y 41(9%) dijeron que nunca.

20.- Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica el decreto Supremo N° 005-90-CM (Reglamento del D. L. 276) en su labor diaria.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	54	0.12	12
b	Casi siempre	122	0.27	27
c	A veces	122	0.27	27
d	Casi nunca	96	0.22	22
e	Nunca	54	0.12	12
Total		448	1.00	100

n = 448

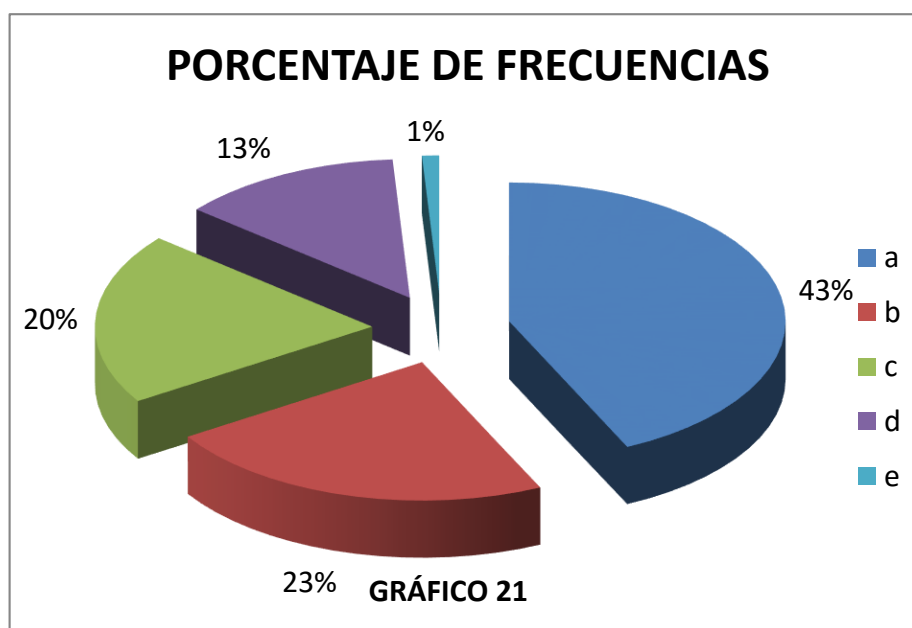


Interpretación:

De una muestra de 448 funcionarios respecto al enunciado: Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica el decreto Supremo N° 005-90-CM (Reglamento del D. L. 276) en su labor diaria., contestaron de la siguiente manera: 122(27%) dijeron a veces; 122(27%) dijeron casi siempre; 96(22%) dijeron que casi nunca; 54(12%) dijeron siempre y 54(12%) dijeron que nunca.

21.- Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoce en detalle la Ley N° 27444 del procedimiento Administrativo

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	192	0.43	43
b	Casi siempre	102	0.23	23
c	A veces	90	0.20	20
d	Casi nunca	60	0.13	13
e	Nunca	4	0.01	1
total		448	1.00	100

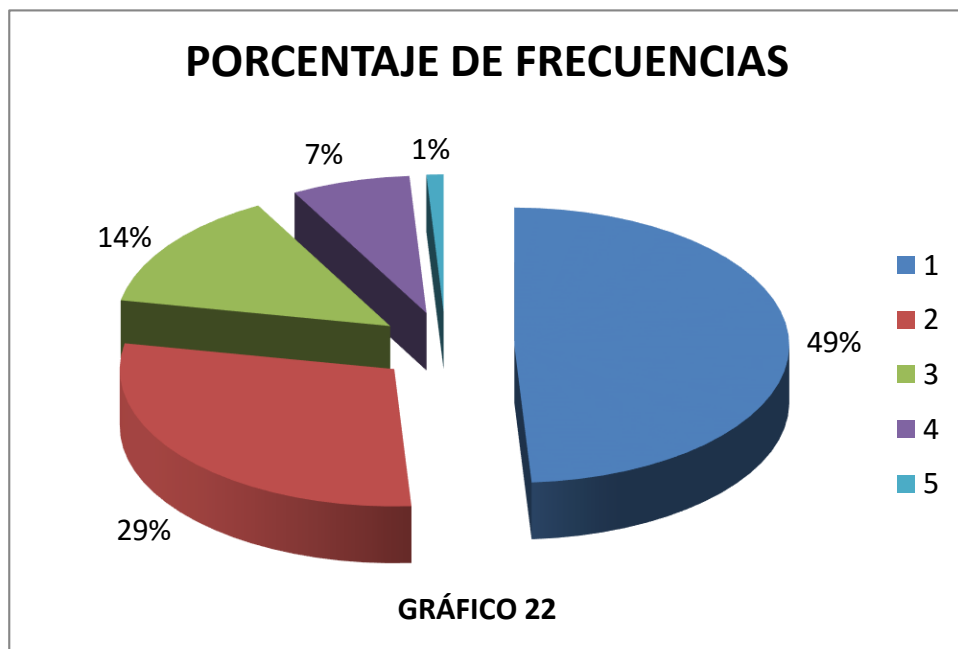


#### Interpretación

De una muestra de 448 funcionarios respecto al enunciado: Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoce en detalle la Ley N° 27444 del procedimiento Administrativo, contestaron de la siguiente manera: 192(43%) dijeron siempre; 102(23%) dijeron casi siempre; 90(20%) dijeron a veces; 60(13%) dijo casi nunca y 4(1%) dijo nunca.

22.- Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica la Ley N° 27444 del procedimiento Administrativo en su labor diaria

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	220	0.49	49
b	Casi siempre	128	0.29	29
c	A veces	62	0.14	14
d	Casi nunca	32	0.07	7
e	Nunca	6	0.01	1
total		448	1.00	100

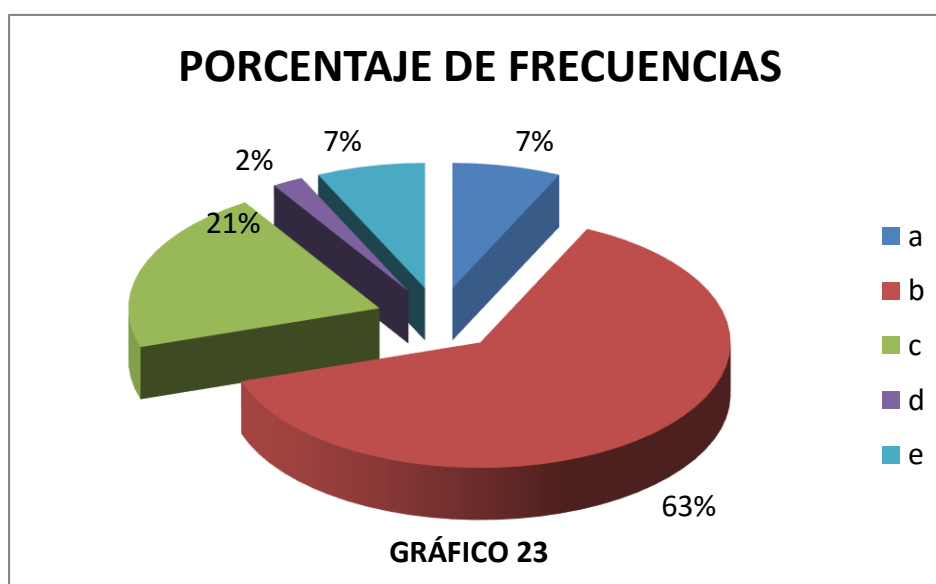


#### Interpretación

De una muestra de 448 funcionarios respecto al enunciado: Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica la Ley N° 27444 del procedimiento Administrativo en su labor diaria, contestaron de la siguiente manera: 220(49%) dijeron siempre; 128(29%) dijeron casi siempre; 62(14%) dijeron a veces; 32(7%) dijo casi nunca y 6(1%) dijo nunca.

23.- Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoce en detalle la Ley N° 27806 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública)

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	32	0.07	7
b	Casi siempre	280	0.63	63
c	A veces	96	0.21	21
d	Casi nunca	8	0.02	2
e	Nunca	32	0.07	7
		448	1.00	100



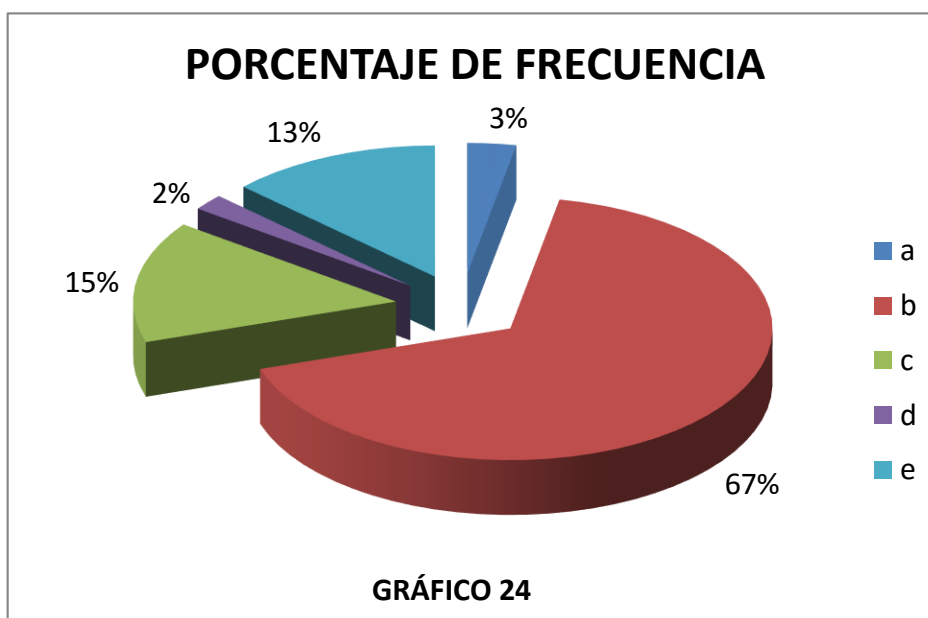
#### Interpretación

De una muestra de 448 funcionarios respecto al enunciado: Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoce en detalle la Ley N° 27806 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública), contestaron de la siguiente manera: 280(63%) dijeron casi siempre; 96(21%) dijeron a veces; 32(7%) dijeron siempre; 32(7%) dijo nunca y 8(2%) dijo casi nunca.



24.- Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica la Ley N° 27806 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública) en su labor diaria.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	12	0.03	3
b	Casi siempre	300	0.67	67
c	A veces	68	0.15	15
d	Casi nunca	8	0.02	2
e	Nunca	60	0.13	13
Total		448	1.00	100

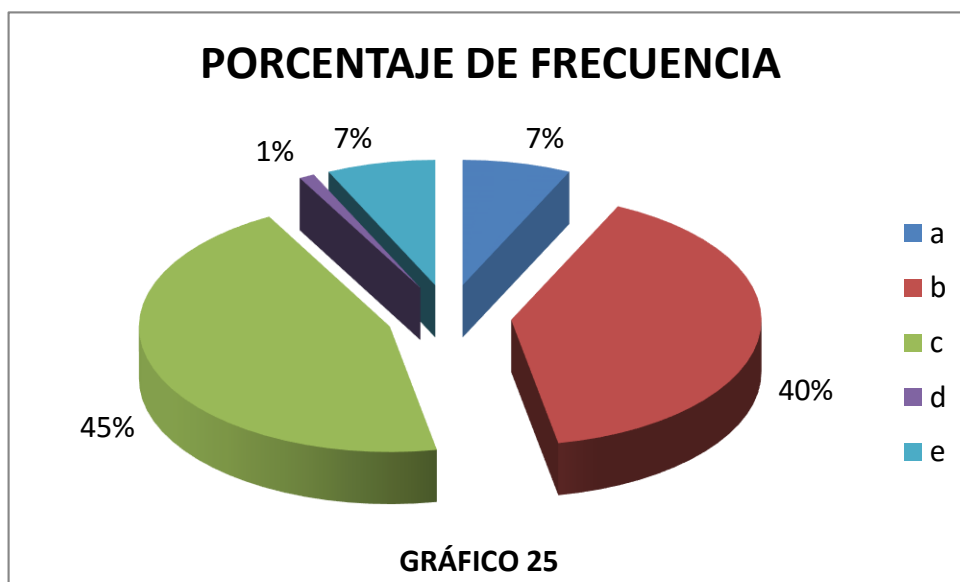


#### Interpretación

De una muestra de 448 funcionarios respecto al enunciado: Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica la Ley N° 27806 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública) en su labor diaria, contestaron de la siguiente manera: 300(67%) dijeron casi siempre; 68(15%) dijeron a veces; 60(13%) dijeron nunca; 12(3%) dijo siempre y 8(2%) dijo casi nunca.

