

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS



ESCUELA DE POSGRADO

DR. LUIS CLAUDIO CERVANTES LIÑÁN

DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

Tesis

**“PRÁCTICA DE LOS VALORES ÉTICO-SOCIALES Y LA CALIDAD DE
LOS SERVICIOS EN LA GESTIÓN CONGRESAL”**

**Presentado por: Miguel Eduardo Teixeira Rivarola
para optar el grado de Doctor en Administración.**

Asesor de Tesis: Dr. Fernando Vigil Cornejo

Lima-Perú

Noviembre 2018

1 de 131



Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Escuela de Posgrado
Doctor Luis Claudio Cervantes Liñán

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Ante el Jurado constituido por los señores: *Dra. María Isabel Vigil Cornejo (Presidente)*
Miembro Dr. Orlando Cuadra Rodríguez Dr. Julio Prioste López
Dr. Claudio Eusebio Jureque Dr. Fernando Vigil Cornejo Dr. Fernando
Xustado Gavosa

el postulante al GRADO DE *Doctor en Administración*

Don (ña) *Miguel Claudio Cuadra Gavosa*

procedió a sustentar su Trabajo de Investigación Titulado *Impacto de los valores éticos*
Sociales y la calidad de los servicios en la gestión congresal.

habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado, de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias.

Concluido el acto se realizó la votación correspondiente, resultando el ponente *Aprobado*
por unanimidad.

Y para constancia se extiende la presente Acta, en Lima, a los *19* días del mes de *Noviembre*
de 2018.

Miguel Cuadra Gavosa
Presidente del Jurado

[Signature]
Miembro

[Signature]
Miembro

[Signature]
Miembro



[Signature]
Miembro

[Signature]
Miembro

Miembro

DEDICATORIA

**A ti Toti... y a mis hijos Miki,
Susana y Marilia.**

AGRADECIMIENTO

A los instructores de la Universidad por su guía y contribución y a los funcionarios, colegas y amigos del Servicio Parlamentario por su profesional participación y apoyo.

INDICE

Indice	5
Resumen	7
Abstract	8
Sommario	9
Introducción	10
Capitulo I: Fundamentos teóricos de la investigación	13
1.1 Marco filosófico	13
1.2 Marco teórico	16
Valores éticos	16
Dimensiones de la práctica de los valores ético sociales	22
Calidad de los servicios de la gestión	23
Dimensiones de la calidad de los servicios	25
Corrupción	28
Rendición de cuentas	29
Inmunidad Parlamentaria	30
Transparencia	31
Congreso de la República	31
1.3 Marco legal	33
1.4 Marco conceptual	39
Capitulo II: El problema, objetivos, hipótesis y variables	49
2.1 Planteamiento del problema	49
2.1.1 Descripción de la realidad problemática	49
2.1.2 Antecedentes teóricos	52
2.1.3. Definición del problema	67
2.2. Finalidad y objetivos de la investigación	68
2.2.1 Finalidad	68
2.2.2 Objetivo general y específicos	69
2.2.3 Delimitación del estudio	69
2.2.4 Justificación e importancia del estudio	70
2.3. Hipótesis y variables	73
2.3.1 Supuestos teóricos.....	73
2.3.2 Hipótesis principal y específicas	73
2.3.3 Variables e indicadores	74

Capítulo III: Métodos, técnica e instrumentos	77
3.1 Población y muestra	77
3.2 Diseño utilizado en el estudio	78
3.3 Técnica e instrumento de recolección de datos	79
3.4 Procesamiento de datos	79
Capítulo IV: Presentación y análisis de los resultados	80
4.1 Presentación de resultados	80
4.2 Contrastación de hipótesis	106
4.3 Discusión de resultados	111
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones	114
5.1 Conclusiones	114
5.2 Recomendaciones	116
Bibliografía	118
Anexos	124
- Instrumento de recolección de datos	125
- Matriz de coherencia interna	127
- Pruebas de validación de expertos (3)	129

Resumen

El objetivo general de la investigación ha sido el de evaluar la práctica de los valores ético-sociales contrastada con la calidad de los servicios en la gestión congresal.

El tipo de investigación fue el aplicado, en razón de que se usaron conocimientos de las ciencias administrativas para su aplicación en la gestión, el nivel corresponde a la denominación de: descriptivo / asociativo; el método utilizado también ha sido el descriptivo y a su vez de enfoque cuantitativo con la consecuente contrastación de hipótesis.

La población en estudio estuvo constituida por 131 servidores profesionales del Servicio Administrativo de apoyo al Congreso de la República (sin considerar personal de confianza), quienes ejercen sus funciones con estabilidad laboral y que en el período de análisis se encontraba en funciones. La muestra fue de 98 personas, con un muestreo probabilístico aleatorio simple.

El instrumento utilizado para la medición de las variables fue un cuestionario previamente validado por (3) jueces expertos, doctores en administración, relacionado con el tema a tratar. Asimismo, en cuanto a la validación de fiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto con los 24 enunciados (indicadores), corrido entre el personal objetivo, obteniéndose como resultado de la prueba: un valor de coeficiente Alfa de Cronbach de 0.743, que le da una aceptación favorable de confiabilidad al instrumento para levantar la información y efectuar la contrastación de hipótesis materia del presente trabajo.

Posteriormente, la contrastación estadística de Hipótesis fue realizada utilizando el coeficiente de Spearman, obteniéndose un coeficiente Rho de correlación de 0.593 (correlación positiva considerable).

La conclusión a la que arribó la tesis es que: hay evidencia estadística para afirmar que: “La práctica de los valores ético-sociales se relaciona (de manera directa/positiva) con la calidad de los servicios de la gestión congresal; relación evaluada entre el mes de julio 2006 al mes de julio 2016”.

Palabras clave: valores ético-sociales, calidad de los servicios, integridad, rendición de cuentas, honradez/veracidad, responsabilidad, nivel de empatía, representación, legislación, fiscalización.

Abstract

The overall objective of the research was to evaluate relationship between the practice of ethical-social values and the quality of the congressional management services.

The approach was applied research since administrative sciences principles were applied to the management practices. The level was descriptive/associative, and the method used was also descriptive with a quantitative approach.

The population under study consisted of 131 professionals of the Administrative Service in support of the Congress of the Republic (without considering political appointees), who were permanent employees during the study period. The target group was 98 people, selected by a simple random probabilistic sampling.

The instrument used for the variables measurement was a questionnaire, validated by three subject experts. Also, in terms of reliability of the predicted outcome, a pilot test was performed using 24 indicators resulting on favorable reliability Cronbach alpha coefficient of 0.743.

The statistical analysis to evaluate the hypothesis was done using the Spearman coefficient. The resulting value had Rho of 0.593, a clear indication of a positive correlation level.

The conclusion reached by this thesis is: There is statistical evidence to affirm that: "The practice of ethical-social values is positively related to the quality of services of congressional management between July 2006 and July 2016".

Key words: ethical-social values, quality of services, integrity, accountability, honesty / truthfulness, responsibility, empathy level, representation, legislation, auditing

Sommario

L'obiettivo generale della ricerca è stato quello di valutare la pratica dei valori etici e sociali in contrasto con la qualità dei servizi nella gestione dei deputati nel Congresso Peruviano (dal 2006 al 2016).

La ricerca è stata: applicata, in quanto viene utilizzata la conoscenza della scienza amministrativa; il livello sono stato: descrittivo / associativo; il metodo utilizzato sono stato anche il descrittivo; e il quantitativo in tanto la conseguente verifica delle ipotesi.

La popolazione dello studio sono stato costituito da 131 personale professionali di supporto amministrativo del servizio congressuale che svolgono le loro funzione nel periodo di analisi (non incluso il personale di fiducia che lavorano direttamente con il deputato / congressista). Il campione (muestra/sample) sono costituito di 98 persone, con un campionamento probabilistico semplice e casuale.

Lo strumento utilizzato per misurare le variabili è stato un questionario precedentemente convalidato da (3) giudici esperti in relazione alla materia in oggetto. Analogamente, per quanto riguarda la convalida di affidabilità dello strumento è stato effettuato un test pilota con 24 affermazioni (frecce) corsa tra il personale, ed è stato ottenuto come risultato del test: un valore del coefficiente di Cronbach di 0,743, che dà una favorevole accettazione di affidabilità allo strumento per effettuare la verifica di ipotesi del presente lavoro.

Successivamente, il test di ipotesi statistica è stata effettuata utilizzando il coefficiente di Spearman, ottenendo un coefficiente di correlazione di Rho 0,593, significativa al livello 0,01 bilaterale.

La conclusione raggiunta dalla tesi è che: "Si trova evidenza statistica per affermare che: "La pratica dei valori etici e sociali è correlata (modo diretto / positivo) con la qualità dei servizi nella gestione dei deputati, relazione valutata tra il mese di luglio 2006 e il mese di luglio 2016".

Parole chiave: etico-sociali, Qualità dei servizi, integrità, onestà / sincerità, responsabilità, livello di empatia, la rappresentanza, la legislazione, il controllo.

Introducción

La presente investigación busca poner en relevancia la importancia de los valores ético-sociales en el contexto político-congresal, en la ciudad de Lima /Perú durante los años 2006 al 2016, mediante la evaluación de percepciones, así como exponer el enfoque actual de los procedimientos de selección, reclutamiento, de diseños orgánicos, operación y/o capacitación de los integrantes de los partidos políticos, los cuales deben ser materia de observación y/u oportuna revisión.

Para dicho efecto, este trabajo se desarrolla con un enfoque administrativo, y no político ni político partidario, pues evalúa con herramientas administrativas y en un ambiente administrativo las diferentes hipótesis al respecto, partiendo de dimensiones administrativas definidas, modeladas y usadas anteriormente por expertos de la administración, las cuales se han adecuado a los “servicios” en la gestión congresal, teniendo en cuenta que tanto el Jefe del Poder Ejecutivo así como los integrantes del Poder Legislativo actúan como administradores temporales elegidos como representantes del pueblo quien los “elige temporal y periódicamente” según se menciona como definición de la teoría electoral de representación. (2001) Sartori, citado por Pedro Planas en Parlamento y Gobernabilidad Democrática en América Latina. Tomo I. pag.31.

El trabajo no pretende enfrascarse en dilemas o cuestiones políticas, ni menos calificar puntualmente el accionar político o político partidario, por cuanto utiliza las percepciones (que incluye su natural carga de subjetividad y temporalidad, pero lo cual no le quita validez al análisis) para encontrar la relación asociativa entre las variables mencionadas del proyecto; sin embargo durante el desarrollo y análisis de la problemática, al final del estudio, se hacen evidente conclusiones y recomendaciones que proponen mejoras en el quehacer político y propone urgentes reacciones y actitudes para dicho efecto. Plantea una urgente reorientación humanista en el accionar político.

En el primer capítulo se hace una reflexión sobre los fundamentos teóricos de la investigación, presentando un marco filosófico que sustenta el

trabajo, un marco teórico en el cual se efectúa un análisis y síntesis de los principales puntos de vista sobre el objeto de estudio, seguido de un marco legal en el que se presentan las diferentes normas relacionadas con el concepto ético y especialmente aquellos que maneja la Comisión de ética del Congreso y por último un marco conceptual con un resumen de las principales definiciones conceptuales que intervienen con las variables en estudio, tales como valores, ética, moral y otros conceptos claves definidos por autoridades en la materia, los cuales son referenciados, y precisan en algunos casos, y amplían en otros, los conceptos a tratar en la investigación.

En el segundo capítulo se hace el planteamiento del problema, sobre los objetivos, hipótesis y variables de la investigación, para lo cual se describe la realidad problemática que originó la inquietud de la investigación, asimismo se presentan como antecedentes teóricos algunos trabajos que de alguna forma tienen relación con esta investigación, como son un estudio realizado en la Universidad de Costa Rica sobre transparencia, honestidad y rendición de cuentas de los diputados en el Parlamento (2014), un estudio sobre el nivel de práctica de valores ético-morales en la Universidad de Piura (2016), una propuesta de institucionalidad en materia de ética y transparencia del Congreso Nacional de Chile (PNUD y Convenio con el Congreso de Chile 2013) y un estudio sobre Ética Parlamentaria, desempeño profesional de los congresistas y fortalecimiento de las bancadas, realizado en el país por la International Institute for Democracy and Electoral Assistance (Aragon J. 2009), entre otros. También en éste capítulo se define la finalidad de la investigación, se delimita el estudio y justifica la importancia del mismo y por último se presenta las hipótesis y un cuadro donde se explicita las dimensiones e indicadores de cada variable, las que posteriormente se usaron con el instrumento de recolección de datos con la finalidad de obtener la información buscada.

En el tercer capítulo se presenta el método, técnica e instrumentos de la investigación.

En el cuarto capítulo se hace la presentación y análisis de los resultados, los cuales se presentan en tablas y gráficos, como parte de la estadística

descriptiva obtenida, asimismo se hace la contrastación de las hipótesis y se discuten los resultados.

En el quinto capítulo se presentan las conclusiones relativas a las hipótesis del estudio y las recomendaciones relativas a las posibles aplicaciones que se pudieran dar a los resultados del estudio.

Se finaliza con la Bibliografía y los Anexos: Matriz de coherencia, Instrumento de recolección de datos (Cuestionario/percepciones) y las validaciones del instrumento.

Capítulo I: Fundamentos teóricos de la investigación

1.1 Marco filosófico

El Humanismo como corriente inicialmente cultural e intelectual y luego derivada en conceptos filosóficos surgió al término de la edad media a raíz de la decadencia de la filosofía escolástica (teológica) que tenía como centro conceptos de índole dogmática y de la vida religiosa.

Esta nueva corriente, en ese entonces, buscaba separarse conceptualmente de esta condición y en cierta forma del modo de vida vigente y enfocarse en las cuestiones racionales, priorizar el conocimiento empírico de la realidad, y ya no someterse exclusivamente a los dogmas de la religión. Hubo pues condiciones previas que gradualmente condujeron a esta reorientación que se presentaba como algo más humano, sin embargo esta nueva concepción iba más allá de lo que se plantea en la historia, significaba también concebir al hombre como un ser con valores, con habilidades, comportamiento y características relacionadas al intelecto que se pueden cultivar, en otras palabras desarmar las trabas que de alguna forma no permitían un desarrollo intelectual y de comprensión de la realidad, en libertad. Esto se revierte pues hacia una necesidad de encaminarse a cultivar la ciencia y a privilegiar sus funciones de descripción, explicación y predicción; a una necesidad social y humana, en otras palabras: espiritualidad sí, pero sin restricciones dogmáticas.

El humanismo se convierte con el suceder de los años en una corriente filosófica, que se manifiesta también en una actitud y cultivo de la ética, que

hace hincapié en los principios y valores en la gestión de los seres humanos, de manera grupal, comunitaria o individual, con muchas variantes.

“Es un movimiento cultural que se despliega en la época renacentista entre aquellos intelectuales, profundos admiradores de la cultura greco-latina, que intentaban rescatar la dignidad humana tan atrofiada por siglos de servidumbre y teocentrismo. En tal caso se presenta como un nuevo tipo de fe en los valores humanos hechos para el hombre. Su sentido general se acerca más a un conjunto de ideas que destacan la dignidad de las personas, la preocupación por su desarrollo armónico y la lucha por crear condiciones favorables al logro de tales fines. En este caso se acentúa más el carácter activo del hombre como sujeto transformador de sus condiciones de existencia, en correspondencia con ideales de vida dignos”. (Pérez Arca, 2005, p.152)

En realidad el humanismo se presenta como manifestaciones de seres humanos que prefieren el pensamiento individual y la búsqueda de evidencias de contrastación con la realidad y prevalecen sobre otras doctrinas abarcando muchos campos además del filosófico y cultural. Nace en Italia y se extiende inicialmente por toda Europa.

Los intelectuales se enfocaron nuevamente en los temas inspirados por los clásicos griegos y romanos (nuestra cultura occidental y cristiana).

No se puede identificar solo a un autor de esta corriente filosófica pues comenzó cuando las ciudades en Europa fueron adquiriendo más importancia y con esta importancia comienzan a aparecer los estados, gobernados ahora por un rey, en lugar de los señores feudales que obligaban a los campesinos a vivir pegados a la tierra; así aprendieron a percibir un nuevo aire de libertad que les permitía elegir su trabajo y comenzó a girar todo alrededor del hombre como importante figura central, también en lugar del dominio que ejercía la iglesia; la cultura fue quedando más en mano de los civiles (las universidades, el arte y también el pensamiento). Aparecieron reglas y preocupaciones nuevas vale decir en las leyes de los países y en buscar su mejor organización. Ahora importaban las capacidades humanas, habilidades y sus méritos.

Si debemos hablar cuándo ocurrió este cambio, no se puede identificar una fecha o período muy claro, pero podemos decir que fue poco a poco y como lo señala Savater (2014): “Quizá en ningún otro sitio se exprese este giro humanista del pensamiento con tanta nitidez como en el discurso sobre la dignidad del hombre, de Giovanni Pico de la Mirandola que ha sido llamado por algunos como “el manifiesto del humanismo renacentista” (p.100).

Algunos autores humanistas de esa época fueron: Marcilio Ficino, Guillermo de Ockham, Erasmo de Rotherdam, Tomás Moro, Francesco Petrarca, Giannozzo Manetti entre otros.

Actualmente afloran conceptos modernos sin variar su esencia y aparecen en el discurso fundamentos filosóficos de una ética de la función pública así como de éticas aplicadas que se desarrollan en los distintos entornos en que nos desenvolvemos. Así interactuamos unos con otros con necesidades que se complementan con reflexiones específicas que corresponden a determinados ámbitos.

Y como lo mencionan, en relación a estos ámbitos Camps V. y Cortina A.,(2007), citado por Merino F. (2017): “Lo que tienen en común es que son actividades sociales, realizados por sujetos humanos. En las éticas aplicadas, se trata de identificar los bienes internos que persigue la actividad correspondiente, los principios de nivel medio que orientan moralmente la acción, los valores que es necesario alcanzar y las virtudes que importa cultivar para poder alcanzar los bienes internos” (p. 451).

Merino (2017) acota...”y en el ejercicio de la función pública, desde ya puede anunciarse que el bien interno queda como el servicio a los ciudadanos. Quienes ingresan en cualquiera de estas actividades no puede proponerse una meta cualquiera, sino que ya le viene dada y es la que presta a su acción sentido y legitimidad social” (p 51).

