



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Normas Internas y el Funcionamiento Organizacional de la
Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Miranda Orué, César Enrique (ORCID: 0000-0002-4500-9514)

ASESOR:

Dr. Terrones Marreros, Mario Andrés (ORCID: 0000-0001-7841-9977)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

Trujillo – Perú

2021

DEDICATORIA

En homenaje a los seres que me dieron la vida, por su apoyo y motivación constante, que me ha impulsado a ser una ciudadano al servicio de mi comunidad.

AGRADECIMIENTO

A nuestro docente y Asesor Dr. Mario Terrones Marreros, quien en largas jornadas supo brindarnos su mejor tiempo y consejo para llevar adelante la presente investigación y lograr una importante meta de mi vida...

El Autor.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y Operacionalización	15
3.3. Población muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de Análisis de Datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES	30
VIII.REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	
Prueba de Normalidad de Shapiro-Wilk.....	20
Tabla 2.	
Normas Internas y Funcionamiento Organizacional.....	21
Tabla 3.	
Situación actual de las normas internas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.....	23
Tabla 4.	
Nivel de avance del cumplimiento de las normas internas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.....	24
Tabla 5.	
Importancia de las normas internas con el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.....	25

RESUMEN

El objetivo en esta investigación es lograr determinar cuál es la relación de las normas internas con el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021. Como respuesta, planteo como hipótesis general el cumplimiento de las normas internas por parte de servidores y funcionarios se relaciona significativamente con el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.

La tesis es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y de diseño transversal correlacional simple porque no se manipularon las variables y porque indaga en precisar el nexo entre las mismas. De igual manera, la población y muestra está conformado por 20 servidores y funcionarios en la que se aplicó el instrumento de cuestionario.

Para calcular la credibilidad en la herramienta utilizada, se utilizó el coeficiente del alfa de Cronbach arrojando como resultado 0,934 demostrando el alto nivel de confiabilidad del instrumento.

Finalmente se concluye que el cumplimiento de las normas internas por parte de servidores y funcionarios se relaciona significativamente con el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Provincia de Chiclayo, Departamento de Lambayeque, 2021.

Palabras Clave: Normas Internas, Funcionamiento, organización y gestión.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between internal norms and the organizational functioning of the District Municipality of José Leonardo Ortiz, 2021. In response, the general hypothesis is that compliance with internal norms by employees and officials is significantly related to the organizational functioning of the District Municipality of José Leonardo Ortiz, 2021.

The thesis has a quantitative approach, applied type and simple cross-sectional correlational design because the variables were not manipulated and because it seeks to determine the link between them. Likewise, the population and sample consisted of 20 employees and civil servants to whom the questionnaire instrument was applied.

To calculate the credibility of the tool used, the Cronbach's alpha coefficient was used, yielding a result of 0.934, demonstrating the high level of reliability of the instrument.

Finally, it is concluded that compliance with internal norms on the part of servers and officials is significantly related to the organizational functioning of the District Municipality of José Leonardo Ortiz, Province of Chiclayo, Department of Lambayeque, 2021.

Keywords: Internal norms, functioning, organization and management.

I. INTRODUCCIÓN

Contemporáneamente persisten muchos problemas en el seno de las organizaciones estatales debido a que la normatividad interna con la que cuentan está inmersa en una serie de deficiencias, carencias y obsolescencias que no permite cumplir a cabalidad los fines y misiones para la cual fueron creadas.

La Normatividad Interna constituye un conjunto de herramientas de suma importancia para la correcta administración del factor humano y de los medios logísticos de los cuales dispone el sector público o privado, siendo necesario que dichas herramientas sean aplicadas de manera objetiva y práctica, en armonía con la dignidad del servidor y/o funcionario y coadyuvando a la mejora de la efigie de la organización.

En todo organismo o entidad el correcto rendimiento organizacional se evidencia en la consecución de sus misiones, en la realización de sus propósitos, finalidades y responsabilidades que se tiene para con la misma organización y con la ciudadanía generando confianza, predictibilidad y credibilidad tomando al conjunto de los trabajadores que la integran como factor esencial para mejorar las prestaciones y el desarrollo de una determinada comunidad.

La Normatividad Interna de una determinada entidad, viene a ser un bagaje variado de disposiciones escritas, dictada por la administración de una entidad y que tiene por finalidad la de regular su funcionamiento, establecer y dividir las funciones y/o atribuciones de sus distintas áreas, robustecer la ejecución de las funciones encomendadas de las personas que la integran, la capacitación y el adecuado deslinde de las responsabilidades ante las inconductas funcionales que se podrían acontecer en el seno de la organización.

No puede dejarse de señalar un elemento importante a tener en cuenta como es la corrupción que atraviesa todo el aparato estatal, por ende, es necesario establecer – en palabras del Autor Gimeno (2019), que la corrupción es una amenaza latente al funcionamiento de cualquier entidad estatal, lo cual afecta al Estado de Derecho, y que debe ser observada desde la óptica de una

correcta conducción reclamable a todo poder público, en la medida que gestione intereses generales de la ciudadanía y en la que no es pasable ni la impasibilidad o la negligencia, ni en modo alguno, como excusa forzosa para la adecuada marcha de la institución.

No obstante, se ha realizado diversas acciones para intentar que las entidades públicas puedan cumplir a cabalidad sus fines y misiones; como lo señala el Autor Beriain (2017), tales como la responsabilidad disciplinaria de los servidores y funcionarios, el establecimiento de un régimen de infracciones, la actualización de los tipos penales y la responsabilidad patrimonial del funcionario.

Ante lo expresado en los párrafos precedentes, se formuló el problema de investigación ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento de las normas internas por parte de servidores y funcionarios con el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Provincia de Chiclayo, Departamento de Lambayeque, 2021?

Ante ello, en la presente investigación se encontró la relevancia de su Justificación Teórica en el estudio pormenorizado de las normas internas que tienen las entidades públicas, las mismas que permitieron establecer de manera previa que tanto servidores como funcionarios deben conducir sus actos al interior de una determinada entidad pública con sujeción a sus preceptos para lograr el cumplimiento de sus fines y misiones. Su Justificación Social comprendió que toda entidad debe tener un adecuado desempeño del factor humano para la consecución y éxito de sus propósitos, metas y responsabilidades permitiendo que la población reciba servicios públicos adecuados y oportunos, lo cual conlleva a que se eleve la cota de vida de la ciudadanía. La Justificación Práctica consistió en que las entidades podrán cumplir con sus fines y misiones logrando que se dinamice su funcionamiento y ganar credibilidad ante la población. Y, por último, la Justificación Metodológica consistió en permitir recabar información a través de técnicas o métodos como son los instrumentos cuestionarios o entrevistas a servidores y funcionarios.

El Objetivo General consistió en determinar la relación entre el cumplimiento de las normas internas por parte de servidores y funcionarios con el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021. Asimismo, se planteó como Objetivos Específicos los siguientes: O₁: Determinar la situación actual de las normas internas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021. O₂: Identificar el nivel de avance del cumplimiento de las normas internas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021 y O₃: Precisar la importancia de las normas internas con el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.

Finalmente, se planteó como Hipótesis de la Investigación el cumplimiento de las normas internas por parte de servidores y funcionarios se relaciona significativamente con el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021, y como Hipótesis Nula el cumplimiento de las normas internas por parte de servidores y funcionarios no se relaciona significativamente en el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En lo concerniente a la indagación de antecedentes de la presente investigación se ha hallado a nivel internacional, nacional y local lo siguiente:

Referente al Ámbito Internacional, en varios países de Sudamérica no se utiliza la normatividad interna o contando con dicha normatividad, estas se encuentran desactualizada y/o desfazada, perjudicando en la administración de la entidad, en las actividades de los miembros que la conforman perjudicando en la ejecución de las tareas, en la estructuración y en la asignación de competencias para la consecución de sus propósitos y responsabilidades. En efecto, la Organización Deloitte, (2011), señala como aspectos negativos o inadecuados en el sistema normativo de una determinada entidad los siguientes: Reuniones para realizar las mismas actividades, sobrecargas de funciones y actividades, la centralización de las funciones, trabajadores sin claridad acerca de sus funciones, autoritarismo, desconocimiento de los altos niveles de la organización, dispersión de esfuerzos, recepción de información a destiempo, alta rotación de trabajadores, clima organizacional negativo, etc.

De acuerdo al panorama cultural, administrativo, legal, económico, sociológico, político e histórico los paradigmas contemporáneos de Bolivia, Brasil, Colombia, Venezuela e incluso nuestro país constituyen los casos más claros y sobrecogedores de los efectos políticos de mal funcionamiento de una determinada entidad, lo cual conlleva, entre otras cosas, a una descomposición habitual en la cuasi totalidad de los ámbitos de actuación estatal.

Argoti, (2012), realizó un estudio sobre las diversas contingencias que acontecen a los trabajadores (accidentes, incidentes y enfermedades derivadas del cumplimiento de sus labores) al interior del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana con la finalidad de minimizarlos, utilizando el instrumento cuestionario en una población de doscientos cincuenta y ocho servidores, a los cuales se les ha entrevistado, sondeado y examinado anterior y posteriormente a la aplicación de los preceptos normativos, para apreciar sus rudimentos en seguridad y salud. Lo expresado

evidencia la trascendencia de la normatividad interna, en este caso de la normatividad concerniente al bienestar y salubridad en su centro de labores, y que tiene como objetivo lograr un óptimo funcionamiento organizacional en una determinada entidad.

En el Ámbito Nacional, existe desidia por parte de los directivos en la correcta implementación y cumplimiento de la normatividad interna, lo cual conlleva al incumplimiento de objetivos y misiones, limitando - entre otras cosas - la mejora de aptitudes y destrezas de los servidores en la entidad, lo cual no permite estimular y armonizar las interacciones entre trabajadores.

A su vez, es evidente el escaso liderazgo en los directivos y las variaciones constantes carentes de lógica institucional en sus distintas áreas generando un inadecuado funcionamiento de la entidad y, por ende, un bajo rendimiento laboral; conllevando al incumplimiento de sus obligaciones que trastoca el normal funcionamiento organizacional con el consiguiente perjuicio a la ciudadanía.

Por otra parte, la recarga de funciones trae como consecuencia la demora en el cumplimiento de los deberes funcionales encomendados, perjudica la independencia de las distintas áreas que conforman la entidad y la labor de grupo; trayendo como consecuencia negativa la insatisfacción en los trabajadores, en la manifestación de sus impresiones, la expresión de sus opiniones subjetivas y el fallo de dilemas.

Así también, el inadecuado otorgamiento de los servicios públicos por parte de servidores y funcionarios condiciona el incremento del rendimiento y la rentabilidad para la institución, lo cual conlleva a la insatisfacción del administrado.

El no contar con un Normatividad Interna adecuada o tenerla desactualizada trae como efectos nocivos la omisión del cumplimiento de las metas de la organización, una contraproducente productividad profesional, la

demora en proporcionar las tareas asignadas, la disconformidad del administrado, la sobrecarga de roles y la deficiente prestación de servicios.

Asímismo, toda entidad necesita contar con un conjunto de procedimientos internos que permitan vigilar, según los lineamientos dispuestos por la organización, el cumplimiento de las finalidades y propósitos marcados por la entidad. Como es el caso para la implementación de un conjunto normativo para un Control Interno - citando a Mendoza, Delgado, García & Barreros, (2018), el cual definen al Control Interno como el programa a través del cual se establecen las bases, modos y trámites que sincronizados y de manera conjunta pretenden salvaguardar los bienes de una entidad y precaver y descubrir timos y desaciertos en los variados procedimientos que se realizan en las entidades. Así también, es una herramienta de significativa utilidad en tanto permita adoptar y aplicar resoluciones de los directivos en la organización; permitiendo la vigilancia tanto para servidores como para funcionarios, además de proporcionar la orientación necesaria y exacta que necesita el conjunto de los servidores y funcionarios en las distintas áreas de la organización - principalmente en las áreas operativas o de ejecución – ya que constituyen un referente que guía y direcciona el accionar y el trabajo de servidores y funcionarios para alcanzar la consecución de las diversas funciones de las áreas en la que han sido asignados, erigiéndose en un instrumento útil a la entidad, ya que posibilita la realización de sus competencias con meridiana eficiencia.

Por último, en el Ámbito Regional o Local las entidades estatales suelen contar con su Normatividad Interna el cual contiene un conjunto variado de preceptos que deberían hacer posible su funcionamiento organizacional, las actividades de las áreas que la integran y las relaciones entre funcionarios y servidores.

El contar con una Normatividad Interna tiene como principal aspecto positivo una mayor visibilidad del control interno, lo cual vincula a los directivos de la entidad a estar sujetos a sus preceptos, por ende, a un cabal entendimiento del control interno, de su trascendencia y de la plusvalía que otorga a las

instituciones. Otro aspecto positivo es lograr una mayor cobertura de vacío normativo.

La Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortíz, posee una Normatividad Interna desfazada, teniendo que actualizarse de acuerdo a la normatividad vigente para coadyubar en un mejor funcionamiento y lograr los objetivos y fines trazados.

A continuación, se procedió a definir teóricamente las variables, materia de estudio.

Comenzaremos definiendo a la Norma; el Diccionario Jurídico Elemental, (2016), la define como aquella regla de conducta dictada por una autoridad legítima, que se establecen dentro de un entorno o institución.

Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega & Pérez, (2018), señalaron que las Normas Internas forman parte de un ámbito de inspección, definiéndola como el acervo de procedimientos y configuraciones con la que toda entidad cuenta y que constituyen el cimiento y/o fundamento para ejercer la labor de vigilancia dentro de una determinada entidad. Pretende alcanzar razonablemente la seguridad a través de la efectividad y capacidad en la realización de las funciones, la credibilidad de los estados financieros de la entidad y la estricta sujeción al marco normativo vigente.

Miajo, (2019), señaló que las Normas Internas permiten alcanzar un fin o fines institucionales y el coadyubar al logro de sus metas y propósitos. Así también, tiene que garantizar meridianamente que la entidad realice sus Objetivos Operativos, entendido como el conjunto de acciones inmediatas para acercarse a unos objetivos estratégicos en un lapso de tiempo predeterminado; sus Objetivos de Información, relativo a que toda la información pública que emita la organización tiene que tener correspondencia con la verdad; y Objetivos de Cumplimiento, consistente en una actuación honesta de los servidores y funcionarios con sujeción a las normas de la organización.

Pichilingue & Torres, (2016), señalaron que las Normas Internas son mandatos imperativos expresados en documentos emitidos por una determinada entidad pública en la que se regulan los deberes, derechos, atribuciones, relaciones y condiciones laborales de las personas que la integran.

Referente a las Dimensiones de las Normas Internas se tiene al Reglamento Interno de Servidores (R.I.S.) el cual se define como un conjunto de disposiciones normativas escrita, dictada por la administración y que tiene por finalidad dejar establecido taxativamente los cauces por los cuales discurre la labor tanto de servidores como de funcionarios, así como el conocimiento previo de las conductas pasibles de sanción que puedan acontecer al interno de la entidad.

