

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Proceso administrativo y cumplimiento de normas en la Municipalidad
Provincial de Chanchamayo – 2022**

Para Optar : El Título Profesional de Licenciada en Administración

Autora : BACH. YENI BAUTISTA RIVERA
BACH. HILDA SORAIDA CONDE FERNANDEZ

Asesor : Mtro. Soriano Quispe Yesser

Línea de Investigación
institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 26/08/2022 al 25/02/2023

Huancayo-Perú
2023

Hoja de aprobación de jurados

TESIS

Proceso administrativo y cumplimiento de normas en la
Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2022

DESARROLLADO POR:

BACH. YENI BAUTISTA RIVERA
BACH. HILDA SORAIDA CONDE FERNANDEZ

ELABORADO POR LOS JURADOS SIGUIENTES:

Presidente :

Jurado numero 1 :

Jurado numero 2 :

Jurado numero 3 :

Huancayode.....del 2023

Falsa portada

Asesor

Mtro. Soriano Quispe Yesser

Dedicatoria

A nuestros padres quienes con amor incondicional nos han apoyado de forma constante y nunca han dejado de hacerlo, asimismo nos han instruido para ser personas humildes de carácter y enseñado que siempre uno debe de superarse.

Yeni e Hilda

Agradecimiento

A la universidad peruana los andes, a la facultad de CC.AA.CC y a la escuela profesional de administración y sistemas, así también a la municipalidad provincial de Chanchamayo por haber permitido hacer realidad la investigación.

Las autoras

CONSTANCIA DE SIMILITUD



NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFIOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0011 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

Proceso administrativo y cumplimiento de normas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2022

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. BAUTISTA RIVERA YENI
BACH. CONDE FERNANDEZ HILDA SORAIDA**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **MTRO. SORIANO QUISPE YESSER**

Fue analizado con fecha **10/01/2024**; con **81 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **29 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de Software de Prevención. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.



Huancayo, 10 de enero de 2024.

MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Contenido

Hoja de aprobación de jurados	ii
Falsa portada	iii
Asesor.....	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Contenido	viii
Contenido de tablas	xii
Contenido de figuras	xiii
Resumen.....	xiv
Abstrac	xv
Introducción	16
CAPÍTULO I.....	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1. Descripción de la realidad problemática.	17
1.2. Delimitación del problema.....	18
1.2.1. Delimitación Espacial	18
1.2.2. Delimitación Temporal	18
1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática:.....	18
1.3. Formulación del Problema	18
1.3.1. Problema General.....	18
1.3.2. Problemas Específicos	18
1.4. Justificación.....	19
1.4.1 Justificación social.....	19
1.4.2 Justificación teoría.....	19

1.4.3 Justificación metodológica	19
1.5. Objetivos	20
1.5.1. Objetivo General	20
1.5.2. Objetivos Específicos.....	20
CAPITULO II	21
MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Antecedentes de estudio	21
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes internacionales	23
2.2. Bases teóricas o científicas.....	24
2.2.1 Variable 1: Proceso administrativo	24
2.2.2 Variable 2: Cumplimiento de normas.....	26
2.3. Marco conceptual (variables y dimensiones).....	27
CAPITULO III.....	29
HIPOTESIS.....	29
3.1 Hipótesis general.....	29
3.2 Hipótesis específicas	29
3.3 Variables (definición conceptual y operacional).....	29
CAPÍTULO IV.....	32
METODOLOGÍA	32
4.1. Método de la Investigación.	32
4.1.1 Método universal	32
4.1.2 Método específico	32
4.2. Tipo de la Investigación.	32
4.3. Nivel de Investigación.....	33

4.4. Diseño de Investigación.	33
4.5. Población y muestra.	34
4.5.1. Población	34
4.5.2. Muestra	34
4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	35
4.6.1. Técnicas de recolección de datos.	35
4.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	35
4.6.3. Validez y confiabilidad	36
4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	36
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	36
CAPÍTULO V	37
RESULTADOS.....	37
5.1 Descripción de resultados	37
5.2 Contrastación de hipótesis.....	45
5.2.1 Hipótesis general	45
5.2.2 Hipótesis específicas	45
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	49
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	53
Anexos	56
Anexo N° 01: Matriz de Consistencia.....	57
Anexo N° 02: Matriz de Operacionalización de variables.....	58
Anexo N° 03: Matriz de operacionalización del instrumento.....	61
Anexo N° 04: Instrumento de medición	65

Anexo N° 05: Validez del instrumento	68
Anexo N° 06: Base de datos de las encuestas	74
Anexo N° 07: Consentimiento informado	76
Anexo N° 08: Fotos de aplicación de las encuestas.....	78

Contenido de tablas

Tabla1 Población.....	34
Tabla 2 Muestra.....	35
Tabla 3 Proceso administrativo	37
Tabla 4 Responsabilidad civil	38
Tabla 5 Responsabilidad penal.....	39
Tabla 6 Responsabilidad administrativa	40
Tabla 7 Cumplimiento de normas	41
Tabla 8 Acción de inconstitucionalidad	42
Tabla 9 Rendición de cuentas	43
Tabla 10 Acción de cumplimiento	44
Tabla 11 Correlación (Proceso administrativo y cumplimiento de normas).....	45
Tabla 12 Correlación (Responsabilidad civil y cumplimiento de normas).....	46
Tabla 13 Correlación (Responsabilidad penal y cumplimiento de normas)	47
Tabla 14 Correlación (Responsabilidad administrativa y cumplimiento de normas)	47

Contenido de figuras

Figura 1 Proceso administrativo.....	37
Figura 2 Responsabilidad civil.....	38
Figura 3 Responsabilidad penal	39
Figura 4 Responsabilidad administrativa	40
Figura 5 Cumplimiento de normas.....	41
Figura 6 Acción de inconstitucionalidad.....	42
Figura 7 Rendición de cuentas	43
Figura 8 Acción de cumplimiento.....	44

Resumen

La investigación titulada *Proceso administrativo y cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo – 2022*, presenta como problema ¿Qué relación existe entre el proceso administrativo y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022?, asimismo persiguió el objetivo de establecer la relación que existe entre el proceso administrativo y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo – 2022, por el cual se empelo el método científico de enfoque cuantitativo de tipo básica, nivel correlacional y diseño no experimental, y se llegó a la hipótesis de que existe relación directa entre el proceso administrativo y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo – 2022, la población estuvo conformado por 235 trabajadores de la municipalidad provincial de Chanchamayo y la muestra estuvo conformado por 43 trabajadores, llegando a obtener resultado de 0, 998 entre el proceso administrativo y el cumplimiento de normas por lo que se concluyó que a mejor proceso administrativo, se llegara a cumplir las normas de forma eficiente.

Palabras clave: Proceso administrativo y cumplimiento de normas

Abstrac

The research entitled Administrative process and compliance with rules in the provincial municipality of Chanchamayo – 2022, presents as a problem What is the relationship between the administrative process and compliance with regulations in the provincial municipality of Chanchamayo - 2022?, also pursued the objective of establishing the relationship between the administrative *process and compliance with rules in the provincial municipality of Chanchamayo - 2022*, by which the scientific method of quantitative approach of basic type, correlational level and non-experimental design was used, and it was hypothesized that there is a direct relationship between the administrative process and compliance with standards in the provincial municipality of Chanchamayo – 2022, the population was made up of 235 workers from the provincial municipality of Chanchamayo and the sample was made up of 43 workers, reaching a result of 0.998 between the administrative process and compliance with standards, so it was concluded that the better the administrative process, the rules will be complied with efficiently.

Keywords: Administrative process and compliance

Introducción

Se presenta la investigación titulada Procesos administrativos y cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo – 2022, el cual tuvo como problema de estudio la interrogante ¿Qué relación existe entre el proceso administrativo y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2022? En función de ello se planteó el objetivo de establecer la relación que existe entre el proceso administrativo y el cumplimiento de normas, de esta forma planteamos la siguiente hipótesis, existe relación directa entre el proceso administrativo y el cumplimiento de normas, por lo tanto, para el logro de los objetivos se empleó la metodología científica, de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional y de diseño no experimental, donde nuestra población fue de 235 trabajadores de la municipalidad provincial de Chanchamayo, el instrumento que se aplicó fue el cuestionario y la técnica la encuesta, asimismo, la investigación consta de 5 capítulos los cuales son:

Capítulo I: Aquí se encuentra plasmado la descripción del problema que se ha investigado, y las delimitaciones y justificaciones de la investigación.

Capítulo II: Aquí se encuentran plasmados los antecedentes de investigación y las bases teóricas con su respectivo marco conceptual.

Capítulo III: Aquí se presentan las hipótesis de la investigación y el cuadro de operacionalización de las variables.

Capítulo IV: Aquí encontramos la metodología de la investigación, la población, la muestra las técnicas y los aspectos que se consideraron para el desarrollo de la investigación.

Capítulo V: Aquí se encuentran plasmados los resultados obtenidos en la investigación y los niveles de correlación, las conclusiones, recomendaciones y se adjuntaron todos los anexos importantes.

Los autores

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

El problema de la investigación es el inadecuado cumplimiento de las normas dentro de la municipalidad provincial de Chanchamayo. Las municipalidades son corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Su principal objetivo es satisfacer las necesidades de la comunidad local, asegurando su participación en el progreso económico, social y cultural. Es así que dentro de la municipalidad provincial de Chanchamayo se pudo observar algunas falencias que perjudican el normal desarrollo y cumplimiento de las normas y objetivos de la misma. Ya que los acuerdos de consejo y resoluciones de alcaldía no son sustentados de forma legal, no se tiene el sustento técnico presupuestario, lo que trae problemas al momento de ejecutar las obras, asimismo, no se llega a satisfacer al 100% las necesidades de la población”.

Este hecho es causado por la falta de un proceso administrativo, el cual tiene como finalidad conseguir los objetivos dentro de la municipalidad de la forma más eficiente posible. Por otro lado, la falta de publicidad de las normas podría generar su nulidad, seguidamente, la acción de cumplimiento no es respaldada por ninguna norma dentro de la entidad.

Este hecho trae consigo notificaciones fraudulentas, lo que a larga conlleva al fraude e incluso a que los funcionarios se vean envueltos en actos de corrupción, lo que desacredita no solo a la municipalidad, sino también a los colaboradores, quienes no tendrán mayores oportunidades laborales.

Es por ello que se considera que el proceso administrativo es un medio adecuado para que se logren cumplir las normas establecidas para la municipalidad provincial de Chanchamayo. Y poder lograr el objetivo trazado que es determinar la relación que existe entre

el proceso administrativo y el cumplimiento de normas, dentro de la municipalidad provincial de Chanchamayo.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación Espacial

El desarrollo de la investigación se realizó en la municipalidad provincial de Chanchamayo del departamento de Junín.

1.2.2. Delimitación Temporal

Fue desarrollado en el periodo 2021

1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática:

Proceso administrativo

ELGEN (2021) refiere que

El proceso administrativo son los actos y diligencias que son gestionados ante las entidades públicas y que conducen a un acto administrativo que produce efectos sobre intereses, obligación es o derechos de las personas que deben de cumplir la responsabilidad civil, penal y administrativa. (p.03)

Cumplimiento de normas

Gobierno del Perú (2019) menciona que “Las ordenanzas, acuerdos de consejo y resoluciones de alcaldía deben tener sustento legal, técnico y presupuestario”.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

¿Qué relación existe entre el proceso administrativo y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022?