Por último es necesario señalar que todas estas actividades relacionadas con la ética deben ser motivo de reflexión permanente pues como dijo Sócrates (V año antes de cristo): “Una vida que no reflexiona, ni

se examina a sí misma, no merece la pena vivirse” citado por (Savater, 2014, p.35).

El presente trabajo plantea una reorientación humanista en el sector público y especialmente en la política, con una filosofía centrada en un hombre político con virtudes, valores, competencias y habilidades para ejercer sus principales responsabilidades de representación, legislación y fiscalización en un marco de libertad que le permita incluir en su accionar el poder tomar decisiones bajo conceptos del sistema de moralidad tales como identificación de lo bueno, lo malo, lo justo y lo injusto; buscando pues la existencia de esa relación de asociación entre la práctica de valores y la calidad de los servicios que la ciudadanía demanda, con el encargo temporal que realiza mediante las elecciones.

1.2 Marco teórico

Valores éticos

Dentro del concepto de valores podemos referirnos a muchos intentos de clasificarlos, tales como los valores universales, valores éticos sociales y entre estos a los valores éticos profesionales, públicos y también por qué no, a los valores parlamentarios, pues estos no son ni inmutables ni aplicables a un solo mundo o realidad que de por sí es cambiante en el tiempo y sobre todo considerando que las realidades son construidas por los mismos seres humanos.

Los valores éticos son un concepto más relacionado con la libertad para vivir, pensar y reflexionar que son inherentes a la esencia de la naturaleza del hombre y la buena vida en comunidad, que busca el hombre para alcanzar la “felicidad” como fin supremo de su existencia.

No es posible hablar sobre los valores éticos sin auscultar el concepto de ética y moralidad; los conceptos de ética, moral y valores están íntimamente relacionados y su tratamiento no puede ser aislado; al respecto es necesario decir que la Ética es una rama de la filosofía que estudia lo que es moral y de que la educación en valores del ser humano ocurre durante el desarrollo de su vida. Es la ciencia.

El estudio de la ética se remonta a los comienzos de la filosofía en la antigua Grecia, su desarrollo ha sido continuo y diversificado, complementándose en diferentes áreas y aplicaciones; el ser humano no nace con conceptos morales mínimos, solo con sentido y necesidades de supervivencia, y el desarrollo ético y asimilación de los valores y conceptos morales se construye con el tiempo, en el ambiente familiar, social, en la escuela inclusive, en el entorno en que se desenvuelven sus actividades técnicas y profesionales así como mediante los medios de comunicación, y así van forjándose también su personalidad, sus sentimientos, convicciones, voluntades, orientación de lucha por la libertad, justicia; vale decir la cimentación de los valores positivos. Valores que se copian, de ahí la pertinencia de la práctica y el ejemplo.

Rokeach (1973) citado por Vigo (2002):” quien es un reconocido profesor en la Universidad de Michigan, autoridad mundial en el estudio sobre valores, define al valor como “Una convicción o creencia estable en el tiempo de que un determinado modo de conducta o una finalidad existencial, es personal o socialmente preferible a su modo opuesto de conducta o a su finalidad existencial contraria” (p.29).

Los valores morales son aquellos que nos permiten diferenciar lo bueno de lo malo, lo justo de lo injusto en un momento, y es una actividad mental que forma actitudes; de ahí el uso indistinto que muchas veces se da a ambas palabras.

Los valores no son absolutos ni permanecen estáticos en el tiempo. El ser humano vive siempre en un juicio ético, reflexiona y toma acciones tomado las mejores soluciones.

No existe pues una clasificación definitiva ni por lo tanto válida. Generalmente se conocen como valores universales más comunes, los siguientes: Honestidad, Solidaridad, Responsabilidad, Bondad, Tolerancia, Integridad, Respeto, Equidad, Justicia, Libertad, Lealtad o Fortaleza, Modestia, Prudencia; su importancia radica en que estos pueden regular el comportamiento de las personas para la lograr el bienestar y convivencia armoniosa en una comunidad.

Pero a todo esto es necesario precisar que los seres humanos tenemos un valor que está a la cabeza de todos y que se llama “dignidad”, que es un

valor fundamental que nos ganamos por la moralidad de nuestros actos y que permite nuestro pleno desarrollo y el nacimiento del sentido del deber, esto nos diferencia de los animales y se constituye en el principal elemento formador de la ética.

Dignidad viene del latín dignus, merecedor. La persona merece siempre ser tratada por lo que es y lo que vale como tal persona, y no por lo que tiene o para lo que sirve de un modo u otro. Y este merecimiento es lo que hace que le reconozcamos un valor añadido, pero inalienable –no se puede renunciar a él, incondicional –valioso de por sí- y supremo- está a la cabeza de los valores.

A su vez: dicho valor constituye el principio del estatuto moral y jurídico de los seres vivos...como seres objeto (“dignos”) de respeto universal...una cosa es la dignidad otorgada a todo ser humano por serlo y otra la dignidad reconocida solo a quienes normalmente se la han ganado por sus actos...La personalidad, el cultivo de la persona por sí misma es el eje vital de la ética, así como la racionalidad era su ley”. (Bilbeny, 2012, p.80).

Castillo (2000) clasifica los valores según las virtudes, porque iguala gran parte de estas con los valores. Así establece, “valores religiosos: Dios, virtudes teológicas etc., valores morales: amor, amistad, alegría, sabiduría etc., valores sociales: respeto a la dignidad personal, así como a la fama y honor, bien común, solidaridad, paz social, libertad social, unidad e integración, cooperación internacional, democracia, participación, norma o ley, educación, tradición histórica, arte, técnica, economía, utilidad, eficacia, bienes materiales” (p.82).

Los valores ético sociales son aquellos que se orientan y benefician a la sociedad, busca vivir en armonía, conseguir la paz, la seguridad ambiental, esta última es una preocupación actual que está orientando todos los esfuerzos, busca la justicia de la sociedad, vale decir las buenas relaciones de la comunidad.

Chiavenato (2004) dice que desde un punto de vista global la ética es una preocupación por el buen comportamiento, no solo para el propio bienestar

sino el de otras personas, traducido en la regla de oro 'no hagas a otros aquello lo que no quieres que otros te hagan a ti'. Ninguna sociedad puede competir a largo plazo, ni con éxito, con personas que tratan de engañar a otros y que no son confiables. Y en una organización el comportamiento ético se presenta cuando los miembros aceptan y siguen tales principios y valores.

Al mismo tiempo las organizaciones alientan a sus miembros a comportarse éticamente de modo que sirvan de ejemplo para las demás organizaciones; pero un solo modelo de ética no es suficiente. Un solo modelo no podría orientar las decisiones de los mundos políticos, económico, médico, ecológico etc. Por eso se habla dentro de la ética social aspectos ético profesionales y entre estos también de asuntos ético parlamentarios que es el caso de estudio.

Lo dice Cortina (2003): "...en una sociedad democrática debe atenerse al marco constitucional y a la legislación complementaria vigente. Sin embargo, cumplir la legislación jurídico - política no basta, porque la legalidad no agota la moralidad y no solo porque el marco legal puede adolecer de lagunas e insuficiencias, sino porque una constitución democrática es dinámica y tiene que ser reinterpretada históricamente, por eso la primera de las instancias morales que hay que atender es la conciencia moral cívica alcanzada en una sociedad es decir su ética civil (el conjunto de valores que los ciudadanos de una sociedad pluralista ya comparten)".

Mucho se ha dicho que las organizaciones deben considerar la ética en su comportamiento y procesos y de hecho últimamente tanto en las escuelas y universidades, en los negocios y muchas entidades es un asunto que se está incorporando con éxito; hasta en el mundo empresarial considerándose aspectos de comportamiento que en sus inicios eran como una filantropía pero ahora alcanzan consideraciones de responsabilidad social empresarial (RSE) ampliamente aceptados y no como un medio para mejorar ganancias, si no convirtiéndose en un fin a perseguir por las organizaciones dentro de

su visión y misión corporativa, sin querer usarla necesariamente con afán de lucro.

Al respecto Córdova (2011) menciona: “La Ética de una organización debe ser algo interno consustancial a sus fines y su actividad. No es un añadido, ni la guinda del pastel sino un enfoque transversal que impregna toda la gestión, de forma que todo lo que se hace tiene en cuenta las consecuencias de las decisiones.

La ética en el funcionamiento de una organización es lo que le permite ganarse la confianza de las personas, los grupos humanos, las instituciones y la sociedad con la que se interrelaciona.”(p.77).

Y esto es cierto y muy especialmente en el Parlamento pues en la medida que los actores relacionados tengan en cuenta las consecuencias de lo que hace o decide sobre otras personas, estaría actuando con empatía (una dimensión o componente importante) con ética, con responsabilidad y cuidando los resultados.

Ética social se refiere a considerar, estudiar y evaluar los principios morales y las reglas de convivencia tanto en las organizaciones, instituciones públicas (con más razón) y en las no institucionales complementando una ética del individuo aislado. Esta ética se construye con la experiencia, colectividad y la cultura que viven un ambiente o entorno común durante un periodo convirtiéndose en algo comúnmente aceptado y estable.

Afirma Stob (1982): “La ética social se ocupa de la conducta moral de los individuos así como de las realidades colectivas y super-individuales. Su preocupación por el individuo es, sin embargo, de una clase especial; es calificada socialmente...”(p.7).

Ética Pública tiene una dimensión diferente y dentro de ella se encuentra la ética parlamentaria pues tiene características que comprende un compendio de regulaciones sobre comportamiento ético profesional que

tiene que ver con relaciones interpersonales e institucionales mezcladas con el poder obtenido básicamente para ejercerlo a favor del bien común de una comunidad, por mandato del pueblo. Obedece al ámbito público de vida social antes que a opciones o valores privados. Eso sí, la ética personal de los congresistas existe y es de responsabilidad también personal, pero trasciende a la individualidad; es también ética social.

Un aparte especial merece un comentario sobre la ética del poder político que se entiende más como un poder instrumental, en el sentido siguiente, como bien lo explican Hortal, Exteberría (2011):

“...el poder político es necesario como instrumento para garantizar la convivencia pacífica en una organización...poder y orden global de convivencia son pues dos realidades estrechamente relacionadas.

Dicha relación debe ser entendida como subordinación: el poder está al servicio de ese orden de la sociedad, subordinado a ella. Por eso decimos que el poder no es el fin último de la política, pero si su fin instrumental. Es ético luchar por el poder, con tal que sea para ponerlo al servicio de los intereses generales de la sociedad, no de los particulares de un grupo o persona (normalmente quien lo ejerce o los más vinculados con el...no cualquier forma de lucha está justificada pues el bien común es el objetivo de la política”(p43).

Por otro lado es importante considerar que: “La ética no pretende ser la panacea a los problemas que enfrenta la administración pública, ni la varita mágica para acabar con la corrupción sino un instrumento más de la “caja de herramientas” para combatirla”. Bautista (2005).

No pretender que solo con unos cursos de Ética se puede reorientar las actitudes y retomar orientaciones correctas, pues el comportamiento ético se construye en el tiempo.

También es pertinente tener en cuenta lo que señala en una entrevista de TV Fernando Savater: ..."para apagar un incendio no se necesita tener agua bendita, puede hacerse con simple agua; vale decir el problema ético pertenece a la intimidad de la persona que se encuentra en el dilema; pero entonces la responsabilidad corresponde al ciudadano y es de carácter

político, pues tendrá que resolverse cómo se evita que personas con graves problemas morales o éticos accedan o manejen la cosa pública, pues para que los gobiernos tengan buenos resultados, deben contar con colaboradores sanos moralmente; no hay país que pueda ser exitoso en el mediano o largo tiempo sin estos requisitos”.

En este esfuerzo ético está también involucrado el buen liderazgo: esto es representado por el buen ejemplo al cumplir la función política para poder ejercer exitosamente la persuasión (función política) una vez obtenido el poder, en busca de ese bien común que tanto se menciona, pues sigue y seguirá siendo cierto que el funcionario público y el político están para servir al pueblo en obtener ese bien común y no para servirse de él.

La ética en la función pública, como ética aplicada que se orienta hacia las acciones que ejercen los funcionarios públicos, debe preguntarse e indagar, como lo menciona Merino (2017) sobre: “...cuáles son los fines o metas que le dan sentido y legitimidad social a la función pública, cuáles son las máximas o normas éticas específicas por las que la función pública ha de orientarse para alcanzar esas metas, cuáles las virtudes que deben cultivar quienes trabajan en ese ámbito y cuáles los valores que se persigue alcanzar...” (p. 267).

Asimismo respecto a cualquier programa de formación ética de los funcionarios públicos su implementación debe considerar que los ciudadanos tienen una dignidad y ejercen una autonomía en su accionar. Hay pues que conocer el sector donde se aplica la ética y la experiencia que se ha obtenido.

Dimensiones de la práctica de los valores ético sociales

Como lo mencionan Martín y Moldes (2010) en su trabajo Dimensiones de la Ética. Ensayo de inteligencia emocional. Universidad Europea de Madrid: “desde que el hombre vive en comunidad se ha propuesto hacer reglas de convivencia. La reflexión sobre este fin viene a

ser la Ética y en otro lado la moral que viene a constituirse en las reglas que se derivan de conceptualizar la filosofía indicada.

Para reflexionar sobre la Ética en el contexto empresarial debemos tener presente los principales aspectos de ese entorno y estos tres ambientes principales, son: la empresa, los gestores y los clientes”; mientras que en el ambiente congresal su equivalencia sería: el Congreso, los congresistas y los ciudadanos en general. Ubicar los aspectos o dimensiones nos permite tener una observación de amplio espectro.

En el enfoque del presente trabajo, que es netamente administrativo, se considera que así como las empresas están dando una mayor importancia y estar acrecentando la dimensión ética en sus actividades: con la denominada Responsabilidad Social Empresarial (RSE), que ha aparecido en este milenio como el nuevo modelo administrativo exitoso, con un enfoque operativo y administrativo humanista por excelencia; es que estamos aquí hablando claramente de la necesidad de la ética y de considerar centralmente el factor humano moral como modelo para otras actividades, especialmente las públicas.

Es así que las principales dimensiones e indicadores de la práctica de valores ético - sociales en la gestión congresal que se toman en este trabajo, se derivan de lo arriba mencionado y lo tomamos del Código de Ética de la Comisión de Ética del Congreso. Estos valores son: Integridad, Honestidad / Veracidad, Fiabilidad y Cumplimiento de normas administrativas y leyes, que formarán las 4 dimensiones de nuestra primera variable.

Estas dimensiones estructuradas como definiciones operacionales, según lo menciona Kerlinger (1965), citado por Alarcón (2013) en Investigación del comportamiento: “...vienen a ser las especificaciones de las actividades para medir las variables que definen los conceptos involucrados”.(p48)

Calidad de los servicios en la gestión pública

Como lo dice Nevado Batalla (2003) en la Revista de Estudio Socio-Jurídico Vol.5 no.1 Bogotá Jan./June2003. Calidad de los servicios. Profesor titular de Derecho Administrativo, Universidad de Salamanca, España: “Nos

encontramos frente a un nuevo planteamiento sobre la gestión de los servicios públicos...debate sobre una nueva cultura de gestión pública que se ha convertido en uno de los principales problemas de los países de nuestro entorno...por lo tanto se puede afirmar que la calidad se ha convertido en un factor prioritario dentro del campo de la gestión pública, *ad extra* de la satisfacción de los ciudadanos dentro de una nueva cultura de excelencia, con evidentes repercusiones *ad intra* respecto a la organización, a los procedimientos y a las actividades de unidades y servicios públicos.”

Por eso es que es tan importante usar técnicas que soporten el concepto de calidad, en el sentido de su definición, esto es buscar la satisfacción del cliente (ciudadano) así como dar el ejemplo siendo los primeros en cumplir las normas y leyes tanto internas de su centro de trabajo como de la administración pública en general sin tratar de excluirse, pues las reglas deben ser para todos dentro de una sociedad democrática y dar precisamente el ejemplo, buscando de esta manera alcanzar siempre (mediante la calidad de los servicios) la legitimidad de la actividad pública y aumentar el grado de confianza de los ciudadanos.

Este concepto de calidad debe ser considerado en el ámbito parlamentario pues las actividades congresales deben producir servicios de calidad, esto es que satisfagan las necesidades, demandas y promesas hechas a los ciudadanos cumpliendo cabalmente las tres funciones principales de los congresistas que son: representar los intereses de sus electores, legislar y ejercer la fiscalización y control de las autoridades según manda la ley y la Constitución, sin perder de vista que tienen una tarea administrativa delegada y temporal a la que hay que responder apropiadamente, apartándose de intereses personales y conflictos de interés, siendo ejemplo moral para tener la suficiente autoridad que permita combatir cualquier atisbo de corrupción, desde la pequeña hasta la gran corrupción, sean estas de poder o de carácter económico.

El concepto de calidad si bien tiene un desarrollo y definición variable en la historia, a la fecha el término se define de una manera estándar, aceptada y recogida por la norma "ISO 9000:2015, como "el grado en el que el conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.”

Cómo es que se gestiona la calidad lo dice Juran et Blanton (2001): “Para alcanzar la calidad es conveniente empezar por establecer la “visión” de la organización así como su política y objetivos. La gestión de la calidad hace un uso extensivo de estos procesos de gestión: Planificación de la Calidad, Control de la Calidad y Mejora de la Calidad. La planificación está relacionada a establecer metas, identificar clientes y sus necesidades, desarrollar características del servicio que respondan a las necesidades, desarrollar sus procesos que los consigan y los controles. El control significa hacer seguimiento para evaluar su desempeño actual y las metas. Y la mejora: determinar necesidades, diseñar proyectos para mejora continua y diagnosticar causas y correcciones oportunas” (p.2).

En la década de los años 80 se presentaron corrientes en diferentes partes del mundo para incentivar las mejores prácticas de gestión de la calidad a través de diversos premios a la calidad, es así que se crearon los premios Deming (premio Japonés a la calidad), premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige (premio EEUU a la calidad), entre otros; enmarcados mayormente dentro de un contexto del sector industrial y comercial; pero estos se extendieron a todas las actividades de las naciones, como concepto generalizado.

Dimensiones de la calidad de los servicios en la gestión.