El Reglamento Interno de los Servidores Civiles (RIS) constituye la herramienta de gobierno en el cual se detalla específicamente las facultades y deberes de los servidores y funcionarios de los distintos regímenes laborales (Dec. Leg. N^{os}. 276, 728, 1057 y Ley N^o 30057) y aquellas conductas pasibles de sanción previo procedimiento administrativo disciplinario.

Torres, (2018), expresó que en julio del 2013 entró en vigencia la Ley N^o30057, Ley del Servicio Civil con el propósito de, además de regular las interacciones entre la entidad y los servidores que la conforman, instaurar un único régimen a través de una reestructuración progresiva de los organismos estatales, fortaleciendo al capital humano con capacitaciones y evaluaciones constantes, así como enfrentando taras como el corporativismo y el clientelismo para otorgar mejores bienes y servicios públicos; por ende, mejorando la valoración por parte de los ciudadanos.

El artículo 129, del Reglamento General de Ley N^o30057, señala que la totalidad de los distintos organismos estatales tiene el deber de tener un solo Reglamento Interno de Servidores Civiles en la cual se señala expresamente las disposiciones en que debe desenvolverse el servicio civil, estipulando los derechos y obligaciones de servidores y funcionarios, al igual que las

penalidades a que hubiere lugar en caso de incurrir en alguna falta, previo procedimiento disciplinario.

Así también, ha dispuesto que el mencionado reglamento interno debe contener la relación de faltas que conlleven la penalidad de amonestación, previo procedimiento administrativo disciplinario, ajustado al régimen disciplinario que señala la mencionada ley y su reglamento.

A manera de corolario, aquellas inconductas funcionales cometidas por los servidores o funcionarios al momento de realizar sus competencias señaladas en el Reglamento Interno de Servidores deben ser consideradas como faltas leves que conlleven una penalidad de amonestación, la misma que puede ser verbal o escrita previo procedimiento sancionador.

Por otra parte, el Informe Técnico N°1290-2015-SERVIR/GPGSC, fechado el 14 de noviembre de 2015, dado por la Autoridad Nacional del Servicio Civil, define al Reglamento Interno como una manifestación de la potestad que tiene el empleador, del ámbito estatal o del ámbito privado, de aprobar las normas a la que servidores y funcionarios deben sujeción estricta al momento de realizar sus tareas, así también los derechos y beneficios correspondientes. Todo ello sin afectar su dignidad, su integridad física y demás derechos contenidos en la Constitución y leyes conexas.

En sentido amplio, el Reglamento Interno constituye el documento en el cual se estipulan expresamente los preceptos a que deben sujetarse los colaboradores de una entidad pública en la realización de sus competencias.

En cuanto al Reglamento de Organización y Funciones, se puede expresar que el normal funcionamiento de una determinada entidad pública o privada y el cumplimiento de sus propósitos a través de la ejecución de las tareas previamente asignadas esta supeditada a la coordinación y/o articulación entre sus distintas áreas. Esto conlleva a que los trabajadores que forman parte de la organización adecuen su accionar a las reglas previamente establecidas. Para lograr alcanzar la articulación entre las distintas dependencias que componen la

entidad, ya sea esta pública o privada, es necesario que cada dependencia cuente con la información de los servicios y productos que brindan las otras dependencias.

Ante lo expresado en el párrafo precedente, se puede definir al R.O.F. como el conjunto normativo que establece taxativamente la manera en que servidores y funcionarios de una entidad pública interactúan, lo que les está permitido realizar y los límites a los que se deben sujetar en el ejercicio de sus funciones; caso contrario incurren en responsabilidad funcional. A su vez, determina su configuración institucional, la segmentación de los puestos de trabajo, la jerarquización de los estamentos, las cadenas de mando, los principios y los objetivos.

Dávila, (2016), definió al Reglamento de Organización y Funciones como la herramienta de administración en la que prescribe taxativamente la configuración de una determinada institución pública delimitando taxativamente las competencias, prerrogativas, fines y objetivos de las distintas unidades operativas.

Dicho conjunto normativo pretende otorgar orden y predictibilidad al momento de ejecutar sus funciones los miembros (funcionarios y servidores) al interior de la institución pública.

Salas, (2010), expresó que el Reglamento de Organización y Funciones constituye una herramienta normativa que tiene por objeto replantear, reestructurar y mejorar la organización interna de una institución pública o privada determinada. Así el ROF establecerá: La configuración de la organización; las funciones, prerrogativas y la interacción entre las distintas unidades orgánicas en concordancia con la legislación vigente; la jerarquización y determinación de los puestos de dirección o jefaturales y las atribuciones que les compete; la delimitación de los servicios y productos que brindan a los usuarios; la decisión de que dependencias deben continuar, cuales deben dejar de funcionar o cuales deben unificarse para brindar mejores servicios públicos.

En lo referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos, viene a ser el documento de gestión de observancia obligatoria por todos los administrados, sea persona natural o jurídica, para acceder a los bienes y servicios que presta una determinada entidad.

En el TUPA están detallados todos los precios (tasas y derechos) a cancelar por parte de los administrados ante las distintas áreas de la entidad para poder acceder a los bienes y servicios que prestan.

Es aquel instrumento emitido por los directivos de la entidad en la que servidores y administrados deben sujetarse obligatoriamente para evitar arbitrariedades y corruptelas y obtener los bienes y servicios que requiera, respectivamente.

Los Autores Almanza & Gordillo, (2012), consideran al Funcionamiento Organizacional como el modo o manera en que una determinada entidad se organiza con la finalidad de cumplir sus fines organizacionales y misiones, tomando como base la distribución de las distintas áreas que la componen, las funciones que les son dadas y el hacer posible las coordinaciones y/o articulación entre las jefaturas; lo cual conlleva a un óptimo otorgamiento de los bienes y servicios.

Gallucci, (2011), define al modelo de funcionamiento de una organización como un conjunto de partes vinculadas y articuladas a través de un sistema de relaciones, formando un todo armónico y coordinado.

Referente a las Dimensiones del Funcionamiento Organizacional, los Autores Murillo, García & González, (2019), expresaron que la Estructura Organizacional permite la elaboración de las funciones, la distribución y el establecimiento de las áreas que la conforman, las prerrogativas, la misión o misiones y la jerarquización de los órganos de dirección en una determinada entidad. Cabe señalar, que existe una relación estrecha entre la composición de la entidad y el factor humano; es decir, que las entidades tienen que estar organizadas para lograr las misiones y objetivos trazados y además contar con

trabajadores motivados y capacitados periódicamente para que otorguen bienes y servicios óptimos. El nexo de ambos componentes coadyuva a mejorar el compromiso, la capacidad creativa de los colaboradores y la configuración de sistemas dinámicos de trabajo.

Betancourt, (2019), define a la Estructura Organizacional como aquella forma en que las distintas y variadas funciones en una determinada entidad se distribuyen, ordenan y articulan.

Porto y & Angarita, (2017), señalaron que una Estructura Organizacional viene a ser definida como el conjunto de medios dispuestos con el propósito de distribuir las labores en distintas tareas y conseguir una armonización y/o articulación. La estructuración de una determinada entidad es entonces el enlace de todas las partes que la conforman y sus actividades.

Marcó, Loguzzo & Leonel, (2016), manifestaron que la Estructura Organizacional implica la forma en la que se ordenan los variados componentes que la conforman y su articulación e interacción en una determinada entidad, esto es, que su esencia está constituida por la disgregación del trabajo y la coordinación de este. Dentro de una determinada estructura organizacional encontramos a las tareas (actividad realizada por los integrantes de una organización que forma parte de su labor); el factor humano (constituyen lo más importante en la entidad y su desarrollo es clave para la resolución de problemas que en toda entidad acontece); la tecnología (referida a las nuevas tecnologías, constituidos por todos los equipos técnicos utilizados para elaborar, perfeccionar y realizar distintas actividades y que en estos tiempos determina la competitividad, impulsando un actitud proactiva para la ejecución de las diversas tareas); y, por último, el ámbito laboral (que es el entorno en que la entidad establece las relaciones de intercambio).

Indicadores: Interno y Externo.

Palafox, Ochoa & Jacobo, (2019), expresaron que la Cultura Organizacional se singulariza por el modo en que los colaboradores que integran

una entidad conviven e interactúan con sus creencias, valores y puntos de vista; así también, de las variadas maneras de laborar al interior de la entidad, sobre todo porque permite ahormar y direccionar la actitud de los colaboradores. Quiere decir, que los colaboradores efectúen su trabajo con agrado y por encima de todo buscar que se sientan parte integrante de la entidad. Es de suma trascendencia buscar obtener un compromiso e implicación con la organización y que los colaboradores se sientan contentos y realizados de laborar en la entidad.

Guamán y Álvarez, (2019), señalaron que la Cultura Organizacional se caracteriza por la Identidad de sus miembros con la entidad, por el realce del conjunto de los colaboradores (donde la ejecución de las funciones requieren de una labor articulada), por el enfoque hacia las personas (se toma en cuenta posibles consecuencias que acarrea la toma de decisiones al conjunto de colaboradores de la entidad), mantener unificadas las áreas (permite realizar las tareas armónica e independientemente), el encauzamiento a resultados (traducido en que las funciones que realizan las áreas de la entidad estén centradas en la obtención de resultados), el control (estableciéndose un conjunto normativo disciplinario para la imposición de sanciones ante posibles inconductas de los colaboradores), la creatividad y asunción de contingencias (referido a la creatividad, decisión y proactividad de los colaboradores), las pautas para gratificar (cómo son las subidas salariales, compensaciones, ascensos por destacar en el trabajo), y el interés en los detalles (referido a que los servidores sean minuciosos, diligentes e incisivos en el cumplimiento de sus tareas asignadas).

El Informe: II Estudio de Clima Organizacional Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, establece que el Clima Organizacional, viene a ser las interpretaciones hechas por los integrantes de una determinada entidad en referencia a las costumbres, usos y métodos que una organización recompensa, apoya y espera. Se refiere a las consideraciones que los miembros de una entidad tienen del entorno en el que desempeñan sus labores. El clima organizacional es aquel modelo que determina las peculiaridades de una

determinada entidad en concordancia con la calidad del entorno en que se desenvuelven sus integrantes, siendo percibido de manera agradable o desagradable, por ende, repercutiendo de manera directa en la realización de sus funciones.

Guamán y Álvarez, (2019), manifestaron que un adecuado clima organizacional permite aumentar los niveles de rendimiento de la organización a través de la actitud adecuada del individuo; por ende, incidiendo positivamente en la conquista de sus fines, misiones y metas de las organizaciones públicas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

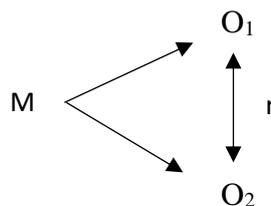
Tipo de Investigación

La investigación es de tipo aplicada, puesto que está orientada a satisfacer, mediante el conocimiento y la información recabada, necesidades concretas o resolver un problema. Concytec (2018: 2).

Diseño de Investigación

De diseño no experimental porque no se manipularon las variables, sino que, se observaron en su entorno. Transversal correlacional simple (no causal), porque la información fue recogida en un solo momento; y porque se pretendió indagar sobre la relación entre ambas variables.

Donde:



M: Muestra de Servidores y Funcionarios de la Gerencia de Seguridad Ciudadana, Fiscalización y Transporte de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

O₁: Normas Internas.

O₂: Funcionamiento Organizacional.

r: Correlación entre variables.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Normas Internas

Definición Conceptual

Regla de conducta dictada por una autoridad legítima, que se establecen dentro de un entorno o institución. (Pág. 57). Diccionario Jurídico Elemental. 2010.

Definición Operacional

Dirigido a los Servidores y Funcionarios pertenecientes a la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. Se medirá mediante un cuestionario elaborado por el autor donde se evaluará a las tres dimensiones, esto es el Reglamento Interno Servidores, Reglamento de Organización y Funciones y Texto Único de Procedimientos Administrativos.

Indicadores:

Derechos, Obligaciones, Organización, Funciones, Pagos, Trámites, Autorización y Licencias.

Variable 2: El Funcionamiento Organizacional.

Definición Conceptual

Es la manera de funcionamiento que tiene una entidad para realizar su misión y objetivos, teniendo como base la conformación de su sinopsis de autoridad, dependencias y las relaciones entre los colaboradores permitiendo desenvolver sus competencias orientadas a lograr las metas que se persiguen.

Definición Operacional

Dirigido a los Servidores y Funcionarios pertenecientes a la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. Se medirá mediante un cuestionario elaborado por el autor donde se evaluará a las tres dimensiones, esto es la Determinación de Procesos, Seguimiento y Evaluación.

Indicadores

Interno, Externo, Involucramiento, Misión, Factores Actitudinales, Relaciones Humanas, Satisfacción Laboral, Desempeño Laboral y Condiciones de Trabajo.

Escala de Medición

Intervalo

3.3. Población, Muestra y Muestreo

La población de la investigación estuvo integrada por 20 servidores y funcionarios de la Gerencia de seguridad Ciudadana, Fiscalización y Transporte correspondientes al último año de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

Referente al criterio de inclusión, se tomó en cuenta a todos los servidores y funcionarios de la Gerencia de Seguridad Ciudadana, Fiscalización y Transporte de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

Referente al criterio de exclusión, se tomó en cuenta el absentismo laboral, descansos médicos, sanciones administrativas y vacaciones.

Al ser una población pequeña y para la realización de una eficiente indagación, se tomó la población total como muestra, es decir a los 20 servidores y funcionarios; por tanto, el tipo de muestreo es censal.

La unidad de estudio es funcionario y servidor de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz en el año 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos:

Técnicas

- Encuesta: aplicados para la medición de las variables de investigación a los servidores y funcionarios de la Gerencia de Seguridad Ciudadana, Fiscalización y Transporte de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

Instrumentos

- Cuestionarios: Preguntas a los servidores y funcionarios desagregando los indicadores de sus variables, para su correspondiente medición.

Este instrumento de 17 preguntas fue aplicado para medir la variable 1 (Normas Internas) y la variable 2 (Funcionamiento Organizacional) y las alternativas están en la escala de likert.

La validación y confiabilidad de los instrumentos está dado por el juicio de expertos (de 3 profesionales) que se sustenta en la credibilidad que muestra el instrumento.

3.5. Procedimientos

El acopio de la indagación estadística se hizo apoyado en los datos de 20 servidores y funcionarios de la Gerencia de Seguridad Ciudadana, Fiscalización y Transporte de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, usando para tal propósito un cuestionario basado en 17 preguntas que recabaron los datos sobre las variables.

En la investigación se realizó diferentes coordinaciones para la recolección de datos de los funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. Se solicitó el permiso correspondiente para permitir el desarrollo del trabajo, se reservó la información recabada, se ha respetado la finalidad y la aplicación del instrumento se realizó de manera presencial.

3.6. Método de Análisis de Datos

El procesado y examinado de la información recabada se llevó a cabo con la asistencia del software estadístico SPSS, versión 26, en la que se fijaron los datos porcentuales para los resultados de la entrevista estructurada aplicada a la muestra de investigación integrada por 20 servidores y funcionarios de la Gerencia de Seguridad Ciudadana, Fiscalización y Transporte de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

Para dar respuesta a mi hipótesis se midió la normalidad de las variables mediante la prueba de Shapiro Wilk y posteriormente la

medición de la correlación se efectuó mediante el Coeficiente de Spearman.