25.- Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoce la Ley del Código de Ética de la Función Pública N° 27815.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	32	0.07	7
b	Casi siempre	180	0.40	40
c	A veces	200	0.45	45
d	Casi nunca	6	0.01	1
e	Nunca	31	0.07	7
Total		448	1.00	100

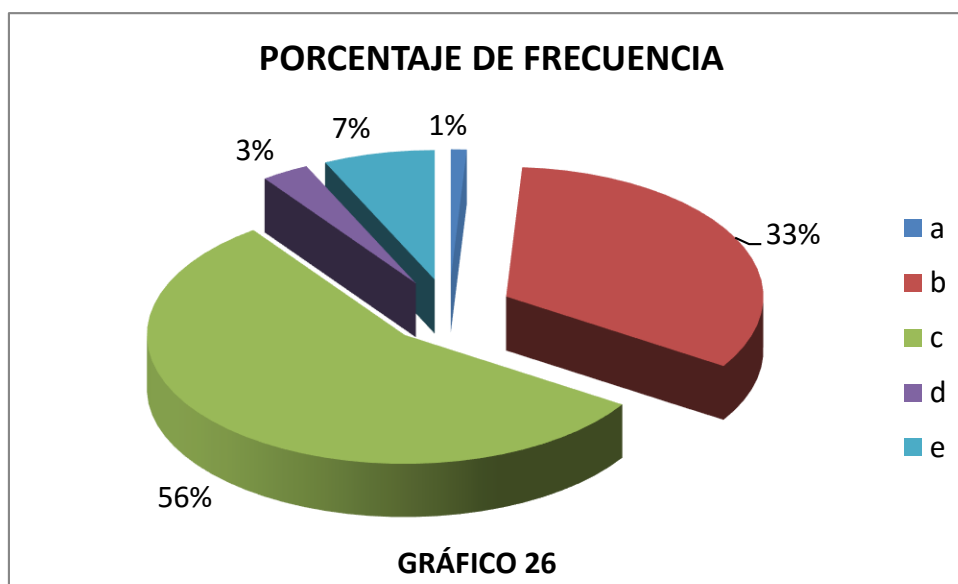


#### Interpretación

De una muestra de 448 funcionarios respecto al enunciado: Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoce la Ley del Código de Ética de la Función Pública N° 27815, contestaron de la siguiente manera: 200(45%) dijeron a veces; 180(40%) dijeron casi siempre; 31(7%) dijeron siempre; 31(7%) dijo nunca y 6(1%) dijo casi nunca.

26. Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica la Ley del Código de Ética de la Función Pública N° 27815 en su labor diaria.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	6	0.01	1
b	Casi siempre	150	0.33	33
c	A veces	250	0.56	56
d	Casi nunca	12	0.03	3
e	Nunca	30	0.07	7
Total		448	1.00	100

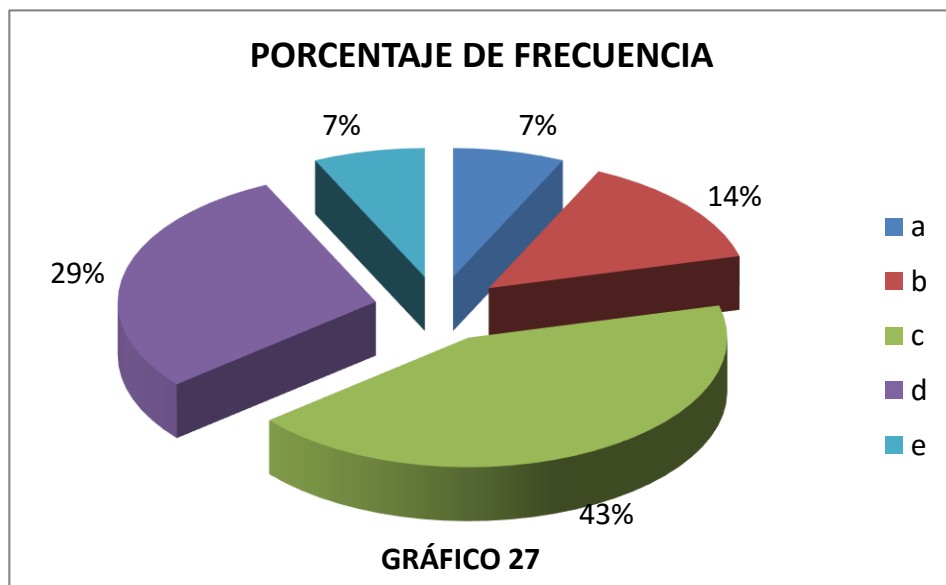


#### Interpretación

De una muestra de 448 funcionarios respecto al enunciado: Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica la Ley del Código de Ética de la Función Pública N° 27815 en su labor diaria, contestaron de la siguiente manera: 250(56%) dijeron a veces; 150(33%) dijeron casi siempre; 30(7%) dijeron nunca; 12(3%) dijo casi nunca y 6(1%) dijo siempre.

27. Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoce en detalle la Ley 27972 (Ley Orgánica de Municipalidades).

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	32	0.07	7
b	Casi siempre	64	0.14	14
c	A veces	192	0.43	43
d	Casi nunca	128	0.29	29
e	Nunca	32	0.07	7
Total		448	1.00	100

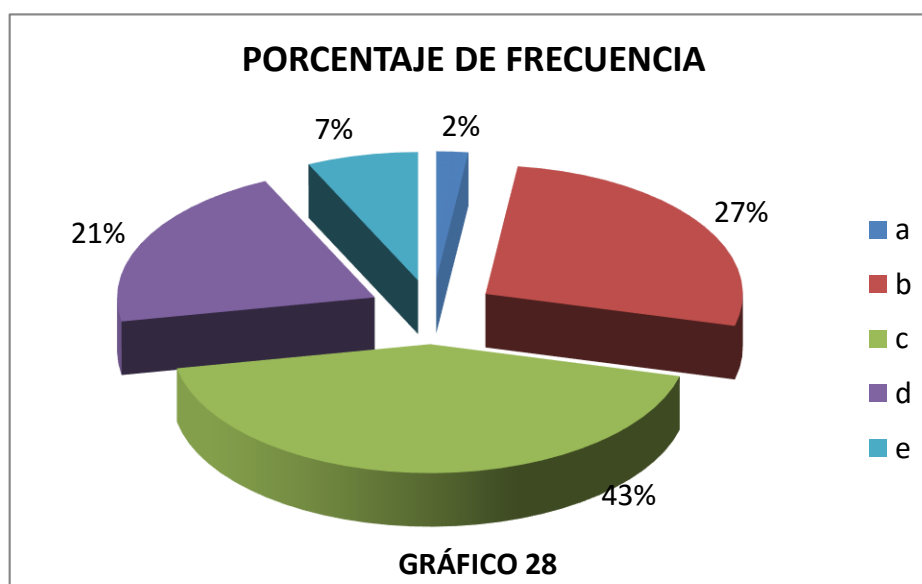


#### Interpretación

De una muestra de 448 funcionarios respecto al enunciado: Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoce en detalle la Ley 27972 (Ley Orgánica de Municipalidades), contestaron de la siguiente manera: 192(43%) dijeron a veces; 128(29%) dijeron casi nunca; 64(14%) dijeron casi siempre; 32(7%) dijo siempre y 32(7%) dijo nunca.

28.- Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica la Ley 27972 (Ley Orgánica de Municipalidades) en su labor diaria.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	8	0.02	2
b	Casi siempre	120	0.27	27
c	A veces	192	0.43	43
d	Casi nunca	96	0.21	21
e	Nunca	32	0.07	7
Total		448	1.00	100

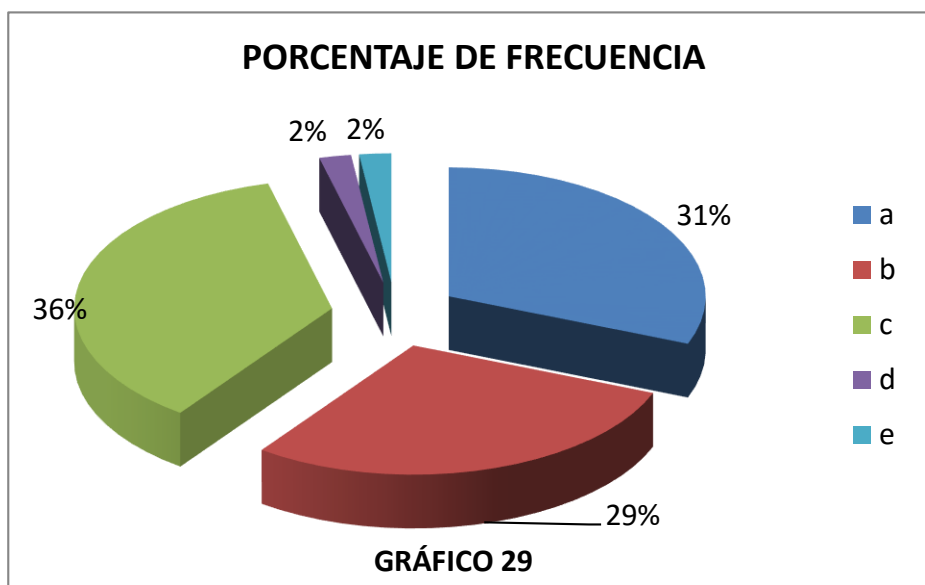


#### Interpretación

De una muestra de 448 funcionarios respecto al enunciado: Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica la Ley 27972 (Ley Orgánica de Municipalidades) en su labor diaria, contestaron de la siguiente manera: 192(43%) dijeron a veces; 120(27%) dijeron casi siempre; 96(21%) dijeron casi nunca; 32(7%) dijo nunca y 8(2%) dijo siempre.

29. Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoce en detalle la Ley N° 30057 (ley del Servicio Civil y su reglamento).

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	140	0.31	31
b	Casi siempre	128	0.29	29
c	A veces	160	0.36	36
d	Casi nunca	10	0.02	2
e	Nunca	10	0.02	2
Total		448	1.00	100

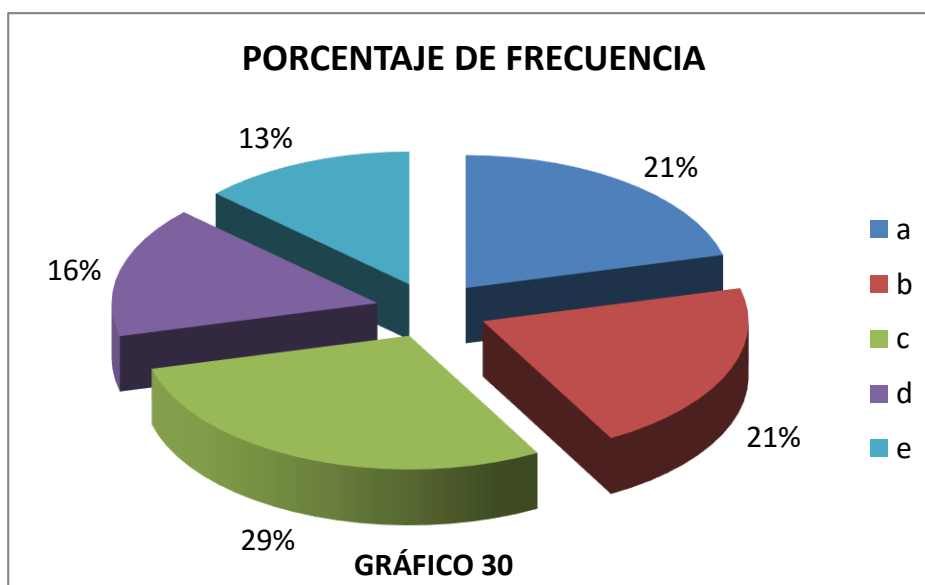


Interpretación

De una muestra de 448 funcionarios respecto al enunciado: Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoce en detalle la Ley N° 30057 (ley del Servicio Civil y su reglamento), contestaron de la siguiente manera: 160(36%) dijeron a veces; 140(31%) dijeron siempre; 128(29%) dijeron casi siempre; 10(2%) dijo casi nunca y 10(2%) dijo nunca.

30. Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica la Ley N° 30057 (ley del Servicio Civil y su reglamento) en su labor diaria.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	95	0.21	21
b	Casi siempre	95	0.21	21
c	A veces	130	0.29	29
d	Casi nunca	70	0.16	16
e	Nunca	58	0.13	13
Total		448	1.00	100



#### Interpretación

De una muestra de 448 funcionarios respecto al enunciado: Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica la Ley N° 30057 (ley del Servicio Civil y su reglamento) en su labor diaria, contestaron de la siguiente manera: 130(29%) dijeron a veces; 95(21%) dijeron casi siempre; 95(21%) dijeron siempre; 70(16%) dijo casi nunca y 58(13%) dijo nunca.