En este trabajo la segunda variable es: la calidad de los servicios de la gestión, que como tal, hay que medir. Para dicho efecto es necesario contar con los aspectos principales que la definen, lo que se conoce como “dimensiones”: concepto bastante amplio que es utilizado como primer criterio de clasificación con el fin de no perder de vista los diferentes aspectos que definen una variable, (calidad de gestión) y que luego hay que dividir en elementos más simples y ya medibles , conocidos como “indicadores”, sobre los cuales generalmente se aplican la calificación que se pretende obtener para medir el concepto.

En ese sentido, desde el punto de vista administrativo, se recoge un importante estudio realizado entre los años 1983 a 1992 sobre el resultado de la ejecución de 16 grupos de enfoque (focus group) con diversos clientes atendidos por diferentes tipos de organizaciones proveedoras de servicios

realizado por el profesor Parasuraman (1992) catedrático de la Universidad de Chicago, en el cual queda claro que: “ los clientes, (que ahora para este trabajo se considera como los ciudadanos) califican básicamente la calidad del servicio que reciben: en aspectos que ellos definen como asuntos esenciales y es que los clientes esperan el cumplimiento de lo ofrecido y no promesas vanas, y dentro de esto el proceso de ejecución del servicio lo que se constituye en una clave para superar las expectativas, lo que se traduce, entre otras cosas: en que el proveedor sea competente, que explique las cosas, que sea respetuoso, que mantenga informado a los clientes, que se ponga del lado de uno, que sea leal...” etc. (p.135).

Otro aspecto de importancia y que merece comentarse en esta parte del trabajo es que los autores de la investigación social que se ha citado determinaron que para los clientes es de vital importancia: “ la confiabilidad, la sensibilidad y seguridad (p 137) y que los clientes quieren “relaciones permanentes y personalizadas con los mismos representantes”. (p 140).

El estudio sacó como conclusión que los clientes evalúan la calidad del servicio comparando las expectativas que le generaron con la percepción que tienen sobre la atención del mismo y se observó que entre el nivel de servicio deseado y el nivel de servicio que reciben y que consideran aceptable, hay una zona denominada de tolerancia que se contrae y amplía para cada cliente como para cada situación, que se debe conocer e interpretar para dar una mejor atención dentro de los límites que lo permitan. Existen pues tolerancia a estas variaciones entre lo esperado (prometido) y lo observado (real), y estos límites de tolerancia disminuyen y producen reacciones muy adversas en el sentido mencionado. De esta apreciación se observa la necesidad de evitar promesas que no se van a poder cumplir si no se quiere tener una calificación negativa de los electores, en este caso.

Es así como las principales conclusiones del modelo planteado son las siguientes:

Los clientes esperan lo esencial del servicio, el cual es que se hagan lo que supuestamente tienen que hacer, que les jueguen limpio etc. El proceso del servicio es una clave para superar las expectativas del cliente y estas deben caracterizarse en 4 dimensiones: en primer lugar la confiabilidad, como la capacidad para prestar confiablemente y correctamente el servicio

prometido; en segundo lugar los aspectos tangibles, que vienen a ser la apariencia de los medios físicos, equipos, personal y material de comunicaciones; en tercer lugar la sensibilidad, que viene a ser la responsabilidad y disposición para ayudar a los clientes y brindarles servicios rápido; y en cuarto lugar la empatía, vale decir la atención esmerada, individualizada, entregada al cliente, poniéndose en su situación y percibiendo el nivel e importancia de sus necesidades para cumplir oportunamente con lo prometido.

Por eso es que este autor citado recomienda siempre 5 orientaciones para tratar especialmente las expectativas que se han generado entre los clientes (ciudadanos) y mejorar así oportunamente sus percepciones, que se pueden considerar y aplicar como “marketing” y que son las siguientes:

Dar siempre pruebas de buena fe.

Ser confiable, demostrarlo.

Administrar las promesas en su debido tiempo y momento.

Reforzar y tener en cuenta siempre las dimensiones del proceso.

Crear relaciones permanentemente (sociabilización).

En este trabajo, orientado a la gestión congresal como servicio administrativo, se ha seleccionado pues (4) dimensiones para la variable Calidad de los servicios en la gestión congresal, considerando el estudio precedente y modificadas parcialmente para adaptarlas a la actividad congresal en la dimensión de Responsabilidad adicionando y comprendiendo en esta dimensión tres (3) conceptos adicionales de responsabilidad, a saber: responsabilidad en la función de representación, en la función de legislación y en la función de fiscalización, con la finalidad de que a través de indicadores, en cada una de ellas, se pueda efectuar una mejor evaluación de percepciones; seleccionadas quedando estas dimensiones para la segunda variable, como:

- 1) Elementos tangibles.
- 2) Responsabilidad.
- 3) Fiabilidad.
- 4) Nivel de empatía.

Cabe mencionar, pues, que se ha considerado adaptar la segunda dimensión (Responsabilidad), con aquellas actividades que se llevan a cabo para cumplir eficiente y eficazmente las funciones de representación, de legislación y de fiscalización, por ser las tres principales funciones y responsabilidades congresales.

Corrupción

La corrupción se entiende como el abuso, al tener una posición en el sector público, en el uso de esta posición con el fin de obtener ventajas personales, ganancias propias o privadas. Esta se presenta con variedades de comportamientos: como pequeña, como gran corrupción o como actividades inclusive que involucran la captura del Estado o de sus instituciones y lo que es más preocupante todavía es que está demostrado tener importante relación negativa con la gobernabilidad pues corrompe y destruye las Instituciones y no permiten el desarrollo económico y social de los países.

Asimismo algunas formas de corrupción y mala gobernabilidad tienen implicancias en la operación de las fuerzas políticas y en sus resultados, como es el caso de la captura del Estado y el financiamiento político ilícito.

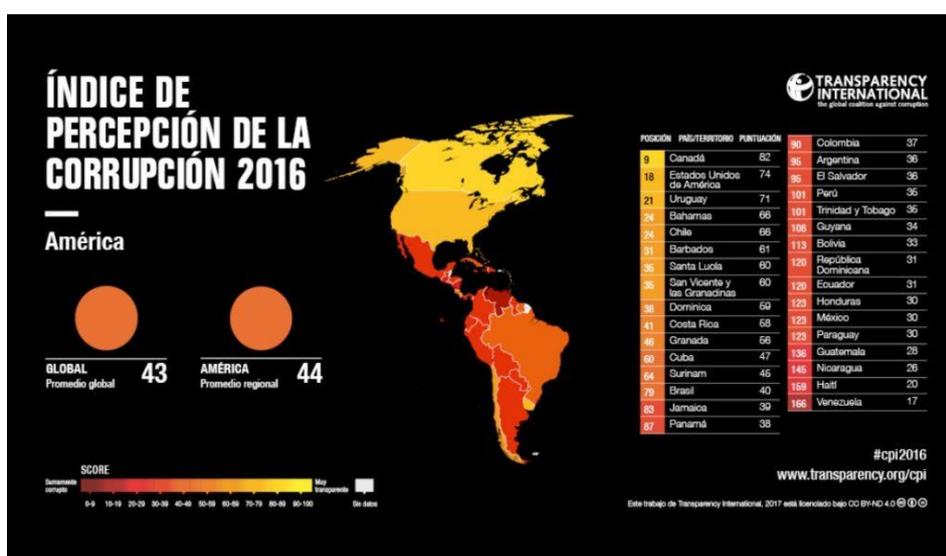
En términos generales se puede decir que la medida y seguimiento de control de los niveles de “gobernabilidad” es importante para el desarrollo, y que es un consenso entre políticos y académicos, a nivel mundial, que deben ser asumidos y manejados pero también que deben ser observados por los gobiernos, para efectos de implementar oportunamente medidas específicas de políticas, con diagnósticos de gobierno en profundidad, basado en un análisis propio dentro de cada país.

Al respecto el Banco Mundial cada dos años lidera la medición de los aspectos de “gobernabilidad” que ellos definen como: (1) la manera como se monitorea y reemplaza a los gobiernos elegidos, (2) la capacidad para la formulación e implementación de políticas con responsabilidad y cómo se dan los servicios públicos, así como (3) el respeto a las Instituciones que

gobiernan las actividades económicas y sociales, comprendiendo el respeto por parte de los ciudadanos y por el Estado mismo.

Dentro de estos (3) aspectos considerados se encuentra la medición de dos de sus 6 principales componentes a monitorear que son: el “Control de la corrupción” y la componente denominada como “Voz y rendición de cuentas”.

Cabe mencionar que estos aspectos (ahora cuantificados por mediciones de percepciones, en diferentes países) son cada vez más consultados por los agentes económicos e inversionistas antes de iniciar actividades en un país.



En este cuadro se aprecia el índice de percepción de la corrupción al 2016 en toda América (Transparencia Internacional).

Rendición de cuentas

Es un término que comprende un abanico amplio de ideas relacionadas acerca de cómo los ciudadanos pueden y deben expresar sus preferencias con libertad, y tener sobre todo facilidades para hacerlo y así asegurar sus derechos y el poder de demandar al Estado si así se estima, en defensa de los mismos. Esta rendición de cuentas cubre aspectos sobre la obligatoriedad de rendir cuentas no solo sobre políticas públicas y tareas sino también aspectos monetarios y administrativos. Estamos hablando de la facilidad para reclamar (voz) y que esa palabra llegue oportunamente a quienes deben informar y también exigir que estos los hagan y se pueda

auditar así sobre las cuentas que deben reportar. Esto implica pues cuán dispuesta está la ciudadanía a solicitarlo y exigirlo, así como la pulcritud de la respuesta o información de cualquier oficina pública y su disposición a rendir cuenta, con o sin requerimiento expreso de ello.

Esta denominación de rendición de cuentas (“Voice and Accountability”), usada por el Banco Mundial en esta tarea de medir la gobernabilidad encierra un concepto importante que es necesario para fortalecer la sociedad civil y la participación cívica, es una obligación de un representante público que ejerce un mandato administrativo delegado por el pueblo y obedece a criterios básicos de funcionamiento de un Estado.

Inmunidad Parlamentaria (de arresto y proceso)

Esta inmunidad está prevista en el artículo N° 16 del Reglamento del Congreso de la República en la cual se precisa que “los congresistas no pueden ser procesados ni presos sin previa autorización del Congreso o de la Comisión Permanente...” y esto se aplica desde que salen elegidos hasta pasado 30 días el término de su ejercicio como congresista, pero esto no le da ninguna absolución, sino que indica un requisito de procedimientos para evitar abusos y en realidad lo que hace es alterar de manera provisional el proceso regular, haciendo la salvedad que en caso de delitos flagrantes esto se convierte en una excepción, pues el detenido es puesto en disposición del Congreso o de la Comisión Permanente a más tardar dentro de las 24 horas, con la finalidad de que se dé el visto bueno o autorización de la privación de libertad y el enjuiciamiento.

También es preciso señalar que aquellas faltas que son diferentes a las penales no están sometidas a esta inmunidad ni tampoco aquellas penales que hayan ocurrido con antelación a las elecciones (las cuales no se paralizan ni suspenden). Los procedimientos para el levantamiento de esta inmunidad se encuentran en el mencionado Reglamento.

Este privilegio de inmunidad de arresto y proceso debe ser solo un privilegio procesal que pretende dar ciertas garantías en la persecución de un delito de autoridades en este nivel. Existe en Parlamentos y otros niveles de autoridad (concepto de antejuicio) con diferentes alcances y secuencias

procedimentales, pero no es ni debe considerarse absoluci3n o impunidad ni tampoco una v3a para evadir a la justicia; su regulaci3n debe ser la correcta y motivo de vigilancia.

Transparencia

La transparencia es un valor que se relaciona directamente con el comportamiento humano. Este valor se relaciona con la construcci3n de la confianza, con la voluntad de una explicaci3n clara y oportuna, con la apertura de informaci3n y rendici3n de cuentas.

Encierra la preocupaci3n y disposici3n para que todos entiendan claramente no solo los mensajes que se dan, sino tambi3n que la percepci3n sobre este mensaje llegue a expresar lo que sentimos y creemos.

En la pol3tica es una obligaci3n de dar cuenta sobre todo en lo relacionado a los procedimientos, las pol3ticas p3blicas, normatividad en proceso, a los dineros involucrados en los encargos y es una de las principales insumos y herramientas para combatir la corrupci3n.

Esta transparencia se exige por ejemplo al someter una ley a conocimiento y oportunidad para la discusi3n p3blica, la oportunidad y tiempo previo en que se difunde para permitir el control y fiscalizaci3n. Tambi3n en los Acuerdos de Direcci3n o Coordinaci3n (Acuerdo del Consejo Directivo o de Mesa Directiva) que deben publicarse, as3 como los Dict3menes de las Comisiones y toda informaci3n que se requiera de acuerdo con las disposiciones vigentes.

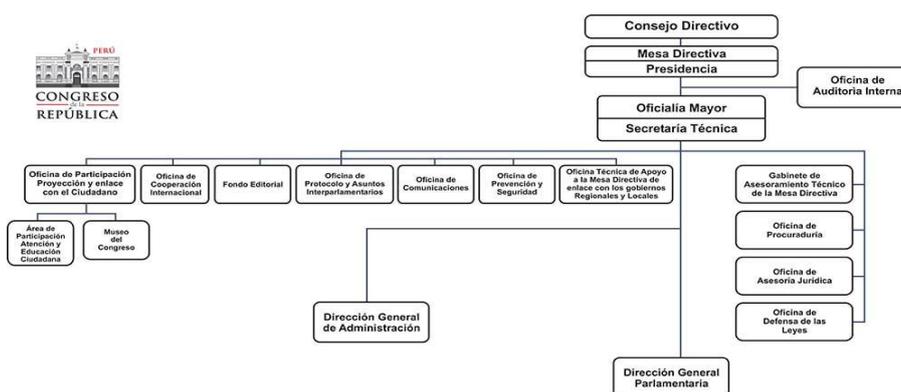
Congreso de la Rep3blica

El Congreso de la Rep3blica est3 conformado por una c3mara 3nica de 130 congresistas y es en este Parlamento donde se lleva a cabo la principal funci3n que es la deliberativa de los asuntos de inter3s p3blico y donde se ejercen las funciones b3sicas de legislaci3n, representaci3n y fiscalizaci3n dentro de una democracia donde se busca consenso pol3tico pero tambi3n donde se debe el respeto a la opini3n de las minor3as; donde la rendici3n de cuentas, pluralismo y la alternancia debe ser ejemplo y referente para las Instituciones del pa3s.

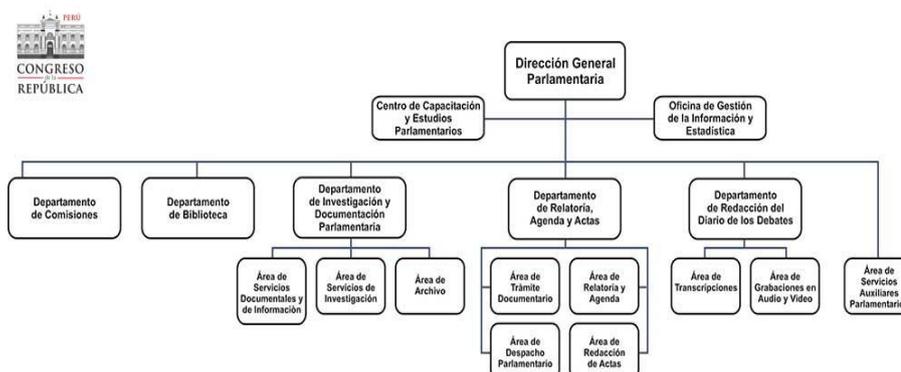
El organigrama y estructura de operación (procedimientos) y funciones se encuentra especificados en la Constitución y en el Reglamento del Congreso (que tiene fuerza de ley), descritos en el Portal del Congreso (www.congreso.gob.pe).

En el Congreso se distinguen 2 estructuras organizacionales, a saber: El Organismo Parlamentario (Pleno, Consejo Directivo, Junta de Portavoces, Mesa Directiva, Presidencia, Comisiones Ordinarias, Comisión Permanente, Grupos Parlamentarios, Congresistas y sus despachos etc.); y el Servicio Parlamentario (que cuenta con dos Direcciones Generales :Dirección General Parlamentaria y Dirección General Administrativa). El presente trabajo se orienta en su naturaleza administrativa.

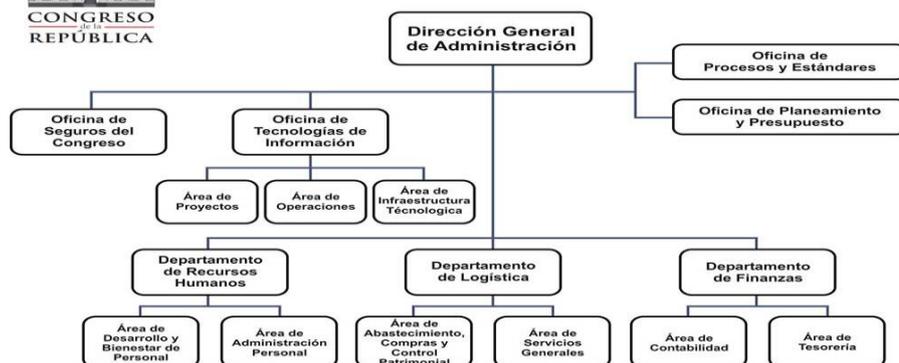
El organigrama del Servicio Parlamentario, desagregado se muestra a continuación.



Ref. Portal del Congreso (www.congreso.gob.pe)



Ref. Portal del Congreso (www.congreso.gob.pe)



Ref. Portal del Congreso (www.congreso.gob.pe)

1.3 Marco legal.

-Reglamento del Congreso

El Reglamento del Congreso (publicado en el Portal del Congreso) tiene fuerza de ley, precisa las funciones del Congreso y de la Comisión Permanente, define su organización y funcionamiento, establece los derechos y deberes de los congresistas y regula los procedimientos parlamentarios.

Según lo indica su artículo 3, el Congreso es soberano en sus funciones, tiene autonomía normativa, económica, administrativa y política. En el capítulo II denominado Estatuto de los Congresistas, precisamente en el artículo 14 se menciona que los congresistas representan a la Nación. No están sujetos a mandato imperativo. En el artículo 22 se mencionan sus derechos funcionales y en el artículo 23 sus deberes funcionales. El artículo 24 menciona el sistema de sanciones disciplinarias que van desde la amonestación escrita hasta la suspensión en el ejercicio del cargo y descuento de sus haberes desde tres hasta 120 días de legislatura.