3.7. Aspectos Éticos

En la presente indagación se guardó la reserva de personalidad de los sujetos que formaron parte del estudio (servidores y funcionarios), se realizó con apego a los preceptos del Reglamento de Elaboración de Trabajos de Investigación emitidos por la Universidad César Vallejo. Asimismo, se tomó en consideración la confiabilidad, la singularidad, ecuanimidad, la participación independiente y la anuencia comunicada; honrando a los autores que sirvieron de fundamento a la investigación y que fueron citadas durante la misma, en la que se utilizó las Normas APA.

La información obtenida tiene garantía de no difusión; es decir, que se mantendrá la reserva que amerite a las respuestas proporcionadas por servidores y funcionarios. Además, se firmará un acta de consentimiento informado con la autorización respectiva de la realización del presente estudio.

La información literaria y demás recopilación de conocimientos que se ha empleado en el presente estudio, fueron citadas y referenciadas de acuerdo a las normas APA. Así también, el trabajo cumple con lo exigido por un documento académico.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Prueba de Normalidad de las Variables Normas Internas y Funcionamiento Organizacional.

Para determinar si las variables se distribuyen de manera Normal, se ejecutó la prueba de Normalidad de Shapiro-Wilk, ya que la muestra estudiada es menor a 50. Para se planteó las siguientes hipótesis:

H₀: Las Variables Normas internas y funcionamiento organizacional, tienen distribución Normal.

H₁: Las Variables Normas internas y funcionamiento organizacional, no tienen distribución Normal.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Normas Internas	,201	20	,033	,918	20	,089
Funcionamiento Organizacional	,178	20	,097	,960	20	,542

a. Corrección de significación de Lilliefors

Dado que la significancia de ambas variables, es mayor a 0.05, se acepta la Hipótesis Nula, esto es, que las variables Normas internas y Funcionamiento Organizacional tienen una distribución Normal.

Por lo tanto para el análisis estadístico de los datos se realizó con las Pruebas Paramétricas, en este caso para probar la correlación se utilizará la correlación de Pearson.

Tabla 2. Normas Internas y Funcionamiento Organizacional.

Relación de las Normas Internas con el Funcionamiento Organizacional en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.

		Normas Internas	Funcionamiento Organizacional
Normas Internas	Correlación de Pearson	1	,823**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Funcionamiento Organizacional	Correlación de Pearson	,823**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tomando como referencia a (Hernández, Fernández y Baptista, 2010) se tiene la siguiente equivalencia (p.453):

Correlación negativa perfecta: -1
<i>Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99</i>
<i>Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89</i>
<i>Correlación negativa media: -0,50 a -0,74</i>
<i>Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49</i>
<i>Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24</i>
<i>No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09</i>
<i>Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24</i>
<i>Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49</i>
<i>Correlación positiva media: +0,50 a +0,74</i>
<i>Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89</i>
<i>Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99</i>
Correlación positiva perfecta: +1

Y dado que el coeficiente de correlación de Pearson es 0,823, entonces se considera como correlación positiva fuerte.

Interpretación:

El análisis estadístico arroja como resultado la existencia de una relación positiva de acuerdo al Coeficiente de Pearson = 0,812 entre las variables normas internas y funcionamiento organizacional. Lo cual establece que hay una relación positiva y un nivel de correlación alta entre las variables mencionadas. En lo concerniente a la significancia $p=0,000$ se observa que p resulta menor a 0,05, por lo cual la relación es significativa; por ende se descarta la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna. Se concluye que: El cumplimiento de las normas internas por parte de servidores y funcionarios se relaciona significativamente con el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.

Tabla 3. Situación actual de las normas internas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.

SITUACIÓN ACTUAL DE LAS NORMAS INTERNAS
<ul style="list-style-type: none">• Desactualizada la normatividad interna.
<ul style="list-style-type: none">• Inadecuada difusión del contenido de la normatividad interna.
<ul style="list-style-type: none">• Duplicidad de funciones por parte de servidores y funcionarios.
<ul style="list-style-type: none">• Ausencia de claridad en la delimitación de las distintas áreas.

Interpretación:

En la Normatividad Interna de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021 se pudo apreciar que la misma se encuentra desactualizada y que no guarda concordancia con las últimas modificaciones emitidas por el gobierno central; a su vez, servidores y funcionarios desconocen su contenido, lo que deriva en una ausencia de claridad en las funciones encomendadas conllevando a la duplicidad de funciones. Se concluye que la situación actual de las normas internas necesita una revisión para su actualización en concordancia con la legislación vigente, lo cual mejoraría el funcionamiento organizacional de la entidad; por ende, una óptima dación de las prestaciones públicas por parte de servidores y funcionarios a los administrados.

Tabla 4. Nivel de avance del cumplimiento de las normas internas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.

NIVEL DE AVANCE DE LAS NORMAS INTERNAS
<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa de actualización de la normatividad interna.
<ul style="list-style-type: none"> • Puesta en conocimiento por conducto regular (memorando y correo institucional) de la entrada en vigencia y el contenido de la normatividad interna.
<ul style="list-style-type: none"> • Determinación precisa de la aplicación regular de la normatividad interna por servidores y funcionarios.
<ul style="list-style-type: none"> • La articulación de las distintas áreas de la entidad permite una mayor integración para el cumplimiento de sus fines y misiones.

Interpretación:

En relación al Nivel de Avance de las Normas Internas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021 se ha tomado medidas iniciales como la actualización del Reglamento de Organización y Funciones y el Reglamento Interno de Servidores, la puesta en conocimiento por conducto regular (memorando y correo institucional) de la vigencia y el contenido de las mismas, permitiendo su cabal conocimiento y articulación de las diversas áreas de la entidad. Se concluye que ha tenido un avance regular en el sentido de que se ha actualizado los documentos normativos antes mencionados, lo cual ha permitido una delimitación precisa de las funciones y un mejor conocimiento de sus derechos y obligaciones; quedando pendientes otros documentos normativos como el Texto Único Ordenado de Procedimientos Administrativos, el Reglamento de Aplicación de Sanciones, el Cuadro Único de Infracciones Municipales, etc.

Tabla 5. Importancia de las normas internas con el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.

IMPORTANCIA DE LAS NORMAS INTERNAS
<ul style="list-style-type: none">• Tener la normatividad interna actualizada constituye el punto de inicio en la que servidores y funcionarios otorgarán adecuados servicios públicos a los administrados.
<ul style="list-style-type: none">• Sirve de guía y delimita funciones, derechos, obligaciones y responsabilidades a las cuales servidores y funcionarios se sujetan.
<ul style="list-style-type: none">• Permite el conocimiento cabal y la correcta ejecución de las diversas responsabilidades de los servidores y funcionarios.
<ul style="list-style-type: none">• Promueve la integración de los servidores y funcionarios desde sus respectivas áreas para un mejor funcionamiento organizacional.

Interpretación:

El tener la normatividad interna actualizada es el inicio óptimo y el rumbo que servidores y funcionarios requieren para realizar sus actividades encomendadas con eficiencia y, a su vez, determina la responsabilidad funcional ante la omisión a su cumplimiento. Se concluye que tener actualizada las Normas Internas es de suma importancia porque permite que servidores y funcionarios otorguen de manera oportuna servicios públicos de calidad, lo cual repercute en alcanzar cotas altas de vida digna de la ciudadanía.

V. DISCUSIÓN

Para lograr obrar un cambio en el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, se requiere contar con una normatividad interna actualizada, que permita la delimitación precisa de las funciones y responsabilidades de servidores y funcionarios, así como sus derechos y obligaciones, entre otros. Todo ello, con la finalidad de que la mencionada entidad otorgue servicios públicos de calidad y en forma oportuna a los administrados; por ende, una mejora notable en las condiciones de vida en la ciudadanía. En ese sentido, servidores y funcionarios tienen un rol trascendental, pues son los responsables de brindar servicios públicos idóneos y oportunos, por lo que deben tener los instrumentos necesarios y poder cumplir los fines y misiones de la entidad.

Ante lo expresado en el párrafo precedente, se hace necesario demostrar los objetivos establecidos, como es el caso del objetivo general presente en la tabla 2 en la cual se demostró la relación que existe entre las normas internas y el funcionamiento organizacional con un valor de 0,812 positiva alta; con lo que se interpreta que las normas internas se relacionan significativamente con el funcionamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, de la Provincia de Chiclayo, Departamento de Lambayeque, 2021.

En el transcurso del desarrollo del presente estudio se ha expresado y reconocido que contar con una normatividad interna idónea que sirva como conductor del accionar de los integrantes de la organización está estrechamente relacionada con el funcionamiento organizacional; ello en coincidencia con Mendoza, Delgado, García & Barreros, (2018), al expresar que es una herramienta de significativa utilidad en la medida que coadyuve a aplicar resoluciones de los directivos y colaboradores en la entidad; además de otorgar la orientación precisa que requieren sus distintas áreas. Así también, constituyen un referente que guía el accionar de servidores y funcionarios obteniendo como resultado el cumplimiento de sus propósitos y misiones.

En referencia al primer objetivo específico de la tabla 3 donde se demostró la situación actual de las normas internas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021, donde dicha normatividad se encontraba desactualizada, generando duplicidad de tareas, ausencia de claridad de las funciones y excesiva centralización. Esto en concordancia con lo manifestado por la Organización Deloitte en su publicación Sistemas de Normatividad de las organizaciones, (2011), al señalar aspectos contraproducentes en el sistema normativo de una determinada organización, tales como reuniones para realizar las mismas actividades, recargas excesiva de labores, colaboradores sin claridad acerca de sus funciones, dispersión de esfuerzos, otorgamiento de información a destiempo, continua rotación de trabajadores, etc. Esto conlleva a un atraso y/o avance lento en la dación de los servicios públicos, trayendo como consecuencia nefasta la insatisfacción de los ciudadanos.

En cambio Palafox, Ochoa & Jacobo, (2019), manifiestan que para que una entidad funcione es importante preferentemente que tenga una Cultura Organizacional consistente en crear las condiciones para que servidores y funcionarios realicen sus labores con agrado, hacerlos sentir parte importante e integrante de la misma; así como también, buscar obtener una implicación con la entidad en la realización de sus competencias atribuidas.

Referente al segundo objetivo específico en la tabla 4 en la cual se demostró el nivel de avance del cumplimiento de las normas internas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021; se ha obtenido un progreso regular en la actualización de algunos documentos normativos como el Reglamento de Organización y Funciones y el Reglamento Interno de Servidores, lo cual ha permitido una delimitación precisa de las funciones de servidores y funcionarios y un mayor conocimiento de sus derechos y obligaciones. Quedan como tareas pendientes la actualización de otros instrumentos de gestión, tales como el Texto Único Ordenado de Procedimientos Administrativos, el Reglamento de Aplicación de Sanciones, el Cuadro Único de Infracciones, etc.

Para Almanza & Gordillo, (2012), consideran que el desarrollo de una entidad repercute en la organización y coordinación de las funciones de servidores y funcionarios, cuya finalidad es el logro de sus fines y propósitos, tomando como base la coordinación e inclusividad de las diversas sectores que la componen; lo cual conlleva a un adecuado otorgamiento de los bienes y servicios.

En lo concerniente al tercer objetivo específico en la tabla 5, en la cual se demostró la importancia de las normas internas con el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021; se ha determinado que contar con una normatividad interna actualizada constituye el eje central e inicio para que servidores y funcionarios puedan realizar sus funciones oportunamente con eficiencia y eficacia; así como también, determinar su responsabilidad ante su incumplimiento.

Para Miajo, (2019), establece que la normatividad interna permite el cumplimiento de los fines, misiones de la organización. Así también, tiene que garantizar meridianamente que la entidad realice sus objetivos operativos, objetivos de información, y Objetivos de Cumplimiento.

Para Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega & Pérez, (2018), señalan que la normatividad interna de una entidad constituye parte de un entorno contralor, la cual permite a través de un conjunto de procedimientos y estructuras supervisar y vigilar que servidores y funcionarios realicen sus funciones con estricta sujeción a sus preceptos. Lo expresado permitiría alcanzar razonablemente resultados óptimos en la realización de las competencias asignadas y la tranquilidad de la población en el empleo de la organización.

VI. CONCLUSIONES

1. En referencia al Objetivo General, el cual consiste en determinar la relación entre el cumplimiento de las normas internas por parte de servidores y funcionarios con el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021 los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación positiva según Coeficiente de Pearson = 0,812 y un nivel de correlación alta entre las variables: Normas internas y Funcionamiento Organizacional.
2. En referencia al Objetivo específico la situación actual de las normas internas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021, se concluye que la normatividad interna de la mencionada entidad se encuentra desfazada y/o desactualizada, lo cual conlleva a confusión entre servidores y funcionarios al momento de realizar sus funciones y al retraso en la entrega de los trabajos asignados; por ende, el incumplimiento de las metas de la organización y la insatisfacción de los administrados.
3. En referencia al Objetivo específico Identificar el nivel de avance del cumplimiento de las normas internas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021 se concluye que existe un nivel regular de cumplimiento de la normatividad interna, porque no cuenta con la normatividad interna actualizada, lo cual conlleva desfavorablemente en la operatividad organizacional de la entidad.
4. En referencia al Objetivo Específico Precisar la importancia de las normas internas con el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021, se concluye que son el punto de partida, el fundamento que guía y delimita las funciones, derechos, obligaciones y responsabilidades a que los servidores y funcionarios se deben; permitiendo una correcta ejecución de las diversas responsabilidades y apuntando directamente al cumplimiento de los fines y misiones.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al titular de la entidad que ponga como agenda en la Sesión de Consejo la actualización de la normatividad interna (Reglamento de Organización y Funciones, Texto único Ordenado de Procedimientos Administrativos, Reglamento Interno de Servidores, etc.) de la organización para que sus fines y misiones se vean materializados y la ciudadanía cuente con adecuados servicios públicos.
2. Al Gerente de Gestión del Capital Humano de la entidad la programación de una serie de actividades consistentes en charlas motivacionales (Coaching), capacitaciones periódicas y la adquisición de los medios logísticos necesarios y el establecimiento de metas para que servidores y funcionarios puedan realizar sus funciones en adecuadas condiciones.
3. Al Gerente Municipal de la entidad sostener reuniones constantes con los demás funcionarios y servidores para coadyuvar a la toma de conciencia de tener una normatividad actualizada y trazar metas de corto, mediano y largo plazo.
4. A los futuros investigadores de esta tesis a tomar como referencia la presente tesis para sus propios estudios con el objetivo de concientizar de lo trascendente de las normas internas, así como crear convicción en los titulares de las entidades para la realización urgente de capacitaciones.