1.3.2. Problemas Específicos

1. ¿Qué relación existe entre la responsabilidad civil y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022?
2. ¿Qué relación existe entre la responsabilidad penal y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022?
3. ¿Qué relación existe entre la responsabilidad administrativa y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022?

1.4. Justificación

1.4.1 Justificación social

Con el desarrollo de la investigación se va a llegar a beneficiar toda la población de la provincia de Chanchamayo, ya que al contar con el proceso administrativo adecuado, se van a lograr cumplir las normas y ello va a ayudar a que los objetivos que tiene planteado la municipalidad a favor de la población se cumplan otorgando beneficio de crecimiento a toda la provincia de Chanchamayo.

1.4.2 Justificación teoría

Está basada en información relevante obtenida de forma científica sobre el proceso administrativo y el cumplimiento de normas que dan lugar al desarrollo de la investigación y ayudan a incrementar el conocimiento para futuros investigadores.

1.4.3 Justificación metodológica

La justificación metodológica se desarrolló teniendo en cuenta el método científico, siendo este el pilar para desarrollar toda la investigación, así como la construcción de los instrumentos de investigación, empleando para ello la validez, la confiabilidad con el Alpha de combrach y los resultados con el SPSS versión 26.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación que existe entre el proceso administrativo y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022.

1.5.2. Objetivos Específicos

1. Establecer la relación que existe entre la responsabilidad civil y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022
2. Establecer la relación que existe entre la responsabilidad penal y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022
3. Establecer la relación que existe entre la responsabilidad administrativa y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes nacionales

Gutiérrez y Gutiérrez (2020) desarrollo la investigación titulada *Ejecución de obras y el cumplimiento de la normativa vigente en las municipalidades*, en la universidad Nacional del Altiplano, su objetivo fue determinar la relación que existe entre la ejecución de obras y el cumplimiento de la normativa vigente en la municipalidad provincial de Lampa, Puno, 2012 – 2014, el método empleado fue el de enfoque cuantitativo , no experimental con diseño transeccional de alcance descriptivo – correlacional, finalmente llego a la conclusión que la modalidad con la que se decide ejecutar una obra pública influye en el cumplimiento de las normas que rigen el procedimiento administrativo y técnico.

Atencio (2020) desarrollo la investigación titulada *La ordenanza municipal N° 548-MPH-CM, y su efectividad en la prohibición de arrojo de basura en las calles y ríos del distrito de Huancayo 2018-2019*, en la Universidad Peruana los Andes, tuvo como objetivo, determinar cuál es la efectividad de la aplicación de la ordenanza municipal N°548 MPH-CM en la prohibición de arrojo de basura en las calles y ríos del distrito de Huancayo, el método que se empleo fue el científico, asimismo llego a la conclusión que la publicación de la ordenanza, surte un efecto negativo en la prohibición de arrojo de basura, en las calles y ríos del distrito de Huancayo.

Paucar (2020) desarrollo la investigación titulada *Análisis del cumplimiento de las normas generales de tesorería y su incidencia en el manejo de los fondos públicos de la*

unidad de gestión educativa local de Melgar – Ayaviri periodos 2017- 2018, en la universidad Nacional del altiplano de Puno, su objetivo fue analizar la incidencia del cumplimiento de normas generales de tesorería en el manejo de los fondos públicos, para ello se empleó el método científico, de tipo aplicado de nivel correlacional y diseño no experimental, concluyendo que debido al desobedecimiento de la resolución directoral por parte del jefe del área de tesorería, se incidió desfavorablemente en el manejo de los fondos públicos de la entidad.

Coarita (2017) desarrollo la investigación titulada *Efectividad de la aplicación de la ordenanza municipal 010-2011, para la protección del derecho a la tranquilidad establecida en la constitución política del Perú en la ciudad de Juliaca*. En la universidad Andina, el objetivo de esta investigación fue determinar la efectividad de la aplicación de la ordenanza municipal, el método que se empleo fue el aplicado cuantitativo, con una muestra aleatoria al azar, finalmente concluyo que la investigación señala que no se han clausurado ni multado ningún establecimiento, ni se han rematado ninguna vivienda en cumplimiento a la ordenanza municipal emitida, lo que evidenciaría que la ordenanza municipal no se está cumpliendo en su totalidad.

Salas (2018) desarrollo la investigación titulada *Los procesos administrativos en el trámite documentario de las órdenes de compra y servicios de la oficina de logística de la municipalidad Distrital de Ccapi*, en la universidad Nacional de Educación, su objetivo fue determinar la relación que existe en los procesos administrativos y el tramite documentario de las ordenes de compra y servicios de la oficina de logística, el método que se empleo fue el básico teórico, con el diseño no experimental, donde llego a concluir que si existe relación entre el proceso administrativo y el tramite documentario ya se

considera que con un procedo adecuado los tramites realizados van a ser más fáciles de resolver.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Ortega (2018) desarrollo la investigación titulada *El acto administrativo en los procesos y procedimientos, en la Universidad Católica de Colombia*, su objetivo esta encaminado a verificar a través de casos concretos el desarrollo legal y jurisprudencia de la existencia del acto administrativo, su clasificación y las sanciones de eficacia y validez del mismo, se empleó el método de investigación descriptivo, de tipo descriptivo, finalmente concluyo que el dato administrativo está relacionado con los métodos contenciosos administrativos y las acciones constitucionales las cuales son descritas en excepción a de ilegalidad y control de convencionalidad.

Yolanda (2018) elaboro la investigación titulada *La planificación estratégica como modelo metodológico para afianzar la gestión municipal en proyectos de desarrollo sostenible en dos municipios de Colombia Sopo y Cota en el departamento de Cundinamarca*, en la universidad de Santo Tomas de Colombia, el objetivo fue identificar los lineamientos que aporta la planificación estratégica como modelo metodológico a la gestión municipal para optimizar los proyectos de desarrollo sostenible en los municipios de Sopo, la metodología empleada fue la descriptiva explicativa, con un enfoque transeccional, experimental, donde finalmente concluye que existe una clara necesidad de afianzar la administración de estos entes, para que la gestión se cumpla a cabalidad.

González y Martínez (2017) desarrollaron la investigación titulada *Análisis de la gestión municipal y la implicancia de las variables financieras, de infraestructura y de*

capital humano en su eficiencia, el caso de las municipalidades rurales de Nuble, en la universidad de Bio – Bio en Ecuador, el objetivo fue analizar la incidencia de la gestión de los gobiernos en las finanzas y la infraestructura y el capital humano entre las municipalidades rurales de Nuble, el método empleado para ello fue el descriptivo sistemático, el cual se encargó de describir todas las deficiencias presentadas, finalmente se concluyó que las municipalidades que resultaron ser eficientes fueron Bulnes y Coelemu mientras que las menos eficientes resultaron ser las que menos se esperaba.

Muñoz (2016) en la Universidad EAFIT, para optar el título profesional de desarrollo humano organizacional, presento la investigación titulada *Cumplimiento e incumplimiento de las normas: Una mirada desde el análisis de los rasgos típicos culturales en la organización Quala S. A.* El objetivo de la investigación fue, caracterizar los principales rasgos típicos culturales que se identifican en el canal detallista de una empresa de consumo masivo de la ciudad de Medellín para identificar los factores que inciden en el cumplimiento o incumplimiento de las normas. La metodología empleada fue de método científico, concluye que, la presente investigación permitió construir conocimiento a partir de la identificación de los rasgos típicos culturales de un grupo de vendedores y el acercamiento a los fenómenos de cumplimiento o incumplimiento de normas al interior de la organización.

2.2. Bases teóricas o científicas

2.2.1 Variable 1: Proceso administrativo

2.2.1.1 Definición

ELGEN, (2021) refiere que

El proceso administrativo se define como los actos y diligencias gestionados ante entidades y que conducen a un acto administrativo que producirá efectos sobre

intereses, obligaciones o derechos de las personas. En ese sentido será sujetos en el proceso las personas de existencia visible y las personas jurídicas que pertenecen al sector público, vinculadas de una u otra manera con la administración pública, por lo que en el sector público los funcionarios y las personas que trabajan relación de dependencia en el estado tienen derechos y deberes que deben cumplir como son la responsabilidad civil, penal y administrativa. (p.3)

Etapas del proceso administrativo

Mencionaremos las etapas siguientes:

Inicio: Es el impulso procesal por acto fundado de los administradores

Orden o instrucción: Es la autoridad administrativa quien establece la norma correspondiente, para aplicar las medidas correspondientes.

Conclusión: Es la resolución que tiene de fondo la prueba

Ejecución: Es ejecutado por fe, ante incumplimiento de la ejecución coactiva

2.2.1.2 Dimensiones

D1: Responsabilidad Civil

ELGEN, (2021) refiere que

Es la obligación de toda persona de pagar por los daños y perjuicios que cause, siendo la sanción a la que se someten los funcionarios públicos por cometer faltas o actos de agravio o daño patrimonial y económico realizados contra las dependencias del estado. El requisito para que se configure es que los actos se hayan realizado con dolo o culpa. (p.4)

Elementos de la responsabilidad civil

Los elementos personales: Está enfocada en la persona que provoca el daño y la que padece el daño provocado, siendo la primera persona la responsable de la reparación frente a la segunda persona.

Lesión: Es el daño que puede afectar a una persona o un patrimonio, por lo cual se puede establecer penalidades al momento de indemnizar la lesión.

Relación de causalidad: Es cuando la persona que causo el daño debe de responder por lo que provoco salvo que este pudo a ver sido evitado.

D2: Responsabilidad penal

“Suelen ser las acciones u omisiones del funcionario público que deben haberse gestado en el marco de actos delictivos comprendidos en el código penal de la Nación” (ELGEN, 2021, p.5).

D3: Responsabilidad administrativa

“La responsabilidad administrativa está dada en el caso de contra versiones al orden jurídico administrativo, y las normas internas de la administración pública que este vigente al momento de verificarse la falta” (ELGEN, 2021, p.5).

2.2.2 Variable 2: Cumplimiento de normas

2.2.2.1 Definición

Gobierno del Perú (2019) menciona que

El cumplimiento de normas se basa en las ordenanzas, los acuerdos de consejo y las resoluciones de alcaldía, las cuales deben de tener sustento legal, técnico y presupuestario, por tal modo todo acuerdo de consejo debe de sujetarse a la legalidad, basándose en las leyes y competencias municipales.

Por lo tanto, se debe de tener en cuenta que cuando se violan los principios, se proceden a determinar acciones de garantía constitucional, como es la acción de inconstitucionalidad, la acción popular por infracción de la constitución de la ley y la acción de incumplimiento.

2.2.2.1 Dimensiones

D1: Acción de inconstitucionalidad

Gobierno del Perú (2019), nos dice que “Cuando las ordenanzas municipales contravengan la constitución en la forma o en el fondo”.

D2: Acción popular por infracción de ley

Gobierno del Perú (2019), nos dice que “Contra los reglamentos, normas administrativas y resoluciones y decretos de carácter general, cualquiera sea la autoridad de la que emanen, incluidas las municipales”.

D3: Acción de cumplimiento

Gobierno del Perú (2019), menciona que “Que procede contra cualquier autoridad o funcionario renuente a acatar una norma legal o un acto administrativo, sin perjuicio de las responsabilidades de ley”.

2.3. Marco conceptual (variables y dimensiones)

Proceso administrativo: Consiste en recibir las demandas que pueden promover los particulares (ciudadanos) en contra de actos o resoluciones emitidas exclusivamente por autoridades municipales, por lo que deberán acudir a las oficinas del Juzgado Administrativo presentando su demanda por escrito.