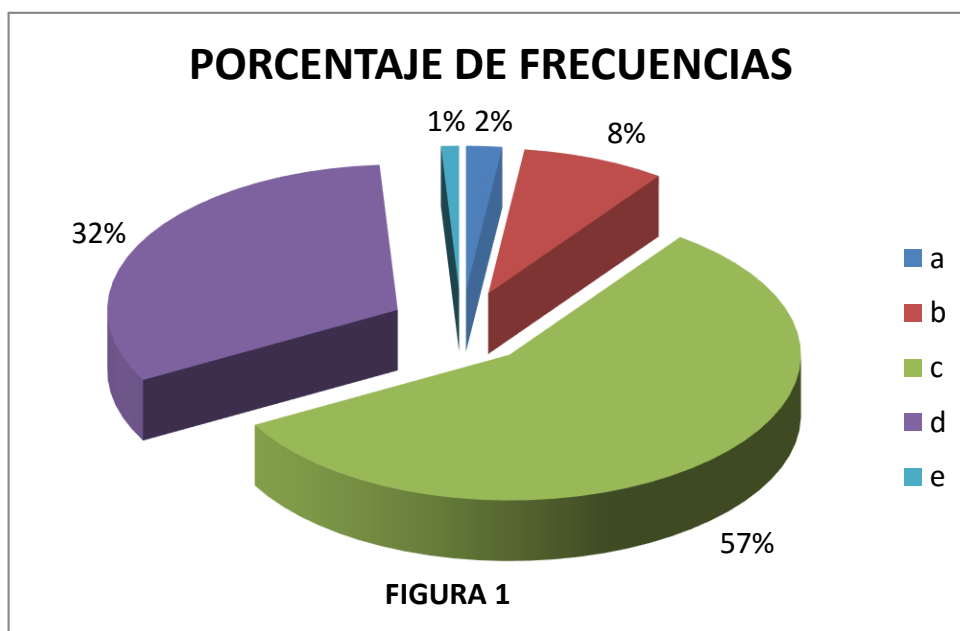
## B. DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

### I. CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

#### 1.1 TRATO Y ACTITUD DE LOS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES PÚBLICOS

- 1.- Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura recibe una atención que demuestra buen trato y cortesía.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	10	0.02	2
b	Casi siempre	36	0.08	8
c	A veces	255	0.57	57
d	Casi nunca	145	0.32	32
e	Nunca	2	0.01	1
total		448	1.00	100



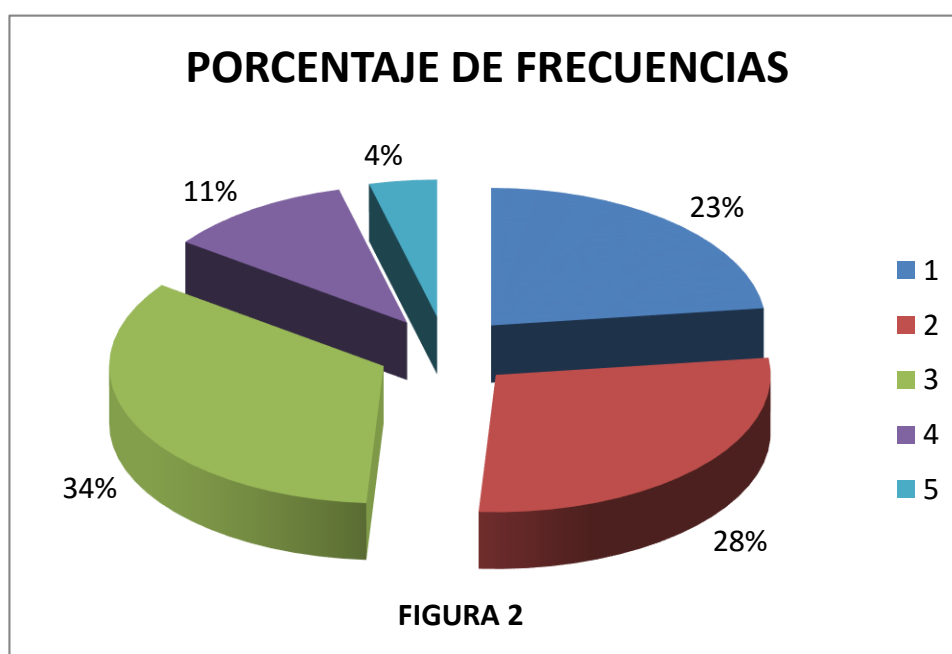
#### Interpretación

De una muestra de 448 usuarios respecto al enunciado: Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura recibe una atención que demuestra buen trato y cortesía, contestaron de la siguiente manera: 255(57%) dijeron a veces; 145(32%) dijeron casi nunca; 36(8%) dijeron casi siempre; 10(2%) dijo siempre y 2(1%) dijo nunca.



2.- Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura recibe una atención que demuestra una buena capacidad de respuesta.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	102	0.23	23
b	Casi siempre	126	0.28	28
c	A veces	153	0.34	34
d	Casi nunca	48	0.11	11
e	Nunca	19	0.04	4
total		448	1.00	100

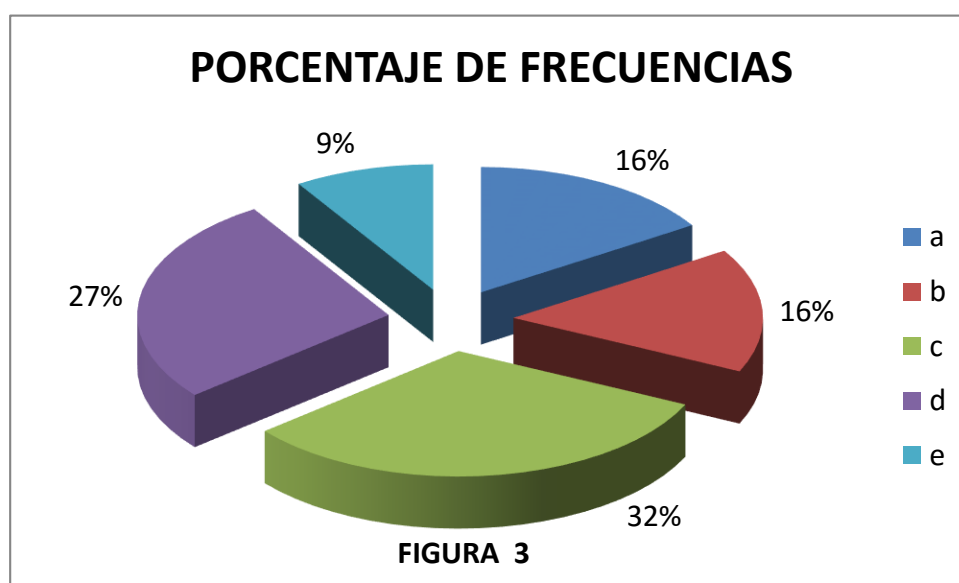


#### Interpretación

De una muestra de 448 usuarios respecto al enunciado: Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura recibe una atención que demuestra una buena capacidad de respuesta, contestaron de la siguiente manera: 153(34%)dijeron a veces; 126(28%) dijeron casi siempre; 102(23%) dijeron siempre; 48(11%) dijo casi nunca y 19(4%) dijo nunca.

3.- Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura observa competencia por parte de los trabajadores.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	73	0.16	16
b	Casi siempre	73	0.16	16
c	A veces	143	0.32	32
d	Casi nunca	121	0.27	27
e	Nunca	38	0.09	9
		448	1.00	100

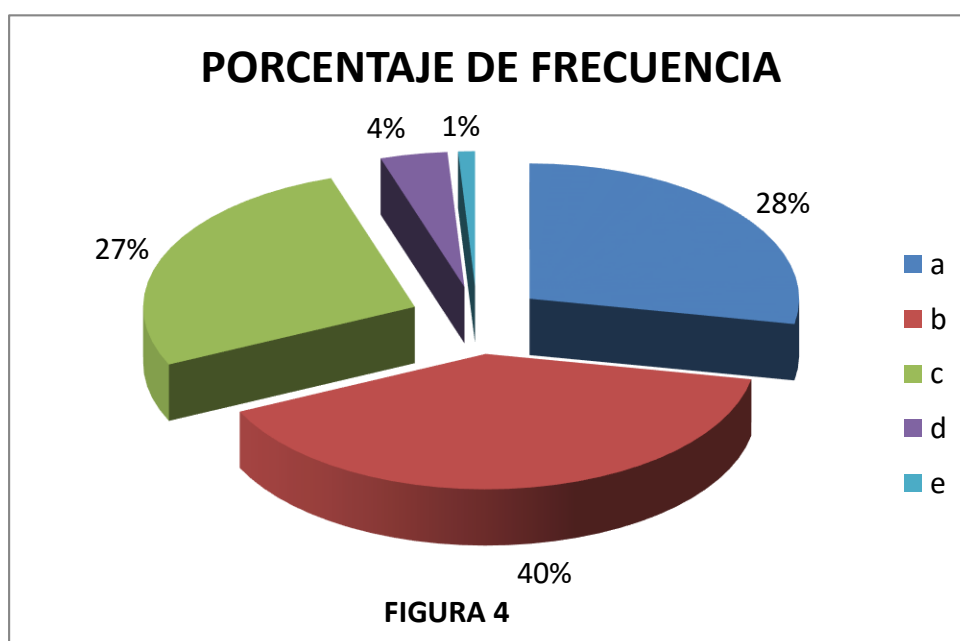


### Interpretación

De una muestra de 448 usuarios respecto al enunciado: Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura observa competencia por parte de los trabajadores, contestaron de la siguiente manera: 143(32%)dijeron a veces; 121(27%) casi nunca; 73(16%) dijeron casi siempre; 73(16%) dijo siempre y 38(9%) dijo nunca.

4.- Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura es comprendido inmediatamente.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	126	0.28	28
b	Casi siempre	179	0.40	40
c	A veces	121	0.27	27
d	Casi nunca	17	0.04	4
e	Nunca	5	0.01	1
Total		448	1.00	100

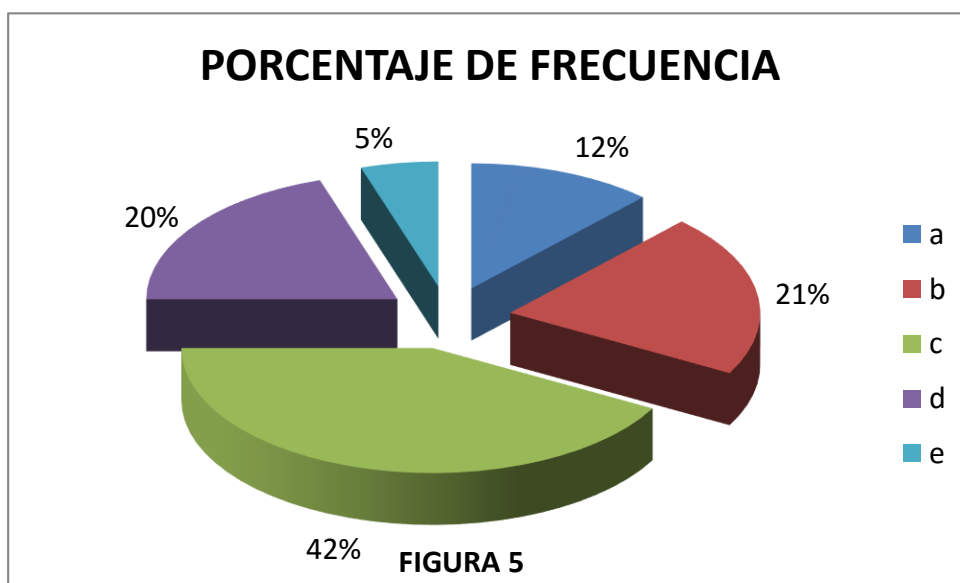


#### Interpretación

De una muestra de 448 usuarios respecto al enunciado: Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura es comprendido inmediatamente, contestaron de la siguiente manera: 179(40%)dijeron casi siempre; 126(28%) dijeron siempre; 121(27%) dijeron a veces; 17(4%) dijo casi nunca y 5(1%) dijo nunca.