VIII. REFERENCIAS

- García M. (2012). *Tesis La Elaboración e Implementación del Reglamento Interno para la Administración del Talento Humano Permitirá Mejorar la Administración de los Servidores que Laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mejía*. Quito. Obtenido de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2609/1/T-UCE-0007-69.pdf>
- Torres V. (2018). *La Implementación de la Ley del Servicio Civil Durante el Periodo 2013 – 2016: Un análisis de los Factores que Explican en el Proceso de reforma en los Ministerios del Estado Peruano*. Lima. Obtenido de: <https://escuela.pucp.edu.pe/gobierno/wp-content/uploads/2018/06/Cuaderno-de-Investigaci%c3%b3n-4.pdf>
- Castro F. *Tesis Régimen Jurídico Aplicable al Talento Humano de las Empresas*. Ecuador. Públicas. Obtenido de: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1696/1/T-UIDE-1258.pdf>
- Ortega A. *Tesis Ejercicio de la Función Pública desde la Perspectiva Constitucional y las Innovaciones de la Ley n^a30057 o del Servicio Civil*. Juliaca. Obtenido de: http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/658/TESIS%20T036_07021553_M.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Murillo & Cumandá (2015). *Tesis El Reglamento Interno y su Incidencia en el Desempeño Organizacional de los Servidores Públicos que se encuentran bajo la Normativa de la LOSEP del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí, Provincia de Cotopaxi*. Ambato. Obtenido de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20179/1/PAMELA%20ELIZABETH%20MURILLO%20VILCAGUANO.pdf>
- Cartaya M. (2015). *Elaboración y Socialización de un Reglamento Interno de Trabajo para Fomentar el Cumplimiento de Normas y Políticas en la Empresa “LABDIN” Distrito Metropolitano de Quito*. Obtenido de:

<https://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/2923/1/133-EMP-RH-15-15-1719313536.pdf>

Cedeño, Billón & Canalías (2015). *El Reglamento Interno y su Incidencia en el Control Disciplinario de los Servidores Públicos de la Dirección Distrital Educativa del Cantón Santa Elena. La Libertad*. Obtenido de:

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3804/1/UPSE-TDR-2015-0033.pdf>

Puit J. (2016). *Corrupción en el Perú. Breve Reseña Histórica*. Perú. Obtenido de:

<file:///C:/Users/C%C3%A9sar%20Miranda/Documents/TESIS%20-%20MESTRIA/corruptin-en-el-per--breve-resea-histrica-0.pdf>

Mosquera E. (2019). *Análisis Crítico del Reglamento de Control Interno de las Entidades Locales: Aspectos Positivos y Negativos*. España. Obtenido de:

<http://asocex.es/wp-content/uploads/2019/06/Revista-Auditoria-Publica-n%C2%BA-73.-pag-69-a-76.pdf>

Ayala & Castro (2017). *Mecanismos de participación de los servidores civiles para la buena administración*. Lima. Obtenido de:

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8549/AYALA_LESLY_Participacion_servidores.pdf?sequence=1

Primera Sala del Tribunal Servir (2019). *Resolución N° 001407-2019-SERVIR/TSC-Primera Sala*. Lima. Obtenido de:

https://static.legis.pe/wp-content/uploads/2019/07/Res-01407-2019-SERVIR-TSC-Legis.pe_.pdf?fbclid=IwAR1qjSsAxT6Nw95Cr0MLXHEGKeFYB7mwBPF_IszWbZcRFLvd7To0JsuF_SE

Chanes J. (2017). *Revista Espacios Públicos: Los servidores de la administración pública en la Constitución*. Autor José Chanes Nieto. México. Obtenido de:

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/676/67656569007/index.html>

Miaja M. (2019). *Revista Auditoria Pública: Presente y futuro del Control Interno en las Administraciones Públicas*. España. Obtenido de:

<https://asocex.es/wp-content/uploads/2019/12/Revista-Auditoria-Publica-n%C2%BA-74.-pag-85-a-98.pdf>

Pichilingue & Torres (2016). *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*. Huacho. 2016. Obtenido de:

http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2006/TFD_C HILINGUE_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendoza, Delgado, García & Barreiro (2018). *Revista Científica Dominio de las Ciencias: El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa del Sector Público*. Manabí. Obtenido de:

<file:///C:/Users/C%C3%A9sar%20Miranda/Downloads/Dialnet-EIControllInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251.pdf>

Marcó, Loguzzo & Leonel. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. Argentina. Obtenido de:

<file:///C:/Users/C%C3%A9sar%20Miranda/Downloads/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>

Salas M. (2010). *Diseño Organizacional de las Instituciones del Estado*. Lima. Obtenido de:

<http://salasmacchiavello.blogspot.com/2010/10/disenio-organizacional-de-las.html>

Dávila J. (2016). *Tesis Efectividad de las Herramientas de Gestión para Mejorar el Servicio al Usuario en el Área de la Sub Gerencia de Obras Públicas y Convenios de la Municipalidad Provincial de Chiclayo*. Lima. Obtenido de:

http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3083/Davila_Bravo_Jes_s_Hern_n.pdf?sequence=5

Escuela de Formación e Innovación Administración Pública. (2015). *Los Documentos Administrativos: Concepto, Funciones y Características. Clasificación y Características de los Documentos Administrativos Emitidos por la Administración. Estilo Administrativo en la Redacción de Documentos*. Murcia. Obtenido de:

<https://estaticos.sterm.org/spublicos/documentos/CARM/C2-TEMA-9.pdf>

Palafox, Ochoa & Jacobo. (2019). *Revista San Gregorio. La Cultura Organizacional Como Base para la Permanencia en las Organizaciones*. México. Obtenido de:

http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072019000200198&lang=es

Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. (2016). *Informe: II Estudio de Clima Organizacional*. Aragón. Obtenido de:

https://transparencia.aragon.es/sites/default/files/documents/ii_estudio_clima_pla_igs_2016.pdf

Almanza & Gordillo (2012). *Revista Mercadeo Estratégico/Liderazgo. Artículo: Funcionamiento Organizacional*. Colombia. Obtenido de:

<https://jrsmarketingcommunications.wordpress.com/2012/11/02/funcionamiento-organizacional-2/#:~:text=Funcionamiento%20organizacional%3A%20es%20considerado%20la,desarrollo%20de%20todas%20las%20actividades>

Gallucci J. (2011). *Modelo de Funcionamiento Organizacional*. Obtenido de:

<https://www.slideshare.net/profejuangallucci/modelo-de-funcionamiento-organizacional>

Galarza, García, Ballesteros, Cuenca & Fernández (2017). *Revista de Cooperativismo y Desarrollo. Estructura organizacional y estilos de liderazgo en Cooperativas de Ahorro y Crédito de Pichincha*. La Plata. Obtenido de:

<file:///C:/Users/C%C3%A9sar%20Miranda/Downloads/Dialnet-EstructuraOrganizacionalYEstilosDeLiderazgoEnCoope-6044786.pdf>

Guamán & Álvarez (2019). *Revista Opuntia Brava. Clima Organizacional y su Incidencia en los Logros de Objetivos Institucionales en las Organizaciones Públicas*. Obtenido de:

<http://200.14.53.83/index.php/opuntiabrava/article/view/868/905>

- Rodríguez A. (2017). *El clima organizacional y el desempeño laboral como herramientas para el éxito empresarial*. Nueva Granada. Obtenido de:
<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16914>
- Thomas & Muñoz (2017). *Los Derechos del Hombre*. Obtenido de:
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=RiITDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=derechos&ots=cwZ-T1KfCM&sig=ptSpNf9_93YPPxm4F5lYugxQ8PQ#v=onepage&q&f=false
- Blanco, Vásquez, García & Melamed (2020). *Revista de Ciencias Sociales. Estructura organizacional como Determinante Competitivo en Pequeñas y Medianas Empresas del Sector Alimentos*. Obtenido de:
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/32429/33857>
- Murillo, García & González (2019). *Propuesta de Estructura Organizacional para Organizaciones Intensivas de Conocimiento: Una Caracterización desde los Centros de Excelencia*. Cali. Obtenido de:
<file:///C:/Users/C%C3%A9sar%20Miranda/Downloads/1084-4525-1-PB.pdf>
- Betancourt A. (2019). *Revista Caribeña de Ciencias Sociales. Descripción y Análisis de la Estructura Organizacional del CUM*. Cuba. Obtenido de:
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/03/estructura-organizacional-cum.html>
- Porto & Angarita (2017). *Corporación Universitaria Americana - Barranquilla, Colombia. Estructuras Organizacionales: Nuevas Tendencias*. Barranquilla. Obtenido de:
<http://publicaciones.americana.edu.co/index.php/adgnosis/article/view/192/209>
- Gómez, Blanco & Conde (2014). *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología: El Sistema de Control Interno para el*

Perfeccionamiento de la Gestión Empresarial en Cuba. La Habana.

Obtenido de:

<https://poseidon01.ssrn.com/delivery.php?ID=700081022092072118118117075086098089010076064020040013104095091123090086126113103025026057038062020002124109069083122122123125006010088060018027082003026070094090022060020008100025097116024020091116086110119016123022118030121030092108087087098118098124&EXT=pdf&INDEX=TRUE>

Vásquez O. (2016). *Universidad de Antioquía: Visión integral del control interno*. Antioquía. Obtenido de:

<https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/328434>

Portal Especializado en Temas de RRHH (2015). *Artículo Las Estructuras en las Organizaciones*. Obtenido de:

<https://www.losrecursoshumanos.com/las-estructuras-en-las-organizaciones/#:~:text=La%20estructura%20organizacional%20es%20la,organizar%20y%20coordinan%20entre%20s%C3%AD.&text=Ejemplos%20de%20estructura%20informa%20son,a%20adaptarse%20a%20los%20cambios>

Gimeno J. (2019). *Revista Internacional Transparencia e Integridad. Corrupción y Seguridad jurídica. La Necesidad de un Marco Normativo de las Decisiones Públicas Anclado en los Principios de Integridad y de Transparencia*. Zaragoza. Obtenido de:

http://www.unizar.es/gimenof/gimenof/INVESTIGACION_files/corruption%20y%20seguridad%20juri%CC%81dica.pdf

De Miguel I. (2017). *Revista de Derecho UNED. El Nuevo Marco Normativo de la Responsabilidad de los Servidores Públicos*. País Vasco. Obtenido de:

http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:RDUNED-2017-20-5080/Nuevo_marco.pdf

Macchiavello M. (2010). *Artículo Reglamento de Organización y Funciones*. Lima. Obtenido de:

<http://salasmacchiavello.blogspot.com/2010/10/reglamento-de-organizacion-y-funciones.html>

Bueno E. (2020). *Tesis Análisis de las relaciones humanas, clima organizacional y satisfacción laboral docente, secundaria, institución educativa técnica José Olaya Balandra*. Callao. Obtenido de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51683/Bueno_GER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Claudio J. (2020). *Tesis Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra*. Lima. Obtenido de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53003/Claudio_SJV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gimeno J. (2019). *Artículo Corrupción y seguridad jurídica. La necesidad de un marco normativo de las decisiones públicas anclado en los principios de Integridad y de Transparencia*. Zaragoza. Obtenido de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6977097>

Revista Deloitte (2011). *Sistema de Normatividad en las Organizaciones*. México. Obtenido de:

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Gobierno-Corporativo/sistema-normatividad-otono11.pdf>

Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega & Pérez (2018). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO*. La Habana. Obtenido de:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018

ANEXOS

Anexo 01. Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, Miranda Orué, César Enrique, egresada de la Escuela de Posgrado Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Privada César Vallejo Trujillo declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la tesis titulada: ***Normas Internas y el Funcionamiento Organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021*** es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el trabajo de Investigación / Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis provenientes de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 10 de julio de 2021.

Miranda Orué César Enrique	
DNI: 41911054	Firma 
ORCID: 0000-0002-4500-9514	

Anexo 02. Declaración de autenticidad del asesor

Yo, Dr. Terrones Marreros, Mario Andrés, docente de la Escuela de Posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Trujillo, asesor de la Tesis titulada: “**Normas Internas y el Funcionamiento Organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021**” del a autor Miranda Orué, César Enrique, constato que la investigación tiene un índice de similitud del 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, agosto del 2021.

Dr. Terrones Marreros, Mario Andrés	
DNI: 17979641	Firma
ORCID: 0000-0001-7841-9977	

Anexo 03. Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, Miranda Orué, César Enrique, identificado con DNI N°41911054, egresado de la Escuela de Posgrado Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Privada César Vallejo, si autorizo la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: “**Normas Internas y el Funcionamiento Organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021**” en el Repositorio Institucional de la Universidad Privada César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto legislativo 822, Ley sobre Derecho de autor, Art 23 y Art 33.

Trujillo, 13 julio de 2021.

Miranda Orué César Enrique	
DNI: 41911054	Firma 
ORCID: 0000-0002-4500-9514	

Anexo 04. Solicitud de Autorización de la entidad para realizar sondeo para investigación académica.

SUMILLA: SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR SONDEO DE INVESTIGACIÓN ACADÉMICA.

SEÑOR:

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ ATENCIÓN GERENTE DE SEGURIDAD CIUDADANA, FISCALIZACIÓN Y TRANSPORTE.

CÉSAR ENRIQUE MIRANDA ORUÉ, identificado con DNI nº41911054, con Código de Matrícula nº7002511827, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Privada César Vallejo, con dirección domiciliaria en la Calle San Carlos N°338, del P.J. San Antonio, de la Provincia de Chiclayo, Departamento de Lambayeque, con el debido respeto me presento y digo:

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona autorización para realizar un sondeo para determinar cual es la **Relación de las Normas Internas con el Funcionamiento Organizacional de la Municipalidad Distrita de José Leonardo Ortiz**, de la Provincia de Chiclayo, Departamento de Lambayeque; como parte de la Tesis para obtener el grado de **Magister en Gestión Pública** por la Universidad Privada César Vallejo; dicho sondeo tiene como objetivo obtener información que me permita desarrollar mi trabajo de investigación, así como el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados luego de su finalización y con la asesoría de los docentes.

Asimismo, se tomará en cuenta consideraciones como la confiabilidad, originalidad, objetividad, libre participación, consentimiento informado y que la información obtenida tiene garantía de no difusión.

Desde ya le agradezco su disposición y colaboración al presente por ser importante para el éxito de la presente investigación académica y para nuestra formación como maestrantes.

SE ADJUNTA:

Copia de mi DNI.

Copia del cuestionario sobre Normas Internas y Funcionamiento Organizacional.

José Leonardo Ortiz, 02 de Junio del 2021.



CÉSAR ENRIQUE MIRANDA ORUÉ
DNI 41911054
COD. MAT. nº7002511827

Anexo 05. Autorización de la entidad para realizar sondeo para investigación académica.

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ**
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia

José Leonardo Ortiz, 12 de junio del 2021.

CARTA N° 012 -2021-GSCFyT/MDJLO

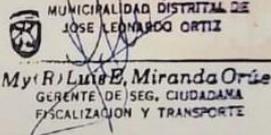
Señor:
CESAR ENRIQUE MIRANDA ORUE
Calle San Carlos, N° 338, P.J. San Antonio. Chiclayo.
Presente. –

Asunto: **OTORGA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR SONDEO DE INVESTIGACIÓN ACADÉMICA.**

Por medio de la presente me dirijo a Usted, en atención a su solicitud de autorización para realizar sondeo de investigación académica: **Relación de las Normas Internas con el Funcionamiento Organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021** como parte de la tesis para obtener el grado de Magister en gestión Pública por la Universidad Privada César vallejo.