Responsabilidad civil: Obligación que tiene toda persona de pagar los daños y perjuicios que causen.

Responsabilidad penal: Es la determinación de la responsabilidad jurídica en culpabilidad del imputado.

Responsabilidad administrativa: Es el deber de responder por los daños y perjuicios causados por una infracción o incumplimiento de una norma.

Cumplimiento de normas: Es una responsabilidad que todo funcionario público debe de cumplir

Acción de inconstitucionalidad: Es todo acto que procede por el incumplimiento de las normas

Acción popular por infracción de ley: Es la garantía que se da por cualquier infracción que se cometa y que este en contra de la constitución y de la ley

Acción de cumplimiento: Todo lo legal que procede sin perjuicio de responsabilidades.

CAPITULO III

HIPOTESIS

3.1 Hipótesis general

Existe relación directa entre el proceso administrativo y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022.

3.2 Hipótesis específicas

1. Existe relación directa entre la responsabilidad civil y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022
2. Existe relación directa entre la responsabilidad penal y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022
3. Existe relación directa entre la responsabilidad administrativa y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022.

3.3 Variables (definición conceptual y operacional)

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento	Escala de Medición
Variable 1: Proceso administrativo	<p>ELGEN, (2021) refiere que El proceso administrativo se define como los actos y diligencias gestionados ante entidades y que conducen a un acto administrativo que producirá efectos sobre intereses, obligaciones o derechos de las personas. En ese sentido será sujetos en el proceso las personas de existencia visible y las personas jurídicas que pertenecen al sector público, vinculadas de una u otra manera con la administración pública, por lo que en el sector público los funcionarios y las personas que trabajan relación de dependencia en el estado tienen derechos y deberes que deben cumplir como son la responsabilidad civil, penal y administrativa. (p.3)</p>	<p>Se elaboro un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 16 ítems para medir las siguientes dimensiones: responsabilidad civil, responsabilidad penal y responsabilidad administrativa.</p>	Responsabilidad civil	Actos de agravio patrimonial	Cuestionario	Ordinal
				Actos de agravio económico		
			Responsabilidad penal	Actos delictivos	Código penal	
			Responsabilidad administrativa	Omisiones del funcionario público	Orden jurídico	
				Normas internas		
				Relación laboral		

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Definición operacional	Indicadores	Instrumento	Escala de Medición
Variable 2: Cumplimiento de normas	Gobierno del Perú (2019) menciona que “Las ordenanzas, acuerdos de consejo y resoluciones de alcaldía deben tener sustento legal, técnico y presupuestario. Todo acuerdo de consejo debe sujetarse al principio de legalidad, enmarcándose en las leyes y competencias municipales, de lo contrario las normas serán nulas de pleno derecho”. Cuando se violan esos principios, proceden determinadas acciones de garantía constitucional:	Se elaboro un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 16 ítems para medir las siguientes dimensiones: la acción de inconstitucionalidad, la acción popular por infracción de la ley y la acción de cumplimiento	Acción de inconstitucionalidad	Ordenanzas municipales Constitución	Cuestionario	Ordinal
	<ul style="list-style-type: none"> ○ La acción de inconstitucionalidad ○ La acción popular por infracción de la constitución y de la ley ○ La acción de cumplimiento 		Acción popular por infracción de ley	Forma o fondo Reglamentos Normas administrativas Resoluciones Funcionario Norma legal		
			Acción de cumplimiento	Acto administrativo		

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de la Investigación.

4.1.1 Método universal

Método Científico

“Es el camino a seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas que nos permiten alcanzar un resultado o un objetivo” (Hernández Sampieri & Mendoza Torres ,2018, p.23).

4.1.2 Método específico

Método inductivo

“Con estos métodos se analizan los casos particulares a partir de los cuales se extraen conclusiones de carácter general” (Valderrama, 2017,p.62).

En la investigación comenzaremos con la recolección de datos de aquellas partes del problema que tiene la municipalidad, para luego plantear una solución.

Método deductivo

“Se parte de una premisa general, para sacar conclusiones de un caso particular” (Valderrama, 2017,p.61).

Se utiliza este método desde el momento del análisis de variables, y así ver cuales aplica la municipalidad, para ver el origen del problema.

4.2. Tipo de la Investigación.

La investigación fue de tipo básica

Hadi et al. (2023), refiere que la investigación es básica “También llamada investigación pura, en este tipo de investigación no se resuelve ningún problema ni ayudan a resolverlo, más bien, sirven de base teórica para otros tipos de investigación, dentro de este

tipo de investigación se pueden plantear tesis con alcances exploratorios, descriptivos o hasta correlaciones” (p.53)

4.3. Nivel de Investigación.

El nivel de investigación fue la correlacional

Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018), refiere que

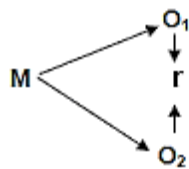
La investigación correlacional, va más allá de la descripción de fenómenos o conceptos o del sólo establecimiento de relaciones entre conceptos. Este nivel de estudio busca responder por las causas de los eventos, fenómenos o sucesos que se están estudiando. Se interesa en explicar el motivo de ocurrencia, las condiciones, o las razones por las que se manifiestan dichos fenómenos, o el motivo de relación de dos o más variables. (p.105)

4.4. Diseño de Investigación.

Se empleo el diseño no experimental

“El diseño no experimental no se basa en formular sin embargo esta se basa en la aplicación de toma de decisiones para selección de la muestra” (Hernández y Mendoza, 2018, p.174)

ESQUEMA:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

4.5. Población y muestra.

4.5.1. Población

“Es el conjunto de todos los elementos sin excepción que fueron elegidos para realizar el desarrollo de la investigación” (Carrasco, 2016, p.236).

Por lo que nuestra población estuvo conformada por 235 trabajadores de la municipalidad provincial de Chanchamayo.

Tabla1
Población

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO							
ORGANOS/UNIDADES ORGANICAS	CLASIFICACIÓN						TOTALES
	FP	EC	DS	SP- EJ	SP- ES	SP- AP	
Órganos de gobierno	1					3	4
Órganos de control institucional				1	2		3
Órganos de defensa judicial		1			2		3
Órgano de dirección		1			1	1	3
Órganos de asesoramiento		2		3	5	2	13
Órganos de apoyo		3	10	7	37	6	63
Órganos de línea		6	15	11	20	94	146
Total, general	1	13	25	22	68	106	235
Total, ocupados					131		
Total, previstos					104		
Total, general					235		

Nota: Municipalidad de Chanchamayo

4.5.2. Muestra

El muestreo fue el no probabilístico

“El procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación” (Hernández Sampieri y Mendoza Torres, 2018, p.200)

Por lo tanto, la muestra será de 43 trabajadores teniendo dentro de los criterios de inclusión a los trabajadores que se encuentran en las áreas que son más relevantes para nuestras variables de estudio asimismo a los trabajadores que accedieron a ser parte de nuestra investigación, asimismo se considera dentro de los criterios de exclusión a los trabajadores que se encuentran laborando en áreas que no son relevantes para nuestra investigación así como aquellos trabajadores que no accedieron a ser parte de nuestra investigación.

Por el cual nuestra muestra estará tal como se detalla a continuación

Tabla 2
Muestra

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO							
ORGANOS/UNIDADES ORGANICAS	FP	EC	CLASIFICACIÓN			TOTALES	
			DS	SP-DS	SP-ES	SP-AP	
Gerencia municipal		1			1	1	3
Oficina de secretaria general	1				3	3	7
Órgano de asesoramiento		2		3	5	2	12
Gerencia de administración	1			5	14	1	21
Total, general	2	3		8	23	7	43
Total, general					43		

Nota: Elaboración propia

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

4.6.1. Técnicas de recolección de datos.

“Se empleo la encuesta como técnica, la cual es efectiva para la recolección de datos mediante preguntas formuladas de forma directa o indirectamente” (Carrasco, 2016, p.314)

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos.

Se empleo el cuestionario como instrumento ya que contiene las principales alternativas para recolectar información basada en preguntas que son cerradas y que fueron empleados de forma directa.

4.6.3. Validez y confiabilidad

4.6.3.1 Validez

La validez fue realizada por el juicio de tres profesionales con grados de Dr. Y Magister.

4.6.3.2 Confiabilidad

La confiabilidad de la investigación determino que los instrumentos fueron confiables, donde arrojó un 0,989 para el instrumento sobre el proceso administrativo y un 0,897, para el instrumento cumplimiento de normas.

4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Se utilizaron la estadística descriptiva para los resultados expresados en tablas y figuras y la estadística inferencial para el resultado de los niveles de correlación y prueba de hipótesis.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

Se tomo en cuenta lo mencionado en el código de ética de la universidad peruana los andes referidos en su artículo 27 y 28 donde hace mención sobre los puntos importantes que se toman en cuenta y sobre las responsabilidades que los investigadores tienen al momento de la elaboración de la tesis, asimismo, pone en claro que se debe velar por la seguridad de los sujetos involucrados dentro de la investigación.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

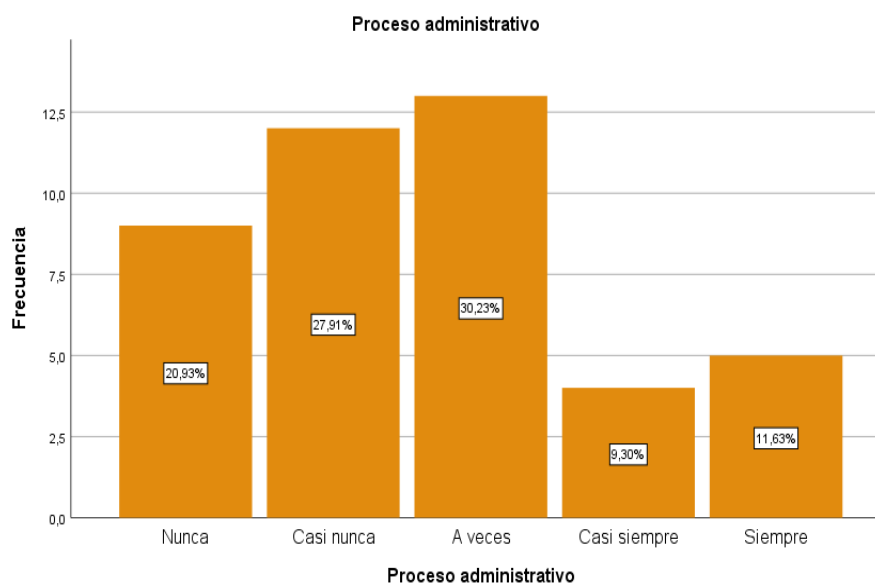
5.1 Descripción de resultados

Tabla 3
Proceso administrativo

FRECUENCIAS					
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
9	12	13	4	5	43