5.- Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura recibe una atención que demuestra solidaridad.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	53	0.12	12
b	Casi siempre	95	0.21	21
c	A veces	186	0.42	42
d	Casi nunca	89	0.20	20
e	Nunca	24	0.05	5
Total		448	1.00	100

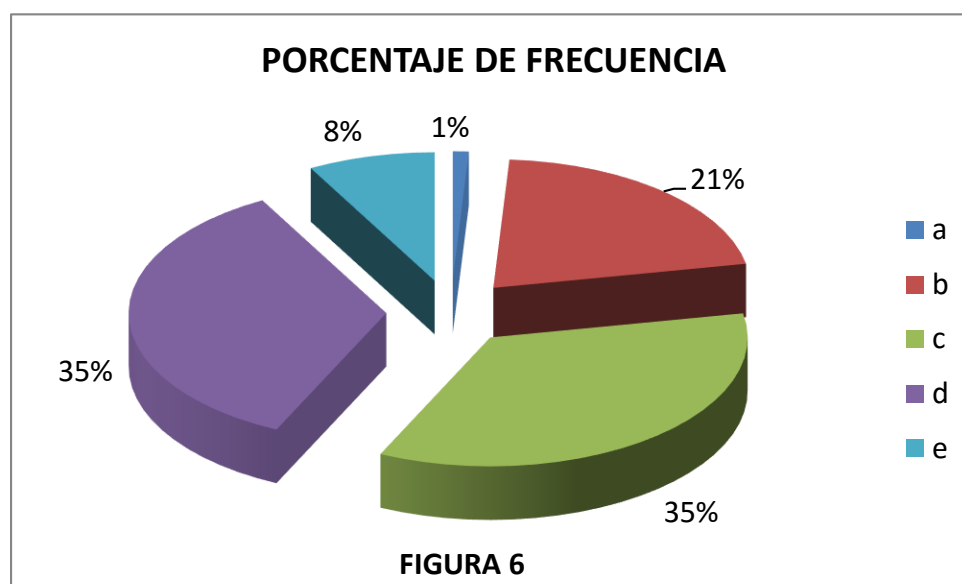


#### Interpretación

De una muestra de 448 usuarios respecto al enunciado: Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura recibe una atención que demuestra solidaridad, contestaron de la siguiente manera: 186(42%)dijeron a veces; 95(21%) dijeron casi siempre; 89(20%) dijeron casi nunca; 53(12%) dijo siempre y 24(5%) dijo nunca.

6. Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura recibe una atención que Asertividad.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	5	0.01	1
b	Casi siempre	93	0.21	21
c	A veces	157	0.35	35
d	Casi nunca	157	0.35	35
e	Nunca	36	0.08	8
Total		448	1.00	100



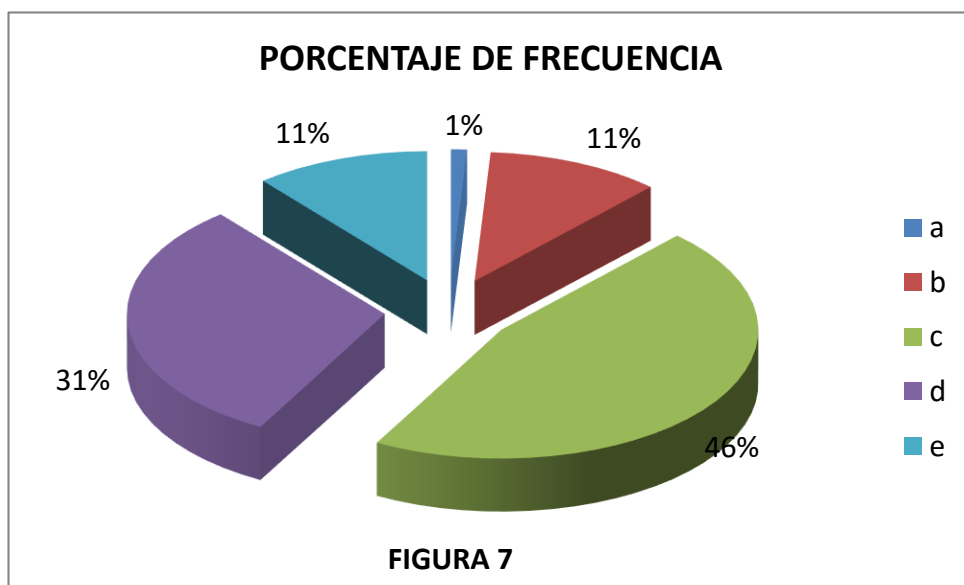
#### Interpretación

De una muestra de 448 usuarios respecto al enunciado: Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura recibe una atención que Asertividad, contestaron de la siguiente manera: 157(35%)dijeron casi nunca; 157(35%) dijeron a veces; 93(21%) dijeron casi siempre; 36(8) dijo nunca y 5(1%) dijo siempre.

## 1.2 CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

7. Ud. desarrolla competencias de su carrera con gran entusiasmo durante el desarrollo de su clase.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	5	0.01	1
b	Casi siempre	49	0.11	11
c	A veces	206	0.46	46
d	Casi nunca	140	0.31	31
e	Nunca	48	0.11	11
Total		448	1.00	100

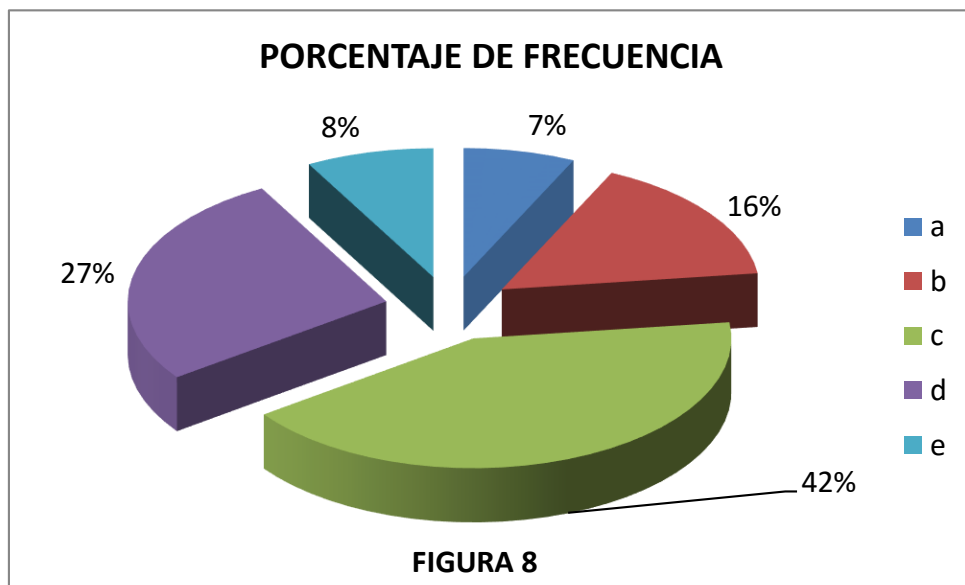


### Interpretación

De una muestra de 448 usuarios respecto al enunciado: Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura los servicios públicos que recibe son fiables, contestaron de la siguiente manera: 206(46%)dijeron a veces; 140(31%) dijeron casi nunca; 48(11%) dijeron nunca; 49(11%) dijo casi siempre y 5(1%) dijo siempre.

8.- Ud. posee habilidades para el desarrollo de cada una de sus asignaturas y ello le permite una mejor formación profesional.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	32	0.07	7
b	Casi siempre	73	0.16	16
c	A veces	189	0.42	42
d	Casi nunca	121	0.27	27
e	Nunca	33	0.08	8
Total		448	1.00	100

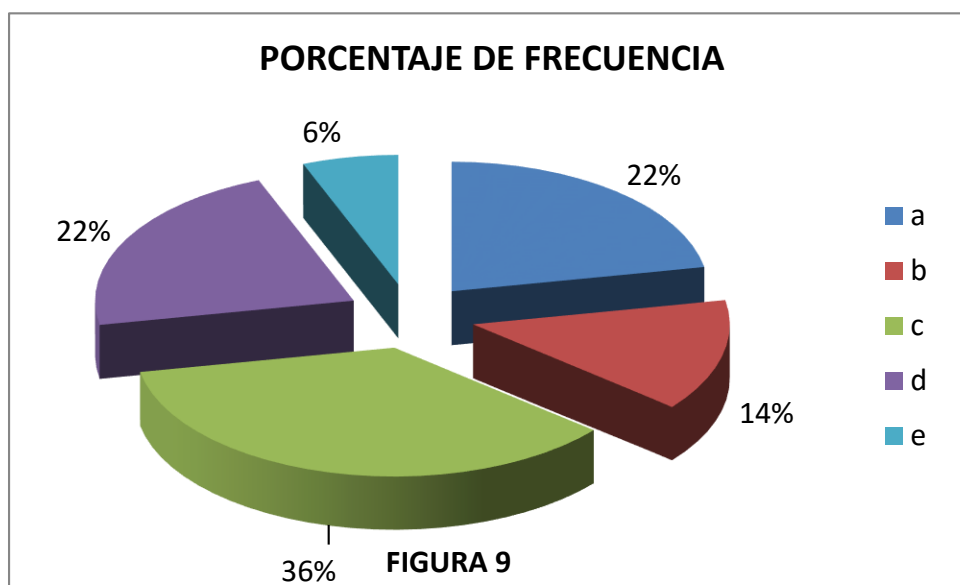


#### Interpretación

De una muestra de 448 usuarios respecto al enunciado: Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura los servicios públicos que recibe son rápidos, contestaron de la siguiente manera: 189(42) dijeron a veces; 121(27%) dijeron casi nunca; 73(16%) dijeron casi siempre; 34(8%) dijo nunca y 31(7%) dijo siempre.

9. Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura los servicios públicos que recibe son eficientes.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	98	0.22	22
b	Casi siempre	63	0.14	14
c	A veces	162	0.36	36
d	Casi nunca	98	0.22	22
e	Nunca	27	0.06	6
Total		448	1.00	100



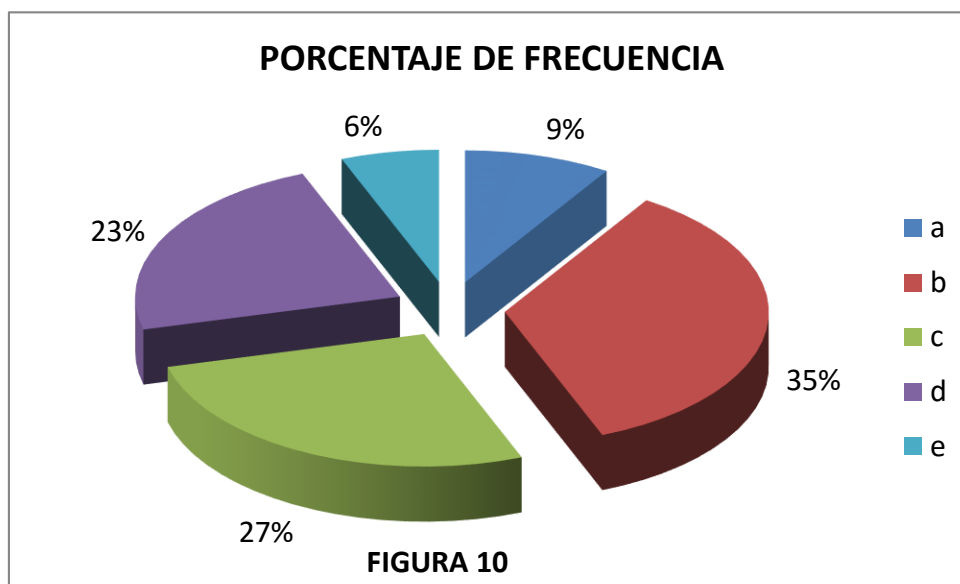
#### Interpretación

De una muestra de 448 usuarios respecto al enunciado: Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura los servicios públicos que recibe son eficientes, contestaron de la siguiente manera: 162(36%)dijeron a veces; 98(22%) dijeron siempre; 98(22%) dijeron casi nunca; 63(14%) dijo casi siempre y 27(6%) dijo nunca.



10. Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura los servicios públicos que recibe son eficaces.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	41	0.09	9
b	Casi siempre	155	0.35	35
c	A veces	121	0.27	27
d	Casi nunca	102	0.23	23
e	Nunca	29	0.06	6
Total		448	1.00	100

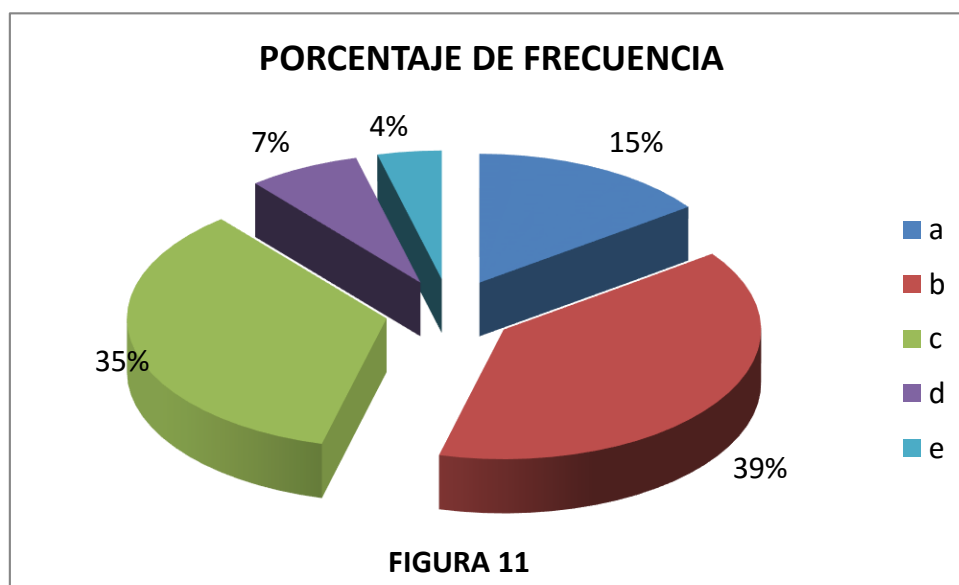


#### Interpretación

De una muestra de 448 usuarios respecto al enunciado: Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura los servicios públicos que recibe son eficaces, contestaron de la siguiente manera: 155(35%)dijeron casi siempre; 121(27%) dijeron a veces; 102(23%) dijeron casi nunca; 41(9%) dijo siempre y 21(6%) dijo nunca.

11. Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura los servicios públicos que recibe son accesibles.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	68	0.15	15
b	Casi siempre	177	0.39	39
c	A veces	155	0.35	35
d	Casi nunca	31	0.07	7
e	Nunca	17	0.04	4
Total		448	1.00	100

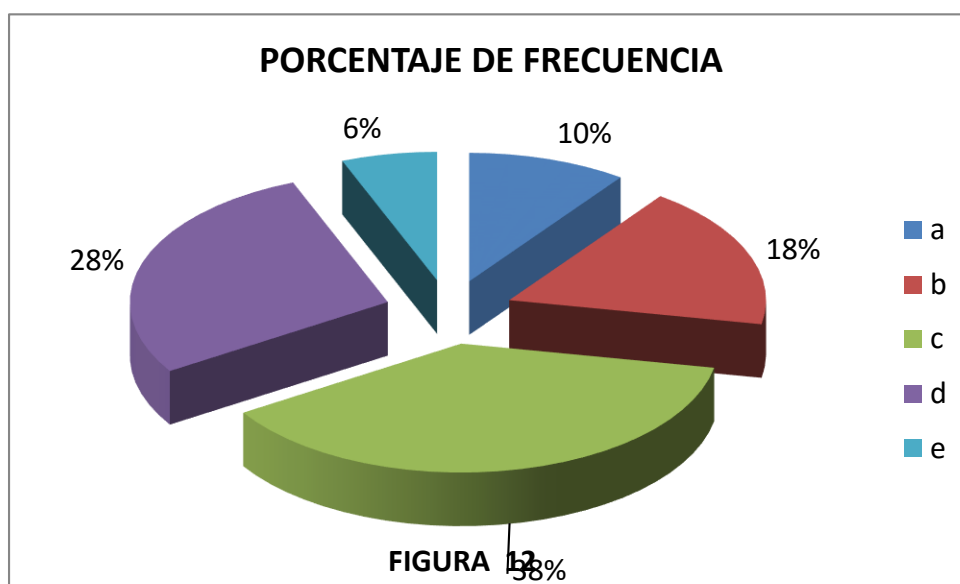


#### Interpretación

De una muestra de 448 usuarios respecto al enunciado: Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura los servicios públicos que recibe son accesibles, contestaron de la siguiente manera: 177(39%)dijeron casi siempre; 155(35%) dijeron a veces; 68(15%) dijeron siempre; 31(7%) dijo casi nunca y 17(4%) dijo nunca.

12. Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura recibe una buena comunicación en los servicios públicos.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	44	0.10	10
b	Casi siempre	83	0.18	18
c	A veces	169	0.38	38
d	Casi nunca	123	0.28	28
e	Nunca	29	0.06	6
Total		448	1.00	100

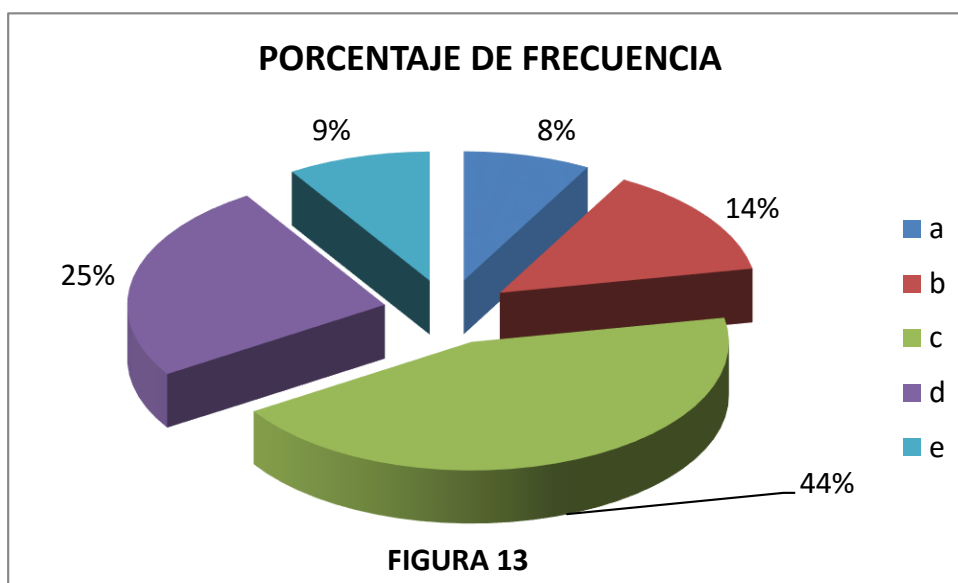


### Interpretación

De una muestra de 448 usuarios respecto al enunciado: Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura recibe una buena comunicación en los servicios públicos, contestaron de la siguiente manera: 169(38%)dijeron a veces; 123(28%) dijeron casi nunca; 83(18%) dijeron casi siempre; 44(10%) dijo siempre y 29(6%) dijo nunca.

13. Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura los servicios públicos que recibe tienen credibilidad.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	34	0.08	8
b	Casi siempre	63	0.14	14
c	A veces	196	0.44	44
d	Casi nunca	114	0.25	25
e	Nunca	41	0.09	9
Total		448	1.00	100

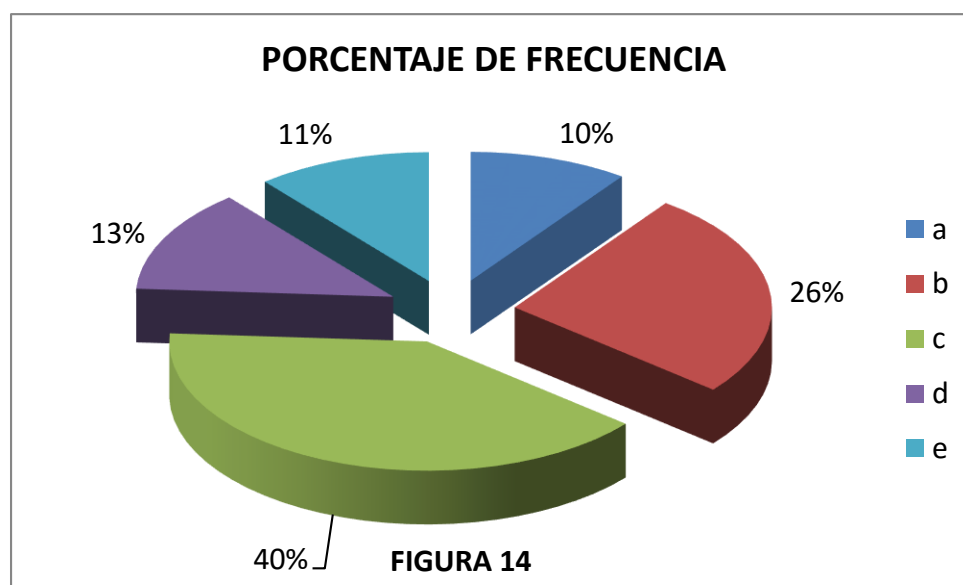


### Interpretación

De una muestra de 448 usuarios respecto al enunciado: Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura los servicios públicos que recibe tienen credibilidad, contestaron de la siguiente manera: 196(44%)dijeron a veces; 114(25%) dijeron casi nunca; 63(14%) dijeron casi siempre; 41(9%) dijo nunca y 34(8%) dijo siempre.

14. Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura los servicios públicos que recibe le da una gran satisfacción.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	44	0.10	10
b	Casi siempre	119	0.26	26
c	A veces	179	0.40	40
d	Casi nunca	58	0.13	13
e	Nunca	48	0.11	11
Total		448	1.00	100



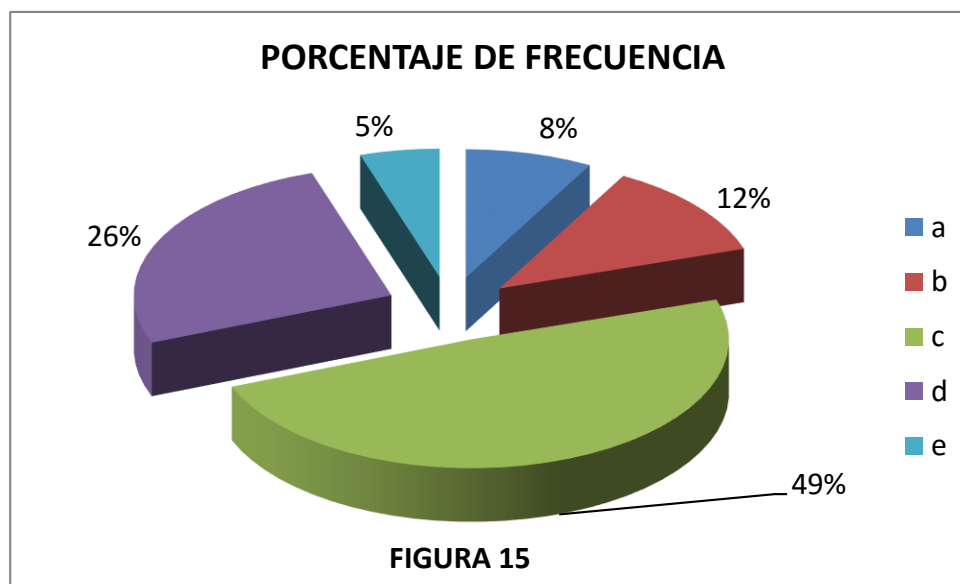
#### Interpretación

De una muestra de 448 usuarios respecto al enunciado: Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura los servicios públicos que recibe le da una gran satisfacción, contestaron de la siguiente manera: 179(40%)dijeron a veces; 119(26%) dijeron casi siempre; 58(13) dijeron casi nunca; 48(11%) dijo nunca y 44(10%) dijo siempre.

### 1.3 CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DE LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS

15. Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura las características y condiciones de la infraestructura y equipos denotan seguridad.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	34	0.08	8
b	Casi siempre	53	0.12	12
c	A veces	218	0.49	49
d	Casi nunca	119	0.26	26
e	Nunca	24	0.05	5
Total		448	1.00	100

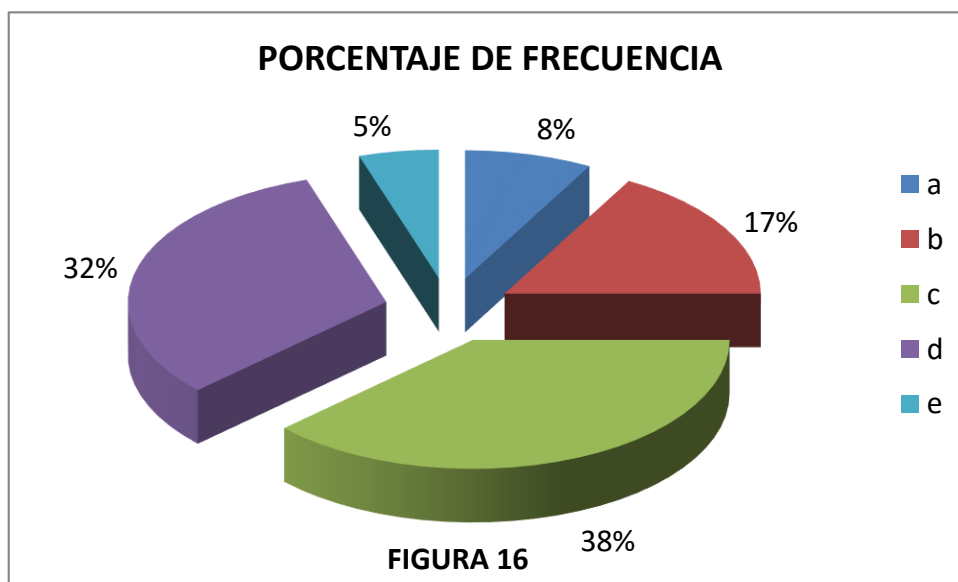


#### Interpretación

De una muestra de 448 usuarios respecto al enunciado: Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura las características y condiciones de la infraestructura y equipos denotan seguridad, contestaron de la siguiente manera: 218(49%)dijeron a veces; 119(26%) dijeron casi nunca; 53(12%) dijeron casi siempre; 34(8%) dijo siempre y 24(5%) dijo nunca.

16. Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura las características y condiciones de la infraestructura y equipos provocan confianza.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	36	0.08	8
b	Casi siempre	75	0.17	17
c	A veces	170	0.38	38
d	Casi nunca	145	0.32	32
e	Nunca	22	0.05	5
Total		448	1.00	100

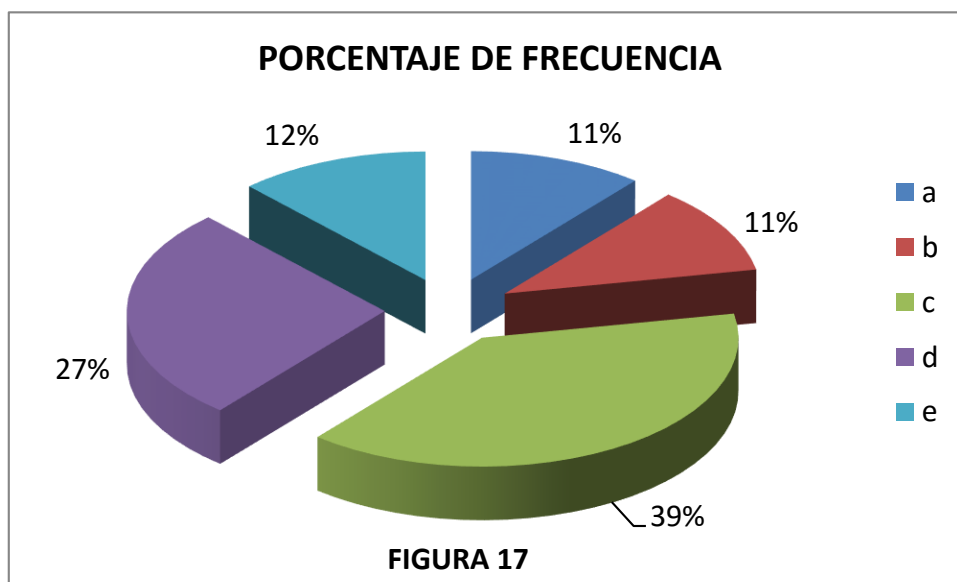


### Interpretación

De una muestra de 448 usuarios respecto al enunciado: Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura las características y condiciones de la infraestructura y equipos provocan confianza, contestaron de la siguiente manera: 170(38%)dijeron a veces; 145(32%) dijeron casi nunca; 75(17%) dijeron casi siempre; 36(8%) dijo siempre y 22(5%) dijo nunca.

17. Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura las características y condiciones de la infraestructura y equipos dan comodidad.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	48	0.11	11
b	Casi siempre	48	0.11	11
c	A veces	178	0.39	39
d	Casi nunca	121	0.27	27
e	Nunca	53	0.12	12
Total		448	1.00	100



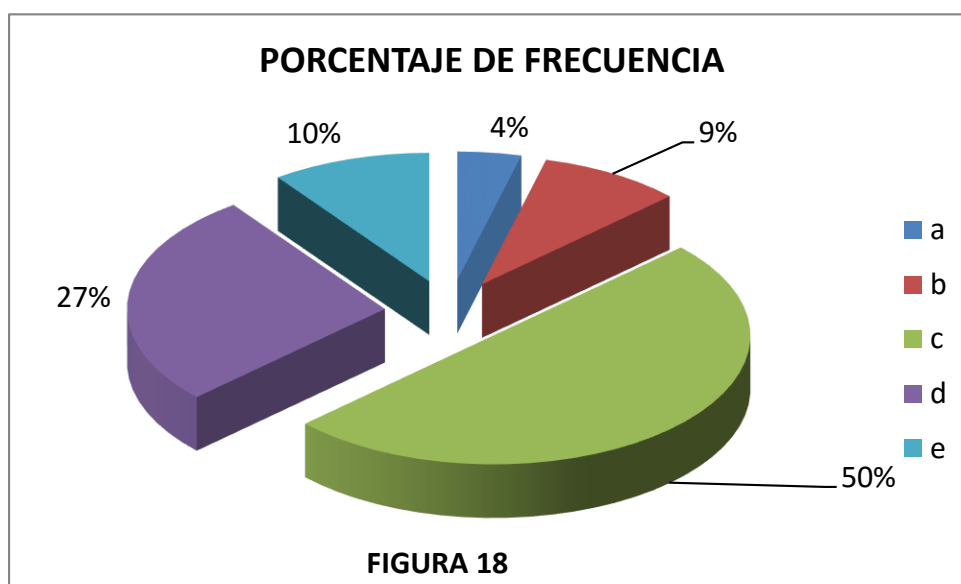
#### Interpretación

De una muestra de 448 usuarios respecto al enunciado: Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura las características y condiciones de la infraestructura y equipos dan comodidad, contestaron de la siguiente manera: 178(39%)dijeron a veces; 121(27%) dijeron casi nunca; 53(12%) dijeron nunca; 48(11%) dijo siempre y 48(11%) dijo casi siempre.



18. Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura las características y condiciones de la infraestructura y equipos demuestran efectividad.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	19	0.04	4
b	Casi siempre	39	0.09	9
c	A veces	223	0.50	50
d	Casi nunca	121	0.27	27
e	Nunca	46	0.10	10
Total		448	1.00	100

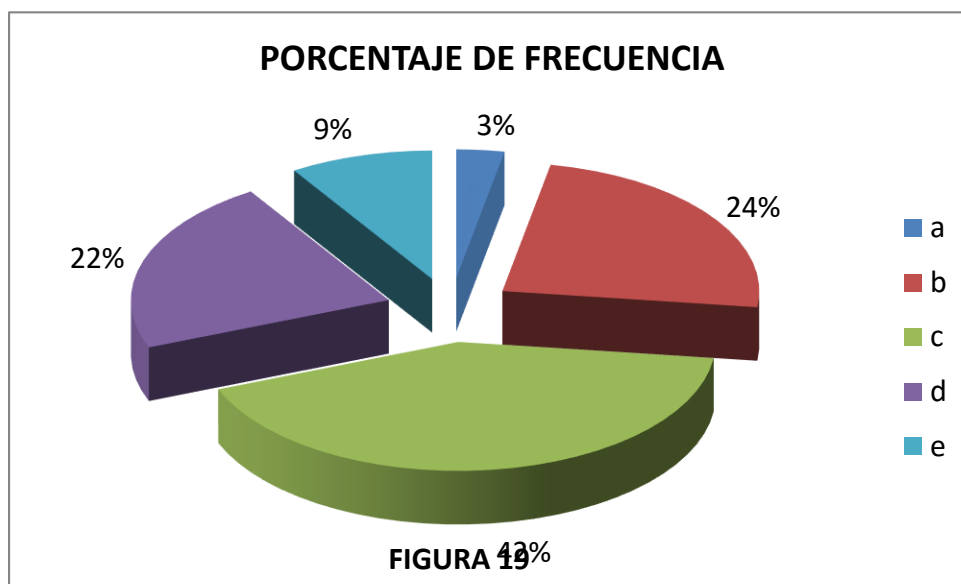


#### Interpretación

De una muestra de 448 usuarios respecto al enunciado: Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura las características y condiciones de la infraestructura y equipos demuestran efectividad, contestaron de la siguiente manera: 223(50%)dijeron a veces; 121(27%) dijeron casi nunca; 46(10%) dijeron nunca; 39(9%) dijo casi siempre y 19(4%) dijo siempre.

19. Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura las características y condiciones de la infraestructura y equipos demuestran eficacia.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	15	0.03	3
b	Casi siempre	111	0.24	24
c	A veces	175	0.42	42
d	Casi nunca	104	0.22	22
e	Nunca	43	0.09	9
Total		448	1.00	100

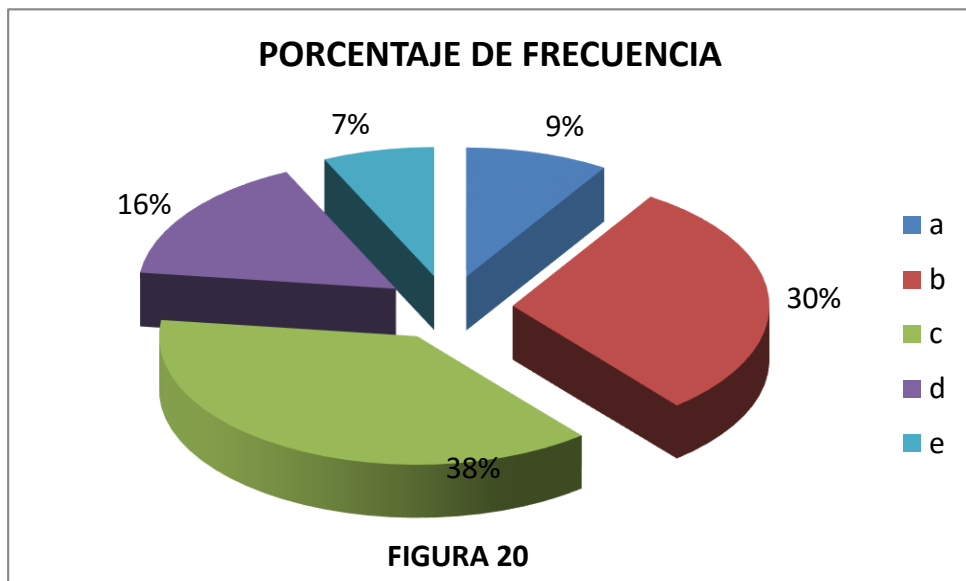


### Interpretación

De una muestra de 448 usuarios respecto al enunciado: Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura las características y condiciones de la infraestructura y equipos demuestran eficacia, contestaron de la siguiente manera: 175(42%)dijeron a veces; 111(24%) dijeron casi siempre; 104(22%) dijeron casi nunca; 43(9%) dijo nunca y 15(3%) dijo siempre.

20. Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura las características y condiciones de la infraestructura y equipos exhiben salubridad.

Código	Categoría	Frecuencia y porcentaje		
		ni	hi	%
a	Siempre	39	0.09	9
b	Casi siempre	136	0.30	30
c	A veces	170	0.38	38
d	Casi nunca	72	0.16	16
e	Nunca	31	0.07	7
Total		448	1.00	100



#### Interpretación

De una muestra de 448 usuarios respecto al enunciado: Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura las características y condiciones de la infraestructura y equipos exhiben salubridad, contestaron de la siguiente manera: 169(38%)dijeron a veces; 135(30%) dijeron casi siempre; 72(16%) dijeron casi nunca; 38(9%) dijo nunca y 31(7%) dijo siempre.

**ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS**  
**DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: NIVEL DE CONOCIMIENTO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS**

		Estadísticos		
		Nivel de conocimiento de normas administrativas	Normas Internas	Normas Externas
N	Válidos	448	448	448
	Perdidos	0	0	0
		3,22	3,08	3,36
		,052	,051	,051
		3,00	3,00	3,00
		3	3	3
		1,094	1,085	1,090
		1,197	1,177	1,188
		-,190	-,038	-,360
		,115	,115	,115
		-,468	-,448	-,354
		,230	,230	,230
		4	4	4
		1	1	1
		5	5	5
		1443	1381	1504
	25	3,00	2,00	3,00
Percentiles	50	3,00	3,00	3,00
	75	4,00	4,00	4,00

**DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO**

**Estadísticos**

		Calidad de servicio público	Trato y actitud de los funcionarios y servidores públicos	Características de los servicios públicos	Características y condiciones de la infraestructura y equipos
N	Válidos	448	448	448	448
	Perdidos	0	0	0	0
Media		3,05	3,19	3,05	2,89
Error típ. de la media		,050	,051	,051	,049
Mediana		3,00	3,00	3,00	3,00
Moda		3	3	3	3
Desv. típ.		1,058	1,070	1,076	1,029
Varianza		1,120	1,144	1,158	1,059
Asimetría		,086	,063	,017	,118
Error típ. de asimetría		,115	,115	,115	,115
Curtosis		-,477	-,624	-,518	-,301
Error típ. de curtosis		,230	,230	,230	,230
Rango		4	4	4	4
Mínimo		1	1	1	1
Máximo		5	5	5	5
Suma		1368	1430	1367	1293
Percentiles	25	2,00	2,00	2,00	2,00
	50	3,00	3,00	3,00	3,00



**ESCALA VALORATIVA PARA LA VARIABLE INDEPENDIENTE:  
NIVEL DE CONOCIMIENTO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS**

<b>CÓDIGO</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>PUNTAJE</b>
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

**ESCALA VALORATIVA PARA LA VARIABLE DEPENDIENTE:  
CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO**

<b>CÓDIGO</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>CUALIFICACIÓN</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>ESCALA VIGESIMAL</b>
S	Siempre	Excelente	5	18 – 20
CS	Casi siempre	Bueno	4	15 – 17
AV	A veces	Regular	3	11 – 14
CN	Casi nunca	Deficiente	2	08 – 10
N	Nunca	Pésimo	1	00 – 07

## 4.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS.

Para la prueba de hipótesis, tanto general como específicas se empleará la Prueba T.