Este Gerencia de Seguridad Ciudadana, Fiscalización y Transporte, dentro de las prerrogativas de las cuales se encuentra premunida, le otorga la presente autorización para que realice el sondeo de investigación científica; para lo cual deberá cumplir con los protocolos de bioseguridad establecidos.

Sin ningún otro particular, quedo de Ud.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ
M^YR) Cesar E. Miranda Orue
GERENTE DE SEG. CIUDADANA
FISCALIZACIÓN Y TRANSPORTE

1° - PISO DEL CENTRO OPERACIONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA AV. ENCLAVA CUADRA 5 - URB. CAROLINA DE ORO

Anexo 06. Cuadro de Operacionalización de Variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independiente: Normas Internas	Conjunto variado de reglas dictada por una autoridad legítima a través de un procedimiento pre establecido, que se establecen dentro de un entorno o institución. (Pág. 57). Diccionario Jurídico Elemental. 2010.	Dirigido a los Servidores y Funcionarios pertenecientes a la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. Se medirá mediante un cuestionario de 17 preguntas elaborado por el autor donde se evaluará a las tres dimensiones, esto es el Reglamento Interno Servidores, Reglamento de Organización y Funciones y Texto Único de Procedimientos Administrativos.	Reglamento Interno Servidores	Derechos	Intervalo
				Obligaciones	
			Reglamento de Organización y Funciones	Organización	
				Funciones	
				Pagos	
			Texto Único de Procedimientos Administrativos	Trámites	
Autorización					
Licencias					

Variable Dependiente: El Funcionamiento Organizacional.	<p>Es la forma de funcionamiento que adopta una entidad para cumplir su misión y objetivos, basándose en la configuración de su esquema de autoridad, dependencias y las relaciones entre las personas que hacen posible el desarrollo de todas las actividades destinadas a alcanzar esos objetivos que se persiguen.</p>	<p>Dirigido a los Servidores y Funcionarios pertenecientes a la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. Se medirá mediante un cuestionario de 17 preguntas elaborado por el autor donde se evaluará a las tres dimensiones, esto es la Determinación de Procesos, Seguimiento y Evaluación.</p>	Estructura Organizacional	Organigrama	Intervalo
				Programas de coordinación	
				Involucramiento	
			Cultura organizacional	Misión	
				Factores Actitudinales	
				Relaciones Humanas	
			Clima Organizacional	Satisfacción Laboral	
	Desempeño Laboral				
	Condiciones de Trabajo				

ANEXO 07. Cuestionario sobre las Normas Internas y el Funcionamiento Organizacional.

ENCUESTA:

Buenas tardes, Sres. Servidores y Funcionarios:

Como parte de la tesis para obtener el grado de Magister en Gestión Pública, pido su colaboración para el llenado de la presente encuesta, el cual tiene como objetivo determinar cuál es la relación entre el cumplimiento de las normas internas por parte de servidores y funcionarios con el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, de la Provincia de Chiclayo, Departamento de Lambayeque, 2021.

Por favor siga las siguientes instrucciones: Lea los ítems y marque con un aspa (X) en solo uno de los cuadros de cada pregunta y la escala se considera de 1 a 4, donde:

Siempre= 4 Frecuentemente= 3 Pocas veces= 2 Nunca= 1

N°	Ítems	Preguntas			
		Siempre	Frecuente- mente	Pocas Veces	Nunca
Variable 01 Normas Internas					
01	¿Considera que conoce los derechos que le corresponde en la entidad en la que labora?				
02	¿Considera que conoce las obligaciones que le corresponde cumplir en el ejercicio de sus funciones?				
03	¿Considera que la organización de la entidad en la que labora es la adecuada para cumplir su trabajo?				
04	¿Considera que las funciones que le son asignadas permiten otorgar un servicio óptimo a los administrados?				
05	¿Considera que los pagos realizados por los administrados para obtener un servicio son adecuados?				
06	¿Considera que la tramitación para la obtención de licencias y autorizaciones son los adecuados?				
07	¿Considera que las autorizaciones que emite la entidad son otorgadas cumpliendo los requisitos exigidos?				
08	¿Considera que las licencias que emite la entidad son otorgadas cumpliendo los requisitos?				
Variable 2 Funcionamiento Organizacional					
09	¿Considera que el organigrama de la entidad permite un mejor servicio a los administrados?				
10	¿Considera que los programas de coordinación permiten una mejor articulación de la áreas de la entidad?				
11	¿Considera que existe un involucramiento del personal en las tareas asignadas?				
12	¿Considera que se cumple la misión de la entidad?				
13	¿Considera que sus compañeros de la entidad realizan su trabajo con responsabilidad, disciplina, discreción y cooperación?				
14	¿Considera que las relaciones entre compañeros son adecuadas?				
15	¿Considera que su trabajo le brinda satisfacción?				
16	¿Considera el desempeño laboral de sus compañeros es el adecuado?				
17	¿Considera que desempeña sus funciones en adecuadas condiciones de trabajo?				

Anexo 08. Aplicación del Instrumento Aiken.

N	enunciado / items	Aiken item	Decisión aiken
item1	¿Considera que la entidad se ha preocupado por darle a conocer los derechos que le corresponden (trato respetuoso, a asociarse, a la defensa legal, impugnar decisiones, etc.) contemplados en el RIS?	1,0	valido
item2	¿Considera que la entidad se ha preocupado por darle a conocer las obligaciones (cumplir deberes y funciones, actuar con imparcialidad, cumplir el horario de trabajo, etc.) contempladas en el RIS?	1,0	valido
item3	¿Considera que la forma de organización de la entidad permite cumplir adecuadamente con sus labores asignadas?	1,0	valido
item4	¿Considera que las funciones establecidas en el ROF permiten otorgar un servicio óptimo a los administrados?	1,0	valido
item5	¿Considera que los pagos (tasas y derechos) realizados por los administrados para obtener un servicio son equitativos?	1,0	valido
item6	¿Considera que la tramitación de los procedimientos administrativos para la obtención de licencias y autorizaciones son otorgados en un tiempo razonable?	1,0	valido
item7	¿Considera que las autorizaciones (autorización municipal, salubridad, defensa civil, etc.) que emite la entidad son otorgadas cumpliendo los requisitos exigidos y en forma oportuna?	1,0	valido
item8	¿Considera que las licencias (de construcción, ocupación de vía pública, etc.) que emite la entidad son otorgadas cumpliendo los requisitos y en los tiempos pre establecidos?	1,0	valido
item9	¿Considera que el organigrama de la entidad permite a los servidores y funcionarios ejecutar sus labores para otorgar un mejor servicio a los administrados?	1,0	valido
item10	¿Considera que los programas de coordinación entre las áreas de la entidad (fiscalización, defensa civil, salubridad, catastro, etc.) permiten una mejor articulación de las áreas de la entidad?	1,0	valido

item11	¿Considera que existe en la entidad un involucramiento constante de funcionarios y servidores en las tareas, funciones y responsabilidades asignadas?	1,0	valido
item12	¿Considera que se cumple la misión (brindar servicios municipales de calidad que la población requiere) de la entidad en la que labora?	1,0	valido
item13	¿Considera que sus colegas de la entidad realizan su trabajo con responsabilidad, disciplina, discreción y cooperación?	1,0	valido
item14	¿Considera que las relaciones interpersonales de sus colegas son adecuadas?	1,0	valido
item15	¿Considera que el desempeño de sus labores ya sea como servidor o funcionario le brinda satisfacción laboral?	1,0	valido
item16	¿Considera el desempeño laboral de sus colegas es el adecuado para el funcionamiento de la institución?	1,0	valido
item17	¿Considera que desempeña sus funciones en adecuadas condiciones de trabajo?	1,0	valido
V AIKEN INSTRUMENTO		1,0	valido

Anexo 09. Matriz de los Encuestados.

		Variable Independiente: Normas Internas								Variable Dependiente: El Funcionamiento Organizacional													
		Reglamento Interno Servidores				Reglamento de Organización y Funciones				Texto Único de Procedimientos Administrativos				Estructura Organizacional			Cultura organizacional			Clima Organizacional			
		Derechos	Obligaciones	Organización	Funciones	Pagos	Trámites	Autorización	Licencias	Organigrama	Programas de coordinación	Involucramiento	Misión	Factores Actitudinales	Relaciones Humanas	Satisfacción Laboral	Desempeño Laboral	Condiciones de Trabajo	Normas Internas	Funcionamiento Organizacional			
Nº ENCUESTADO		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17					
1		3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	18	19			
2		1	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	4	2	1	14	18			
3		2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	1	1	3	2	2	1	18	18			
4		2	4	1	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	19	18			
5		1	1	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	13	16			
6		1	4	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	15	17			
7		2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	18	19			
8		1	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2	2	15	17			
9		2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	16	18			
10		1	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	15	16			
11		1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	13	15			
12		1	2	2	1	1	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	19	19			
13		2	4	4	2	3	1	4	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	23	23			
14		1	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	14	14			
15		2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	19	21			
16		1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	3	2	14	18			
17		2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	18	22			
18		2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	18	19			
19		1	2	2	3	1	2	3	2	1	1	2	3	2	2	2	3	2	16	18			
20		2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	2	3	4	2	3	2	3	18	21			
Nunca	1	10	2	3	4	4	2	1	4	4	7	0	5	2	2	2	1	7					
Pocas veces	2	9	11	13	13	10	15	15	11	15	11	18	11	13	13	11	14	10					
Frecuentemente	3	1	4	3	2	5	2	2	4	1	2	2	4	4	5	6	5	3					
Siempre	4	0	3	1	1	1	1	2	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0					

Anexo 10. Coeficiente de Alfa de Cronbach.

Encuesta total:

Número total de preguntas: 17

Número de casos evaluados: 15

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	17

El alfa de Cronbach en la encuesta total, se obtiene 0,934 (93.4%) que se encuentra muy cercano a 1, lo que quiere decir que los ítems son consistentes y confiables.

Anexo 11. Validación de los Tres Expertos.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Trujillo, 21 de Mayo del 2021.

Mg. ARTEAGA HERNÁNDEZ José Moisés

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo; luego para manifestarle, que estamos desarrollando la tesis titulada: Normas Internas y el Funcionamiento Organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento de la presente investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de usted.

Atentamente,



César Enrique Miranda Orué

DNI N° 41911054

DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y DEFINICIÓN OPERACIONAL - DIMENSIONES

Variable 1: Normas Internas

Definición conceptual

Diccionario Jurídico Elemental, (2010), manifiesta que es un conjunto variado de reglas dictadas por una autoridad legítima a través de un procedimiento pre establecido que se establece en un entorno o institución.

Definición operacional

Dirigido a los servidores y funcionarios pertenecientes a la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. Se medirá mediante un cuestionario de 17 preguntas elaborado por el autor donde se evaluará a las tres dimensiones: Reglamento Interno de Servidores, Reglamento de Organización y Funciones y Texto Único de Procedimientos Administrativos; asignándoles niveles de puntuación a sus respuestas en la Escala de Likert. (Sánchez, 2018, p.12).

Dimensión 1: Reglamento Interno de Servidores

Se define como un conjunto de disposiciones normativas escritas, dictada por la administración y que tiene por finalidad dejar establecido taxativamente los cauces por los cuales discurre la labor tanto de servidores como de funcionarios, así como el conocimiento previo de las conductas pasibles de sanción que puedan acontecer al interno de la entidad.

Dimensión 2: Reglamento de Organización y Funciones

Dávila (2016), define al Reglamento de Organización y Funciones como el instrumento de administración en el cual se establece de manera clara y precisa la configuración de una determinada institución pública delimitando taxativamente las competencias, prerrogativas, fines y objetivos de las distintas unidades operativas.

Dimensión 3: Texto Único de Procedimientos Administrativos

Viene a ser el documento de gestión de observancia obligatoria por todos los administrados, sea persona natural o jurídica, para acceder a los bienes y servicios que presta una determinada entidad.

Variable 2: El Funcionamiento Organizacional

Definición conceptual

Es la forma de funcionamiento que adopta una entidad para cumplir su misión y objetivos, basándose en la configuración de su esquema de autoridad, dependencias y las relaciones entre las personas que hacen posible el desarrollo de todas las actividades destinadas a alcanzar esos objetivos que se persiguen.

Definición operacional

Dirigido a los servidores y funcionarios pertenecientes a la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. Se medirá mediante un cuestionario de 17 preguntas elaborado por el autor donde se evaluará a las tres dimensiones: Estructura Organizacional, Cultura Organizacional y Clima Organizacional; asignándoles niveles de puntuación a sus respuestas en la Escala de Likert. (Sánchez, 2018, p.12).

Dimensión 1: Estructura Organizacional

A. Porto y L. Angarita (2017), la definen como el conjunto de medios dispuestos con el propósito de distribuir las labores en distintas tareas y conseguir una armonización y/o articulación. La estructuración de una determinada entidad es entonces el enlace de todas las partes que la conforman y sus actividades.

Dimensión 2: Cultura Organizacional

Los Autores M. Palafox, S. Ochoa y C. Jacobo (2019), expresan que la Cultura Organizacional se caracteriza por el modo en que las personas que integran de una entidad conviven e interactúan con sus creencias, valores y puntos de vista; además de las variadas formas de trabajar dentro de la entidad, sobre todo porque permite moldear y direccionar la actitud de los integrantes de la misma. Este aspecto consiste en que los trabajadores efectúen su trabajo con agrado y

sobre todo tratar de hacerlos sentir parte integrante de la misma. Es importante tener en cuenta que también se busca lograr un compromiso e implicación con la organización y que los trabajadores se sientan felices y realizados de trabajar en ella.

Dimensión 3: Clima Organizacional

El Informe: II Estudio de Clima Organizacional Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, establece que el **Clima Organizacional**, viene a ser las interpretaciones hechas por los integrantes de una determinada entidad en referencia a las costumbres, usos y métodos que una organización recompensa, apoya y espera. Hace referencia a las apreciaciones que los miembros de una organización tienen del entorno en el que desempeñan sus labores.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Normas Internas y el Funcionamiento Organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÒTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>¿Cuál es la relación entre el cumplimiento de las normas internas por parte de servidores y funcionarios con el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Provincia de Chiclayo, Departamento de Lambayeque, 2021?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre el cumplimiento de las normas internas por parte de servidores y funcionarios con el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.</p> <p>Objetivos específicos O₁: Determinar la situación actual de las normas internas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.</p>	<p>Hipòtesis General El cumplimiento de las normas internas por parte de servidores y funcionarios se relaciona significativamente con el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.</p>	Variable 1: Normas Internas				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
			Reglamento Interno de Servidores	Derechos Obligaciones	1-2	Nunca= 1 Pocas veces= 2 Frecuentemente= 3 Siempre= 4	
			Reglamento de Organización y Funciones	Organización Funciones	3-4	Nunca= 1 Pocas veces= 2 Frecuentemente= 3 Siempre= 4	
Texto Único de Procedimientos Administrativos	Pagos Trámites Autorizaciones Licencias	5-8	Nunca= 1 Pocas veces= 2 Frecuentemente= 3 Siempre= 4				

O₂: Identificar el nivel de avance del cumplimiento de las normas internas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.

O₃: Precisar la importancia de las normas internas con el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.