Nota: Elaboración según encuestas

Figura 1
Proceso administrativo



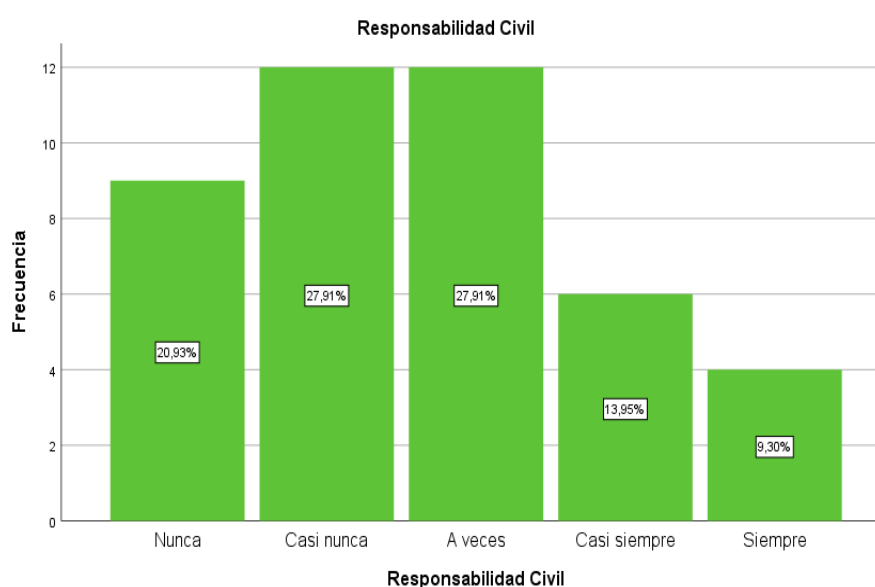
Obtenidos los resultados luego de ser introducidos al estadístico SPSS Versión 26, se obtuvo que la mayoría de los encuestados representados por 34 personas, consideran que el proceso administrativo que se da en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo carece de un buen desempeño, por lo que esto está afectando las funciones que se desempeñan dentro de la entidad pública

Tabla 4
Responsabilidad civil

FRECUENCIAS					
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
9	12	12	6	4	43

Nota: Elaboración según encuestas

Figura 2
Responsabilidad civil



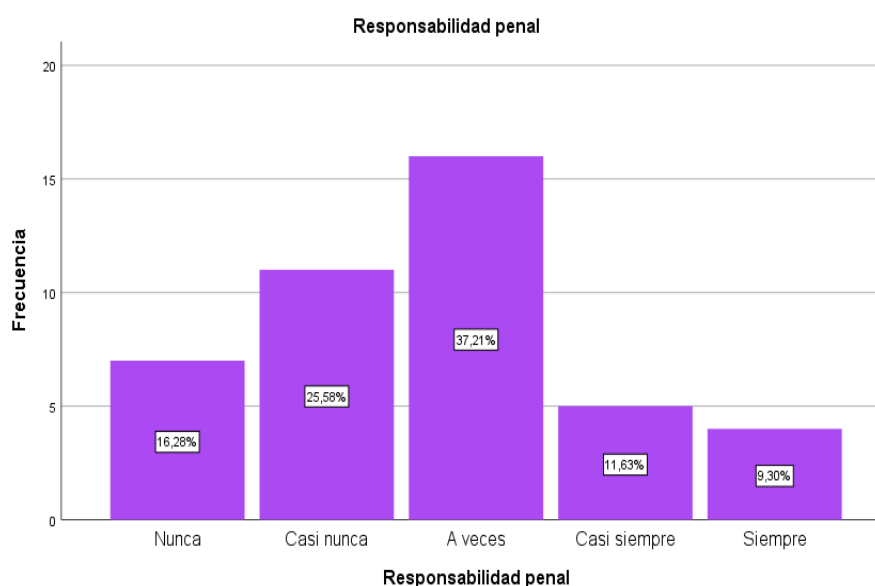
Obtenidos los resultados luego de ser introducidos al estadístico SPSS Versión 26, se obtuvo que la mayoría de los encuestados representados por 35 personas, consideran que no existe responsabilidad civil por parte de los funcionarios públicos dentro de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo por lo cual esto califica a que los trabajadores no cumplen sus funciones tal cual está establecido dentro de sus contratos.

Tabla 5
Responsabilidad penal

FRECUENCIAS					
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
7	11	16	5	4	43

Nota: Elaboración según encuestas

Figura 3
Responsabilidad penal



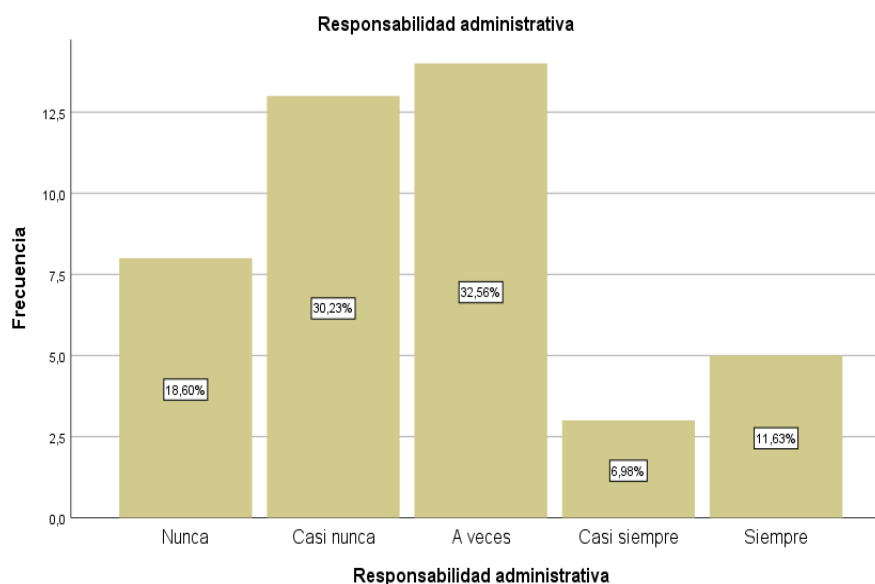
Obtenidos los resultados luego de ser introducidos al estadístico SPSS Versión 26, se obtuvo que la mayoría de los encuestados representados por 34 personas, consideran que no existe responsabilidad penal que haya sido derogada a alguno de los funcionarios sin, embargo estos a pesar de cometer errores perjudiciales para la Municipalidad Provincial de Chanchamayo no se les ha responsabilizado en ningún momento.

Tabla 6
Responsabilidad administrativa

FRECUENCIAS					
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
8	13	14	3	5	43

Nota: Elaboración según encuestas

Figura 4
Responsabilidad administrativa



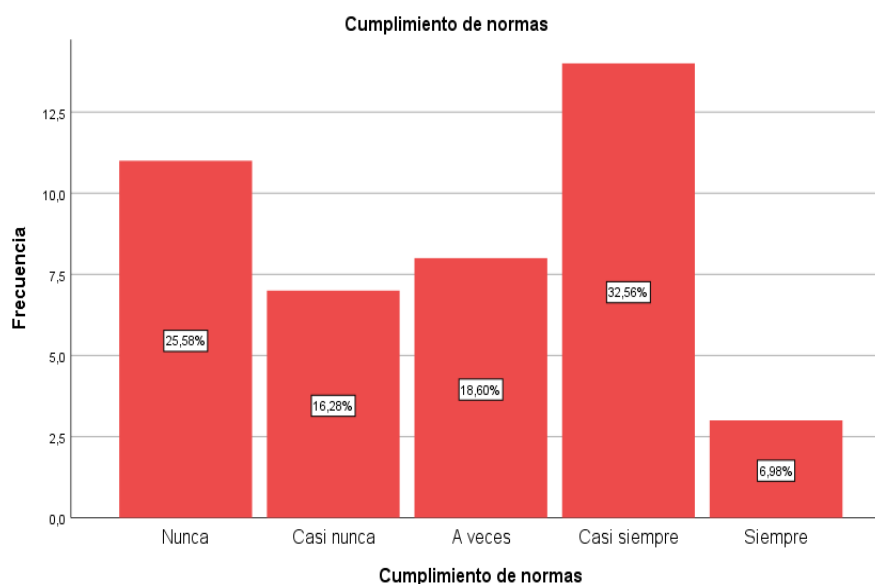
Obtenidos los resultados luego de ser introducidos al estadístico SPSS Versión 26, se obtuvo que la mayoría de los encuestados representados por 35 personas, consideran que los funcionarios públicos no han asumido ninguna responsabilidad administrativa dentro de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo a pesar de que se han encontrado evidencias sobre malos manejos administrativos dentro de la misma entidad.

Tabla 7
Cumplimiento de normas

FRECUENCIAS					
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
11	7	8	14	3	43

Nota: Elaboración según encuestas

Figura 5
Cumplimiento de normas



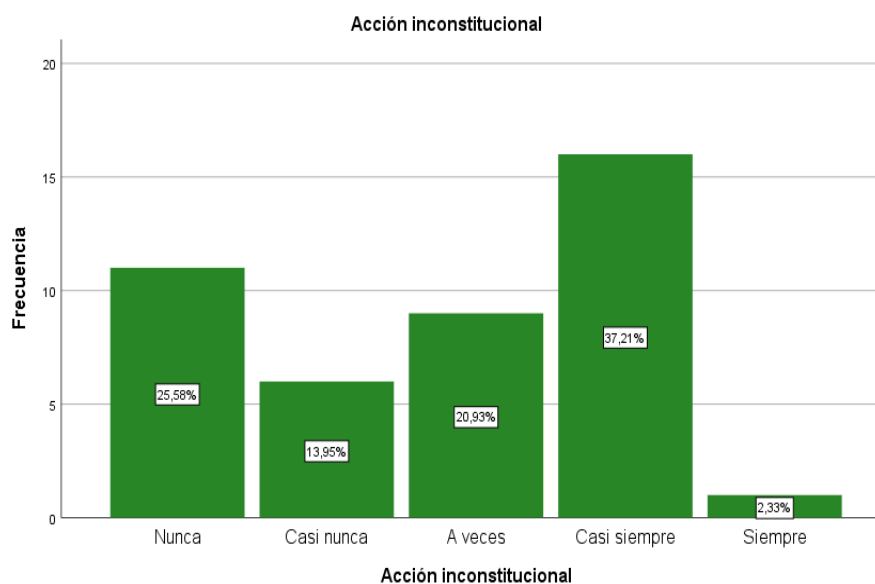
Obtenidos los resultados luego de ser introducidos al estadístico SPSS Versión 26, se obtuvo que la mayoría de los encuestados representados por 26 personas, mencionaron que dentro de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo no se está cumpliendo debidamente con las normas establecidas por la misma entidad ni tampoco con las normas establecidas por el Estado, lo cual podría traer consecuencias perjudiciales para la entidad pública como también para los funcionarios públicos.

Tabla 8
Acción de inconstitucionalidad

FRECUENCIAS					
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
11	6	9	16	1	43

Nota: Elaboración según encuestas

Figura 6
Acción de inconstitucionalidad



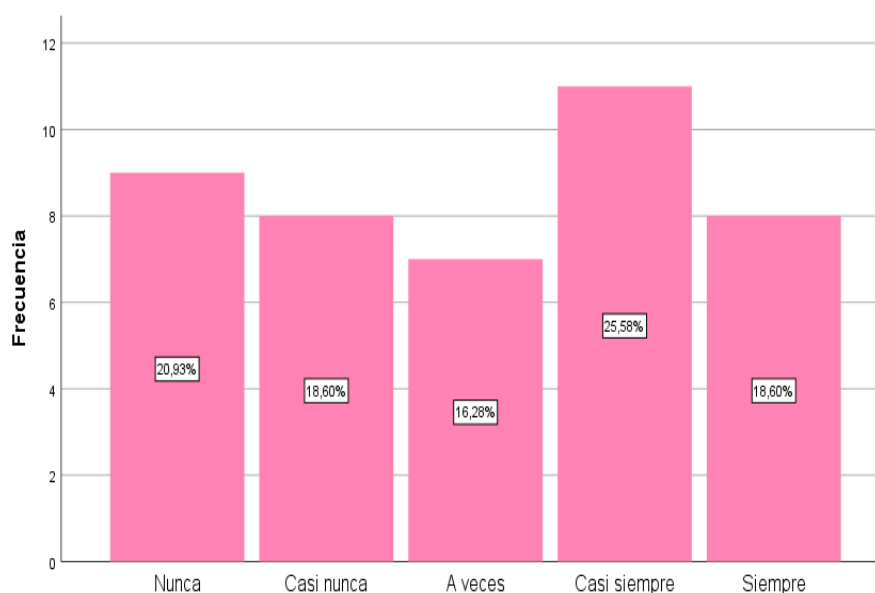
Obtenidos los resultados luego de ser introducidos al estadístico SPSS Versión 26, se obtuvo que la mayoría de los encuestados representados por 26 personas, consideran que dentro de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo se están tomando en cuenta acciones inconstitucionales, lo que va contra la ley y las normas establecidas, por lo que es necesario una corrección inmediata de eso.