### 4.2.1 PRUEBA DE LAS HIPOTESIS ESPECÍFICAS

#### PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

**a) Hipótesis específica nula.**

El nivel de conocimiento de las normas administrativas internas **no se relaciona** directamente con la calidad del Servicio Público en la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura.

**b) Hipótesis específica alternativa.**

El nivel de conocimiento de las normas administrativas internas **se relaciona** directamente con la calidad del Servicio Público en la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura.

**c) Regla para contrastar la hipótesis**

Si el valor  $p > 0,04$ , se acepta  $H_0$ . Si el valor  $p < 0,04$  se rechaza  $H_0$ .

**d) Estadístico para contrastar la hipótesis.**

**Correlaciones**

		Normas Internas	Calidad de servicio público
Normas Internas	Correlación de Pearson	1	,972**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	448	448
Calidad de servicio público	Correlación de Pearson	,972**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	448	448

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



### e) Interpretación

Como el valor de  $p = 0,000 < 0,04$ , se rechaza la hipótesis nula y podemos afirmar, con un 96% de probabilidad que:

1. El nivel de conocimiento de las normas administrativas internas se relaciona directamente con la calidad del servicio público.
2. La correlación del nivel de conocimiento de las normas administrativas internas con la calidad del servicio público es de 97,2%.

## SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

### a) Hipótesis específica nula

El nivel de conocimiento de las normas administrativas externas **no se relaciona** directamente con la calidad del Servicio Público en la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura.

### b) Hipótesis específica alternativa

El nivel de conocimiento de las normas administrativas externas **se relaciona** directamente con la calidad del Servicio Público en la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura.

### c) Regla para contrastar la hipótesis

Si el valor  $p > 0,04$ , se acepta  $H_0$ . Si el valor  $p < 0,04$  se rechaza  $H_0$ .

### d) Estadístico para contrastar la hipótesis.

Correlaciones

		Normas Externas	Calidad de servicio público
Normas Externas	Correlación de Pearson	1	,907**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	448	448
Calidad de servicio público	Correlación de Pearson	,907**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	448	448

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

**e) Interpretación**

Como el valor de  $p = 0,000 < 0,04$ , se rechaza la hipótesis nula y podemos afirmar, con un 96% de probabilidad que:

1. El nivel de conocimiento de las normas administrativas externas se relaciona directamente con la calidad del servicio público.
2. La correlación del nivel de conocimiento de las normas administrativas externas con la calidad del servicio público es de 90,7%.

**4.2.2 PRUEBA DE LA HIPOTESIS GENERAL**

**a. Hipótesis general nula.**

El nivel de conocimiento de las normas administrativas **no se relaciona** directamente con la calidad del Servicio Público en la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura.

**b) Hipótesis general alternativa.**

El nivel de conocimiento de las normas administrativas **se relaciona** directamente con la calidad del Servicio Público en la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura.

**c) Regla para contrastar la hipótesis.**

Si el valor  $p > 0,04$ , se acepta  $H_0$ . Si el valor  $p < 0,04$  se rechaza  $H_0$ .

**d) Estadístico para contrastar la hipótesis.**

**Correlaciones**

		Nivel de conocimiento de normas administrativas	Calidad de servicio público
Nivel de conocimiento de normas administrativas	Correlación de Pearson	1	,933**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	448	448
	Correlación de Pearson	,933**	1
Calidad de servicio público	Sig. (bilateral)	,000	
	N	448	448

**e) Interpretación**

Como el valor de  $p = 0,000 < 0,04$ , se rechaza la hipótesis nula y podemos afirmar, con un 96% de probabilidad que:

1. El nivel de conocimiento de las normas administrativas se relaciona directamente con la calidad del servicio público.
2. La correlación del nivel de conocimiento de las normas administrativas con la calidad del servicio público es de 93,3%.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Pérez, (2014), en su trabajo de investigación titulado la calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados economicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 Y 2012, concluye que los resultados estudiados en la calidad del servicio revelan que la empresa ofrece un servicio bueno, atiende moderadamente las necesidades de sus clientes, sin embargo, puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse al requerimiento y así superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos.

Por su parte Vergara, A. (2013) en su trabajo de investigación titulado La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana, nos dice que una evaluación global a través de los 11 factores que conforman el Inventario, y tomando en cuenta la muestra total, la percepción de los clientes o consumidores de entidades privadas y públicas de Lima sobre la calidad de productos y servicios en general es favorable; vale decir, que el 35.1% están más o menos de acuerdo con la calidad del producto/servicio que ofrecen las diversas organizaciones privadas y públicas y el 29.9% están de acuerdo, el resto está en desacuerdo o más o menos en desacuerdo.

Igualmente Fernández, E. (2015) en su trabajo de investigación titulado Calidad en atención a usuarios de la administración pública, concluye que se observa que las dimensiones tangibilidad, comunicación y accesibilidad son las que presentan una mejor percepción de parte de los afiliados a la obra social. Es decir, todo lo que hace a la apariencia tanto de los empleados como de las instalaciones físicas, el horario de atención, el tiempo de espera para ser atendidos y la información que se le da a los afiliados (ya sea

telefónicamente o personalmente por parte de los empleados), son los aspectos más destacados por parte de los mismos a la hora de evaluar el servicio que se le brinda en este momento. Recordemos que el ISSyS tiene una infraestructura de 406 metros cuadrados, inaugurada en febrero de 2010 y el horario de atención es de 07.30 a 14hs. El tiempo de espera ha reducido mucho ya que, el uso de las tarjetas magnéticas, hace que no sea necesario que el afiliado tenga que concurrir a las oficinas a retirar órdenes de consulta cada vez que tenga que ir al médico o comprar un medicamento. Vemos como estas tres dimensiones están cubiertas por el ISSyS, no obstante, son las que menos expectativa generan a la hora de evaluar la calidad en el instituto.

Moya, M. (2004) en su trabajo de investigación titulado Modelo de Servicio de Atención al Cliente con Apoyo Tecnológico, concluye que los conceptos que dan vida a la estrategia de CRM son la satisfacción y retención de los clientes, esta estrategia nace de la historia de aquellas tiendas de barrio donde el dueño tenía la suficiente memoria para recordar los nombres, preferencias y deseos de cada uno de sus clientes estableciendo así una relación muy familiar, y que en la actualidad con los cambios vertiginosos que día a día se viven, la gran competitividad y la globalización de los mercados, las exigencias de los clientes por mejores productos y servicios van en constante aumento lo que junto con el crecimiento de las empresas, hace que esta relación casi familiar de la empresa cliente se haya perdido o se haga cada vez más difícil o utópica.

Renzo, D. (2014) en su trabajo de investigación titulado La Calidad de Servicio Percibida en el Sector Público Universidad católica de VALPARAISO, concluyó que debiera mejorar los sistemas de reclutamiento y selección de personal, a fin de contar con funcionarios con vocación de servicio y con un perfil adecuado a los cargos. Obviamente, ello debiera implicar el abandono de las usuales prácticas de cuoteo político y/o de compadrazgo en la provisión de los cargos públicos y que también se debiera gestionar las actitudes y las comunicaciones, para que los empleados adopten una “orientación al usuario”. Ello implica además la

necesidad de aclarar los roles de los funcionarios y cómo se relacionan estos con la satisfacción del usuario.

Por nuestra parte al realizar el proceso de prueba de hipótesis, tanto de las específicas como de la general, se ha determinado que existe relación directa entre cada uno de los indicadores de la variable independiente nivel de conocimiento de las normas administrativas y la variable dependiente calidad del servicio público, con los que se han formulado las hipótesis específicas.

Esto significa que el nivel de conocimiento de las normas administrativas con sus indicadores tales como nivel de conocimiento de las normas administrativas internas y nivel de conocimiento de las normas administrativas externas, tiene una acción determinante con la calidad del Servicio Público en la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura.

Esto es en cuanto al análisis relacional de los indicadores de la variable independiente con la variable dependiente.

Los resultados obtenidos son de trascendente importancia puesto que nos proporciona la base informativa necesaria para poder plantear las alternativas de solución al problema de investigación que ha sido la razón de nuestro trabajo de tesis. Alternativas que estarán directamente relacionadas con un mejoramiento de la calidad del Servicio Público en la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura.

Igualmente se ha determinado la relación de las hipótesis específicas en los siguientes términos: Primera hipótesis específica, presenta una correlación de 0,908. Esta correlación significa que el nivel de conocimiento de las normas administrativas internas está directamente relacionado con la calidad del servicio público. Segunda hipótesis específica, presenta una correlación de 0,928 indicando que este resultado expresa una relación de nivel muy alto entre el indicador nivel de conocimiento de las normas administrativas externas y la calidad del servicio público.

Con respecto a la hipótesis General se ha obtenido como resultado 0,923, significando la existencia de una relación muy alta, entre la variable Independiente nivel de conocimiento de las normas administrativas y la variable dependiente calidad del Servicio Público en la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura.

## **5.2 CONCLUSIONES**

### **5.2.1 CONCLUSIONES PARCIALES: HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

1. Se ha demostrado que existe una relación directa positiva (0,972) entre el nivel de conocimiento de las normas administrativas internas y la calidad del Servicio Público en la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura.

La relación está referida a que la media de puntaje obtenido en el nivel de conocimiento de las normas administrativas internas es de 3,08 , sobre el puntaje máximo que es de 5, lo que en su escala valorativa equivale a “regular”, y la media de notas de la calidad del Servicio Público es de 3,05, que en su escala valorativa es igual a “regular”, es decir, hay una relación directa positiva por cuanto se tiene un nivel de conocimiento de las normas administrativas internas con una calificación de regular y una calidad del Servicio Público también de nivel regular.

2. El nivel de conocimiento de las normas administrativas externas tiene una relación directa positiva (0,907) con la calidad del Servicio Público en la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura.

La relación está referida a que la media de puntaje obtenido en el nivel de conocimiento de las normas administrativas externas es de 3,36 , sobre el puntaje máximo que es de 5, lo que en su escala valorativa equivale a “regular”, y la media de notas de la calidad del Servicio Público es de 3,05, que en su escala valorativa es igual a “regular”, es decir, hay una relación directa positiva por cuanto se tiene un nivel de conocimiento de las normas administrativas externas con una calificación de regular y una calidad del Servicio Público también de nivel regular.

### **5.2.2 CONCLUSIÓN GENERAL: HIPÓTESIS GENERAL**



1. Se ha comprobado que el nivel de conocimiento de las normas administrativas tiene una relación directa positiva (0,933) con la calidad del Servicio Público en la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura.

La relación está referida a que la media de puntaje obtenido en el nivel de conocimiento de las normas administrativas es de 3,22 , sobre el puntaje máximo que es de 5, lo que en su escala valorativa equivale a “regular”, y la media de notas de la calidad del Servicio Público es de 3,05, que en su escala valorativa es igual a “regular”, es decir, hay una relación directa positiva por cuanto se tiene un nivel de conocimiento de las normas administrativas con una calificación de regular y una calidad del Servicio Público también de nivel regular..

### **5.3. RECOMENDACIONES**

- 1.- Como la media de calificación del Nivel de Conocimiento de las Normas Administrativas Internas que tienen los empleados públicos, refleja un nivel regular y una calidad del servicio público de nivel también regular, es necesario mejorar y reforzar el Nivel de Conocimiento de las Normas Administrativas Internas, para que ello contribuya a elevar el nivel de calidad del servicio público Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura.
- 2.- En cuanto al Nivel de Conocimiento de las Normas Administrativas Internas se ha determinado que este tiene un calificativo de regular, y por lo tanto es recomendable que se tomen en cuenta y se fomente capacitaciones respecto a este tema para mejorar la calidad del servicio público de la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura.
- 3.- En cuanto al Nivel de Conocimiento de las Normas Administrativas Internas y externas se ha determinado que estos son de nivel regular, y por lo tanto es recomendable que se tomen y se capaciten a los empleados y servidores públicos para mejorar la calidad del servicio público de la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura.