Hipótesis Nula

el cumplimiento de las normas internas por parte de servidores y funcionarios no se relaciona significativamente en el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.

Variable 2: Funcionamiento Organizacional				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
Estructura Organizacional	Organigrama Programas de Coordinación Involucramiento	9-11	Nunca= 1 Pocas veces= 2 Frecuentemente= 3 Siempre= 4	
Cultura Organizacional	Misión Factores Actitudinales	12-13	Nunca= 1 Pocas veces= 2 Frecuentemente= 3 Siempre= 4	
Clima Organizacional	Relaciones Humanas Satisfacción Laboral Desempeño Laboral Condiciones de Trabajo	14-17	Nunca= 1 Pocas veces= 2 Frecuentemente= 3 Siempre= 4	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

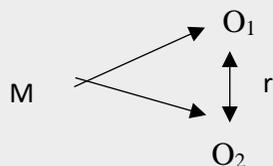
POBLACIÓN Y MUESTRA

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

ESTRATEGIAS A UTILIZAR

Tipo: Aplicada

Diseño: No experimental -
Transversal Correlacional Simple
Donde:



M: Muestra de Servidores y Funcionarios de la Gerencia de Seguridad Ciudadana, Fiscalización y Transporte de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

O₁: medición de la variable Normas Internas.

O₂: medición de la variable Funcionamiento Organizacional.

r: correlación entre variables

Población: 20 entre servidores y funcionarios.

Muestra: 20 entre servidores y funcionarios.

Tipo de muestreo: Censal.

Variable 1: Normas Internas

Técnicas: Encuesta

Instrumentos: Cuestionario

Ámbito de Aplicación: Gerencia de Seguridad Ciudadana, Fiscalización y Transporte de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

Forma de Administración: Colectiva.

Variable 2: Funcionamiento Organizacional

Técnicas: Encuesta

Instrumentos: Cuestionario

Ámbito de Aplicación: Gerencia de Seguridad Ciudadana, Fiscalización y Transporte de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

Forma de Administración: Colectiva

Descriptiva:

Para el análisis de los datos ha sido efectuado con ayuda del software estadístico SPSS, versión 26, mediante el cual se determinaron tablas y datos porcentuales para los resultados de las encuestas aplicadas a la muestra de investigación.

Inferencial:

Se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilks, puesto que se aplicará menos de 50 encuestas.

De igual manera, la correlación de las variables se midió mediante el coeficiente de Pearson y Spearman. Pearson mide la relación lineal entre dos variables continuas.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable 1: Normas Internas

Variable 2: Funcionamiento Organizacional

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Normas Internas	Diccionario Jurídico Elemental, (2010), conjunto variado de reglas dictada por una autoridad legítima a través de un procedimiento pre establecido, que se establecen dentro de un entorno o institución.	Dirigido a los servidores y funcionarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz; permitiendo medir a través de un cuestionario de 17 preguntas, donde se evaluará a las tres dimensiones, esto es el Reglamento Interno de Servidores, el Reglamento de Organización y Funciones y el Texto Único de Procedimientos Administrativos; asignándoles niveles de puntuación a sus respuestas en la Escala de Likert. (Sánchez, 2018, p.12).	Reglamento Interno de Servidores.	Derechos Obligaciones	Intervalo
			Reglamento de Organización y Funciones.	Organización Funciones	
			Texto Único de Procedimientos Administrativos.	Pagos	
				Trámites	
				Autorizaciones	
			Licencias		

V2: El Funcionamiento Organizacional	Es la forma de funcionamiento que adopta una entidad para cumplir su misión y objetivos, basándose en la configuración de su esquema de autoridad, dependencias y las relaciones entre las personas que hacen posible el desarrollo de todas las actividades destinadas a alcanzar esos objetivos que se persiguen.	Dirigido a los servidores y funcionarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz; permitiendo medir a través de un cuestionario de 17 preguntas, donde se evaluará a las tres dimensiones, esto es el Reglamento Interno de Servidores, el Reglamento de Organización y Funciones y el Texto Único de Procedimientos Administrativos; asignándoles niveles de puntuación a sus respuestas en la Escala de Likert. (Sánchez, 2018, p.12)	Estructura Organizacional	Organigrama	Intervalo
				Programas de Coordinación	
			Cultura Organizacional	Misión	
				Factores Actitudinales	
			Clima Organizacional	Relaciones Humanas	
				Satisfacción Laboral	
				Desempeño Laboral	
				Condiciones de Trabajo	

CUESTIONARIO SOBRE LAS NORMAS INTERNAS Y EL FUNCIONAMIENTO ORGANIZACIONAL

ENCUESTA:

Buenas tardes, servidores y funcionarios:

Como parte de la tesis para obtener el grado de Magister en Gestión Pública, pido su colaboración para el llenado de esta encuesta, cuyo objetivo es determinar cuál es la relación de las Normas Internas con el Funcionamiento Organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, de la Provincia de Chiclayo, Departamento de Lambayeque, 2021.

Por favor siga las siguientes instrucciones: Lea los ítems y marque con un aspa (X) en solo uno de los cuadros de cada pregunta y la escala se considera de 1 a 4, donde:

Siempre= 4

Frecuentemente= 3

Pocas veces= 2

Nunca= 1

Nº	Ítems	Respuesta			
		Siempre	Frecuentemente	Pocas veces	Nunca
Variable 01: Normas Internas					
01	¿Considera que la entidad se ha preocupado por darle a conocer los derechos que le corresponden (trato respetuoso, a asociarse, a la defensa legal, impugnar decisiones, etc.) contemplados en el RIS?				
02	¿Considera que la entidad se ha preocupado por darle a conocer las obligaciones (cumplir deberes y funciones, actuar con imparcialidad, cumplir el horario de trabajo, etc.) contempladas en el RIS?				
03	¿Considera que la forma de organización de la entidad permite cumplir adecuadamente con sus labores asignadas?				
04	¿Considera que las funciones establecidas en el ROF permiten otorgar un servicio óptimo a los administrados?				
05	¿Considera que los pagos (tasas y derechos) realizados por los administrados para obtener un servicio son equitativos?				
06	¿Considera que la tramitación de los procedimientos administrativos para la obtención de licencias y autorizaciones son otorgados en un tiempo razonable?				
07	¿Considera que las autorizaciones (autorización municipal, salubridad, defensa civil, etc.) que emite la entidad son otorgadas cumpliendo los requisitos exigidos y en forma oportuna?				
08	¿Considera que las licencias (de construcción, ocupación de vía pública, etc.) que emite la entidad son otorgadas cumpliendo los requisitos y en los tiempos pre establecidos?				
Variable 2: Funcionamiento Organizacional					
09	¿Considera que el organigrama de la entidad permite a los servidores y funcionarios ejecutar sus labores para otorgar un mejor servicio a los administrados?				
10	¿Considera que los programas de coordinación entre las áreas de la entidad (fiscalización, defensa civil, salubridad, catastro, etc.) permiten una mejor articulación de las áreas de la entidad?				
11	¿Considera que existe en la entidad un involucramiento constante de funcionarios y servidores en las tareas, funciones y responsabilidades asignadas?				

12	¿Considera que se cumple la misión (brindar servicios municipales de calidad que la población requiere) de la entidad en la que labora?				
13	¿Considera que sus colegas de la entidad realizan su trabajo con responsabilidad, disciplina, discreción y cooperación?				
14	¿Considera que las relaciones interpersonales de sus colegas son adecuadas?				
15	¿Considera que el desempeño de sus labores ya sea como servidor o funcionario le brinda satisfacción laboral?				
16	¿Considera el desempeño laboral de sus colegas es el adecuado para el funcionamiento de la institución?				
17	¿Considera que desempeña sus funciones en adecuadas condiciones de trabajo?				

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS NORMAS INTERNAS

Nº	Indicador	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
01	Derechos	¿Considera que la entidad se ha preocupado por darle a conocer los derechos que le corresponden (trato respetuoso, a asociarse, a la defensa legal, impugnar decisiones, etc.) contemplados en el RIS?	X		X		X		
02	Obligaciones	¿Considera que la entidad se ha preocupado por darle a conocer las obligaciones (cumplir deberes y funciones, actuar con imparcialidad, cumplir el horario de trabajo, etc.) contempladas en el RIS?	X		X		X		
03	Organización	¿Considera que la forma de organización de la entidad permite cumplir adecuadamente con sus labores asignadas?	X		X		X		
04	Funciones	¿Considera que las funciones establecidas en el ROF permiten otorgar un servicio óptimo a los administrados?	X		X		X		
05	Pagos	¿Considera que los pagos (tasas y derechos) realizados por los administrados para obtener un servicio son equitativos?	X		X		X		
06	Trámites	¿Considera que la tramitación de los procedimientos administrativos para la obtención de licencias y autorizaciones son otorgados en un tiempo razonable?	X		X		X		
07	Autorizaciones	¿Considera que las autorizaciones (autorización municipal, salubridad, defensa civil, etc.) que emite la entidad son otorgadas cumpliendo los requisitos exigidos y en forma oportuna?	X		X		X		
08	Licencias	¿Considera que las licencias (de construcción, ocupación de vía pública, etc.) que emite la entidad son otorgadas cumpliendo los requisitos y en los tiempos pre establecidos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del juez evaluador: ARTEAGA HERNANDEZ José Moisés

Especialidad del evaluador: Maestría en Gestión Pública

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

No aplicable []

DNI: 46745336

28 de mayo de 2021



Firmado digitalmente por ARTEAGA
HERNANDEZ Jose Moises FAU
20159981216 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.05.2021 10:16:16 -05:00

Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL FUNCIONAMIENTO ORGANIZACIONAL

Nº	Indicador	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
09	Organigrama	¿Considera que el organigrama de la entidad permite a los servidores y funcionarios ejecutar sus labores para otorgar un mejor servicio a los administrados?	X		X		X		
10	Programas de Coordinación	¿Considera que los programas de coordinación entre las áreas de la entidad (fiscalización, defensa civil, salubridad, catastro, etc.) permiten una mejor articulación de las áreas de la entidad?	X		X		X		
11	Involucramiento	¿Considera que existe en la entidad un involucramiento constante de funcionarios y servidores en las tareas, funciones y responsabilidades asignadas?	X		X		X		
12	Misión	¿Considera que se cumple la misión (brindar servicios municipales de calidad que la población requiere) de la entidad en la que labora?	X		X		X		
13	Factores Actitudinales	¿Considera que sus colegas de la entidad realizan su trabajo con responsabilidad, disciplina, discreción y cooperación?	X		X		X		
14	Relaciones Humanas	¿Considera que las relaciones interpersonales de sus colegas son adecuadas?	X		X		X		
15	Satisfacción Laboral	¿Considera que el desempeño de sus labores ya sea como servidor o funcionario le brinda satisfacción laboral?	X		X		X		
16	Desempeño Laboral	¿Considera el desempeño laboral de sus colegas es el adecuado para el funcionamiento de la institución?	X		X		X		
17	Condiciones de Trabajo	¿Considera que desempeña sus funciones en adecuadas condiciones de trabajo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del juez evaluador: ARTEAGA HERNANDEZ José Moisés DNI: 46745336

Especialidad del evaluador: Maestría en Gestión Pública

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

No aplicable []

28 de mayo de 2021



Firmado digitalmente por ARTEAGA
HERNANDEZ Jose Moises FAU
20159981216 soft
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 28.05.2021 10:15:46 -05:00

Firma

CARTA DE PRESENTACIÓN

Trujillo, 21 de Mayo del 2021.

Mg. PIZARRO PIZCOYA Rosa Elena.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo; luego para manifestarle, que estamos desarrollando la tesis titulada: Normas Internas y el Funcionamiento Organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento; de la presente investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de usted.

Atentamente,



César Enrique Miranda Orué
DNI N°41911054

DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y DEFINICIÓN OPERACIONAL - DIMENSIONES

Variable 1: Normas Internas

Definición conceptual

Diccionario Jurídico Elemental, (2010), manifiesta que es un conjunto variado de reglas dictadas por una autoridad legítima a través de un procedimiento pre establecido que se establecen en un entorno o institución.

Definición operacional

Dirigido a los servidores y funcionarios pertenecientes a la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. Se medirá mediante un cuestionario de 17 preguntas elaborado por el autor donde se evaluará a las tres dimensiones: Reglamento Interno de Servidores, Reglamento de Organización y Funciones y Texto Único de Procedimientos Administrativos; asignándoles niveles de puntuación a sus respuestas en la Escala de Likert. (Sánchez, 2018, p.12).

Dimensión 1: Reglamento Interno de Servidores

Se define como un conjunto de disposiciones normativas escritas, dictada por la administración y tiene por finalidad dejar establecido taxativamente los cauces por los cuales discurre la labor tanto de servidores como de funcionarios, así como el conocimiento previo de las conductas pasibles de sanción que puedan acontecer al interno de la entidad.

Dimensión 2: Reglamento de Organización y Funciones

Dávila (2016), define al Reglamento de Organización y Funciones como el instrumento de administración en el cual se establece de manera clara y precisa la configuración de una determinada institución pública delimitando taxativamente las competencias, prerrogativas, fines y objetivos de las distintas unidades operativas.

Dimensión 3: Texto Único de Procedimientos Administrativos

Viene a ser el documento de gestión de observancia obligatoria por todos los administrados, sea persona natural o jurídica, para acceder a los bienes y servicios que presta una determinada entidad.

Variable 2: El Funcionamiento Organizacional

Definición conceptual

Es la forma de funcionamiento que adopta una entidad para cumplir su misión y objetivos, basándose en la configuración de su esquema de autoridad, dependencias y las relaciones entre las personas que hacen posible el desarrollo de todas las actividades destinadas a alcanzar esos objetivos que se persiguen.

Definición operacional

Dirigido a los servidores y funcionarios pertenecientes a la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. Se medirá mediante un cuestionario de 17 preguntas elaborado por el autor donde se evaluará a las tres dimensiones: Estructura Organizacional, Cultura Organizacional y Clima Organizacional; asignándoles niveles de puntuación a sus respuestas en la Escala de Likert. (Sánchez, 2018, p.12).

Dimensión 1: Estructura Organizacional

A. Porto y L. Angarita (2017), la definen como el conjunto de medios dispuestos con el propósito de distribuir las labores en distintas tareas y conseguir una armonización y/o articulación. La estructuración de una determinada entidad es entonces el enlace de todas las partes que la conforman y sus actividades.

Dimensión 2: Cultura Organizacional

Los Autores M. Palafox, S. Ochoa y C. Jacobo (2019), expresan que la Cultura Organizacional se caracteriza por el modo en que las personas que integran de una entidad conviven e interactúan con sus creencias, valores y puntos de vista; además de las variadas formas de trabajar dentro de la entidad, sobre todo porque permite moldear y direccionar la actitud de los integrantes de la misma. Este aspecto consiste en que los trabajadores efectúen su trabajo con agrado y sobre todo tratar de hacerlos sentir parte integrante de la misma. Es importante

tener en cuenta que también se busca lograr un compromiso e implicación con la organización y que los trabajadores se sientan felices y realizados de trabajar en ella.