Tabla 9
Acción popular por infracción de ley

FRECUENCIAS					
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
9	8	7	11	8	43

Nota: Elaboración según encuestas

Figura 7
Acción popular por infracción de ley



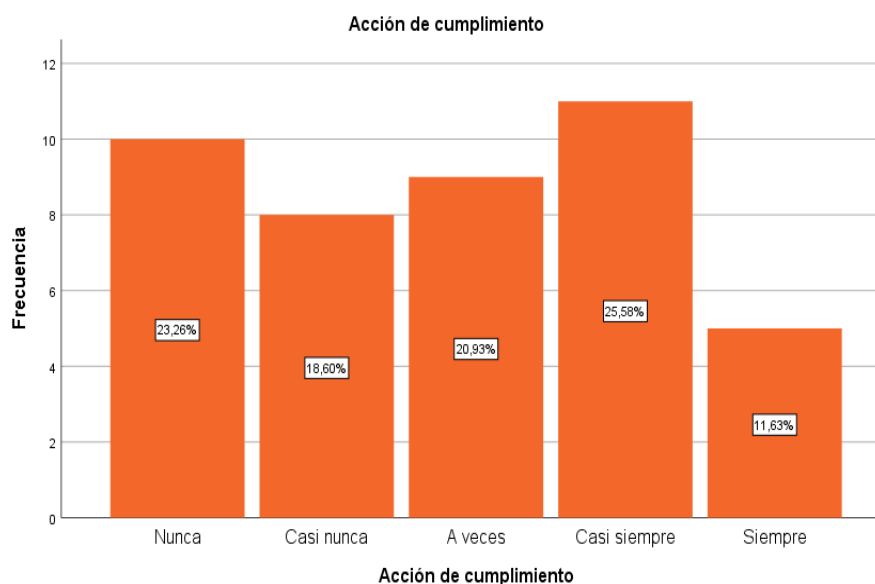
Obtenidos los resultados luego de ser introducidos al estadístico SPSS Versión 26, se obtuvo que la mayoría de los encuestados representados por 24 personas, consideran que dentro de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo no se realizan las acciones efectivas para aquello que incumplen la ley, lo cual está generando inconformidad por parte de la población.

Tabla 10
Acción de cumplimiento

FRECUENCIAS					
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
10	8	9	11	5	43

Nota: Elaboración según encuestas

Figura 8
Acción de cumplimiento



Obtenidos los resultados luego de ser introducidos al estadístico SPSS Versión 26, se obtuvo que la mayoría de los encuestados representados por 27 personas, consideran que dentro de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo no se realizan acciones que verifiquen el cumplimiento de las leyes y las normas establecidas para el correcto desempeño de las funciones legales dentro de la entidad pública.

5.2 Contratación de hipótesis

5.2.1 Hipótesis general

(Hipótesis alterna) Existe relación directa entre el proceso administrativo y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022

(Hipótesis nula) NO Existe relación directa entre el proceso administrativo y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022

➤ **Nivel de significancia 0,05**

Tabla 11

Correlación (Proceso administrativo y cumplimiento de normas)

CORRELACIÓN – RHO SPEARMAN		
Proceso Administrativo y cumplimiento de normas		
Coefficiente de correlación	Nivel de significancia	Numero de muestra
0,998	0,000	43

Nota: Elaboración según estadístico SPSS versión 26

Obtenidos los resultados de correlación podemos mencionar: Dado que p valor es menor $0,000 < 0,05$, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por el cual mencionamos que existe relación directa entre el proceso administrativo y el cumplimiento de normas con un coeficiente de correlación de 0,998, por lo tanto, el adecuado proceso administrativo va ayudar a que se cumplan las normas debidamente dentro de la Municipalidad provincial de Chanchamayo.

5.2.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

(Hipótesis alterna) Existe relación directa entre la responsabilidad civil y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022

(Hipótesis nula) NO Existe relación directa entre la responsabilidad civil y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022

➤ **Nivel de significancia 0,05**

Tabla 12

Correlación (Responsabilidad civil y cumplimiento de normas)

CORRELACIÓN – RHO SPEARMAN		
Responsabilidad civil y cumplimiento de normas		
Coeficiente de correlación	Nivel de significancia	Numero de muestra
0,996	0,000	43

Nota: Elaboración según estadístico SPSS versión 26

Obtenidos los resultados de correlación podemos mencionar: Dado que p valor es menor $0,000 < 0,05$, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por el cual mencionamos que existe relación directa entre la responsabilidad civil y el cumplimiento de normas con un coeficiente de correlación de 0,996, por lo tanto, si se derogan responsabilidad civil a aquellos funcionarios que incumplen con la ley esto hará que se cumplan las normas debidamente dentro de la Municipalidad provincial de Chanchamayo.

Hipótesis específica 2

(Hipótesis alterna) Existe relación directa entre la responsabilidad penal y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022

(Hipótesis nula) NO Existe relación directa entre la responsabilidad penal y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022

➤ **Nivel de significancia 0,05**

Tabla 13
Correlación (Responsabilidad penal y cumplimiento de normas)

CORRELACIÓN – RHO SPEARMAN		
Responsabilidad penal y cumplimiento de normas		
Coefficiente de correlación	Nivel de significancia	Numero de muestra
0,988	0,000	43

Nota: Elaboración según estadístico SPSS versión 26

Obtenidos los resultados de correlación podemos mencionar: Dado que p valor es menor $0,000 < 0,05$, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por el cual mencionamos que existe relación directa entre la responsabilidad penal y el cumplimiento de normas con un coeficiente de correlación de 0,988, por lo tanto, si se derogan responsabilidad penal a aquellos funcionarios que incumplen con la ley esto hará que se cumplan las normas debidamente dentro de la Municipalidad provincial de Chanchamayo.

Hipótesis específica 3

(Hipótesis alterna) Existe relación directa entre la responsabilidad administrativa y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022

(Hipótesis nula) **NO** Existe relación directa entre la responsabilidad administrativa y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022

➤ **Nivel de significancia 0,05**

Tabla 14
Correlación (Responsabilidad administrativa y cumplimiento de normas)

CORRELACIÓN – RHO SPEARMAN		
Responsabilidad Administrativa y cumplimiento de normas		
Coefficiente de correlación	Nivel de significancia	Numero de muestra
0,995	0,000	43

Nota: Elaboración según estadístico SPSS versión 26

Obtenidos los resultados de correlación podemos mencionar: Dado que p valor es menor $0,000 < 0,05$, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por el cual mencionamos que existe relación directa entre la responsabilidad administrativa y el cumplimiento de normas con un coeficiente de correlación de 0,995, por lo tanto, si se derogan responsabilidad administrativa a aquellos funcionarios que incumplen con la ley esto hará que se cumplan las normas debidamente dentro de la Municipalidad provincial de Chanchamayo

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego de haber realizado la investigación y haber obtenido los resultados, podemos mencionar que se ha cumplido con lograr todos los objetivos trazados, los cuales han sido demostrados con las hipótesis de la investigación, como tal es el caso del objetivo general que demostró una correlación de 0,998 entre el proceso administrativo y el cumplimiento de normas, así también el objetivo específico 1 que siendo logrado demostró una correlación de 0,996 entre la responsabilidad civil y el cumplimiento de normas, por otra parte el objetivo específico 2 que demostró una correlación positiva de 0,988 entre el proceso administrativo y el cumplimiento de normas y finalmente el objetivo específico 3 que demostró una correlación positiva de 0,995 entre el proceso administrativo y el cumplimiento de normas, por lo tanto habiendo logrado los objetivos trazados y habiendo demostrado que la investigación es fundamentalmente buena para ser aplicada en la municipalidad provincial de Chanchamayo, se han realizado las recomendaciones que son el pilar para mejorar las deficiencias dentro de la entidad estudiada.

Así también podemos decir que, habiendo llegado a las conclusiones, estas podemos discutir las con las investigaciones de otros autores que hemos citado como es la investigación de Gutiérrez y Gutiérrez en 2020 quienes elaboraron la investigación titulada *“Ejecución de obras y el cumplimiento de la normativa en las municipalidades*, donde llegaron a concluir que la modalidad con la que se decía ejecutar una obra pública en la gestión municipal provincial de Lampa, influye en el cumplimiento de normas que rigen su procedimiento administrativa y técnico, por lo que consideramos que el cumplimiento de normas es indispensable para determinar que las funciones que se desempeñan dentro de una entidad pública son eficientes, por otro lado tenemos la investigación de Atencio en el 2020 quien sustentó la tesis titulada *“La ordenanza municipal número 548 Mph-Cm y su efectividad en la prohibición de arrojamiento de*

basuras en calles y ríos del distrito de Huancayo 2018 – 2019”, y llegaron a la conclusión que no se está realizando el debido cumplimiento de las normas establecidas en la ordenanza municipal por lo que esto está trayendo consecuencias graves para toda la provincia de Huancayo, es por ende que la investigación ha propuesto verificación respecto al cumplimiento de la ordenanza municipal, por lo tanto consideramos que si leyes no son cumplidas, estas perjudican a toda la población en la cual se están evadiendo el cumplimiento de las leyes, Finalmente tenemos la investigación de Paucar en el 2020 quien sustento la tesis titulada *“Análisis del cumplimiento de las normas generales de tesorería y su incidencia en el manejo de los fondos públicos de la unidad de gestión educativa local de Melgar Ayaviri en los periodos 2017 y 2018”*, donde concluyo que al realizar el análisis del cumplimiento de las normas se ha encontrado que muchas de estas no son cumplidas, por lo que es importante siempre y en cada entidad revisar el cumplimiento de las normas ya sea con procesos o con auditorias los cuales podrían ser más eficaces para lograr que todas las normas se cumplan dentro del sector público.

Finalmente consideramos que esta investigación es un apoyo para otras investigaciones y del mismo modo va ayudar a reforzar los conocimientos de las ciencias administrativas y va servir como antecedente para investigadores que persigan la misma línea de estudio.