Según el artículo 35 se menciona que hay clases de comisiones, siendo una de ellas la Comisión de Ética Parlamentaria; encargada de promover la Ética Parlamentaria, prevenir actos contrarios a la misma, absolver las consultas que se formulen y resolver en primera instancia las denuncias que se formulen de acuerdo con el Código de Ética.

Asimismo en el artículo 37 se define a los Grupos Parlamentarios, precisándose elementos importantes de constitución y registro como sigue: Son grupos de congresistas que comparten ideas o intereses y se conforman de acuerdo a determinadas normas entre las que están el número mínimo de congresistas para constituirlos, las alternativas que tienen de no alcanzar ese número mínimo, la no posibilidad de separarse dentro del mismo partido con otra denominación, la obligación de aprobar su reglamento interno dentro de las reglas del debido proceso.

También se cuenta con un:

-Código de Ética Parlamentaria

Este establece normas sobre la conducta de los congresistas. Pretende preservar la imagen del Congreso y busca asegurar la transparencia en la administración.

Diseñado con el fin de buscar evitar faltas contra la ética y establecer los mecanismos de investigación y sanción. Este Código se encuentra al final del Reglamento del Congreso y tiene sanciones previstas por su incumplimiento.

En sus disposiciones generales indica que debe haber un compromiso con los valores que corresponden a un estado democrático de derecho y a principios que enumera y define, haciendo una precisión en el sentido que el principio de Independencia debe tomarse también como dentro de la lealtad que se debe guardar al grupo político en el que se encuentre.

Los principios que menciona y define son entre otros los siguientes: justicia, bien común, responsabilidad, veracidad, transparencia, integridad, honradez, objetividad e independencia. De las normas de conducta indica el respeto a la investidura parlamentaria, relacionado a la práctica de las buenas costumbres y orden en el ambiente público e interno. También precisa abstenerse de gestiones ante el Estado que no le correspondan, evitar interferencias en sus deberes de función, no vincularse con proyectos con los cuales pueda tener intereses personales o familiares ni buscar tratos preferenciales en el sector público. Tener integridad y responsabilizarse por lo que firma. No se le permite tener empleados ad-honorem. Debe declinar si

le ofrecen atenciones que puedan comprometer su desempeño. No puede tener empleados familiares hasta segundo grado en afinidad ni en el cuarto de consanguinidad.

En asuntos de rendición especialmente de cuentas de su trabajo debe preparar y presentar al finalizar los periodos de sesiones y por principio de transparencia su informe, el cual debe ser público y dirigido al Consejo Directivo y que por el mismo principio debe ser publicado en el Portal del Congreso (página web) mencionando las iniciativas de las cuales es autor, las acciones de fiscalización que hubiera gestionado, su trabajo en los diferentes instituciones o en los comisionamientos de que haya sido sujeto. También debe presentar informes sobre los resultados de las comisiones del servicio en viajes al extranjero, conforme lo menciona el Reglamento, y otras que estime sean convenientes, relevantes y oportunas presentar.

También se hace precisiones sobre el funcionamiento de la Comisión de Ética Parlamentaria, su composición, elección y participantes.

Con relación a sus procedimientos de investigación y otros como los relacionados a la formulación de denuncias, actuaciones de oficio; estos se enuncian y desarrollan en el mismo documento, indicándose también la obligación de dicho Comité de formular su propio Reglamento.

Otro aspecto relevante sobre este Código de la Comisión de Ética es que señala que las infracciones al mismo ocasionará, según la gravedad de la falta, las sanciones siguientes:

- a) Recomendación pública.
- b) Amonestación escrita pública.
- c) Amonestación escrita pública con multa.
- d) Recomendación al Pleno de la suspensión en el ejercicio del cargo y descuento de sus haberes desde tres hasta ciento veinte días de legislatura.

También se indica que puede haber apelaciones que pueden ser vistas por el Pleno y si hay visos de la comisión de delito o hay posibilidades de haber cometido una infracción a la Constitución Política el caso puede ser derivado

y visto por la Sub Comisión de Acusaciones Constitucionales para que se cumpla lo advertido por la ley correspondiente.

- Al respecto se complementa con el **Reglamento de la Comisión de Ética Parlamentaria**, elaborada y aprobada por ésta Comisión, para cumplir con lo señalado en el Código de Ética que dispone que es el Comité quien debe desarrollar su reglamento. Abarca desde las definiciones conceptuales precisadas, hasta la noción de corrupción.

Aquí se señalan la sanciones a aplicar, luego de efectuadas las investigaciones, y también se lista y describe los procedimientos para recibir denuncias así como las consultas que se les hace.

Para fines de la evaluación de denuncias, cuando estas ocurren por faltas incurridas por parte de un congresista, se toma en cuenta lo señalado en la Constitución, las leyes, el Reglamento del Congreso y los principios y criterios regulados en el Código.

Según este Reglamento se define los siguientes conceptos, los cuales se transcribe literalmente:

a) **Transparencia:** La labor parlamentaria es de naturaleza pública, ello implica brindar información comprensible y verificable, en forma permanente y accesible.

b) **Independencia:** La actuación del Congresista no está sujeta a mandato imperativo, debiendo respetar el marco establecido en el Estado Democrático de Derecho. Debe de mantenerse alejado de toda injerencia que pudiera amenazar, obstaculizar o influenciar el debido desempeño de su actuación parlamentaria, cualquiera sea su procedencia. La independencia en la función congresal debe ejercerse guardando lealtad al grupo político al que pertenezca.

c) **Honradez:** El Congresista debe actuar y desarrollar sus funciones evitando el provecho personal o familiar.

d) **Veracidad:** Implica una actuación basada en la autenticidad y la consecuencia.

e) Respeto: El Congresista debe desarrollar sus funciones con respeto, probidad y sobriedad. Su trato y relaciones con los demás parlamentarios, trabajadores y ciudadanos en general, debe desenvolverse en un clima de urbanidad y armonía, imperando la debida atención, la educación y la cortesía.

f) Tolerancia: En su conducta el parlamentario debe mantener una actitud de respeto y consideración en atención a las opiniones ajenas, aun siendo contrarias a las propias.

g) Responsabilidad: Exige disposición y diligencia en el cumplimiento de sus actos funcionales, de servicio y/o en las tareas encomendadas. Implica también el deber de responder sobre las consecuencias de su conducta pública y aquella privada que perjudique al congreso o a los congresistas como institución primordial del Estado.

h) Democracia: Implica llevar una conducta consecuente con el pleno respeto y la promoción de los valores, principios e instituciones democráticas, teniendo presente que el poder proviene del pueblo. Evitando acciones que pudieran poner en riesgo la democracia y el Estado Democrático de Derecho del país.

i) Bien común: Significa una actuación cuya preocupación central es la búsqueda de la obtención del beneficio general aún a costa de intereses particulares.

j) Integridad: Significa que debe demostrar un comportamiento coherente e íntegro.

k) Objetividad: El congresista en su actuación y toma de decisiones, debe conducirse con criterios que no estén influenciados por intereses personales o particulares. Por lo cual, debe apartarse de todo tipo de prejuicios o actos discriminatorios.

l) Justicia: Implica asumir una conducta orientada al logro de la armonía y el equilibrio general a través de la instauración de la igualdad entre las partes y del respeto a la legalidad, principalmente de los derechos humanos.

m) Otros principios de naturaleza análoga.

También se hacen precisiones sobre el conocimiento previo que deben tener los congresistas al asumir sus cargos sobre la existencia de este Código, Reglamento y Comisión de Ética y del compromiso de respeto a los valores y principios éticos que contiene y del comportamiento general que se espera de ellos.

- Pero también en nuestra normatividad existe **la Ley N° 27815 Código de Ética de la Función Pública** que rigen para los servidores y entidades de todo el sector público, y se refiere a estas como las indicadas en el artículo 1 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

En esta Ley se menciona también los principios y deberes éticos del servidor público tales como: respeto, equidad, veracidad, probidad, lealtad, eficiencia, idoneidad, y obediencia, justicia y así como lealtad al Estado de Derecho.

- Esta Ley también se complementa con su reglamento: **Reglamento de la Ley del Código de Ética de la función pública**. En este se desarrollan las disposiciones contenidas en la Ley y presenta sus definiciones a tener en cuenta, como a continuación se lista:

Bienes del Estado.

Ética Pública

Información Privilegiada.

Intereses en Conflicto.

Proselitismo Político.

Reincidencia.

Reiterancia.

Ventaja indebida.

Asimismo en este Reglamento se define los procedimientos, como otros aspectos administrativos relacionados.

1.4 Marco conceptual.

1. Ética.

La ética es la teoría o ciencia del comportamiento moral de los hombres en sociedad. O sea es ciencia específica sobre la conducta humana. Las proposiciones de ética deben tener el mismo rigor y coherencia que las proposiciones científicas.

Chiavenato (2004) dice que “desde un punto de vista global la ética es una preocupación por el buen comportamiento, no solo para el propio bienestar sino el de otras personas traducido en la regla de oro no hagas a otros aquello que no quieres que otros te hagan a ti”. Ninguna sociedad puede competir a largo plazo, ni con éxito, con personas que tratan engañar a otros y que no son confiables.

2. Moral.

La Moral está relacionada con las reglas de conducta que establecen las sociedades para su buena convivencia, estas varían con el tiempo y el acuerdo de las sociedades; no son inmutables.

Sánchez (1984): “Por moral entendemos un conjunto de normas y reglas de acción destinadas a regular las acciones de los individuos en una comunidad social dada, el significado, función y validez de ellas no pueden dejar de variar históricamente en las diferentes sociedades. La Ética es la ciencia de lo moral y no puede considerarlo como algo dado de una vez y para siempre, sino que tiene que considerarla como un aspecto de la realidad humana que cambia con el tiempo”(p.37)

3. Valor.

El valor es una creencia relativamente con estabilidad en el tiempo sobre actos o comportamientos que son generalmente aceptados por una sociedad y que guían conductas.

Rokeach (1973) –citado por VIGO (2002) quien es un reconocido profesor en la Universidad de Michigan, autoridad mundial en el estudio sobre valores, define al valor como “Una convicción o creencia estable en el tiempo de que un determinado modo de conducta o una finalidad existencial, es

personal o socialmente preferible a su modo opuesto de conducta o a su finalidad existencial contraria”.(p.29).

4. Práctica de valores éticos.

Es el comportamiento usual mediante actitudes que ponen sobre relieve la importancia de concebir decisiones teniendo en cuenta siempre esas guías para la convivencia.

Se considera como la demostración tangible de principios éticos que conducen y direccionan la conducta del ser humano.

5. Honestidad.

Ser honesto es actuar de manera coherente y demostrar decencia y justicia, actuar con veracidad haciendo el bien y ser reconocido por ello.

Según lo menciona Planas (2000): es la calidad de probo, recto proceder e integridad, implica también respeto hacia lo ajeno y a las personas, hacia lo que se hace o se es. Hace referencia a la compostura, decencia, recato, pudor, decoro, modestia, justicia, y honradez, autenticidad, sinceridad, verdad. Planas también menciona que la tendencia lógica y natural de las personas es hacia el bien, por lo tanto su relación con honestidad se sustenta en lo que es bueno para uno, es bueno para los demás; situación que nos conduce a una estrecha relación entre la justicia y bien común.

6. Solidaridad.

De solidario. 1f. Adhesión circunstancial a la causa o a la empresa de otros. 2f Der. Modo de derecho u obligación *in solidum*. Tomado del Diccionario de la Real Academia de la Lengua.

Se considera como una condición del ser humano que complementa las actitudes sociales de una persona de tal manera que cuando se realiza se mantiene una naturaleza social en el lugar que se desarrolla y conduce a un desarrollo sustentable de los pueblos.

7. Independencia.

Es una cualidad que representa la autonomía que ejerce una persona sin que deba aceptar o permitir injerencias externas. Es la cualidad de un ser que puede valerse por sí mismo.

La actuación del Congresista no está sujeta a mandato imperativo, debiendo respetar el marco establecido en el Estado Democrático de Derecho. Debe de mantenerse alejado de toda injerencia que pudiera amenazar, obstaculizar o influenciar el debido desempeño de su actuación parlamentaria, cualquiera sea su procedencia. La independencia en la función congresal debe ejercerse guardando lealtad al grupo político al que pertenezca. (Reglamento de la Comisión de Ética del Congreso).

8. Honradez.

Viene a constituirse en la rectitud, en la intención y en los procedimientos, el no incurrir en actos que afecten el honor, no violar las reglas que se encuentran instituidas en normas morales y legales y respeto por el patrimonio de otros. Algunos lo denominan la moralidad en constante actuar.

El congresista debe actuar y desarrollar sus funciones evitando el provecho personal o familiar. (Reglamento de la Comisión de Ética del Congreso).

9. Veracidad.

La veracidad es decir siempre la verdad, distingue al hombre digno y respetado, que demuestra franqueza sin aparentar. Hay que entender que el hombre no miente cuando se equivoca o yerra; quien peca de no veraz es quien miente a conciencia.

Implica una actuación basada en la autenticidad y la consecuencia. (Reglamento de la Comisión de Ética del Congreso).

10. Responsabilidad.

Se conoce como responsabilidad al cargo que puede recaer en uno por un posible error o negligencia en el cumplimiento de obligaciones (en un concepto restringido) pero en su sentido principal es el cumplimiento celoso

de los deberes, el esfuerzo por prever las consecuencias de no hacer lo debido.

“Es asumir las consecuencias de los actos libres, respecto de uno mismo y del beneficio de los demás. Es el hábito de responder adecuadamente de los propios deberes, delante de los demás y de Dios” (Castillo, 2000, p. 169). “Exige disposición y diligencia en el cumplimiento de sus actos funcionales, de servicio y/o en las tareas encomendadas. Implica también el deber de responder sobre las consecuencias de su conducta pública y aquella privada que perjudique al Congreso o a los congresistas como institución primordial del Estado” (Reglamento de la Comisión de Ética Parlamentaria, Art. 3.4 inc.g).

11. Tolerancia.

Es el respeto a los demás, sus ideas o actitudes aunque no coincidan con las nuestras. Su observancia promueve relaciones mejores para la discusión y permite arribar a consensos.

En su conducta el parlamentario debe mantener una actitud de respeto y consideración en atención a las opiniones ajenas, aun siendo contrarias a las propias. (Reglamento de la Comisión de Ética Parlamentaria. Art 3.4 Inc. f).

La Tolerancia es la disposición cívica a convivir armoniosamente con personas de creencias diferentes y aún opuestas a las nuestras, así como con hábitos sociales o costumbres que no compartimos. La Tolerancia no es mera indiferencia sino que implica en muchas ocasiones soportar lo que nos disgusta por supuesto, ser tolerante no impide formular críticas razonadas ni obliga a silenciar nuestra forma de pensar para no herir a quienes piensan de otro modo. Uno de los pilares de la tolerancia es delimitar lo que la compromete, es decir, denunciar tanto la intolerancia como lo intolerable y combatirlo democráticamente. Savater (2012).

12. Integridad.

Significa que debe demostrar un comportamiento coherente e íntegro. (Reglamento de la Comisión de Ética).

Con respecto a una persona, la integridad se relaciona con su educación, honestidad, que tiene respeto por sí mismo, y por los demás, responsable, disciplinado, leal, que tiene control emocional es firme en sus actitudes, por lo tanto, es atento, correcto e intachable.

La integridad, así concebida es una cualidad y un valor de quien tiene entereza moral y honradez en su manera de comportarse. Se considera una persona íntegra a aquella que genera actitudes de aceptación y confianza.

13. Respeto.

Es el punto principal, sostén y base de toda convivencia. El respeto también es una forma de reconocimiento, de aprecio y de valoración de las cualidades de los demás, ya sea por su conocimiento, experiencia o valor como personas (Soto, Montaña, 2014).

“El Congresista debe desarrollar sus funciones con respeto, probidad y sobriedad. Su trato y relaciones con los demás parlamentarios, trabajadores y ciudadanos en general, debe desenvolverse en un clima de urbanidad y armonía, imperando la debida atención, la educación y la cortesía”. (Reglamento de la Comisión de Ética Parlamentaria. Art. 3.4 inc. e)

14. Equidad.

Es sinónimo de imparcialidad que se expresa a través de dos principios de justicia que deben regir las instituciones básicas de la sociedad: “a) Toda persona tiene igual derecho a un esquema plenamente adecuado de libertades básicas iguales, que sea compatible con un esquema similar de libertades para todos; y en este esquema, las libertades políticas iguales, y solo ellas, han de tener garantizado su valor equitativo, b) Las desigualdades económicas y sociales han de satisfacer dos condiciones: primera, deben estar asociadas a cargos y posiciones abiertos a todos en condiciones de una equitativa igualdad de oportunidades; y segunda, deben procurar el máximo beneficio de los miembros menos aventajados de la sociedad” (J.Rawls, 1993 p.5)

15. Dignidad.

Viene del latín dignus, merecedor. La persona merece siempre ser tratada por lo que es y lo que vale como tal persona, y no por lo que tiene o para lo que sirve de un modo u otro. Y este merecimiento es lo que hace que le reconozcamos un valor añadido, pero inalienable –no se puede renunciar a él, incondicional –valioso de por sí- y supremo- está a la cabeza de los valores.

“A su vez: dicho valor constituye el principio del estatuto moral y jurídico de los seres vivos...como seres objeto (“dignos”) de respeto universal...una cosa es la dignidad otorgada a todo ser humano por serlo y otra la dignidad reconocida solo a quienes normalmente se la han ganado por sus actos...La personalidad, el cultivo de la persona por sí misma es el eje vital de la ética, así como la racionalidad era su ley”. (Bilbeny, 2012, p.80).

16. Grupos Parlamentarios.

Artículo 37. Reglamento del Congreso de la República. Res. Legislativa del Congreso 005-2015-2016-CR. Diario Oficial El Peruano 9.7.16. Los grupos parlamentarios son conjuntos de congresistas que comparten ideas o intereses comunes o afines y se conforman de acuerdo a las siguientes reglas:

Los partidos o alianzas de partidos que logren representación al Congreso de la República, constituyen Grupo Parlamentario siempre que cuenten con un número mínimo de cinco congresistas.

Cabe precisar pues, como se ve, que no son instituciones comunes o típicas pues ni son instituciones del partido político necesariamente y tampoco son unidades de la organización o institución parlamentaria en sí.