Dimensión 3: Clima Organizacional

El Informe: II Estudio de Clima Organizacional Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, establece que el **Clima Organizacional**, viene a ser las interpretaciones hechas por los integrantes de una determinada entidad en referencia a las costumbres, usos y métodos que una organización recompensa, apoya y espera. Hace referencia a las apreciaciones que los miembros de una organización tienen del entorno en el que desempeñan sus labores.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Normas Internas y el Funcionamiento Organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÒTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>¿Cuál es la relación entre el cumplimiento de las normas internas por parte de servidores y funcionarios con el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Provincia de Chiclayo, Departamento de Lambayeque, 2021?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre el cumplimiento de las normas internas por parte de servidores y funcionarios con el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.</p> <p>Objetivos específicos O₁: Determinar la situación actual de las normas internas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.</p>	<p>Hipòtesis General El cumplimiento de las normas internas por parte de servidores y funcionarios se relaciona significativamente con el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.</p>	Variable 1: Normas Internas				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
			Reglamento Interno de Servidores	Derechos Obligaciones	1-2	Nunca= 1 Pocas veces= 2 Frecuentemente= 3 Siempre= 4	
			Reglamento de Organización y Funciones	Organización Funciones	3-4	Nunca= 1 Pocas veces= 2 Frecuentemente= 3 Siempre= 4	
Texto Único de Procedimientos Administrativos	Pagos Trámites Autorizaciones Licencias	5-8	Nunca= 1 Pocas veces= 2 Frecuentemente= 3 Siempre= 4				

O₂: Identificar el nivel de avance del cumplimiento de las normas internas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.

O₃: Precisar la importancia de las normas internas con el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.

Hipótesis Nula

El cumplimiento de las normas internas por parte de servidores y funcionarios no se relaciona significativamente en el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.

Variable 2: Funcionamiento Organizacional				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
Estructura Organizacional	Organigrama Programas de Coordinación Involucramiento	9-11	Nunca= 1 Pocas veces= 2 Frecuentemente= 3 Siempre= 4	
Cultura Organizacional	Misión Factores Actitudinales	12-13	Nunca= 1 Pocas veces= 2 Frecuentemente= 3 Siempre= 4	
Clima Organizacional	Relaciones Humanas Satisfacción Laboral Desempeño Laboral Condiciones de Trabajo	14-17	Nunca= 1 Pocas veces= 2 Frecuentemente= 3 Siempre= 4	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

POBLACIÓN Y MUESTRA

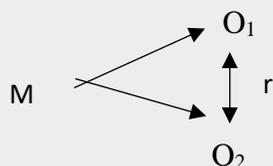
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

ESTRATEGIAS A UTILIZAR

Tipo: Aplicada

Diseño: No experimental - Transversal Correlacional Simple

Donde:



M: Muestra de Servidores y Funcionarios de la Gerencia de Seguridad Ciudadana, Fiscalización y Transporte de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

O₁: medición de la variable Normas Internas.

O₂: medición de la variable Funcionamiento Organizacional.

r: correlación entre variables

Población: 20 entre servidores y funcionarios.

Muestra: 20 entre servidores y funcionarios.

Tipo de muestreo: Censal

Variable 1: Normas Internas

Técnicas: Encuesta

Instrumentos: Cuestionario

Ámbito de Aplicación: Gerencia de Seguridad Ciudadana, Fiscalización y Transporte de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

Forma de Administración: Colectiva.

Variable 2: Funcionamiento Organizacional

Técnicas: Encuesta

Instrumentos: Cuestionario

Ámbito de Aplicación: Gerencia de Seguridad Ciudadana, Fiscalización y Transporte de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

Forma de Administración: Colectiva

Descriptiva:

Para el análisis de los datos ha sido efectuado con ayuda del software estadístico SPSS, versión 26, mediante el cual se determinaron tablas y datos porcentuales para los resultados de las encuestas aplicadas a la muestra de investigación.

Inferencial:

Se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilks, puesto que se aplicará menos de 50 encuestas.

De igual manera, la correlación de las variables se midió mediante el coeficiente de Pearson y Spearman. Pearson mide la relación lineal entre dos variables continuas

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable 1: Normas Internas

Variable 2: Funcionamiento Organizacional

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Normas Internas	Diccionario Jurídico Elemental, (2010), conjunto variado de reglas dictada por una autoridad legítima a través de un procedimiento pre establecido, que se establecen dentro de un entorno o institución.	Dirigido a los servidores y funcionarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz; permitiendo medir a través de un cuestionario de 17 preguntas, donde se evaluará a las tres dimensiones, esto es el Reglamento Interno de Servidores, el Reglamento de Organización y Funciones y el Texto Único de Procedimientos Administrativos; asignándoles niveles de puntuación a sus respuestas en la Escala de Likert. (Sánchez, 2018, p.12)	Reglamento Interno de Servidores.	Derechos	Intervalo
				Obligaciones	
			Reglamento de Organización y Funciones.	Organización	
				Funciones	
			Texto Único de Procedimientos Administrativos.	Pagos	
				Trámites	
				Autorizaciones	
	Licencias				

V2: Funcionamiento Organizacional	El	Es la forma de funcionamiento que adopta una entidad para cumplir su misión y objetivos, basándose en la configuración de su esquema de autoridad, dependencias y las relaciones entre las personas que hacen posible el desarrollo de todas las actividades destinadas a alcanzar esos objetivos que se persiguen.	Dirigido a los servidores y funcionarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz; permitiendo medir a través de un cuestionario de 17 preguntas, donde se evaluará a las tres dimensiones, esto es el Reglamento Interno de Servidores, el Reglamento de Organización y Funciones y el Texto Único de Procedimientos Administrativos; asignándoles niveles de puntuación a sus respuestas en la Escala de Likert. (Sánchez, 2018, p.12)	Estructura Organizacional	Organigrama	Intervalo
					Programas de Coordinación	
				Cultura Organizacional	Misión	
					Factores Actitudinales	
				Clima Organizacional	Relaciones Humanas	
					Satisfacción Laboral	
					Desempeño Laboral	
					Condiciones de Trabajo	

CUESTIONARIO SOBRE LAS NORMAS INTERNAS Y FUNCIONAMIENTO ORGANIZACIONAL

ENCUESTA:

Buenas tardes, servidores y funcionarios:

Como parte de la tesis para obtener el grado de Magister en Gestión Pública, pido su colaboración para el llenado de esta encuesta, cuyo objetivo es determinar cuál es la relación de las Normas Internas con el Funcionamiento Organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, de la Provincia de Chiclayo, Departamento de Lambayeque, 2021.

Por favor siga las siguientes instrucciones: Lea los ítems y marque con un aspa (X) en solo uno de los cuadros de cada pregunta y la escala se considera de 1 a 4, donde:

Siempre= 4

Frecuentemente= 3

Pocas veces= 2

Nunca= 1

Nº	Ítems	Respuesta			
		Siempre	Frecuentemente	Pocas veces	Nunca
Variable 01: Normas Internas					
01	¿Considera que la entidad se ha preocupado por darle a conocer los derechos que le corresponden (trato respetuoso, a asociarse, a la defensa legal, impugnar decisiones, etc.) contemplados en el RIS?				
02	¿Considera que la entidad se ha preocupado por darle a conocer las obligaciones (cumplir deberes y funciones, actuar con imparcialidad, cumplir el horario de trabajo, etc.) contempladas en el RIS?				
03	¿Considera que la forma de organización de la entidad permite cumplir adecuadamente con sus labores asignadas?				
04	¿Considera que las funciones establecidas en el ROF permiten otorgar un servicio óptimo a los administrados?				
05	¿Considera que los pagos (tasas y derechos) realizados por los administrados para obtener un servicio son equitativos?				
06	¿Considera que la tramitación de los procedimientos administrativos para la obtención de licencias y autorizaciones son otorgados en un tiempo razonable?				
07	¿Considera que las autorizaciones (autorización municipal, salubridad, defensa civil, etc.) que emite la entidad son otorgadas cumpliendo los requisitos exigidos y en forma oportuna?				
08	¿Considera que las licencias (de construcción, ocupación de vía pública, etc.) que emite la entidad son otorgadas cumpliendo los requisitos y en los tiempos pre establecidos?				
Variable 2: Funcionamiento Organizacional					
09	¿Considera que el organigrama de la entidad permite a los servidores y funcionarios ejecutar sus labores para otorgar un mejor servicio a los administrados?				
10	¿Considera que los programas de coordinación entre las áreas de la entidad (fiscalización, defensa civil, salubridad, catastro, etc.) permiten una mejor articulación de las áreas de la entidad?				
11	¿Considera que existe en la entidad un involucramiento constante de funcionarios y servidores en las tareas, funciones y responsabilidades asignadas?				

12	¿Considera que se cumple la misión (brindar servicios municipales de calidad que la población requiere) de la entidad en la que labora?				
13	¿Considera que sus colegas de la entidad realizan su trabajo con responsabilidad, disciplina, discreción y cooperación?				
14	¿Considera que las relaciones interpersonales de sus colegas son adecuadas?				
15	¿Considera que el desempeño de sus labores ya sea como servidor o funcionario le brinda satisfacción laboral?				
16	¿Considera el desempeño laboral de sus colegas es el adecuado para el funcionamiento de la institución?				
17	¿Considera que desempeña sus funciones en adecuadas condiciones de trabajo?				

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS NORMAS INTERNAS

Nº	Indicador	Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
01	Derechos	¿Considera que la entidad se ha preocupado por darle a conocer los derechos que le corresponden (trato respetuoso, a asociarse, a la defensa legal, impugnar decisiones, etc.) contemplados en el RIS?	X		X		X		
02	Obligaciones	¿Considera que la entidad se ha preocupado por darle a conocer las obligaciones (cumplir deberes y funciones, actuar con imparcialidad, cumplir el horario de trabajo, etc.) contempladas en el RIS?	X		X		X		
03	Organización	¿Considera que la forma de organización de la entidad permite cumplir adecuadamente con sus labores asignadas?	X		X		X		
04	Funciones	¿Considera que las funciones establecidas en el ROF permiten otorgar un servicio óptimo a los administrados?	X		X		X		
05	Pagos	¿Considera que los pagos (tasas y derechos) realizados por los administrados para obtener un servicio son equitativos?	X		X		X		
06	Trámites	¿Considera que la tramitación de los procedimientos administrativos para la obtención de licencias y autorizaciones son otorgados en un tiempo razonable?	X		X		X		
07	Autorizaciones	¿Considera que las autorizaciones (autorización municipal, salubridad, defensa civil, etc.) que emite la entidad son otorgadas cumpliendo los requisitos exigidos y en forma oportuna?	X		X		X		
08	Licencias	¿Considera que las licencias (de construcción, ocupación de vía pública, etc.) que emite la entidad son otorgadas cumpliendo los requisitos y en los tiempos pre establecidos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del juez evaluador: PIZARRO PIZCOYA Rosa Elena

DNI: 17434594

No aplicable []

Especialidad del evaluador: Maestría en Gestión Pública

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

28 de mayo de 2021


Abog. ROSA ELENA PIZARRO PIZCOYA
REG. ICAL N°2543
MAG. EN GESTIÓN PÚBLICA
DNI 17434594
Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL FUNCIONAMIENTO ORGANIZACIONAL

Nº	Indicador	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
09	Organigrama	¿Considera que el organigrama de la entidad permite a los servidores y funcionarios ejecutar sus labores para otorgar un mejor servicio a los administrados?	X		X		X		
10	Programas de Coordinación	¿Considera que los programas de coordinación entre las áreas de la entidad (fiscalización, defensa civil, salubridad, catastro, etc.) permiten una mejor articulación de las áreas de la entidad?	X		X		X		
11	Involucramiento	¿Considera que existe en la entidad un involucramiento constante de funcionarios y servidores en las tareas, funciones y responsabilidades asignadas?	X		X		X		
12	Misión	¿Considera que se cumple la misión (brindar servicios municipales de calidad que la población requiere) de la entidad en la que labora?	X		X		X		
13	Factores Actitudinales	¿Considera que sus colegas de la entidad realizan su trabajo con responsabilidad, disciplina, discreción y cooperación?	X		X		X		
14	Relaciones Humanas	¿Considera que las relaciones interpersonales de sus colegas son adecuadas?	X		X		X		
15	Satisfacción Laboral	¿Considera que el desempeño de sus labores ya sea como servidor o funcionario le brinda satisfacción laboral?	X		X		X		
16	Desempeño Laboral	¿Considera el desempeño laboral de sus colegas es el adecuado para el funcionamiento de la institución?	X		X		X		
17	Condiciones de Trabajo	¿Considera que desempeña sus funciones en adecuadas condiciones de trabajo?	X		X		X		

28 de mayo de 2021

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del juez evaluador: PIZARRO PIZCOYA Rosa Elena DNI:

Especialidad del evaluador: Maestría en Gestión Pública

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

No aplicable []


Abog. ROSA ELENA PIZARRO PIZCOYA
REG. ICAL N°2543
MAG. EN GESTIÓN PÚBLICA
DNI 17434594
Firma

CARTA DE PRESENTACIÓN

Trujillo, 19 de Mayo del 2021.

Mg. SEGURA TEJADA Carlos.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo; luego para manifestarle, que estamos desarrollando la tesis titulada: Normas Internas y el Funcionamiento Organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento; de la presente investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de usted.

Atentamente,



César Enrique Miranda Orué

DNI N° 41911054

DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y DEFINICIÓN OPERACIONAL - DIMENSIONES

Variable 1: Normas Internas

Definición conceptual

Diccionario Jurídico Elemental, (2010), manifiesta que es un conjunto variado de reglas dictadas por una autoridad legítima a través de un procedimiento pre establecido que se establecen en un entorno o institución.

Definición operacional

Dirigido a los servidores y funcionarios pertenecientes a la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. Se medirá mediante un cuestionario de 17 preguntas elaborado por el autor donde se evaluará a las tres dimensiones: Reglamento Interno de Servidores, Reglamento de Organización y Funciones y Texto Único de Procedimientos Administrativos; asignándoles niveles de puntuación a sus respuestas en la Escala de Likert. (Sánchez, 2018, p.12).

Dimensión 1: Reglamento Interno de Servidores

Se define como un conjunto de disposiciones normativas escritas, dictada por la administración y tiene por finalidad dejar establecido taxativamente los cauces por los cuales discurre la labor tanto de servidores como de funcionarios, así como el conocimiento previo de las conductas pasibles de sanción que puedan acontecer al interno de la entidad.

Dimensión 2: Reglamento de Organización y Funciones

Dávila (2016), define al Reglamento de Organización y Funciones como el instrumento de administración en el cual se establece de manera clara y precisa la configuración de una determinada institución pública delimitando taxativamente las competencias, prerrogativas, fines y objetivos de las distintas unidades operativas.

Dimensión 3: Texto Único de Procedimientos Administrativos

Viene a ser el documento de gestión de observancia obligatoria por todos los administrados, sea persona natural o jurídica, para acceder a los bienes y servicios que presta una determinada entidad.

Variable 2: El Funcionamiento Organizacional

Definición conceptual

Es la forma de funcionamiento que adopta una entidad para cumplir su misión y objetivos, basándose en la configuración de su esquema de autoridad, dependencias y las relaciones entre las personas que hacen posible el desarrollo de todas las actividades destinadas a alcanzar esos objetivos que se persiguen.