CONCLUSIONES

1. Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por el cual mencionamos que existe relación directa entre el proceso administrativo y el cumplimiento de normas con un coeficiente de correlación de 0,998, por lo tanto, el adecuado proceso administrativo va ayudar a que se cumplan las normas dentro de la Municipalidad provincial de Chanchamayo.
2. Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por el cual mencionamos que existe relación directa entre la responsabilidad civil y el cumplimiento de normas con un coeficiente de correlación de 0,996, por lo tanto, si se derogan responsabilidad civil a aquellos funcionarios que incumplen con la ley esto hará que se cumplan las normas de forma correcta.
3. Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por el cual mencionamos que existe relación directa entre la responsabilidad penal y el cumplimiento de normas con un coeficiente de correlación de 0,988, por lo tanto, si se derogan responsabilidad penal a aquellos funcionarios que incumplen con la ley esto hará que se cumplan las normas evitando responsabilidades
4. Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por el cual mencionamos que existe relación directa entre la responsabilidad administrativa y el cumplimiento de normas con un coeficiente de correlación de 0,995, por lo tanto, si se derogan responsabilidad administrativa a aquellos funcionarios que incumplen con la ley esto hará que se cumplan adecuadamente.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la gerencia municipal realizar un adecuado proceso administrativo para todo el personal que labora dentro de la entidad y que así conozcan que, si no cumplen con las normas establecidas, tendrán que hacerse cargo de las responsabilidades que esto implica.
2. Se recomienda a la gerencia municipal realizar capacitaciones a los funcionarios públicos para que conozcan todo respecto a la responsabilidad civil, penal y administrativa y lo que conlleva asumir ese tipo de responsabilidades.
3. Se recomienda a la gerencia municipal realizar una verificación constante del cumplimiento de normas que implican todas las áreas sin excepción.
4. Se recomienda a la gerencia municipal hacer un seguimiento de cada función sospechosa que se encuentre dentro de la entidad, para poder corregirla a tiempo y hacer que se las normas establecidas antes de que estas generen inconvenientes o se ven involucrados los funcionarios públicos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Atencio, M. E. J. (2020). LA ORDENANZA MUNICIPAL N° 548-MPH-CM, Y SU EFECTIVIDAD EN LA PROHIBICIÓN DE ARROJO DE BASURAS EN CALLES Y RIOS DEL DISTRITO DE HUANCAYO 2018-2019 [Universidad Peruana Los Andes].
<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2140/TESIS%20%20ATENCIO%20y%20MAMANI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrasco, D. S. (2016). Metodología de la Investigación Científica (Décima). San Marcos E.I.R.L.
- Coarita, C. H. A. (2017). EFECTIVIDAD DE LA APLICACIÓN DE LA ORDENANZA MUNICIPAL 010—2011, PARA LA PROTECCIÓN DEL DERECHO A LA TRANQUILIDAD ESTABLECIDA EN LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ EN LA CIUDAD DE JULIACA, 2012—JUNIO 2016 [Universidad Andina].
<https://core.ac.uk/download/pdf/249337521.pdf>
- LEY N° 27444 LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, (2016) (testimony of Congreso de la República). <https://www.peru.gob.pe/normas/docs/ley-27444.pdf>
- ELGEN. (2021). Proceso administrativo: Etapas y características. <https://elgen.edu.pe/2020/11/01/proceso-administrativo-etapas-y-caracteristicas/#:~:text=Se%20define%20como%20los%20actos,o%20derechos%20de%20las%20personas.>
- Gobierno del Perú. (2019). Normas municipales. <https://www.gob.pe/>
- González, C. J., & Martínez, U. J. (2017). Análisis de la gestión municipal y la implicancia de las variables financieras, de infraestructura y de capital humano en su eficiencia. El caso de las municipalidades rurales de Ñuble [Universidad del Bío-Bío].

<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1610/1/Gonzalez%20Cadiz%2C%20Jose%20Antonio.pdf>

Gutiérrez, C. R. A., & Gutiérrez, G. F. A. (2020). EJECUCIÓN DE OBRAS Y EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA VIGENTE EN LAS MUNICIPALIDADES [Universidad Nacional del Altiplano].

<http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/2327>

Guzmán, N., Christian. (2020). La instrucción del proceso administrativo. <file:///C:/Users/OSITOS/Downloads/Dialnet-LaInstruccionDelProcedimientoAdministrativo-7792530.pdf>

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2010). Metodología de la investigación (5a ed.). McGraw-Hill.

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). Metodología de la Investigación (6°). MacGraw-Hill.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. MCGRAW-HILL.

Muñoz, E. M. M. (2016). Cumplimiento e incumplimiento de las normas: Una mirada desde el análisis de los rasgos típicos culturales en la organización Quala S. A. [Universidad EAFIT].

https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11647/MargaritaMaria_MunozEscobar_2016.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Ortega, R. L. G. (2018). El acto administrativo en los procesos y procedimientos. Universidad Católica de Colombia. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23515/1/El-acto-administrativo-en-los-procesos-y-procedimientos.pdf>

Paucar, M. D. R. (s. f.). ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS GENERALES DE TESORERÍA Y SU INCIDENCIA EN EL MANEJO DE LOS

FONDOS PÚBLICOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE
MELGAR – AYAVIRI PERIODOS 2017-2018 [UNIVERSIDAD NACIONAL DEL
ALTIPLANO DE PUNO].

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14104/Paucar_Mamani_Donal_Rony.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salas, V. D. R. (2018). Los procesos administrativos en el trámite documentario de las órdenes de compra y servicio de la oficina de logística de la Municipalidad Distrital de Ccapi [Universidad Nacional de Educación].

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/2378/TM%20AD-Gp%203789%20S1%20-%20Salas%20Vizcarra%20Danilo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valderrama, M. S., & Jaimes, V. C. (2019). El desarrollo de la tesis (1°). San Marcos E.I.R.L.

Yolanda, T. M. (2018). La Planificación estratégica como modelo metodológico para afianzar la gestión municipal en proyectos de desarrollo sostenible en dos municipios de Colombia Sopó y Cota en el Departamento de Cundinamarca [Universidad Santo Tomás].

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/14594/2018mariatriana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexos

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Qué relación existe entre el proceso administrativo y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022?	Establecer la relación que existe entre el proceso administrativo y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022	Existe relación directa entre el proceso administrativo y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022	Variable 1: Proceso administrativo Dimensiones: D1: Responsabilidad civil D2: Responsabilidad penal D3: Responsabilidad administrativa	Enfoque: Cuantitativo Método de investigación: <ul style="list-style-type: none"> • General: Científico • Específicos: Inductivo y deductivo Tipo de investigación: básica Nivel de investigación: Correlacional Diseño de investigación: No experimental Esquema: <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 <--> r O2 </pre> <p>Donde: M = Muestra O₁ = Observación de la V.1. O₂ = Observación de la V.2. r = Correlación entre dichas variables.</p> </div>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas		
¿Qué relación existe entre la responsabilidad civil y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022?	Establecer la relación que existe entre la responsabilidad civil y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022	Existe relación directa entre la responsabilidad civil y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022		
¿Qué relación existe entre la responsabilidad penal y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022?	Establecer la relación que existe entre la responsabilidad penal y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022	Existe relación directa entre la responsabilidad penal y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022		
¿Qué relación existe entre la responsabilidad administrativa y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022?	Establecer la relación que existe entre la responsabilidad administrativa y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022	Existe relación directa entre la responsabilidad administrativa y el cumplimiento de normas en la municipalidad provincial de Chanchamayo - 2022	Variable 2: Cumplimiento de normas Dimensiones: D1: Acción de inconstitucionalidad D2: Acción popular por infracción de ley D3: Acción de cumplimiento	Población: La población estuvo conformada por 235 trabajadores de la municipalidad provincial de Chanchamayo. Muestra: Nuestra muestra fue de tipo no probabilístico es decir estará conformada por 43 trabajadores de la municipalidad provincial de Chanchamayo. Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario. Técnicas de procesamiento y análisis de datos: Estadística descriptiva: Distribución de frecuencias en tablas y gráficos Estadística inferencial: El estadístico Shapiro Wilk

Anexo N° 02: Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento	Escala de Medición	
Variable 1: Proceso administrativo	ELGEN, (2021) refiere que El proceso administrativo se define como los actos y diligencias gestionados ante entidades y que conducen a un acto administrativo que producirá efectos sobre intereses, obligaciones o derechos de las personas. En ese sentido será sujetos en el proceso las personas de existencia visible y las personas jurídicas que pertenecen al sector público, vinculadas de una u otra manera con la administración	Se elaboro un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 16 ítems para medir las siguientes dimensiones: responsabilidad civil, responsabilidad penal y responsabilidad administrativa.	Responsabilidad civil Es la obligación de toda persona de pagar por los daños y perjuicios que cause, siendo la sanción a la que se someten los funcionarios públicos por cometer faltas o actos de agravio o daño patrimonial y económico realizados contra las dependencias del estado. El requisito para que se configure es que los actos se hayan realizado con dolo o culpa.	Actos de agravio patrimonial	Cuestionario	Ordinal	
			Responsabilidad penal Suelen ser las acciones u omisiones del funcionario público que deben haberse gestado en el marco de actos delictivos comprendidos en el código penal de la Nación.	Actos de agravio económico			Actos delictivos
			Responsabilidad administrativa	Realización con dolo			Código penal

pública, por lo que en el sector público los funcionarios y las personas que trabajan relación de dependencia en el estado tienen derechos y deberes que deben cumplir como son la responsabilidad civil, penal y administrativa.
(p.3)

La responsabilidad administrativa es la competente en el caso de contravenciones al orden jurídico administrativo y las normas internas de la administración pública independiente de que se encuentre vigente la relación laboral al momento de verificarse la falta.

Normas internas

Relación laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Definición operacional	Indicadores	Instrumento	Escala de Medición
Variable 2: Cumplimiento de normas	Gobierno del Perú (2019) menciona que “Las ordenanzas, acuerdos de consejo y resoluciones de alcaldía deben tener sustento legal, técnico y presupuestario. Todo acuerdo de consejo debe sujetarse al principio de legalidad, enmarcándose en las leyes y competencias municipales, de lo contrario las normas serán nulas de pleno derecho”. Cuando se violan esos principios, proceden determinadas acciones de garantía constitucional:	Se elaboro un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 16 ítems para medir las dimensiones: la acción de inconstitucionalidad, la acción popular por infracción de la ley y la acción de cumplimiento	Acción de inconstitucionalidad Cuando las ordenanzas municipales contravengan la constitución en la forma o en el fondo.	Ordenanzas municipales Constitución Forma o fondo	Cuestionario	Ordinal
	<ul style="list-style-type: none"> ○ La acción de inconstitucionalidad ○ La acción popular por infracción de la constitución y de la ley La acción de cumplimiento		Acción popular por infracción de ley Contra los reglamentos, normas administrativas y resoluciones y decretos de carácter general, cualquiera sea la autoridad de la que emanen, incluidas las municipales.	Reglamentos Normas administrativas Resoluciones		
			Acción de cumplimiento Que procede contra cualquier autoridad o funcionario renuente a acatar una norma legal o un acto administrativo, sin perjuicio de las responsabilidades de ley	Funcionario Norma legal Acto administrativo		

Anexo N° 03: Matriz de operacionalización del instrumento

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	N°	Escala de Likert
Variable 1: Proceso administrativo	D1: Responsabilidad civil	Actos de agravio patrimonial	¿Ud., tiene conocimiento de los planes estratégicos de la municipalidad?	1	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
			¿El principio de legalidad constituye un principio fundamental del derecho público?	2	
		Actos de agravio económico	¿El principio de legalidad tiene como contenido básico el sometimiento del poder público a la voluntad de la ley?	3	
			¿El proceso administrativo que se desarrollan dentro de la municipalidad son de vital importancia para la toma de decisiones?	4	
		Realización con dolo	¿El proceso administrativo incluye la planificación, organización, dirección y control dentro de la entidad?	5	
			¿Sabe cuál es su participación en el proceso de planeación de la entidad?	6	
	D2: Responsabilidad penal	Actos delictivos	¿La autoridad administrativa cumple con sus funciones oportunamente?	7	
			¿El principio de razonabilidad exige que la medida restrictiva se justifique en la necesidad de preservar, proteger y promover un fin constitucional?	8	
		Código penal	¿La entidad alguna vez se ha visto envuelto en infracciones con el ente recaudador?	9	
		Omisiones del funcionario público	¿La entidad alguna vez se ha visto envuelto en sanciones con el ente recaudador?	10	
		Orden jurídico	¿Las autoridades administrativas cumplen oportunamente	11	