Otras visiones sobre el tema son las siguientes: los grupos parlamentarios son el conjunto de miembros que manifiestan la voluntad política de un partido en una cámara parlamentaria, que están dotados de estructura y disciplina constantes (García Guerrero 1998). Son los auténticos coordinadores de las cámaras (Navas 1997), disciplinan la conducta de los parlamentarios y hacen más fácil la toma de decisiones (Gentile 1997). No son órganos del Partido ni del Congreso, su naturaleza es fundamentalmente política y no jurídica (Cid 2007). No deben ser órganos

partidarios pues no hay una normatividad que establezca un vínculo jurídico con ellos. Por el contrario tienen garantizados su independencia con la prohibición constitucional del mandato imperativo. No se considera órganos del Congreso por su autonomía de funcionamiento.

17. Partidos políticos.

El artículo 35 de la Constitución dice que: Los ciudadanos pueden ejercer sus derechos individualmente o a través de organizaciones políticas como partidos, movimientos o alianzas, conforme a ley. Tales organizaciones concurren a la formación y manifestación de voluntad popular. Su inscripción en el registro correspondiente les concede personalidad jurídica.

18. Calidad.

Grado en el que el conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, siendo el requisito la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Es también el grado de conformidad con las características del producto que espera recibir un cliente. A la fecha el término se define de una manera estándar, aceptada y recogida por la norma ISO 9000:2015, como: Calidad: grado en el que el conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

19. Calidad de los servicios.

“Los factores determinantes de la calidad en la prestación de servicios sin perjuicio de los matices propios de cada servicio y contando con la gran ventaja de tener identificados a los usuarios o beneficiarios de las prestaciones se puede apuntar a una serie de factores parciales de calidad cuya convergencia puede llegar a determinar la calidad global en la prestación del servicio.” (Nevado Batalla, 2003, p.2).

20. Transparencia.

Transparencia: implica la existencia de medios eficaces para conocer y verificar de manera pronta y oportuna la autoría de las diferentes políticas públicas. En otras palabras, importa saber con exactitud quién hizo qué, para qué, cómo y a qué costo. Solo existe transparencia ahí donde el ciudadano

tiene acceso fácil y oportuno a información fidedigna, comprensible y comparable. (Solis,2014).

21. Dimensión.

El término “dimensión” es usado como equivalente a “concepto con alto nivel de generalidad que es utilizado como primer criterio de clasificación o partición del ámbito significativo del concepto que se postula en un proyecto (como un aspecto de contenido) de máxima generalidad, asimismo los descriptores son los conceptos que particionan el significado de cada una de las dimensiones y los indicadores son los conceptos que se aproximan a lo concreto particionando el significado de cada uno de los descriptores”. (Piscoya, 2007, p.124).

22. Función de representación.

A través del mecanismo de representación establecido por un Estado Democrático, se permite el paso de una población que puede ser de millones de individuos, con una enorme variedad de atributos, a la población de poca cantidad de unidades de los “representantes” de las instituciones parlamentarias (Congreso: Organización y funciones. Oficialía y Dirección de Participación Ciudadana. Talleres gráficos de la Imprenta del Congreso.).

Según Berlin (1994): está fue la función originaria de los Parlamentos (p.438).

La función que legitima a un Congreso se deriva de la condición de representación que tiene.

23. La función de legislación

Entendida como la función que consiste en transformar en textos breves, claros, precisos y coherentes aquello que se pretende instituir como norma para regir conductas o relaciones individuales o colectivas. Se dice que no fue originariamente una función principal de esta Institución pero así se ha considerado y aún se considera como función básica.

24. La función de fiscalización y de control político

La función de fiscalización y de control político es una función que se conoce por su importancia al ser una función que por sí sola justifica la existencia del Parlamento. Cuando desaparece esta, aparecen los mayores autoritarismos y violaciones normativas y de derechos. Preguntar, proponer, interpelar, informar o presentar las mociones son actividades que los congresistas pueden hacer de manera continua ante el ejecutivo, en representación del pueblo. La eficacia de estas actividades depende de la plena libertad de los mismos, la publicidad de sus opiniones y el cumplimiento de rendición de cuentas por parte del gobierno cuando se solicite.

En la función de control político el Art. 5 de la Constitución señala que comprende la investidura del Congreso de la República; el debate; la realización de actos e investigaciones; y la aprobación de acuerdos sobre la conducta política del gobierno, los actos de la administración y de las autoridades del Estado en ejercicio de la delegación de facultades legislativas, el dictado de decretos de urgencia y la fiscalización sobre el uso y la disposición de bienes y recursos públicos, el cumplimiento por el Presidente de la República del mensaje anual al Congreso de la República y el antejuicio político, cuidando que la Constitución Política y las leyes se cumplan y disponiendo lo conveniente para hacer efectiva la responsabilidad de los infractores.

25. Percepción

Es una imagen personal que tomamos de la realidad con nuestros sentidos orgánicos y lo procesamos con nuestra experiencia y necesidades. Muchos autores y estudiosos del tema la diferencian de las sensaciones en el sentido que siguen un proceso de selección, interpretación y correcciones de acuerdo con las características de experiencia y necesidades de los individuos; también depende del aprendizaje. Es un proceso simple y toma de una imagen que se proyecta. Tiene una carga subjetiva, selectiva y temporal. Esta última permite su modificación.

“La percepción incluye la interpretación de sensaciones dándole significado y organización”. Matlin y Foley (1996).

26. Ciudadanía

La ciudadanía democrática es la forma de organización social de los iguales, frente a las antiguas sociedades tribales formadas por idénticos y las sociedades jerárquicas que imponen desigualdades naturales entre los miembros de la comunidad. Los iguales lo son en derechos y deberes, no en raza, sexo, cultura, capacidades físicas o intelectuales ni creencias religiosas: es decir, igual titularidad de garantías políticas y asistencia social, así como igual obligación de acatar las leyes que la sociedad por medio de sus representantes se ha dado a sí misma. En una palabra, el ciudadano es el sujeto de la libertad política y de la responsabilidad que implica su ejercicio. (Savater, 2012, p.161).

Capítulo II: El problema, objetivos, hipótesis y variables.

2.1 Planteamiento del problema

2.1.1 Descripción de la realidad problemática

La situación problemática se desarrolla, básicamente y en términos generales, en las actividades de gestión congresales en la ciudad de Lima.

El enfoque administrativo de este trabajo se debe a que se considera principalmente que tanto los integrantes del Poder Ejecutivo como del Poder Legislativo ejercen funciones implícitas de administradores temporales delegadas por el mandato del pueblo. Al respecto cabe mencionar que la administración general (gestión) moderna abarca aspectos básicos como son: planear, organizar, dirigir y controlar pero en todas estas actividades y en su relación con la sociedad hay un aspecto esencial que viene siendo considerado en todos los niveles educativos, de cooperación y también en el manejo de los factores que definen el concepto moderno de gobernabilidad y estos son los valores éticos-sociales necesarios para validar su liderazgo, fiabilidad y viabilidad.

La gestión ética, el administrar con el ejemplo ejerciendo un buen liderazgo y especialmente para poder conducir actividades anti-corrupción son componentes básicos y elementales de este accionar; es éste el aporte a la función de administración que se persigue con el presente trabajo de investigación, pues el accionar de los congresistas y del ejecutivo no escapa a las funciones de actividades de administración temporal, donde el

mandante (el pueblo) los elige para que efectúen este trabajo en su representación.

La reflexión que aparece al respecto es la siguiente: existe acaso alguna asociación de carácter positivo entre la práctica de valores éticos y la calidad de los servicios que demandan los clientes (ciudadanos) a su proveedor o gestor administrativo (actor congresal)?, vale decir el aumento o mejora de dicha práctica de valores se reflejará en una mejora o mayor calidad del servicio que se demanda? o es solo como algunos filósofos mencionan que la cuestión ética es solo un aspecto que corresponde a la intimidad personal, del buen vivir en comunidad?

Si está asociación directa o positiva existiera, no sería acaso claro que el proceso de selección y reclutamiento de los partidos políticos debería ser una prioridad retomada o por lo menos no descuidada, ya que sus líderes están más cerca del conocimiento de sus miembros y de su actuación correcta en estas buenas prácticas?.

Más aún, si es conocido que la práctica de los valores éticos se proyectan y copian, no sería una prioridad retomar y enrumbar a la Institución hacia una mejor práctica institucional en el país?

No implicaría esto, revisar procesos de selección, reclutamiento, reglas electorales, capacitación, mecanismos de control y autocontrol, reglas internas y reglamentos, así como la construcción y vigilancia de una cultura organizacional al respecto?

Actualmente no hay aún consenso para aprobar los principales cambios electorales que se plantean para el proceso electoral, ejemplo: "respecto a la democracia interna para la elección de candidatos internos en los partidos lo que permitiría con la participación obligatoria de los organismos electorales se le dé legitimidad formal al proceso de elección y que estos se manifiesten formalmente como el reflejo de la voluntad de los militantes. Hay una larga tradición donde los propios partidos seleccionan con elecciones internas la composición de sus listas parlamentarias y el orden de ubicación de sus candidatos. ...esto persiste en alguna medida.

Asimismo, ya que el financiamiento público está aprobado por ley, estos dineros servirían para ser utilizados de manera efectiva en actividades de formación, e investigación y en eventos de funcionamiento ordinario y estable de las organizaciones políticas. Sin embargo la prohibición de otros tipos de financiamiento, la fiscalización y acciones punitivas al respecto durante el proceso electoral no están claras ni aprobadas. Esa reforma electoral por la que se clama serviría para formar a sus futuros líderes y consolidar su institución.

Los actuales procesos de selección de candidatos , según percepciones del electorado, estarían más orientados a privilegiar a los aportantes económicos, ya sea por los mecanismos conocidos como por el voto preferencial o por selección directa de ellos desviándose consecuentemente las intenciones hacia aspectos de interés personal en algunos casos; estos ingresos adicionales proporcionados por estos aportantes servirían para “mejorar” las posibilidades de acciones de proselitismo / propaganda partidaria con el fin de tener también mayores posibilidades de acceder al poder.

Parte de la situación problemática que generaría un alta rotación de los miembros de un partido tendría como consecuencia que ni los partidos ni los grupos parlamentarios en el congreso puedan realizar eficazmente mayores actividades relacionadas a la selección, capacitación, evaluación / vigilancia de la práctica de los valores éticos sociales de sus miembros y esto es importante puesto que la moralidad humana es una conducta aprendida en un tiempo determinado. Es decir no se trae con nosotros al nacer, más bien en contacto con nuestro entorno social “aprendemos” a pensar moralmente, a sentir moralmente y a actuar moralmente...no traemos, pues, dentro de nosotros ni el lenguaje, ni el pensamiento...ni la moralidad. Son aprestamientos, hábitos, dominios, capacitaciones, que vamos adquiriendo de otras personas.... de esas que están más cerca de nosotros.

También hay una percepción de falencia en la práctica de los valores ético-sociales en el desempeño de las funciones congresales que se muestra en las encuestas nacionales y en las denuncias de financiamiento

ilegal y que suena fuertemente como una clarinada de alerta, situación más preocupante pues aparentemente existiría la creencia de que estos comportamientos no afectan a la globalidad de las actividades congresales y partidarias ni a los partidos políticos en general en el país, solamente a quienes lo cometen, no siendo esto real pues afecta, en percepción, a la totalidad de los miembros del congreso.

2.1.2 Antecedentes teóricos

Buscando información sobre la práctica de valores éticos en el Parlamento de Latino América, en la Universidad de Costa Rica se registró el siguiente ensayo:

-Solis (2014): Ética en el Parlamento, transparencia y rendición de cuentas de los diputados.

Este ensayo evalúa la percepción del comportamiento de los diputados de Costa Rica en los aspectos citados considerando aspectos de honestidad involucradas.

El punto principal que aborda se refiere al enunciado siguiente que aquí se cita: “ ...es imposible mantener una democracia sólida y fuerte con unos parlamentarios irresponsables y débiles...”. Hacen una crítica mencionando el desconocimiento de la forma como opera su Comisión de Ética y cuestionan los principios de inmunidad parlamentaria considerándolo una interferencia para el normal funcionamiento de las acciones anti-corrupción a emprender, como tareas encomendadas al interior del Parlamento.

La credibilidad y legitimidad es seriamente cuestionada y se señala como uno de los principales problemas en los mecanismos de rendición de cuentas y su cumplimiento con honestidad.

El abuso, privilegios y niveles de corrupción así como las deficiencias por omisión en el cumplimiento de los deberes, la falta de liderazgo y ejemplo, no permiten echar a andar mecanismos eficaces de control político.

La legitimidad moral para ejercerlo escasea.

Concluye, entre otros aspectos que se debe emprender una mejora en el accionar político y modernización del Parlamento especialmente modelando una nueva democracia fortalecida en valores, principios y verdades sobre prácticas de rendición de cuentas, probidad, respeto (inclusive ante las minorías), transparencia y pluralismo, mejorar la capacidad de negociación y solución política de los conflictos.

- Relacionado al nivel de prácticas de valores en la Universidad de Piura se ha revisado la tesis de maestría en educación con mención en gestión educativa de la autora Laura Benza Távora (2016) titulado: Nivel de práctica de valores ético-morales en los colaboradores de tres áreas administrativas de la Universidad De Piura-2015 cuyo objetivo fue determinar el nivel de esta práctica en la Universidad de Piura en las áreas señaladas, medir y describir puntualidad, responsabilidad, respeto, solidaridad, honestidad, eficiencia.

Su fin señalado fue el de contribuir a revertir la actual crisis de la sociedad al respecto y obtener información relacionada que sirva en el futuro para desarrollar investigaciones que tengan relación.

Este trabajo nos muestra la inquietud y flexibilidad de organizaciones académicas de prestigio para la autoevaluación, reflexión de sus instituciones sobre sus prácticas de principios y valores, en provecho de su crecimiento y profesionalismo.

Las conclusiones a las que arribó la investigadora fueron:

1. Se determinó que la percepción sobre el mencionado nivel de prácticas tanto en la función de admisión como en la de promoción y pensiones alcanzan niveles altos resaltando los valores de respeto, honestidad y responsabilidad. Comprueban que las áreas que intervinieron en la evaluación muestran resultados eficaces en sus tareas gracias a la práctica de actitudes éticas, y producen confianza en los beneficiarios y usuarios de la Institución, cuestión que es generalmente aceptada por el prestigio que muestra la mencionada universidad, construido a lo largo de muchos años.

2. Se incluye así que el estudio realizado comprobó que la misión explícita de la Institución es cumplida cabalmente y que el ideario es un norte siempre presente y no responde solo a un enunciado inerte y sin efectos.

3. Se logra listar las prioridades en el cumplimiento y práctica de valores, encontrándose asuntos pendientes por ajustar como la preferencia y práctica de la solidaridad y se efectúa también una descripción estadística de estos valores enunciando una explicación a cada uno de ellos y prediciendo comportamientos en la universidad aceptables y correctos, dado el buen clima laboral reinante; también se señala el nivel de práctica del valor de honestidad y otros argumentos y hallazgos de importancia interna para la organización.

- Por otro lado, en el mismo entorno Latino Americano se observó otra referencia, como antecedente teórico, esto es un trabajo relacionado sobre aspectos de ética parlamentaria en una investigación titulada: Propuesta de institucionalidad en materia de ética y transparencia del Congreso Nacional de Chile (2013), que se realizó en el año 2013 dentro del marco del convenio “Fortalecimiento de la ética y transparencia en el Congreso Nacional” (del 19 de agosto de 2013), entre el gobierno de Chile, el Congreso Nacional de Chile y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

Este trabajo nos permite obtener alguna experiencia comparada respecto a la manera cómo funcionan las comisiones de ética en los poderes legislativos, también se propone un modelo para fortalecerlas y evalúa también las actividades de transparencia del Congreso.

Las conclusiones fueron las siguientes:

Se propone un modelo de co-regulación, en el cual las funciones de investigación o fiscalización radiquen en un órgano independiente (externo) y las facultades normativas y sancionadoras en el Órgano Parlamentario (cabe mencionar que actualmente en el Congreso Peruano hay una propuesta similar: que las comisiones de ética estén conformados por terceros). Según

este modelo: el denominado Sistema de integridad para el Congreso Nacional de Chile tendría las siguientes componentes institucionales y se precisaría sus funciones generales, como sigue:

Comisión bicameral de transparencia (en Chile hay dos cámaras).

Ésta comisión bicameral supervigilará, promocionará y garantizará el sistema de acceso a la información pública, la transparencia y la participación ciudadana entre otras. También conocerá los reclamos por solicitudes de acceso a la información, en segunda instancia, resueltos por la Comisión de ética y transparencia (Hay dos funciones claras: ética y transparencia).

Comisiones de ética y transparencia

Estas serían dos (2): una para cada cámara, y estarían apoyadas a su vez por una Oficina de integridad Parlamentaria que resolvería consultas, apoyaría, investigaría capacitaría y difundiría; y para fortalecerla estaría integrada por dos o tres miembros externos.

Por lo tanto, las comisiones de ética y transparencia serían los órganos encargado de velar por el cumplimiento de las disposiciones de ética y transparencia, encargados de emitir nueva normativa relacionada; sancionar, entre otras funciones. Mientras la Oficina de integridad Parlamentaria realizaría investigaciones, resolvería consultas, capacitaría a sus miembros y a funcionarios en temas de integridad, apoyaría a los parlamentarios con las obligaciones de las declaraciones de patrimonio e intereses y de lobby, implementaría los componentes restantes del sistema de integridad, se encargaría del plan de difusión y otras funciones que las comisiones de ética y transparencia le delegue.:

Se menciona las ventajas como sigue.

Las instancias de investigación y juzgamiento se separan dando un carácter más justo al proceso.

Produce más instancias que permiten mejorar el control y supervisión.

Pese a tener a terceros involucrados se mantiene relativamente el control y autonomía sobre el proceso.

Se crea mayor credibilidad y confianza a todos (internos y externos).

También se menciona la composición de las diferentes comisiones del modelo y asimismo se propone que los miembros externos tengan derecho a voz y no de voto, sin embargo, en el caso de que no estén de acuerdo con la resolución tomada por la comisión, tendrán derecho a hacer pública su opinión. También señala los procesos de selección y requisitos de los miembros externos, duración del cargo, remuneración, declaración de intereses y los procesos de selección y requisitos de los profesionales de la Oficina de integridad Parlamentaria así como sus funciones, procedimientos de investigaciones y sanciones.