## 5.4 FUENTES DE INFORMACIÓN

### Referida al tema de investigación

Abanto, M. (2001). *Delitos contra la Administración Pública en el Código Penal Peruano*. Lima Perú. Palestra.

Antolisei, F. (1954). *Manual de derecho penal. Parte especial, Volumen II*, Milano Giuttré Italia. Milano Giuttré.

Asúa, A. (1997). *Delitos contra la Administración Pública*. España Instituto Básico de Administración Pública.

Bacacorso, G. (1997). *Tratado de Derecho Administrativo, Tomo I*, Jurídica. Lima Perú Gaceta Jurídica

Báez, Roberto. (1998). *Manual de Derecho Administrativo*. México. Trillas.

Bielsa, R. (1964). *Derecho Administrativo*. Tomo I. Lima Perú. La Ley.

Cabanellas, G. (1953). *Diccionario de Derecho Usual. Tomo I*. Buenos Aires Argentina Acayú.

Denton, D. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes: cómo compiten las grandes compañías americanas en la revolución del servicio del cliente*. Madrid España. Díaz de Santos.

Duverger, M. (1962). *Instituciones Políticas y Derecho Constitucional*. Barcelona España. Ariel.

Gadea, A. (2000). *Gestión de la calidad en servicios públicos. La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios*. Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet. Barcelona.

Hugo, J. (2000) *Delitos cometidos por funcionarios públicos contra la administración Pública*. Primera Edición, Lima Perú. Gaceta Jurídica.

Martínez-Tur, V. (2001). "Calidad de servicio y satisfacción del cliente". Madrid: Síntesis.

Moya, M. (2004). *Modelo de Servicio de Atención al Cliente Apoyo Tecnológico*. Recuperado el 18/09/2012, de la fuente <http://es.scribd.com/doc/46627873/tesis-servicio-cliente>

Patrón, P. y Patrón, P. (1998). *Derecho Administrativo y Administración Pública en el Perú*. Lima Perú. GRIJLEY

Rey, M. (1999). *Calidad del servicio al cliente y gestión de reclamaciones: teoría y casos*". Sevilla España. CEADE.

Ribera, J.; Huete, L.M. (1997). "Empresa de Servicios: Un Mundo de Posibilidades". Barcelona: Ediciones Folio SA

Rojas, F. (2003). *Delitos contra la Administración Pública*. Tercera Edición. Lima Perú. GRIJLEY.

Trigoso, D. (1996). *Justicia Administrativa, Faltas Disciplinarias y Sanciones*. Lima Perú. San Marcos

Villegas, B. (1949). *Derecho Administrativo*. Buenos Aires Argentina. TEA.

Vidal, J. (1987). *Derecho administrativo*. Bogotá Colombia. Temis.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry L. (1993). "Calidad Total en la Gestión de Servicios". España: Díaz de Santos SA

### **Referida a la metodología de investigación**

Ander, E. (1982). *Técnicas de Investigación Social*. 21ava Edición. Buenos Aires Argentina. Humanitas.

Alarcón, R. (1991). *Métodos y Diseños de Investigación del Comportamiento*. Lima Perú Universidad Cayetano Heredia.

Arias, G. (1991). Fernando. *Introducción a la Metodología de la Investigación en Ciencias de la Administración y del Comportamiento*. México 1991. Trillas

Boundon, R. y Lazarsfeld, P. *Metodología de las Ciencias Sociales*, Editorial Lara. Barcelona España, Lara.

Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica. Aplicación en educación y otras ciencias sociales*. Primera Edición. Lima Perú, Editorial San Marcos.

Cervo, A. y Bervian, P. (1979). Metodología de la Investigación Social. Editorial Mc Graw Hill Latinoamericana S. A. Bogotá Colombia.

Carrillo, F. (1998). La tesis y el trabajo de investigación universitaria. Lima Perú 1998. Editorial Mc Graw Hill Latinoamericana

Bernal, C. (2000). Metodología de la Investigación para administración y Economía. Santa Fe de Bogotá Colombia. Editorial Printice Hall.

Salkind, N. (1997). Metodología de la Investigación. Tercera Edición. México 1997. Editorial Printice Hall Universidad de Kansas.

Sierra, R. (1994). Técnicas de investigación Social. Teorías y Ejercicios. Novena Edición. Madrid España 1994. PARANINFO

Torres, C. (1992). Metodología de la Investigación Científica. Segunda Edición. Lima Perú 1992. San Marcos.

# **ANEXOS**



## MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICAS.	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECÍFICAS	VARIABLES E INDICADORES
<p style="text-align: center;"><b>“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”</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿En qué medida el Nivel de Conocimiento de las normas administrativas se relaciona con la calidad del Servicio Público en la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016?</p> <p style="text-align: center;"><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>a. ¿Qué relación existe entre el nivel de conocimiento de las normas administrativas internas y la calidad del Servicio Público?</p> <p>b. ¿Qué relación existe entre el nivel de conocimiento de las normas administrativas externas y la calidad del Servicio Público?</p>	<p style="text-align: center;"><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>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.</p> <p style="text-align: center;"><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>a) Determinar la relación que existe entre el nivel de conocimiento de las normas administrativas internas y la calidad del Servicio Público.</p> <p>b) Determinar la relación que existe entre el nivel de conocimiento de las normas administrativas externas y la calidad del Servicio Público.</p>	<p style="text-align: center;"><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación directa entre el Nivel de Conocimiento de las normas administrativas y la calidad del servicio público en la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016.</p> <p style="text-align: center;"><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>a) Existe relación directa entre el nivel de conocimiento de las normas administrativas internas y la calidad del Servicio Público.</p> <p>b) El nivel de conocimiento de las normas administrativas externas tiene relación directa con la calidad del Servicio Público.</p>	<p style="text-align: center;"><b>V<sub>i</sub> = V<sub>1</sub></b></p> <p style="text-align: center;"><b>Nivel de conocimiento de normas administrativas</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Indicadores:</b></p> <p>1. Nivel de conocimiento de normas administrativas internas</p> <p>2. Nivel de conocimiento de normas administrativas externas</p> <p style="text-align: center;"><b>Calidad del servicio publico</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Indicadores:</b></p> <p>1. Trato y actitud de los funcionarios y servidores públicos</p> <p>2. Características de los servicios públicos.</p> <p>3. Características y condiciones de la</p>



				infraestructura y equipos.
--	--	--	--	-------------------------------

# **INTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
PARA MEDIR LA VARIABLE  
INDEPENDIENTE:  
NIVEL DE CONOCIMIENTO DE  
NORMAS ADMINISTRATIVAS**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS**

**ESCALA DE LIKERT**

**VARIABLE A MEDIR: NIVEL DE CONOCIMIENTO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS**

INSTRUCCIONES: Estimados funcionarios o trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura a continuación se presentan un conjunto de ítems sobre el NIVEL DE CONOCIMIENTO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS en la municipalidad provincial de Huaura, por favor responda con toda objetividad, pues de ello dependerá el éxito en el presente estudio de investigación. Marque con una (X) su respuesta en los recuadros valorados del 1 al 5

Nº	ITEMS	S	CS	AV	CN	N
		5	4	3	2	1
1.1	<b>NORMAS INTERNAS</b>					
1	Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoces el reglamento de organización y funciones (ROF).					
2	Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica el reglamento de organización y funciones (ROF) en su labor diaria.					
3	Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoces el Manual de Organización y Funciones (MOF)					
4	Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica el Manual de Organización y Funciones (MOF) en su labor diaria.					
5	Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoces el Cuadro de Asignación de Personal (CAP).					
6	Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) en su labor diaria.					
7	Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoces el Manual de Procedimientos (MAPRO).					
8	Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica el Manual de Procedimientos (MAPRO) en su labor diaria.					
9	Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoces el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)					
10	Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) en su labor diaria					
11	Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoces el reglamento de					

	organización y funciones (ROF).					
12	Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica el reglamento de organización y funciones (ROF) en su labor diaria.					
13	Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoces el Manual de Organización y Funciones (MOF)					
14	Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica el Plan Estratégico Institucional (PEI) en su labor diaria.					
15	Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoces el Plan Operativo Institucional (POI)					
16	Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica el Plan Operativo Institucional (POI) en su labor diaria					
1.2	NORMAS EXTERNAS					
17	Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoce en detalle el decreto legislativo 276(ley de bases de la carrera administrativa).					
18	Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica el decreto legislativo 276(ley de bases de la carrera administrativa) en su labor diaria.					
19	Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoce en detalle el Decreto Supremo N° 005-90-CM (Reglamento del D. L. 276).					
20	Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica el decreto Supremo N° 005-90-CM (Reglamento del D. L. 276) en su labor diaria					
21	Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoce en detalle la Ley N° 27444 del procedimiento Administrativo					
22	Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica la Ley N° 27444 del procedimiento Administrativo en su labor diaria					
23	Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoce en detalle la Ley N° 27806 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública)					
24	Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica la Ley N° 27806 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública) en su labor diaria.					
25	Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoce la Ley del Código de Ética de la Función Pública N° 27815.					
26	Como funcionario o trabajador de la municipalidad					

	provincial de Huaura aplica la Ley del Código de Ética de la Función Pública N° 27815 en su labor diaria.					
27	Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoce en detalle la Ley 27972 (Ley Orgánica de Municipalidades).					
28	Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica la Ley 27972 (Ley Orgánica de Municipalidades) en su labor diaria.					
29	Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura conoce en detalle la Ley N° 30057 (ley del Servicio Civil y su reglamento).					
30	Como funcionario o trabajador de la municipalidad provincial de Huaura aplica la Ley N° 30057 (ley del Servicio Civil y su reglamento) en su labor diaria.					

#### ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	VALORACIÓN CUALITATIVA	PUNTAJE
a	Siempre	Muy bueno	5
b	Casi siempre	Buno	4
c	A veces	Regular	3
d	Casi nunca	Deficiente	2
e	Nunca	Muy deficiente	1

Las investigadoras.

**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
PARA MEDIR LA VARIABLE  
DEPENDIENTE:  
CALIDAD DEL SERVICIO**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

**ESCALA DE LIKERT**

**VARIABLE A MEDIR: CALIDAD DEL SERVICIO**

**INSTRUCCIONES:** Estimados usuarios a continuación se presentan un conjunto de ítems sobre la **CALIDAD DEL SERVICIO** en la municipalidad provincial de Huaura, por favor responda con toda objetividad, pues de ello dependerá el éxito en el presente estudio de investigación. Marque con una (X) su respuesta en los recuadros valorados del 1 al 5

Nº	ITEMS	S	CS	AV	CN	N
		5	4	3	2	1
<b>1.1</b>	<b>TRATO Y ACTITUD DE LOS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES PÚBLICOS</b>					
1	Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura recibe una atención que demuestra buen trato y cortesía.					
2	Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura recibe una atención que demuestra una buena capacidad de respuesta.					
3	Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura observa competencia por parte de los trabajadores.					
4	Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura es comprendido inmediatamente.					
5	Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura recibe una atención que demuestra solidaridad.					
6	Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura recibe una atención que Asertividad.					
<b>1.2</b>	<b>CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS</b>					
7	Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura los servicios públicos que recibe son fiables.					
8	Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura los servicios públicos que recibe son rápidos.					
9	Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura los servicios públicos que recibe son eficientes					
10	Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura los servicios públicos que recibe son eficaces.					
11	Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura los servicios públicos que recibe son accesibles.					
12	Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura recibe una buena comunicación en los servicios públicos.					



13	Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura los servicios públicos que recibe tienen credibilidad					
14	Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura los servicios públicos que recibe le da una gran satisfacción.					
<b>1.3</b>	<b>CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DE LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS.</b>					
15	Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura las características y condiciones de la infraestructura y equipos denotan seguridad.					
16	Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura las características y condiciones de la infraestructura y equipos provocan confianza					
17	Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura las características y condiciones de la infraestructura y equipos dan comodidad.					
18	Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura las características y condiciones de la infraestructura y equipos demuestran efectividad					
19	Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura las características y condiciones de la infraestructura y equipos demuestran eficacia.					
20	Al acudir a la municipalidad provincial de Huaura las características y condiciones de la infraestructura y equipos exhiben salubridad.					

#### ESCALA VALORATIVA

<b>CÓDIGO</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>VALORACIÓN CUALITATIVA</b>	<b>PUNTAJE</b>
a	Siempre	Muy bueno	5
b	Casi siempre	Bueno	4
c	A veces	Regular	3
d	Casi nunca	Deficiente	2
e	Nunca	Muy deficiente	1

Las investigadoras.