	D3: Responsabilidad administrativa		¿El principio de imparcialidad tiene que ver con la falta de designo anticipado o de prevención a favor o en contra de personas?	12
		Normas internas	¿El principio de imparcialidad es un término jurídico que se refiere a la garantía del derecho procesal de que el juez no ha de ser parte en el proceso de sentencia?	13
		Relación laboral	¿La entidad tiene interés en salvaguardar la integridad de los ciudadanos?	14
			¿Los procedimientos realizados por la entidad son los adecuados?	15
			¿El interés general de la entidad por el cumplimiento de las metas es el adecuado?	16

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	N.º	Escala de medición
Variable 2: Cumplimiento de normas	D1: Acción de inconstitucionalidad	Ordenanzas municipales	¿Considera Ud., conocer en su mayoría las leyes y reglamentos de la municipalidad?	1	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
			¿Está de acuerdo con las políticas que se realizan dentro de la entidad?	2	
		Constitución	¿La acción de inconstitucionalidad tiene que ver con la ordenanza municipal?	3	
			¿La constitución es una forma de pacto político y social?	4	
		Forma o fondo	¿Esta Ud., de acuerdo con las actuales políticas que se realizan dentro de la entidad?	5	
			¿Existe respaldo por parte de las autoridades en cuanto al rubro que labora?	6	
	D2: Acción popular por infracción de ley	Reglamentos	¿Ud., aprueba la responsabilidad e interés que tiene las autoridades al momento de ejecutar y cumplir las normas correspondientes?	7	
			¿Los reglamentos que tiene la entidad son los esperados por los funcionarios?	8	
		Normas administrativas	¿Las normas administrativas son respetadas por todos los colaboradores?	9	
		Resoluciones	¿Esta Ud., de acuerdo con las normas que se rigen dentro de la municipalidad?	10	
	D3: Acción de cumplimiento	Funcionario	¿Considera Ud., que deberían ser modificadas aquellas normas que no son cumplidas por los funcionarios?	11	
			¿Considera Ud., que los horarios establecidos son los adecuados?	12	
		Norma legal	¿Las normas de la entidad son respetadas y cumplidas por los colaboradores?	13	
		Acto administrativo	¿Considera Ud., que la ordenanza municipal ayudara a evitar actos de incumplimiento?	14	
			¿Los actos administrativos modifican y regulan una situación jurídica?	15	

			¿La entidad llega a cumplir todas sus metas y objetivos, con la única finalidad de satisfacer las necesidades de la población?	16	
--	--	--	--	----	--

Anexo N° 04: Instrumento de medición

INDICACIONES: Lea detenidamente y marque el casillero que usted considere el correcto

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
PROCESO ADMINISTRATIVO						
01	¿Ud., tiene conocimiento de los planes estratégicos de la municipalidad?					
02	¿El principio de legalidad constituye un principio fundamental del derecho público?					
03	¿El principio de legalidad tiene como contenido básico el sometimiento del poder público a la voluntad de la ley?					
04	¿El proceso administrativo que se desarrollan dentro de la municipalidad son de vital importancia para la toma de decisiones?					
05	¿El proceso administrativo incluye la planificación, organización, dirección y control dentro de la entidad?					
06	¿Sabe cuál es su participación en el proceso de planeación de la entidad?					
07	¿La autoridad administrativa cumple con sus funciones oportunamente?					
08	¿El principio de razonabilidad exige que la medida restrictiva se justifique en la necesidad de preservar, proteger y promover un fin constitucional?					
09	¿La entidad alguna vez se ha visto envuelto en infracciones con el ente recaudador?					
10	¿La entidad alguna vez se ha visto envuelto en sanciones con el ente recaudador?					
11	¿Las autoridades administrativas cumplen oportunamente					
12	¿El principio de imparcialidad tiene que ver con la falta de designo anticipado o de prevención a favor o en contra de personas?					
13	¿El principio de imparcialidad es un término jurídico que se refiere a la garantía del derecho					

	procesal de que el juez no ha de ser parte en el proceso de sentencia?					
14	¿La entidad tiene interés en salvaguardar la integridad de los ciudadanos?					
15	¿Los procedimientos realizados por la entidad son los adecuados?					
16	¿El interés general de la entidad por el cumplimiento de las metas es el adecuado?					
CUMPLIMIENTO DE NORMAS						
17	¿Considera Ud., conocer en su mayoría las leyes y reglamentos de la municipalidad?					
18	¿Está de acuerdo con las políticas que se realizan dentro de la entidad?					
19	¿La acción de inconstitucionalidad tiene que ver con la ordenanza municipal?					
20	¿La constitución es una forma de pacto político y social?					
21	¿Esta Ud., de acuerdo con las actuales políticas que se realizan dentro de la entidad?					
22	¿Existe respaldo por parte de las autoridades en cuanto al rubro que labora?					
23	¿Ud., aprueba la responsabilidad e interés que tiene las autoridades al momento de ejecutar y cumplir las normas correspondientes?					
24	¿Los reglamentos que tiene la entidad son los esperados por los funcionarios?					
25	¿Las normas administrativas son respetadas por todos los colaboradores?					
26	¿Esta Ud., de acuerdo con las normas que se rigen dentro de la municipalidad?					
27	¿Considera Ud., que deberían ser modificadas aquellas normas que no son cumplidas por los funcionarios?					
28	¿Considera Ud., que los horarios establecidos son los adecuados?					
29	¿Las normas de la entidad son respetadas y cumplidas por los colaboradores?					
30	¿Considera Ud., que la ordenanza municipal ayudara a evitar actos de incumplimiento?					
31	¿Los actos administrativos modifican y regulan una situación jurídica?					

32	¿La entidad llega a cumplir todas sus metas y objetivos, con la única finalidad de satisfacer las necesidades de la población?					
-----------	--	--	--	--	--	--

Anexo N° 05: Validez del instrumento

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtenerla medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir ladimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión,pero no corresponden de la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poderevaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1.No cumple con el criterio. 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

VARIABLE – PROCESO ADMINISTRATIVO

N°	PREGUNTAS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
01	¿Ud., tiene conocimiento de los planes estratégicos de la municipalidad?	4	4	4	4
02	¿El principio de legalidad constituye un principio fundamental del derecho público?	4	4	4	4
03	¿El principio de legalidad tiene como contenido básico el sometimiento del poder público a la voluntad de la ley?	4	4	4	4
04	¿El proceso administrativo que se desarrollan dentro de la municipalidad son de vital importancia para la toma de decisiones?	4	4	4	4
05	¿El proceso administrativo incluye la planificación, organización, dirección y control dentro de la entidad?	4	4	4	4
06	¿Sabe cuál es su participación en el proceso de planeación de la entidad?	4	4	4	4
07	¿La autoridad administrativa cumple con sus funciones oportunamente?	4	4	4	4
08	¿El principio de razonabilidad exige que la medida restrictiva se justifique en la necesidad de preservar, proteger y promover un fin constitucional?	4	4	4	4
08	¿La entidad alguna vez se ha visto envuelto en infracciones con el ente recaudador?	4	4	4	4
10	¿La entidad alguna vez se ha visto envuelto en sanciones con el ente recaudador?	4	4	4	4
11	¿Las autoridades administrativas cumplen oportunamente	4	4	4	4
12	¿El principio de imparcialidad tiene que ver con la falta de designo anticipado o de prevención a favor o en contra de personas?	4	4	4	4
13	¿El principio de imparcialidad es un término jurídico que se refiere a la garantía del derecho procesal de que el juez no ha de ser parte en el proceso de sentencia?	4	4	4	4

14	¿La entidad tiene interés en salvaguardar la integridad de los ciudadanos?	4	4	4	4
15	¿Los procedimientos realizados por la entidad son los adecuados?	4	4	4	4
16	¿El interés general de la entidad por el cumplimiento de las metas es el adecuado?	4	4	4	4

VARIABLE – CUMPLIMIENTO DE NORMAS

N°	PREGUNTAS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
01	¿Considera Ud., conocer en su mayoría las leyes y reglamentos de la municipalidad?	4	4	4	4
02	¿Está de acuerdo con las políticas que se realizan dentro de la entidad?	4	4	4	4
03	¿La acción de inconstitucionalidad tiene que ver con la ordenanza municipal?	4	4	4	4
04	¿La constitución es una forma de pacto político y social?	4	4	4	4
05	¿Esta Ud., de acuerdo con las actuales políticas que se realizan dentro de la entidad?	4	4	4	4
06	¿Existe respaldo por parte de las autoridades en cuanto al rubro que labora?	4	4	4	4
07	¿Ud., aprueba la responsabilidad e interés que tiene las autoridades al momento de ejecutar y cumplir las normas correspondientes?	4	4	4	4
08	¿Los reglamentos que tiene la entidad son los esperados por los funcionarios?	4	4	4	4
09	¿Las normas administrativas son respetadas por todos los colaboradores?	4	4	4	4
10	¿Esta Ud., de acuerdo con las normas que se rigen dentro de la municipalidad?	4	4	4	4
11	¿Considera Ud., que deberían ser modificadas aquellas normas que no son cumplidas por los funcionarios?	4	4	4	4
12	¿Considera Ud., que los horarios establecidos son los adecuados?	4	4	4	4
13	¿Las normas de la entidad son respetadas y cumplidas por los colaboradores?				
14	¿Considera Ud., que la ordenanza municipal ayudara a evitar actos de incumplimiento?				
15	¿Los actos administrativos modifican y regulan una situación jurídica?				
16	¿La entidad llega a cumplir todas sus metas y objetivos, con la única finalidad de satisfacer las necesidades de la población?				