También el estudio presenta (como anexo) y entre otros, la experiencia comparada de : Australia, Canadá; Canadá, Toronto; Estados Unidos; México; Reino Unido; Escocia.

- En cuanto a la búsqueda de los estudios nacionales sobre ética parlamentaria nacional se evaluó la incorporación a estos antecedentes del siguiente trabajo relacionado con la Ética Parlamentaria y titulado: Ética Parlamentaria, desempeño profesional de los congresistas y fortalecimiento de las bancadas Capítulo III extraído de Party Caucuses, Party Discipline and Professional Performance in the Peruvian Legislatures (Spanish) © Internacional Institute for Democracy and Electoral Assistance. (Salas, Aragón, 2009).

Entre las conclusiones relevantes de este estudio se tienen las siguientes:

Se toma nota que, sobre el funcionamiento de los grupos parlamentarios, a través de entrevistas realizadas a asesores y congresistas de diferentes bancadas, que este importante tema sobre su operación ha sido poco estudiado en el país, pese a la importancia que tienen estos grupos en el accionar congresal, es decir no ha habido un esfuerzo importante para concebir a las bancadas como un actor importante o clave en la promoción y

vigilancia de la ética parlamentaria y el desempeño profesional de los congresistas.

Se presenta una ausencia de organicidad formal y efectiva sobre funcionamiento y estatuto de los grupos parlamentarios lo que se deberá considerar como una urgente necesidad de reforma del Reglamento del Congreso; claro está que hay algunas dificultades para esto y es la ausencia de un sistema de partidos institucionalizados vale decir la existencia de partidos sólidos y estables y también la existencia de unicameralidad (los representantes prestan más atención a sus funciones de representación que a asuntos políticos globales), presentando las conclusiones en tres partes, como sigue:

-Organicidad, funcionamiento y regulación de los grupos parlamentarios.

No se ha hecho explícita la relación entre grupos parlamentarios por un lado y el Congreso y los partidos políticos por el otro: esto genera ambivalencia en relación con diferentes aspectos de la organización, de la regulación y de los objetivos de los grupos parlamentarios generando alguna incompatibilidad e imprecisión entre las responsabilidades.

Un buen grupo de congresistas cree que los grupos parlamentarios no tienen que rendir cuentas a instancia alguna. Las sesiones de los grupos parlamentarios son cerradas y el cómo funcionan se desconoce por los que no son del grupo bancada. No hay mecanismos formales de comunicación entre las diferentes bancada u otras instancias del Congreso.

-Condiciones adicionales que dificultan el funcionamiento coherente y consistente de los grupos parlamentarios.

Por ser el Congreso unicameral, se presenta una tensión adicional y disyuntiva en las obligaciones de los representantes, vale decir: se vota por la bancada o por la región?.

Gran porcentaje de congresistas hacen este rol por primera vez, sin experiencia parlamentaria.

-Desafíos para mejorar el funcionamiento de los grupos parlamentarios

Mejorar la división de funciones al interior del equipo asesor de los grupos parlamentarios.

La carencia de los requerimientos mínimos y conocidos para los asesores produce malestar entre congresistas y asesores de la misma bancada.

-Recomendaciones

Modificar el Reglamento del Congreso para que los grupos parlamentarios sean órganos regulados con accionar público, transparente y sea sometido a rendición de cuentas como todos los órganos del Congreso.

Considerar a las bancadas como un actor para el desarrollo de la ética parlamentaria.

Crear nuevamente el sistema bicameral, ya que la unicameralidad no contribuye con el desempeño profesional.

Eliminar el voto preferencial, porque es obstáculo para el desarrollo sólido y estable de los partidos políticos.

Revisar y corregir o complementar la Ley de Partidos para que se diseñen mecanismos que permitan seleccionar mejor a las personas que se presentarán como candidatos y establecer el grado de compromiso con ello, de los partidos políticos.

- Otros aspectos sobre el Parlamento Nacional, que incluyen elementos de calidad o relacionados de alguna forma con la ética, están expresados en el siguiente ensayo : “Calidad y condiciones de desempeño de la representación (a propósito de cuatro estudios sobre el Congreso Peruano)” del Profesor de Derecho Parlamentario en la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica y funcionario del Congreso de la República desde el año 1980: César Delgado-Guembes, en la cual presenta importantes reflexiones relacionadas con la problemática del ejercicio de la función de representación congresal en un análisis, en paralelo con la perspectiva del tema de representatividad y sus problemas desde el punto

de vista de la actuación y rol de los grupos parlamentarios, presentado por IDEA y otros estudios realizados por Elice J. En ese sentido señala que las dificultades para ejercer la representatividad, como una de las tres funciones congresales, se ve afectada hasta en tres planos: uno normativo, uno instrumental y uno cultural; reflexiones detalladas y que hacen comprender y explican los problemas de representatividad del Congreso. Asimismo hace una reflexión sobre las 4 dimensiones que trabaja IDEA, como rasgos o aspectos: dimensiones personal, programática disciplinaria y representativa. Puntos también de gran valor en el desarrollo son los relacionados a: la representación y estructuración orgánica del Congreso; las condiciones de elegibilidad por competencias en gestión estatal; elección quinquenal de cargos directivos y comisiones ordinarias; y número máximo de comisiones según capacidad representativa de los grupos parlamentarios.

Entre los comentarios y las conclusiones del mencionado ensayo se citan los siguientes:

Señalar que la principal dimensión para analizar el comportamiento de los grupos parlamentarios sea la de representación y que se presentan relaciones duales o dicotómicas entre la función de representación y la disciplina de los partidos, entre el interés personal del representante y la función de representación y la línea programática de los grupos que hay que seguir...todas estas relaciones producen distintos modos de comprender la función de representación.

Asimismo Delgado Guembes precisa:

“...la representación es una tarea cuyo éxito depende más de la capacidad de los partidos para proponer candidatos con competencias esenciales para el adecuado cumplimiento de la gestión representativa ante un órgano estatal, como de los propios representantes, su compromiso ético y sus convicciones políticas, no menos que de sus competencias, habilidades para hacer gestión y producir resultados parlamentarios de calidad. Por supuesto el supuesto anterior indispensable es que la calidad de la ciudadanía mejore, de modo tal que quienes participan en los procesos políticos del país conciban dicha participación como un compromiso por el bien público, y no sólo como consumidores que compran y consumen bienes sin intervenir ellos mismos en la calidad del proceso productivo con

actitudes de cuidado y de defensa del mismo público del que depende el bienestar general.”

También menciona que en esta perspectiva, por último, no puede pasarse por alto la cuestión deontológica”.

Esta apreciación deontológica se entiende como la necesidad de poner en relevancia la parte ética del accionar político pues esta trata del conjunto de deberes que rigen las actividades profesionales.

Agrega: “...pero política y derecho son dos lados en un triángulo cuya base es la actitud ética de quienes interactúan en ambas esferas”...

...” y la acción parlamentaria supone el poder de decisión en un marco de valores comunitarios y no sólo según el criterio y arbitrio de quien es electo como representante. No se trata de normas vacías de designio o significación política, ni de decisiones libres de sujeción al universo ético y valorativo.”(2011 p.21-23)”

Acciones del Comité de Ética (2006 al 2016)

-También tomamos como antecedentes teóricos relevantes la información relacionada a las tareas y resultados de las acciones llevadas a cabo por las Comisiones de Ética Parlamentaria del Congreso de la Republica en los años que abarca este trabajo (desde 2006 al 2016) cuyo informes están publicados en la página web de la citada comisión (portal del Congreso), en el marco de la transparencia ejercida por las mencionadas comisiones, sus integrantes y presidencias.

La Comisión de Ética fue creada por Resolución Legislativa del Congreso N° 021-2001, dentro del marco constitucional, la misma que cuenta con un código de ética que forma parte del Reglamento del Congreso de la Republica.

Esta comisión está encargada de prevenir actos contrarios a la ética, promover esta y también absolver consultas que se hagan llegar a la Comisión y las denuncias que le lleguen en base al código correspondiente.

- Experiencias de la Comisión de Ética entre los años 2006 al 2016
Comisión de Ética 2006-2008.

Según las Memorias (informes) correspondientes de las Comisiones de Ética Parlamentaria entre los años 2006 al 2008, de fecha octubre de 2008, publicada en El Portal del Congreso de la República, se tiene lo siguiente:

La Comisión de Ética fue instalada el 26 de setiembre de 2006 para los periodos 2006 al 2008 siendo conformada para el periodo 2006-2007 por un presidente: el Cong. Juan Galarreta Velarde, un vicepresidente: la Cong. Elizabeth León Minaya, un secretario y cuatro miembros, todos congresistas; y para el periodo 2007-2008 por un presidente: la Cong. Elizabeth León Minaya, un vicepresidente: la Cong. Martha Hildebrandt Pérez Treviño, un secretario y cuatro miembros también congresistas.

- Entre los objetivos y aportes de mayor logro de ambas comisiones se destacan en cuanto al periodo 2006-2007:

El diseño del procedimiento obligatorio de todo tipo de denuncias ya sea de congresistas o ciudadanos es a través de la Oficina de Trámite Documentario, la publicación de trabajos realizados será en su página web, dentro del Portal del Congreso, asimismo el establecimiento de cuáles deben ser los plazos razonables y los perentorios para el procesamiento de las denuncias.

En cuanto a la comisión establecida entre el 2007-2008 se efectuó asesoramiento de capacitación en España y con la asociación civil Transparencia, también talleres con grupos parlamentarios con la Institución IDEA internacional. También se efectuaron proyectos de modificación del Reglamento del Congreso y del Código de Ética. Se elaboró un diagnóstico situacional sobre el comportamiento de los Grupos Parlamentarios y su función con la ética, estudio que se menciona en acápite arriba, elaborado por la Institución IDEA internacional, entre otros.

Las sesiones ordinarias del período 2006-2007 fueron 13 (incluyendo la de instalación), las sesiones extraordinarias fueron 7. En el período legislativo del 2007 al 2008 las sesiones ordinarias fueron 15 y las extraordinarias fueron 10.

La incidencia de denuncias por la Comisión de Ética de acuerdo a tipología fueron como sigue:

Contrataciones irregulares de personal de confianza	20
Conductas tipificadas de carácter civil	07
Conductas tipificadas de carácter penal	40
Conductas contra la ética parlamentaria	30
Discriminación	05
Otros	12
TOTAL	114

Fuente: Comisión de ética: 2006-2008. Pág. Web: www.congreso.gob.pe

La incidencia de denuncias según tipo de denunciante

Tipo de denunciante	Parcial		Total	%
Congresistas	22	-	22	21%
Organizaciones	06	-	06	5.5%
Ciudadanos	43	-	43	40.5%
Medios periodísticos	25	Diario Correo, Expreso, Perú 21, La Primera, La televisivo Cuarto Poder, Revista Caretas, Canal	25	23.5%
Funcionarios instituciones	08	-	08	7.5%
Autoridades municipales	02		02	2%
		Total General	106	100%

Fuente: Comisión de ética: 2006-2008. Pág. Web: www.congreso.gob.pe

Expediente tramitados entre el 2006 y el 2008: 106

Los expedientes con denuncias declaradas infundadas fueron 10, por motivos varios entre los que se encuentran el no haber podido determinar la participación del congresista; el no estar dentro de los parámetros de investigación de la Comisión; el no haber podido acreditar la denunciante lo manifestado en su carta notarial divulgada en el programa periodístico

“Cuarto Poder”; eñ percibirse contradicciones en las que incurre el denunciante, y elementos probatorios insuficientes; no poder establecer vinculación entre la conducta que se le imputa al denunciado y la vulneración de artículos del código de ética etc.

Los expedientes con denuncias archivadas por improcedentes son 81 y 1 pendiente por haberse resuelto por concepto de conciliación.

Conclusiones y recomendaciones de la Comisión de Ética:

Entre las conclusiones presentadas en el informe final se menciona, entre otros, los aspectos relacionados a la transparencia de los trabajos realizados, la mención sobre la existencia de una baja comprensión del concepto de ética en el ejercicio de la función pública por parte de congresistas y personal del Congreso pues se suele confundir con facilidad lo ético con lo legal y con lo delictivo.

Como recomendaciones se plantea que en la medida que la conducta de los congresistas influye de manera determinante en la imagen del Congreso, es necesario analizar los casos de inconducta que deben ser erradicados como prácticas parlamentarias tales como: cuando existe déficit entre los niveles de compromiso y conocimiento de la importancia y objetivo real de una comisión oficial al exterior o en el ejercicio de la función de representación al interior del país; cuando no se rinden cuentas en su oportunidad sobre los gastos realizados en los viajes mencionados de acuerdo a ley; cuando no se declara públicamente el interés personal respecto a la participación del congresista en una iniciativa legislativa y/o en un proceso de control; cuando sus actos o expresiones y decisiones personales afectan las relaciones entre parlamentarios y otros actores sociales; cuando existen inasistencias injustificadas; cuando se desatienden las demandas sociales de los ciudadanos o cuando las gestiones solicitadas son insuficientemente cumplidas.

En cuanto al tratamiento propiamente de la ética, estas comisiones mencionaron lo siguiente: “El Congreso de la República debe valorar sus propios esfuerzos por promover e implementar la ética parlamentaria entre los congresistas y no sentirse culpable por los casos que son sancionados. El tema de la ética Parlamentaria no comienza, en propiedad, con

congresistas elegidos, sino en los procesos previos de selección de candidatos por parte de los partidos políticos. La implementación de comisiones de ética en los partidos políticos y un estricto cumplimiento a las normas establecidas en la Ley de Partidos podría contribuir a mejorar este tema en el Congreso. El Congreso puede regular este tema mediante el uso de sus facultades legislativas; sin embargo, se requiere de voluntad política para hacerlo”.

- Según el Informe final de la Comisión de Ética Parlamentaria que funcionó entre el año 2009 y el año 2011, de fecha julio de 2011, publicada en el Portal del Congreso de la República, ésta inició sus funciones el 1 de abril de 2009, estando presidida por la Cong. Martha Hildebrandt Pérez Treviño; como vice-presidenta la Cong. Elizabeth León Minaya; cuatro miembros y uno que ejerció también la función de secretaria, todos congresistas.

Realizaron 40 sesiones ordinarias, 1 extraordinaria y una audiencia pública. La clasificación de las denuncias recibidas por la Comisión de Ética se distribuyó, como a continuación se indica:

Tipo de denuncia	%
-Contrataciones irregulares de personal de confianza	3.26
-Uso de bienes y servicios del Congreso en funciones distintas de la función parlamentaria.	3.26
-Ejercicio irregular de licencias por función de representación.	2.17
-Infracciones de tipo penal.	6.52
-Incumplimiento de obligaciones contractuales.	8.7
-Participación en actos contrarios al orden público y las buenas costumbres.	8.7
-Aprovechamiento del cargo para beneficio personal o de terceros ante entidades públicas.	13.04
-Injerencia en procesos administrativos, electorales, judiciales y otros.	10.87
-Falta de disciplina parlamentaria.	4.35
-Incumplimiento de las normas de respeto y tolerancia.	4.35
-Declaraciones y conductas contrarias a la investidura parlamentaria.	11.96
-Denuncia calumniosa.	6.52
-Falta de atención de comunicaciones y pedidos ciudadanos.	7.61

-Realización de actos de investigación y fiscalización de autoridades.	2.17
-Otros	6.52
TOTAL	100

Fuente: Informe Final Comisión de Ética 2009-2011 (julio 2011). Pag. Web: www.congreso.gob.pe

La incidencia de denuncias según tipo de denunciante fueron:

Tipo de denunciante	%
Congresistas	28.24
Autoridades municipales y/o regionales	9.41
Ciudadanos	37.65
Agrupaciones políticas y/o sociales	3.53
Funcionarios	3.53
Miembros de agrupaciones políticas y/o sociales	7.06
Denuncias de oficio	10.59
TOTAL	100

Fuente: Informe Final Comisión de Ética 2009-2011 (julio 2011). Pag. Web: www.congreso.gob.pe

Los expedientes tramitados fueron 85; los expedientes concluidos por desistimiento o conciliación de las partes fueron 8; los expedientes con sanción de recomendación pública (artículo 14, inciso a) del Código de ética Parlamentaria) fue 1; los expedientes con sanción de amonestación escrita pública (artículo 14 inciso b) del Código de Ética Parlamentaria) fueron 2; y los expedientes con recomendación al Pleno de la suspensión en el ejercicio del cargo de congresista y descuento de sus haberes (artículo 14 inciso d) del Código de ética Parlamentaria) fueron 4 con los siguientes tenores:

- Se recomendó al Pleno suspender al congresista en el ejercicio de sus funciones por tres días hábiles por infracción a los artículos 1°, 2° y 4° del Código de Ética.
- Se recomendó al Pleno la suspensión del ejercicio del cargo y descuento de haberes por 30 días por infracción de los artículos 3°, 4° inciso j), 7° y 9° del Reglamento de la Comisión y los artículos 2°, 4° inciso a) y 6° del Código de Ética.
- Se recomendó al Pleno la suspensión del ejercicio del cargo y descuento de sus haberes por 120 días por infracción a los principios de transparencia, honradez, veracidad, integridad y objetividad establecidos en

el artículo 2º, así como el artículo 4º literal a), artículo 5º literal d), 7º del Código de Ética y los artículos 3º literales 3.1, 3.3, y 3.4, 4º literales b), c), d), j) y k), y artículos 7º literal b), y 10º literales a) y b) del Reglamento de la Comisión.

- Se recomendó al Pleno la suspensión del ejercicio del cargo y descuento de sus haberes por 60 días por infracción a los principios de honradez, veracidad, integridad, respeto y bien común establecidos en el artículo 2º del Código de Ética, así como los artículos 3º y 4º literal a), del mismo código y los artículos 4º literal c), d), e), i), y j) 5º literal a) del Reglamento de la Comisión.

Los expedientes declarados infundados fueron 6.

Recomendaciones de la Comisión de Ética 2009-2011

La Comisión de Ética Parlamentaria presentó recomendaciones relacionadas a la modificación del Código de Ética Parlamentaria y del Reglamento de la Comisión mencionando que es necesario regular algunas inconductas de manera explícita no solo para realizar una mejor calificación de las denuncias sino para que los congresistas conozcan con mayor facilidad las prohibiciones propias del cargo. Además debe corregirse la redacción del artículo del código vigente referido a la corrupción que es meramente declarativa, para tipificar los actos de corrupción como una conducta sancionable.