Definición operacional

Dirigido a los servidores y funcionarios pertenecientes a la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. Se medirá mediante un cuestionario de 17 preguntas elaborado por el autor donde se evaluará a las tres dimensiones: Estructura Organizacional, Cultura Organizacional y Clima Organizacional; asignándoles niveles de puntuación a sus respuestas en la Escala de Likert. (Sánchez, 2018, p.12).

Dimensión 1: Estructura Organizacional

A. Porto y L. Angarita (2017), la definen como el conjunto de medios dispuestos con el propósito de distribuir las labores en distintas tareas y conseguir una armonización y/o articulación. La estructuración de una determinada entidad es entonces el enlace de todas las partes que la conforman y sus actividades.

Dimensión 2: Cultura Organizacional

Los Autores M. Palafox, S. Ochoa y C. Jacobo (2019), expresan que la Cultura Organizacional se caracteriza por el modo en que las personas que integran de una entidad conviven e interactúan con sus creencias, valores y puntos de vista; además de las variadas formas de trabajar dentro de la entidad, sobre todo porque permite moldear y direccionar la actitud de los integrantes de la misma. Este aspecto consiste en que los trabajadores efectúen su trabajo con agrado y sobre todo tratar de hacerlos sentir parte integrante de la misma. Es importante

tener en cuenta que también se busca lograr un compromiso e implicación con la organización y que los trabajadores se sientan felices y realizados de trabajar en ella.

Dimensión 3: Clima Organizacional

El Informe: II Estudio de Clima Organizacional Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, establece que el **Clima Organizacional**, viene a ser la interpretaciones hechas por los integrantes de una determinada entidad en referencia a las costumbres, usos y métodos que una organización recompensa, apoya y espera. Hace referencia a las apreciaciones que los miembros de una organización tienen del entorno en el que desempeñan sus labores.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Normas Internas y el Funcionamiento Organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÒTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>¿Cuál es la relación entre el cumplimiento de las normas internas por parte de servidores y funcionarios con el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Provincia de Chiclayo, Departamento de Lambayeque, 2021?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre el cumplimiento de las normas internas por parte de servidores y funcionarios con el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.</p> <p>Objetivos específicos O₁: Determinar la situación actual de las normas internas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.</p>	<p>Hipòtesis General El cumplimiento de las normas internas por parte de servidores y funcionarios se relaciona significativamente con el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.</p>	Variable 1: Normas Internas				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
			Reglamento Interno de Servidores	Derechos Obligaciones	1-2	Nunca= 1 Pocas veces= 2 Frecuentemente= 3 Siempre= 4	
			Reglamento de Organización y Funciones	Organización Funciones	3-4	Nunca= 1 Pocas veces= 2 Frecuentemente= 3 Siempre= 4	
Texto Único de Procedimientos Administrativos	Pagos Trámites Autorizaciones Licencias	5-8	Nunca= 1 Pocas veces= 2 Frecuentemente= 3 Siempre= 4				

O₂: Identificar el nivel de avance del cumplimiento de las normas internas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.

O₃: Precisar la importancia de las normas internas con el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.

Hipótesis Nula

el cumplimiento de las normas internas por parte de servidores y funcionarios no se relaciona significativamente en el funcionamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.

Variable 2: Funcionamiento Organizacional				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
Estructura Organizacional	Organigrama Programas de Coordinación Involucramiento	9-11	Nunca= 1 Pocas veces= 2 Frecuentemente= 3 Siempre= 4	
Cultura Organizacional	Misión Factores Actitudinales	12-13	Nunca= 1 Pocas veces= 2 Frecuentemente= 3 Siempre= 4	
Clima Organizacional	Relaciones Humanas Satisfacción Laboral Desempeño Laboral Condiciones de Trabajo	14-17	Nunca= 1 Pocas veces= 2 Frecuentemente= 3 Siempre= 4	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

POBLACIÓN Y MUESTRA

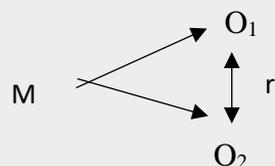
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

ESTRATEGIAS A UTILIZAR

Tipo: Aplicada

Diseño: No experimental -
Transversal Correlacional Simple

Donde:



M: Muestra de Servidores y Funcionarios de la Gerencia de Seguridad Ciudadana, Fiscalización y Transporte de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

O₁: medición de la variable Normas Internas.

O₂: medición de la variable Funcionamiento Organizacional.

r: correlación entre variables

Población: 20 entre servidores y funcionarios.

Muestra: 20 estudiantes

Tipo de muestreo: Censal

Variable 1: Normas Internas

Técnicas: Encuesta

Instrumentos: Cuestionario

Ámbito de Aplicación: Gerencia de Seguridad Ciudadana, Fiscalización y Transporte de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

Forma de Administración: Colectiva.

Variable 2: Funcionamiento Organizacional

Técnicas: Encuesta

Instrumentos: Cuestionario

Ámbito de Aplicación: Gerencia de Seguridad Ciudadana, Fiscalización y Transporte de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

Forma de Administración: Colectiva

Descriptiva:

Para el análisis de los datos ha sido efectuado con ayuda del software estadístico SPSS, versión 26, mediante el cual se determinaron tablas y datos porcentuales para los resultados de las encuestas aplicadas a la muestra de investigación.

Inferencial:

Se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilks, puesto que se aplicará menos de 50 encuestas.

De igual manera, la correlación de las variables se midió mediante el coeficiente de Pearson y Spearman. Pearson mide la relación lineal entre dos variables continuas

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable 1: Normas Internas

Variable 2: Funcionamiento Organizacional

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Normas Internas	Diccionario Jurídico Elemental, (2010), conjunto variado de reglas dictada por una autoridad legítima a través de una procedimiento pre establecido, que se establecen dentro de un entorno o institución.	Dirigido a los servidores y funcionarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz; permitiendo medir a través de un cuestionario de 17 preguntas, donde se evaluará a las tres dimensiones, esto es el Reglamento Interno de Servidores, el Reglamento de Organización y Funciones y el Texto Único de Procedimientos Administrativos; asignándoles niveles de puntuación a sus respuestas en la Escala de Likert. (Sánchez, 2018, p.12)	Reglamento Interno de Servidores.	Derechos	Intervalo
				Obligaciones	
			Reglamento de Organización y Funciones.	Organización	
				Funciones	
Texto Único de Procedimientos Administrativos.	Pagos				
	Trámites				
	Autorizaciones				
	Licencias				

V2: El Funcionamiento Organizacional	Es la forma de funcionamiento que adopta una entidad para cumplir su misión y objetivos, basándose en la configuración de su esquema de autoridad, dependencias y las relaciones entre las personas que hacen posible el desarrollo de todas las actividades destinadas a alcanzar esos objetivos que se persiguen.	Dirigido a los servidores y funcionarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz; permitiendo medir a través de un cuestionario de 17 preguntas, donde se evaluará a las tres dimensiones, esto es el Reglamento Interno de Servidores, el Reglamento de Organización y Funciones y el Texto Único de Procedimientos Administrativos; asignándoles niveles de puntuación a sus respuestas en la Escala de Likert. (Sánchez, 2018, p.12)	Estructura Organizacional	Organigrama	Intervalo
				Programas de Coordinación	
			Cultura Organizacional	Misión	
				Factores Actitudinales	
			Clima Organizacional	Relaciones Humanas	
				Satisfacción Laboral	
				Desempeño Laboral	
				Condiciones de Trabajo	

CUESTIONARIO SOBRE LA NORMAS INTERNAS Y EL FUNCIONAMIENTO ORGANIZACIONAL

ENCUESTA:

Buenas tardes, servidores y funcionarios:

Como parte de la tesis para obtener el grado de Magister en Gestión Pública, pido su colaboración para el llenado de esta encuesta, cuyo objetivo es determinar cuál es la relación de las Normas Internas con el Funcionamiento Organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, de la Provincia de Chiclayo, Departamento de Lambayeque, 2021.

Por favor siga las siguientes instrucciones: Lea los ítems y marque con un aspa (X) en solo uno de los cuadros de cada pregunta y la escala se considera de 1 a 4, donde:

Siempre= 4 Frecuentemente= 3 Pocas veces= 2 Nunca= 1

Nº	Ítems	Respuesta			
		Siempre	Frecuentemente	Pocas veces	Nunca
Variable 01: Normas Internas					
01	¿Considera que la entidad se ha preocupado por darle a conocer los derechos que le corresponden (trato respetuoso, a asociarse, a la defensa legal, impugnar decisiones, etc.) contemplados en el RIS?				
02	¿Considera que la entidad se ha preocupado por darle a conocer las obligaciones (cumplir deberes y funciones, actuar con imparcialidad, cumplir el horario de trabajo, etc.) contempladas en el RIS?				
03	¿Considera que la forma de organización de la entidad permite cumplir adecuadamente con sus labores asignadas?				
04	¿Considera que las funciones establecidas en el ROF permiten otorgar un servicio óptimo a los administrados?				
05	¿Considera que los pagos (tasas y derechos) realizados por los administrados para obtener un servicio son equitativos?				
06	¿Considera que la tramitación de los procedimientos administrativos para la obtención de licencias y autorizaciones son otorgados en un tiempo razonable?				
07	¿Considera que las autorizaciones (autorización municipal, salubridad, defensa civil, etc.) que emite la entidad son otorgadas cumpliendo los requisitos exigidos y en forma oportuna?				
08	¿Considera que las licencias (de construcción, ocupación de vía pública, etc.) que emite la entidad son otorgadas cumpliendo los requisitos y en los tiempos pre establecidos?				
Variable 2: Funcionamiento Organizacional					
09	¿Considera que el organigrama de la entidad permite a los servidores y funcionarios ejecutar sus labores para otorgar un mejor servicio a los administrados?				
10	¿Considera que los programas de coordinación entre las áreas de la entidad (fiscalización, defensa civil, salubridad, catastro, etc.) permiten una mejor articulación de las áreas de la entidad?				
11	¿Considera que existe en la entidad un involucramiento constante de funcionarios y servidores en las tareas, funciones y responsabilidades asignadas?				

12	¿Considera que se cumple la misión (brindar servicios municipales de calidad que la población requiere) de la entidad en la que labora?				
13	¿Considera que sus colegas de la entidad realizan su trabajo con responsabilidad, disciplina, discreción y cooperación?				
14	¿Considera que las relaciones interpersonales de sus colegas son adecuadas?				
15	¿Considera que el desempeño de sus labores ya sea como servidor o funcionario le brinda satisfacción laboral?				
16	¿Considera el desempeño laboral de sus colegas es el adecuado para el funcionamiento de la institución?				
17	¿Considera que desempeña sus funciones en adecuadas condiciones de trabajo?				

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS NORMAS INTERNAS

Nº	Indicador	Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
01	Derechos	¿Considera que la entidad se ha preocupado por darle a conocer los derechos que le corresponden (trato respetuoso, a asociarse, a la defensa legal, impugnar decisiones, etc.) contemplados en el RIS?	X		X		X		
02	Obligaciones	¿Considera que la entidad se ha preocupado por darle a conocer las obligaciones (cumplir deberes y funciones, actuar con imparcialidad, cumplir el horario de trabajo, etc.) contempladas en el RIS?	X		X		X		
03	Organización	¿Considera que la forma de organización de la entidad permite cumplir adecuadamente con sus labores asignadas?	X		X		X		
04	Funciones	¿Considera que las funciones establecidas en el ROF permiten otorgar un servicio óptimo a los administrados?	X		X		X		
05	Pagos	¿Considera que los pagos (tasas y derechos) realizados por los administrados para obtener un servicio son equitativos?	X		X		X		
06	Trámites	¿Considera que la tramitación de los procedimientos administrativos para la obtención de licencias y autorizaciones son otorgados en un tiempo razonable?	X		X		X		
07	Autorizaciones	¿Considera que las autorizaciones (autorización municipal, salubridad, defensa civil, etc.) que emite la entidad son otorgadas cumpliendo los requisitos exigidos y en forma oportuna?	X		X		X		
08	Licencias	¿Considera que las licencias (de construcción, ocupación de vía pública, etc.) que emite la entidad son otorgadas cumpliendo los requisitos y en los tiempos pre establecidos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del juez evaluador: SEGURA TEJADA Carlos

DNI: 16521204

Especialidad del evaluador: Maestría en Gestión Pública

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

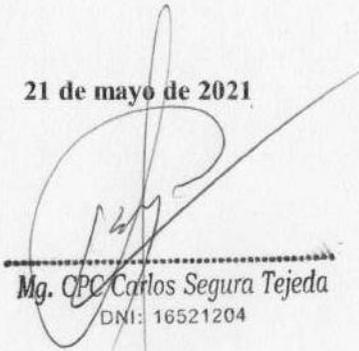
2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

No aplicable []

21 de mayo de 2021



Mg. QPC Carlos Segura Tejada
DNI: 16521204

Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL FUNCIONAMIENTO ORGANIZACIONAL

Nº	Indicador	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
09	Organigrama	¿Considera que el organigrama de la entidad permite a los servidores y funcionarios ejecutar sus labores para otorgar un mejor servicio a los administrados?	X		X		X		
10	Programas de Coordinación	¿Considera que los programas de coordinación entre las áreas de la entidad (fiscalización, defensa civil, salubridad, catastro, etc.) permiten una mejor articulación de las áreas de la entidad?	X		X		X		
11	Involucramiento	¿Considera que existe en la entidad un involucramiento constante de funcionarios y servidores en las tareas, funciones y responsabilidades asignadas?	X		X		X		
12	Misión	¿Considera que se cumple la misión (brindar servicios municipales de calidad que la población requiere) de la entidad en la que labora?	X		X		X		
13	Factores Actitudinales	¿Considera que sus colegas de la entidad realizan su trabajo con responsabilidad, disciplina, discreción y cooperación?	X		X		X		
14	Relaciones Humanas	¿Considera que las relaciones interpersonales de sus colegas son adecuadas?	X		X		X		
15	Satisfacción Laboral	¿Considera que el desempeño de sus labores ya sea como servidor o funcionario le brinda satisfacción laboral?	X		X		X		
16	Desempeño Laboral	¿Considera el desempeño laboral de sus colegas es el adecuado para el funcionamiento de la institución?	X		X		X		
17	Condiciones de Trabajo	¿Considera que desempeña sus funciones en adecuadas condiciones de trabajo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del juez evaluador: SEGURA TEJADA Carlos. DNI: 16521204

Especialidad del evaluador: Maestría en Gestión Pública

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

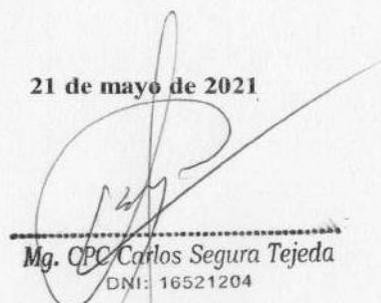
² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

No aplicable []

21 de mayo de 2021



Mg. OPC Carlos Segura Tejada
DNI: 16521204

Firma

Anexo 12. Tomas Fotográficas.