EXPERTO	GRADO ACADEMICO	EVALUACION	OBSERVACIONES
Michael Rojas Vega	Magister	CALIFICACION PROMEDIO 4	El instrumento si cumple con los criterios establecidos
Firma y sello del Validador en señal de conformidad	➔	 Mag. Michael Rojas Vega LIC. EN ADMINISTRACIÓN CLAD. 02426	

Huancayo 01 de febrero del 2023

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	4.No cumple con el criterio 5.Nivel bajo 6.Nivel moderado 4. Nivel alto	5.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 6.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 7.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 8. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	5.No cumple con el criterio 6.Nivel bajo 7.Nivel moderado 8.Nivel alto	5.El ítem no es claro 6.El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 7. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 8.El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	5.No cumple con el criterio 6.Nivel bajo 7.Nivel moderado 8.Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 5.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 6.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	5.No cumple con el criterio. 6.Nivel bajo 7.Nivel moderado 8.Nivel alto	5. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 6. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 7. El ítem es relativamente importante 8.El ítem es muy relevante y debe ser incluido

VARIABLE – PROCESO ADMINISTRATIVO

N°	PREGUNTAS				
		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
01	¿Ud., tiene conocimiento de los planes estratégicos de la municipalidad?	4	4	4	4
02	¿El principio de legalidad constituye un principio fundamental del derecho público?	4	4	4	4
03	¿El principio de legalidad tiene como contenido básico el sometimiento del poder público a la voluntad de la ley?	4	4	4	4
04	¿El proceso administrativo que se desarrollan dentro de la municipalidad son de vital importancia para la toma de decisiones?	4	4	4	4
05	¿El proceso administrativo incluye la planificación, organización, dirección y control dentro de la entidad?	4	4	4	4
06	¿Sabe cuál es su participación en el proceso de planeación de la entidad?	4	4	4	4
07	¿La autoridad administrativa cumple con sus funciones oportunamente?	4	4	4	4
08	¿El principio de razonabilidad exige que la medida restrictiva se justifique en la necesidad de preservar, proteger y promover un fin constitucional?	4	4	4	4
08	¿La entidad alguna vez se ha visto envuelto en infracciones con el ente recaudador?	4	4	4	4
10	¿La entidad alguna vez se ha visto envuelto en sanciones con el ente recaudador?	4	4	4	4
11	¿Las autoridades administrativas cumplen oportunamente	4	4	4	4
12	¿El principio de imparcialidad tiene que ver con la falta de designo anticipado o de prevención a favor o en contra de personas?	4	4	4	4
13	¿El principio de imparcialidad es un término jurídico que se refiere a la garantía del derecho procesal de que el juez no ha de ser parte en el proceso de sentencia?	4	4	4	4

14	¿La entidad tiene interés en salvaguardar la integridad de los ciudadanos?	4	4	4	4
15	¿Los procedimientos realizados por la entidad son los adecuados?	4	4	4	4
16	¿El interés general de la entidad por el cumplimiento de las metas es el adecuado?	4	4	4	4

VARIABLE – CUMPLIMIENTO DE NORMAS

N°	PREGUNTAS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
01	¿Considera Ud., conocer en su mayoría las leyes y reglamentos de la municipalidad?	4	4	4	4
02	¿Está de acuerdo con las políticas que se realizan dentro de la entidad?	4	4	4	4
03	¿La acción de inconstitucionalidad tiene que ver con la ordenanza municipal?	4	4	4	4
04	¿La constitución es una forma de pacto político y social?	4	4	4	4
05	¿Esta Ud., de acuerdo con las actuales políticas que se realizan dentro de la entidad?	4	4	4	4
06	¿Existe respaldo por parte de las autoridades en cuanto al rubro que labora?	4	4	4	4
07	¿Ud., aprueba la responsabilidad e interés que tiene las autoridades al momento de ejecutar y cumplir las normas correspondientes?	4	4	4	4
08	¿Los reglamentos que tiene la entidad son los esperados por los funcionarios?	4	4	4	4
09	¿Las normas administrativas son respetadas por todos los colaboradores?	4	4	4	4
10	¿Esta Ud., de acuerdo con las normas que se rigen dentro de la municipalidad?	4	4	4	4
11	¿Considera Ud., que deberían ser modificadas aquellas normas que no son cumplidas por los funcionarios?	4	4	4	4
12	¿Considera Ud., que los horarios establecidos son los adecuados?	4	4	4	4
13	¿Las normas de la entidad son respetadas y cumplidas por los colaboradores?	4	4	4	4
14	¿Considera Ud., que la ordenanza municipal ayudara a evitar actos de incumplimiento?	4	4	4	4
15	¿Los actos administrativos modifican y regulan una situación jurídica?	4	4	4	4
16	¿La entidad llega a cumplir todas sus metas y objetivos, con la única finalidad de satisfacer las necesidades de la población?	4	4	4	4

EXPERTO	GRADO ACADEMICO	EVALUACION	OBSERVACIONES
Aliaga Tabraj Wilmer A	Magister	CALIFICACION PROMEDIO 4	El instrumento no necesita mejoras
Firma y sello del Validador en señal de conformidad			

Huancayo 01 de febrero del 2023

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtenerla medición de esta	7.No cumple con el criterio 8.Nivel bajo 9.Nivel moderado 4. Nivel alto	9.Los ítems no son suficientes para medir ladimensión 10.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión,pero no corresponden de la dimensión total 11.Se deben incrementar algunos ítems para poderevaluar la dimensión completamente 12.Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	9.No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9.El ítem no es claro 10. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 11. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 12. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	9.No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 7.El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que está midiendo 8.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	9.No cumple con el criterio. 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 10. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 11. El ítem es relativamente importante 12. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

VARIABLE – PROCESO ADMINISTRATIVO

Nº	PREGUNTAS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
01	¿Ud., tiene conocimiento de los planes estratégicos de la municipalidad?	4	4	4	4
02	¿El principio de legalidad constituye un principio fundamental del derecho público?	4	4	4	4
03	¿El principio de legalidad tiene como contenido básico el sometimiento del poder público a la voluntad de la ley?	4	4	4	4
04	¿El proceso administrativo que se desarrollan dentro de la municipalidad son de vital importancia para la toma de decisiones?	4	4	4	4
05	¿El proceso administrativo incluye la planificación, organización, dirección y control dentro de la entidad?	4	4	4	4
06	¿Sabe cuál es su participación en el proceso de planeación de la entidad?	4	4	4	4
07	¿La autoridad administrativa cumple con sus funciones oportunamente?	4	4	4	4
08	¿El principio de razonabilidad exige que la medida restrictiva se justifique en la necesidad de preservar, proteger y promover un fin constitucional?	4	4	4	4
08	¿La entidad alguna vez se ha visto envuelto en infracciones con el ente recaudador?	4	4	4	4
10	¿La entidad alguna vez se ha visto envuelto en sanciones con el ente recaudador?	4	4	4	4
11	¿Las autoridades administrativas cumplen oportunamente	4	4	4	4
12	¿El principio de imparcialidad tiene que ver con la falta de designo anticipado o de prevención a favor o en contra de personas?	4	4	4	4

13	¿El principio de imparcialidad es un término jurídico que se refiere a la garantía del derecho procesal de que el juez no ha de ser parte en el proceso de sentencia?	4	4	4	4
14	¿La entidad tiene interés en salvaguardar la integridad de los ciudadanos?	4	4	4	4
15	¿Los procedimientos realizados por la entidad son los adecuados?	4	4	4	4
16	¿El interés general de la entidad por el cumplimiento de las metas es el adecuado?	4	4	4	4

VARIABLE – CUMPLIMIENTO DE NORMAS

N°	PREGUNTAS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
01	¿Considera Ud., conocer en su mayoría las leyes y reglamentos de la municipalidad?	4	4	4	4
02	¿Está de acuerdo con las políticas que se realizan dentro de la entidad?	4	4	4	4
03	¿La acción de inconstitucionalidad tiene que ver con la ordenanza municipal?	4	4	4	4
04	¿La constitución es una forma de pacto político y social?	4	4	4	4
05	¿Esta Ud., de acuerdo con las actuales políticas que se realizan dentro de la entidad?	4	4	4	4
06	¿Existe respaldo por parte de las autoridades en cuanto al rubro que labora?	4	4	4	4
07	¿Ud., aprueba la responsabilidad e interés que tiene las autoridades al momento de ejecutar y cumplir las normas correspondientes?	4	4	4	4
08	¿Los reglamentos que tiene la entidad son los esperados por los funcionarios?	4	4	4	4
09	¿Las normas administrativas son respetadas por todos los colaboradores?	4	4	4	4
10	¿Esta Ud., de acuerdo con las normas que se rigen dentro de la municipalidad?	4	4	4	4
11	¿Considera Ud., que deberían ser modificadas aquellas normas que no son cumplidas por los funcionarios?	4	4	4	4
12	¿Considera Ud., que los horarios establecidos son los adecuados?	4	4	4	4
13	¿Las normas de la entidad son respetadas y cumplidas por los colaboradores?	4	4	4	4
14	¿Considera Ud., que la ordenanza municipal ayudara a evitar actos de incumplimiento?	4	4	4	4
15	¿Los actos administrativos modifican y regulan una situación jurídica?	4	4	4	4
16	¿La entidad llega a cumplir todas sus metas y objetivos, con la única finalidad de satisfacer las necesidades de la población?	4	4	4	4

EXPERTO	GRADO ACADEMICO	EVALUACION	OBSERVACIONES		
Cárdenas Tapia Víctor Renzo	Doctor	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="background-color: #0070C0; color: white; text-align: center;">CALIFICACION PROMEDIO</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	CALIFICACION PROMEDIO	4	El instrumento esta conforme a lo requerido
CALIFICACION PROMEDIO	4				
Firma y sello del Validador en señal de conformidad	➔				

Huancayo 01 de febrero del 2023

Muestra	CUMPLIMIENTO DE NORMAS															
	D1: Acción de inconstitucionalidad						D2: Acción popular por infracción de ley				D3: Acción de cumplimiento					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
6	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
7	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
8	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
9	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
10	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1
11	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2
12	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2
13	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
14	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
15	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2
19	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3
20	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3
21	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
22	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
23	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
24	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4
25	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
26	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
27	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
28	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
29	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
30	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
31	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
32	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
33	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
34	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
35	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
36	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4
37	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4
38	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4
39	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4
40	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
41	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
42	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
43	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5

Anexo N° 07: Consentimiento informado**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

SOLICITO: autorización de aplicación de instrumento de recolección de datos en la municipalidad provincial de Chanchamayo.

Señor: JOSE EDUARDO MARIÑO ARQUIÑIGO
Alcalde provincial de Chanchamayo.

Yo, Yeni Bautista Rivera con DNI. N° 40461704, así mismo Hilda Soraida Conde Fernandez con DNI. N.° 45789125 de la carrera profesional de Licenciado en Administración y Sistemas.


Que, al estar en la etapa de desarrollo de mi proyecto de investigación, titulado "**PROCESO ADMINISTRATIVO Y CUMPLIMIENTO DE NORMAS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO - 2022**", para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, solicito a Usted se sirva autorizar a la suscrita para poder aplicar el instrumento de investigación que sea necesario para la obtención de información y procesamiento de datos para la realización del trabajo de investigación, el cual se realizara en forma anónima a los profesionales administrativos, oficinas y demás áreas.

Por lo expuesto

Solicito dar una carta de respuesta con autorización para concluir la investigación de mi tesis.

Chanchamayo, 14 de noviembre de 2022


Bach. Yeni Bautista Rivera
DNI. N° 40461704


Bach. Hilda Soraida Conde Fernandez
DNI. N° 45789125



CONSENTIMIENTO INFORMADO - JUSTIFICADO

Chanchamayo 08 de junio del 2023

Nosotras: Yeni Bautista Rivera con DNI: 40461704 e Hilda Soraida Conde Fernández con DNI: 45789125, Bachilleres egresados de la Universidad Peruana los Andes y autoras de la investigación titulada “Proceso administrativo y cumplimiento de normas en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2022”, mencionamos lo siguiente:

Primero: La municipalidad provincial de Chanchamayo, no ha otorgado ningún consentimiento escrito, como respuesta a la solicitud enviada, por motivos de privacidad para la municipalidad, y considerando que esto no es exigible de acuerdo al código de ética de Universidad, donde menciona que toda información obtenida debe ser voluntaria.

Segundo: Se hace de conocimiento que la municipalidad provincial de Chanchamayo a pesar de no otorgar un consentimiento informado si accedieron a ser parte de la muestra de investigación, mostrando evidencia en las fotografías plasmadas dentro del capítulo 8 de la presente.

Finalmente resaltamos que se respeta la buena fe y la confiabilidad de la información que se otorga en las encuestas.

Atentamente:



Bach. Yeni Bautista Rivera
DNI: 40461704



Bach. Hilda Soraida Conde Fernández
DNI: 45789125

Anexo N° 08: Fotos de aplicación de las encuestas