- Según INFORMES DE LA COMISIÓN DE ÉTICA VISTOS POR EL PLENO del Período Parlamentario del año 2011 al año 2016 del 10 de mayo de 2016, publicado en El Portal del Congreso de la República.

Se tiene información de los resultados de investigaciones (publicadas en el Portal del Congreso) relacionados a faltas sancionadas por diversos motivos, entre estos por venta irregular de señales de cable de TV, coordinaciones inapropiadas con la Policía Nacional para intervención de desalojo, acción de contrabando, proxenetismo, consignación falsa de declaración jurada de hojas de vida, relaciones inapropiadas en el ambiente laboral, conflicto de

intereses, acción de nepotismo, recorte de sueldo a trabajadores, contrataciones prohibidas con el Estado uso de influencias entre otros.

Resumen de los antecedentes teóricos en general:

Los resultados de estos antecedentes teóricos, conforman una estructura de argumentos que nos señalaron el camino y la importancia del problema que se planteó para la presente investigación y se buscó encontrar la evidencia de otras relaciones y validar el resultado de la investigación con otros argumentos tanto presentados en este marco teórico como en las pruebas de hipótesis correspondientes.

Con estos argumentos se obtuvo las herramientas para procesar la información disponible, vale decir encontrar argumentos sólidos para describir, explicar consecuencias, al corroborar las hipótesis. También se buscó interiorizar el sentido del problema, comprender y que se comprenda su raíz y ofrecer soluciones prácticas, profundizar y reflexionar sobre este tema tan gravitante para nuestro país.

Como bien lo expresa Piscocya (2007): “Lo sustantivo es que las referencias a las teorías que se asume, a los resultados de las investigaciones anteriores y a los aportes de los campos conexos, no constituyan una mera yuxtaposición de nombres de investigadores y de citas de libros e informes de investigación, sino que estas referencias estén organizadas dentro de una estructura argumentativa que muestre el sentido y la relevancia del problema propuesto para ser investigado...” (p.76).

2.1.3 Definición del problema

Problema General:

¿En qué medida la práctica de los valores ético sociales se relacionan con la calidad de los servicios de la gestión congresal: entre julio 2006 a julio 2016?

a) Problema Específico 1:

¿En qué medida la Integridad se relaciona con la calidad de los servicios de la gestión congresal: julio 2006 a julio 2016?

b) Problema Específico 2:

¿En qué medida la Independencia se relaciona con la calidad de los servicios de la gestión congresal: julio 2006 a julio 2016?

c) Problema Específico 3:

¿En qué medida la Honradez / Veracidad se relaciona con la calidad de los servicios de la gestión congresal: julio 2006 a julio 2016?

d) Problema Específico 4:

¿En qué medida el cumplimiento de Normas / Leyes se relaciona con la calidad de los servicios de la gestión congresal: julio 2006 a julio 2016?

2.2 Finalidad y objetivos de la investigación

2.2.1 Finalidad

Buscar el grado de correlación que existe entre la práctica de los valores ético sociales y la calidad de los servicios en la gestión congresal en los citados años y de acuerdo a ello describir y explicar sus posibles causas proponiendo las recomendaciones que se deriven; así como recuperar la importancia de la práctica de los valores ético-sociales que corresponden al sector público y con ello rescatar el nivel de confianza del Congreso de la República.

Así pues se trata de contribuir con la realización de un esfuerzo comunitario conjunto para recuperar no solo la imagen del Congreso sino recuperar el liderazgo y nivel que le corresponde en la política nacional.

Como lo menciona el Director de Reflexión Democrática (Asociación Civil sin fines de lucro que tiene como fin contribuir desde la sociedad civil a la mejora del país, brindando información técnica a quienes toman decisiones políticas): Elice (2008) (ex oficial Mayor del Congreso): “Se debe hacer un gran esfuerzo por recuperar la imagen del Congreso como órgano representativo y referente ético de la política nacional, mediante el fortalecimiento de los grupos parlamentarios, la implantación de un sistema eficiente de interacción congreso-ciudadanos, la transparencia de las actividades parlamentarias –incluyendo las remuneraciones y los beneficios que gozan los congresistas, que deben sincerarse totalmente, la

planificación concertada y pública del trabajo parlamentario y la aplicación de severas sanciones para los congresistas que actúen contra la ética y la ley”(p.B3).

2.2.2 Objetivo general y específicos

Objetivo General:

Evaluar la relación de la práctica de los valores ético-sociales con la calidad de los servicios de la gestión congresal durante los años 2006 al 2016.

a) Objetivo Específico 1:

Evaluar la relación de la Integridad sobre la calidad de los servicios de la gestión congresal: julio 2006 a julio 2016.

b) Objetivo Específico 2:

Evaluar la relación de la independencia sobre la calidad de los servicios de la gestión congresal: julio 2006 a julio 2016.

c) Objetivo Específico 3:

Evaluar la relación de la honradez / veracidad con la calidad de los servicios en la gestión congresal: julio 2006 a julio 2016.

d) Objetivo Específico 4:

Evaluar la relación entre el cumplimiento de las normas / leyes con la calidad de los servicios de la gestión congresal: julio 2006 a julio 2016.

2.2.3 Delimitación del estudio.

Delimitación temporal: el estudio se efectuó de enero a julio del 2017; con la información de la gestión congresal en el periodo 2006 al 2016.

Delimitación espacial: la investigación se efectuó en las instalaciones del Congreso de la República.

Delimitación social: la población en estudio estuvo conformada por funcionarios, servidores del Servicio Parlamentario (profesionales) de contrato indeterminado (Ley 728) que han estado en servicio durante los años materia de estudio por ser el enfoque del presente estudio el de conocer las percepciones que al respecto se tienen sobre la calidad de los servicios en la gestión congresal y la práctica de los valores ético sociales observada durante el periodo de estudio desde el punto de vista de los administradores.

2.2.4 Justificación e importancia del estudio

La justificación e importancia de escoger el tema y especialmente los asuntos de la práctica moral en el servicio público, radica en la necesidad de realizar reflexiones sobre la aplicación de principios morales en situaciones relacionadas con la política pues en este rubro se ejecutan actos que recaen / afectan a personas, grupos sociales y sociedad en general dada las decisiones que se tienen que tomar y debido a que todo funcionario se encuentra frecuentemente con cuestiones éticas, y las respuestas que se den en los conflictos pueden ser equivocadas si el funcionario o autoridad no tiene una escala de valores, ni la conciencia de libertad, ni la responsabilidad, capacidad de reflexión y análisis, ni prontitud para usar el razonamiento que corresponda.

En el momento que ocurre un planteamiento que requiere tomar una decisión y se toma una acción, la respuesta puede ser justa, injusta, mala o buena, adecuada o no. La Ética Pública persigue hacer que las autoridades o funcionarios o aquellas que ocupen en general un cargo público lo realicen con honestidad y diligencia reflexionando y usando el razonamiento, el juicio apropiado y siguiendo el sentimiento de cumplir con su deber, en otras palabras como dijo Hans Kung (1999, 49-50)" el fin de la ética en política tiene un fin noble: rescatar la dignidad humana. Debemos sembrar la conciencia de que la ética es un mínimo exigible para asegurar honestidad y

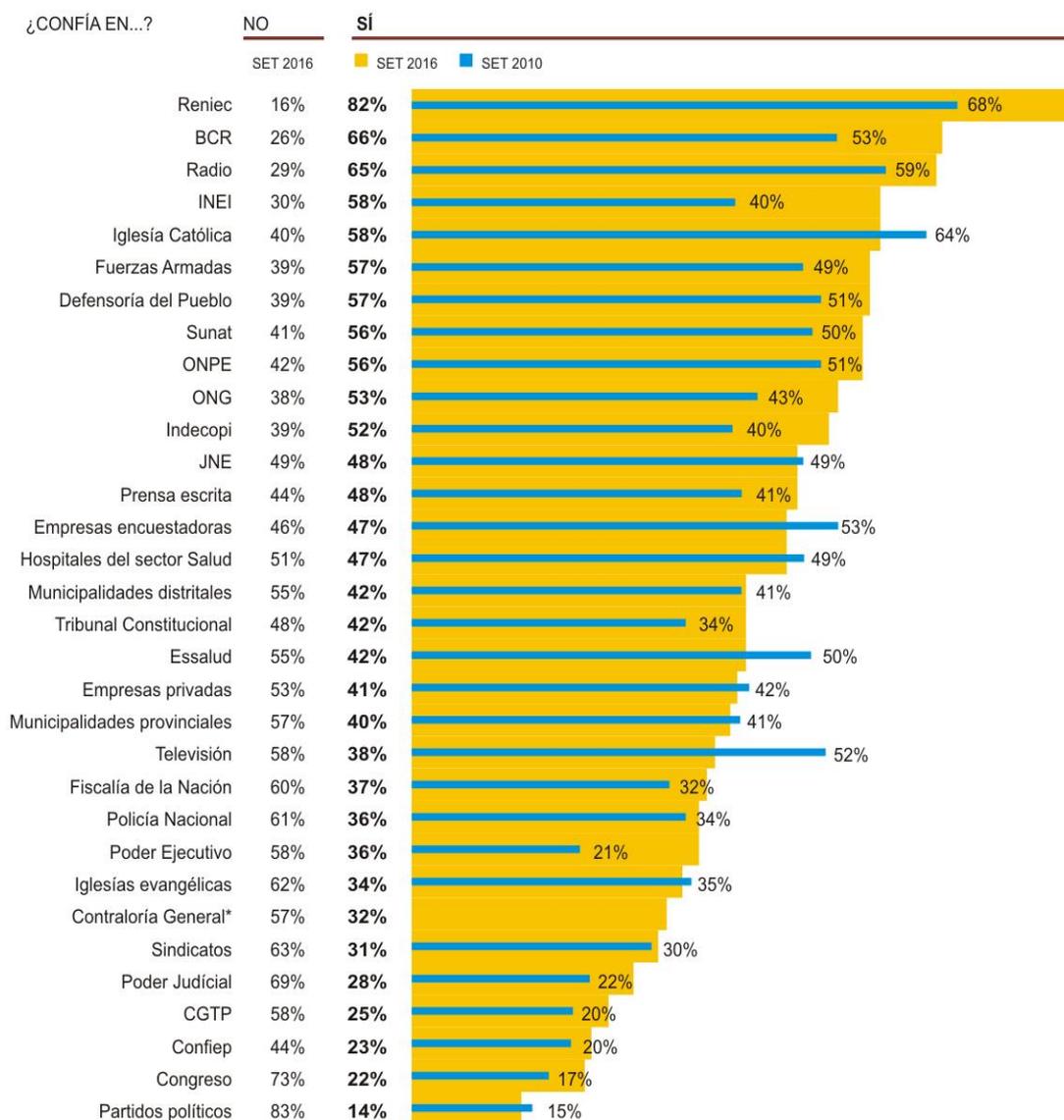
responsabilidad en el empleo público, especialmente en una Institución como el Congreso de la República, Institución tutelar de la patria.

En la antigüedad política, se señalaba que “hay tres cualidades que deben poseer los que han de desempeñar las supremas magistraturas: la primera es la lealtad a la Constitución establecida; la segunda, capacidad para las responsabilidades del cargo, la tercera, poseer virtud y justicia (Aristóteles, 1309b), cuestiones que aún permanecen vigentes.

La imagen que se tiene del Congreso de la Republica y de los partidos políticos al año 2016, momento de la investigación, es la que se describe en la encuesta y gráfico que se muestra a continuación, siendo esta una de las motivaciones para la realización del presente trabajo de investigación.

La importancia del estudio reside en la necesidad de rescatar la imagen y relevancia del Congreso de la República, como modelo de Institucionalidad del país, identificando sus fortalezas y debilidades, conclusiones y recomendaciones para mejorar desempeños, actitudes y/o percepciones de su actuación desde el punto de vista administrativo. Esta se ha deteriorado en gran medida como se muestra en la encuesta realizada en el mes de setiembre de 2016 y que recoge las estadísticas de 10 años; que se muestra en el gráfico que se presenta en la siguiente página:

EVOLUCIÓN DE NIVEL DE CONFIANZA



Fuente: Diario El Comercio, Domingo 2 de octubre 2016. Política. Pág.8. Encuesta Ipsos Perú: Nacional. Urbano-Rural, por encargo del Diario El Comercio. Número de registro: 0001-REE/JNE. Sistema de muestreo: Probabilístico polietápico: Muestra: 1267 personas entrevistadas. Nivel de representatividad: 71.5%. Fecha de aplicación: del 13 al 15 de setiembre de 2016: Margen de error: +/- 2.8%. Nivel de confianza: 95%. Universo: Hombres y mujeres de 18 años o más. Pág. Web: www.ipsos.pe. E-mail: Guillermo.loli@ipsos.com

2.3 Hipótesis y variables.

2.3.1 Supuestos teóricos

Con respecto a la variable: Práctica de los valores ético-sociales: el supuesto teórico a considerar es el considerado dentro de la corriente filosófica del Humanismo como afirmación de que todos los humanos, valga la redundancia, debemos tener el mismo acceso y derecho a la dignidad y al respeto, que todas las actividades deben centrarse en el hombre y sus valores, independiente de dogmas y fe como medida e interpretación de todas las cosas y orientados a una racionalidad que las explique, vale decir orientado al desarrollo de la ciencia como elemento de descripción, explicación y predicción, con los conceptos de igualdad y fraternidad ciudadana. Se toma como dimensiones de valores y enunciados a los principales citados en el Código de la Comisión de Ética entre otros.

Respecto a la variable: Calidad de los servicios en la gestión, el supuesto teórico es el trabajo de determinación de las principales dimensiones que tiene una organización para medir la calidad de los servicios que ofrece, obtenidos por Parasuraman A. et Al en sus estudios descritos en el marco teórico, modificado en la dimensión denominada como “Responsabilidad”, con las funciones correspondientes a la actividad congresal.

2.3.2 Hipótesis Principal y específicas

Hipótesis principal

La práctica de los valores ético-sociales se relaciona directamente con la calidad de los servicios de la gestión congresal: julio 2006 a julio 2016.

a) Hipótesis específica 1:

La Integridad se relaciona directamente con la calidad de los servicios de la gestión congresal: julio 2006 a julio 2016.

b) Hipótesis específica 2:

La Independencia se relaciona directamente con la calidad de los servicios de la gestión congresal: julio 2006 a julio 2016

	<p>c. Honradez / veracidad</p> <p>d. Cumplimiento de normas / leyes</p>	<p>-Votos de conciencia. -Autenticidad. -Manejo de recursos del Estado. -Rendición de cuentas adecuada.</p> <p>-Cumplimiento de normas administrativas. -Cumplimiento de leyes. -Rectitud y apego a los principios.</p>
<p>Variable 2. (Variable dependiente):</p> <p>“Calidad de los servicios en la gestión congresal: Julio 2006 a julio 2016”</p>	<p>e. Elementos tangibles</p> <p>f. Responsabilidad</p> <p>g. Fiabilidad</p>	<p>-Instalaciones físicas. -Sistema de comunicaciones adecuados. -Personal preparado y comprometido.</p> <p>-Eficiencia en la función de representación. -Eficiencia en la función de fiscalización. -Eficiencia en la función de legislación.</p> <p>-Información validada y confiable. -Hace lo que promete. -Digno de confianza, la inspira.</p>

	h. Nivel de empatía	<ul style="list-style-type: none">-Atención personalizada a ciudadanos y organismos.-Comprensión de los intereses y preocupaciones de los ciudadanos.-Respeto programas y horarios comprometidos.
--	---------------------	---

Capítulo III : Método, técnica e instrumentos

3.1 Población y muestra

Población*

La población: fue 131 profesionales (SP) del Servicio Parlamentario (Administrativo) (Profesionales de contratación según Res. Leg. N° 728 / contrato indeterminado y que se encontraban en funciones durante los 2 períodos parlamentarios (2006-2016) y que se relacionaban con las actividades congresales en el área de administración; sin considerar empleados de confianza / ni los despachos congresales / Grupos Parlamentarios / Archivo General / Ofic. De Auditoría Interna / Ofic. De Prevención y Seguridad / Ofic. De Procuraduría / Áreas técnicas de transcripción y redacción del diario e los debates / Biblioteca / Ofic. de Cooperación Internacional / Fondo Editorial / Digitalización y reproducción de documentos / Imprenta / Museo / Serv. Médico. etc...; en general áreas que no tienen mayor relación sobre el tema de análisis.

- Población proveniente de la RELACIÓN DE EMPLEADOS D. Leg. 728 (CAP constituido por 995 empleados entre servidores profesionales (SP), servidores técnicos (ST), servidores auxiliares (SA), documento aprobado con Acuerdo de Mesa Directiva N° 112-2010-2011 / MESA-CR vigente a la fecha del estudio y de la toma de datos con el instrumento. Ref. [http://congreso.gob.pe/transparencia/administrativa/2010/personal-2009-2010\(20-03-2010\).pdf](http://congreso.gob.pe/transparencia/administrativa/2010/personal-2009-2010(20-03-2010).pdf)

Muestra

El tamaño de muestra se determinó usando la siguiente fórmula:

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

$$n = \frac{131 \times 1.96^2 \times (0.5 \times 0.5)}{(131 \times 0.05^2) + (1.96^2 \times 0.5^2)} = 98$$

La muestra fue de 98 profesionales.

3.2 Diseño utilizado en el estudio

La presente investigación fue de tipo aplicado, nivel descriptivo-asociativo, método también descriptivo con un enfoque cuantitativo que nos permita tener una medida de la fuerza de asociación de las percepciones correspondientes. Los instrumentos se aplicaron para obtener los datos que se desean medir y que correspondan a las variables consideradas.

Tipo:

(Descriptivo: relación asociativa)

Descriptivo porque expone las propiedades, características y rasgos de la situación planteada y se explicita cómo se han manifestado algunos de sus procesos más importantes, explicando sus dimensiones de manera independiente; y asociativa porque busca encontrar la asociación entre las dos (2) variables de la investigación.

Enfoque:

Cuantitativo, con lo cual se intenta determinar la fuerza de asociación o relación entre las dos variables, así como la generalización de los resultados, partiendo de una muestra.

Nivel:

Aplicado, porque se utiliza cuestionario (encuesta), instrumento para recoger datos o información para la comprobación de hipótesis.

Método:

Descriptivo (de las dos variables).

3.3 Técnica e instrumento de Recolección de Datos

Se usó la encuesta / cuestionario como instrumento de recolección de información con codificación y con el tabulado de la información en cuadros y con descripción (gráficos), para mejorar la comprensión y contar con un mejor análisis, usando herramientas de carácter estadístico para contrastar la prueba de hipótesis.

3.4 Procesamiento de datos

Antes se procedió a la validación del instrumento (Encuesta / Cuestionario) por intermedio de la evaluación realizada por tres (3) doctores en administración, como también para efectos de fiabilidad, corriendo una encuesta piloto analizando los resultados, mediante el factor alpha de Cronbach pudiéndose establecer una aceptable confiabilidad del mismo.

El piloto de prueba se aplicó a 24 profesionales..

El resultado de esta prueba se muestra a continuación:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,743	24

Fuente: Software SPSS vrs. 24 con base de datos producto de la aplicación del cuestionario a 24 personas (2017).

Prueba de validación

La validación del instrumento fue realizada por 3 jueces expertos: 3 doctores en administración de acuerdo con el listado adjunto.

Luego se continuó a aplicar en la muestra general los cuestionarios y recoger información de cada sujeto en estudio y así se creó una base de datos mediante el software SPSS versión 25 para obtener tablas y gráficos con frecuencias y porcentajes, obteniéndose: la estadística descriptiva que se muestra tanto en tablas como en gráficos en el siguiente capítulo.

Capítulo IV: Presentación y análisis de los resultados

4.1 Presentación de resultados

A continuación, haciendo uso de la estadística descriptiva, se presentan en tablas y gráficos los resultados de los cuestionarios utilizados para la presente investigación y luego los resultados del uso de las herramientas inferenciales para las pruebas de hipótesis .

TABLA N° 1: ENTEREZA MORAL

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	78	79.6
Neutro	20	20.4
	98	100

Fuente: Propia. Cuestionario/Percepciones. Anexo. Software SPSS vrs. 25

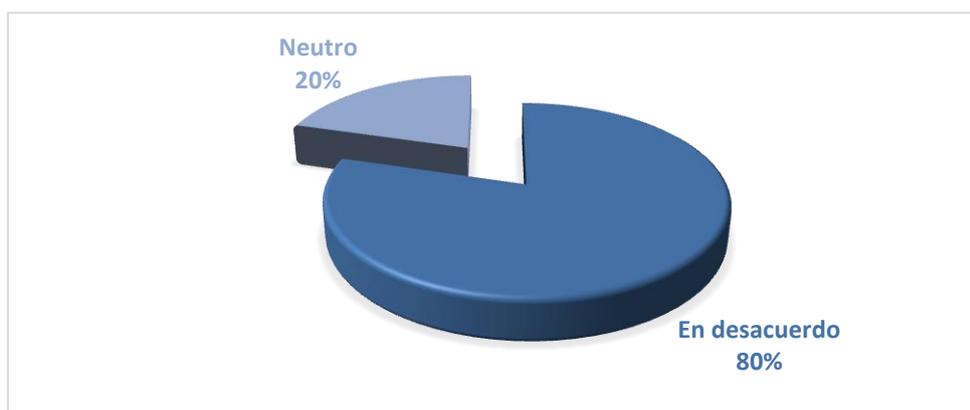


GRAFICO N° 1: ENTEREZA MORAL

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones.

Enunciado: 1. Demuestra entereza moral, rectitud, honradez en la conducta y comportamiento: una persona en quien confiar.

Aproximadamente el 80% tiene la percepción de no estar de acuerdo con el enunciado y el 20% no se pronuncia en uno u otro sentido. Lo que muestra una tendencia claramente prevalecte relacionada a una percepción de falta de fortaleza emocional al enfrentar situaciones.

TABLA N° 2: DEFIENDE ACCIÓN COMISIÓN DE ÉTICA

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	78	79.6
Neutro	16	16.3
De acuerdo	4	4.1
Total	98	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones. Anexo. Software SPSS vrs. 25

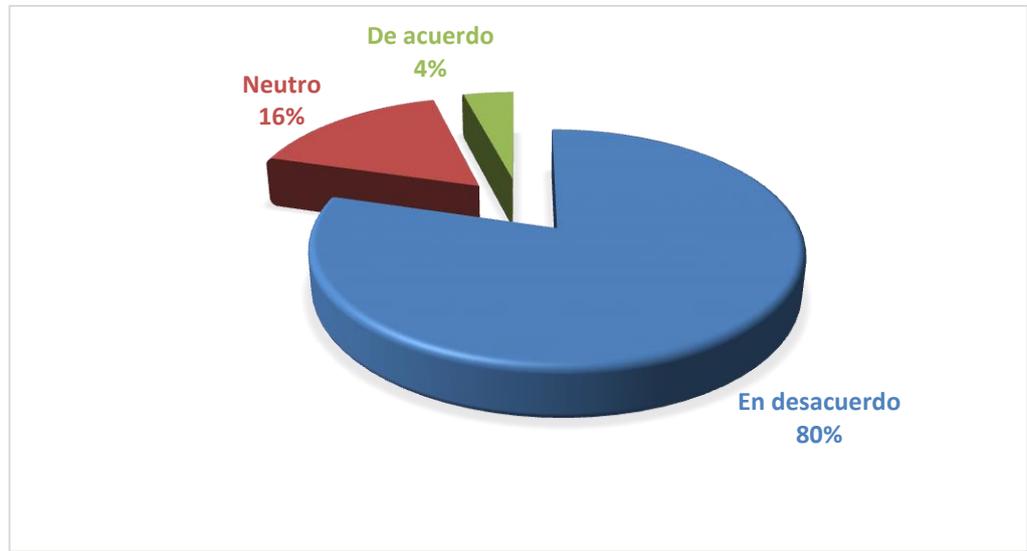


GRÁFICO N° 2: DEFIENDE ACCIÓN COMISIÓN DE ÉTICA

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones.

Enunciado: 2. Defiende el correcto funcionamiento y sin distingo de la Comisión de Ética.

Aproximadamente el 80% tiene la percepción de no estar de acuerdo, el 16% no se pronuncia y el 4% se manifiesta de acuerdo con este apoyo que refleja una debilidad en creer en la actuación y función del mencionado Comité.

TABLA N° 3: ACTUA EN CONSONANCIA CON LO QUE DICE

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	76	77.6
Neutro	18	18.4
De acuerdo	4	4.1
Total	98	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones. Anexo. Software SPSS vrs 25

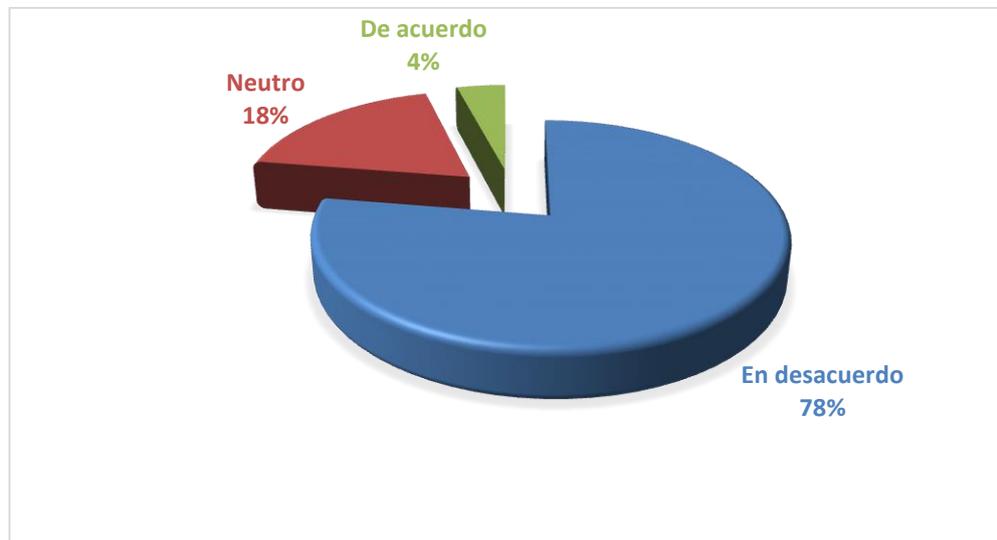


GRÁFICO N° 3: ACTUA EN CONSONANCIA CON LO QUE DICE

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones.

Enunciado: 3. Se muestra que actúa en consonancia con lo que dice

Aproximadamente el 78% tiene la percepción de no estar de acuerdo, el 18% no opina y el 4% se manifiesta de acuerdo con esta actitud, por lo que se ha fijado como percepción dudas sobre la coherencia en la actuación.

TABLA N° 4: PRINCIPIOS DE INDEPENDENCIA

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	2	2
En desacuerdo	62	63.3
Neutro	32	32.7
De acuerdo	2	2
Total	98	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones. Anexo. Software SPSS vrs. 25



GRÁFICO N° 4: PRINCIPIOS DE INDEPENDENCIA

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones.

Enunciado: 4. Realiza sus labores conforme a principios de independencia, con vocación de servicio al país y compromiso con un Estado democrático de Derecho.

Aproximadamente el 65% tiene la percepción de estar en desacuerdo, el 33% opta por una posición neutra y el 2% se manifiesta de acuerdo con esta actitud. Se tiene pues la imagen de no independencia en cuanto a la toma de decisiones.

TABLA N° 5: NO SOMETIDOS A TUTELA EXTERNA

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	2	2
En desacuerdo	74	75.5
Neutro	18	18.4
De acuerdo	2	2
Muy de acuerdo	2	2
Total	98	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones. Anexo. Software SPSS vrs. 25

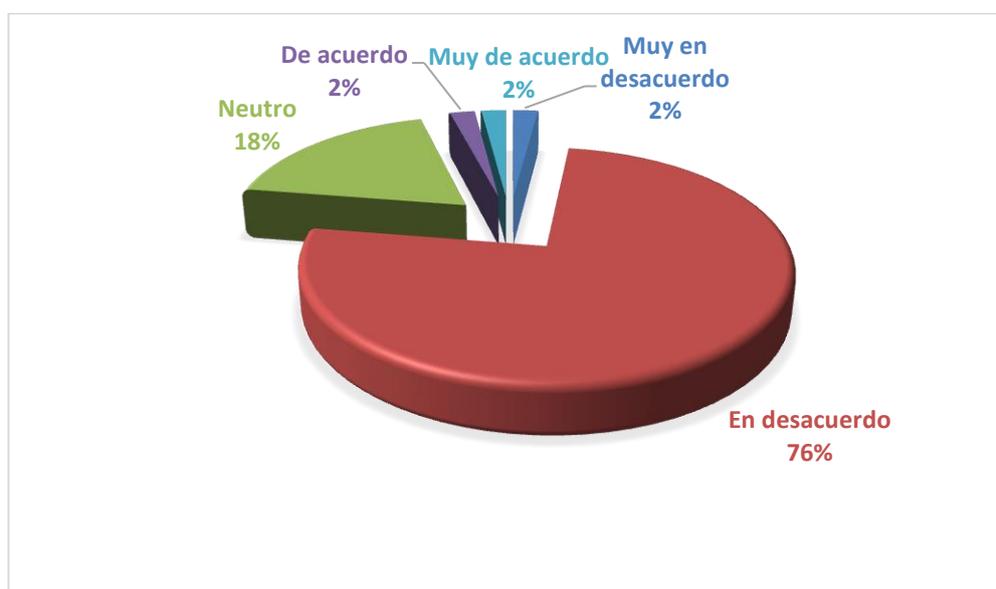


GRÁFICO N° 5: NO SOMETIDOS A TUTELA EXTERNA

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones.

Enunciado: 5. Da muestra de capacidad de valerse por sí mismo y no estar sometido a la tutela dominio externo.

Aproximadamente el 76% tiene la percepción de estar en desacuerdo, el 18% opta por una posición neutra y el 2% se manifiesta de acuerdo con esta actitud y otros: 2% muy de acuerdo 2% muy en desacuerdo, ampliándose el rango de las percepciones. Definitivamente no se cree en la acción y desarrollo individual de las participaciones.

TABLA N° 6: VOTOS DE CONCIENCIA

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	86	87.8
Neutro	12	12.2
Total	98	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones. Anexo. Software SPSS vrs. 25

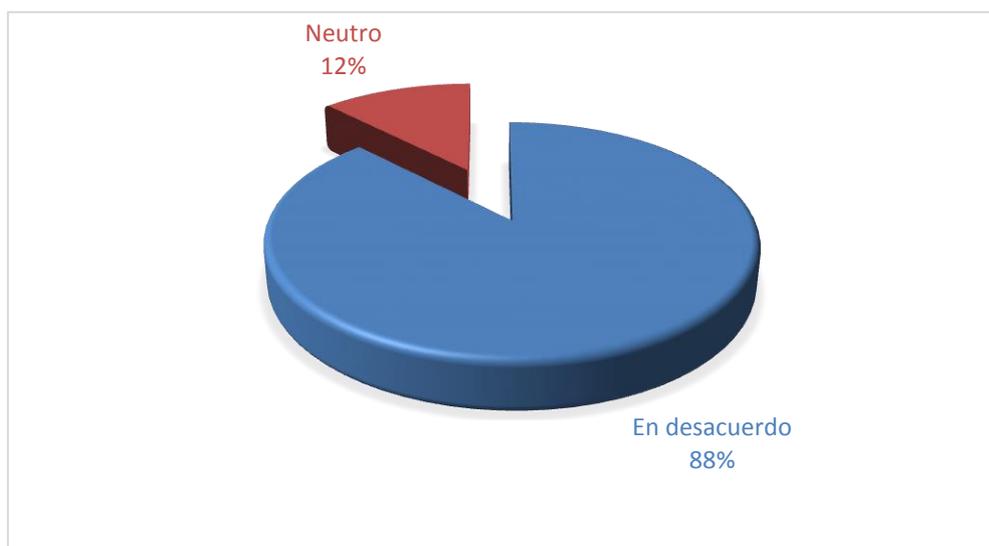


GRÁFICO N° 6: VOTOS DE CONCIENCIA

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones.

Enunciado: 6. Sus votaciones en el Pleno obedecen a votos de conciencia.

El 88% tiene la percepción de estar en desacuerdo mientras que un 12% opta por una opinión neutra. Tampoco se cree en los votos de conciencia para la toma de decisiones.

TABLA N° 7: AUTENTICIDAD Y APOYO AL ESCLARECIMIENTO

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	58	59.2
Neutro	30	30.6
De acuerdo	10	10.2
Total	98	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones. Anexo. Software SPSS vrs. 25

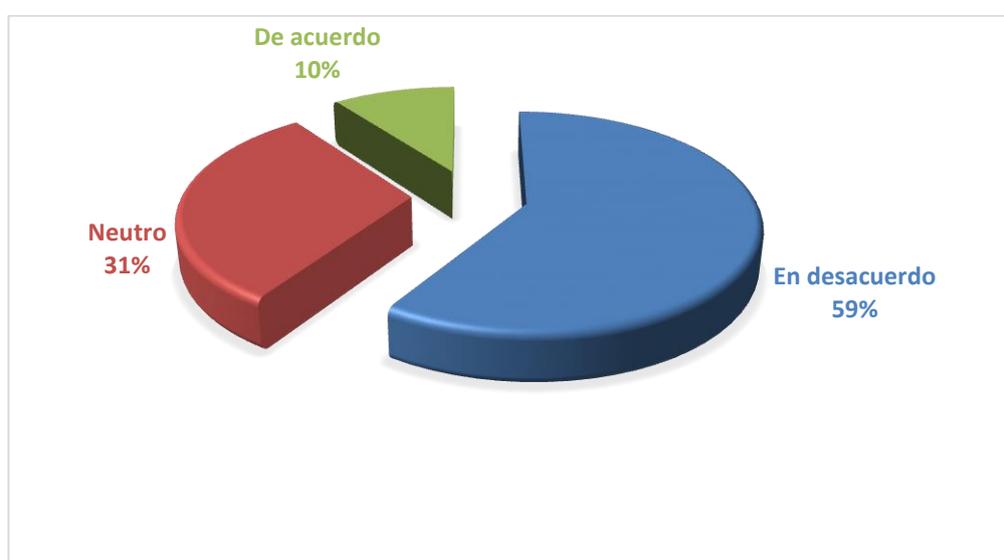


GRÁFICO N° 7: AUTENTICIDAD Y ESCLARECIMIENTO DE HECHOS.

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones.

Enunciado: 7. Se expresa con autenticidad en las relaciones funcionales con todos los miembros de la Institución y la ciudadanía, contribuye al esclarecimiento de los hechos.

Aproximadamente el 59% tiene la percepción de estar en desacuerdo, lo que valida una tendencia a desconocer la autenticidad y el apoyo general o de cooperación en el esclarecimiento de hechos; el 31% opta por una posición neutra y el 10% si tiene la percepción de una actitud de acuerdo y apoyo en el mencionado sentido.

TABLA N° 8: MANEJO ADECUADO DE RECURSOS

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	4	4.1
En desacuerdo	68	69.4
Neutro	24	24.5
De acuerdo	2	2
Total	98	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones. Anexo. Software SPSS vrs. 25



GRÁFICO N° 8: MANEJO ADECUADO DE RECURSOS

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones.

Enunciado: 8. El manejo de los recursos del Estado es el adecuado.

El 69% tiene la percepción de no estar de acuerdo con un manejo adecuado y oportuno de los recursos del Estado, el 25% opina neutralmente, el 4% se manifiesta muy en desacuerdo y un 2% está de acuerdo con lo adecuado de este manejo. No se tiene claro el uso y destino óptimo de los recursos para los fines consecuentes.

TABLA N° 9: RENDICIÓN DE CUENTAS

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	2	2
En desacuerdo	66	67.3
Neutro	16	16.3
De acuerdo	14	14.3
Total	98	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones. Anexo. Software SPSS vrs. 25



GRÁFICO N° 9: RENDICIÓN DE CUENTAS

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones.

Enunciado: 9. La rendición de cuentas es oportuna y apropiada.

El 68% tiene la percepción de estar en desacuerdo vale decir que la rendición de cuentas en términos generales no es oportuna y apropiada; el 16% no opina, el 14% se encuentra de acuerdo y el 2% se manifiesta muy en desacuerdo con el enunciado.

TABLA N° 10: CUMPLIMIENTO DE NORMAS

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	2	2
En desacuerdo	62	63.3
Neutro	20	20.4
De acuerdo	14	14.3
Total	98	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones. Anexo. Software SPSS vrs. 25



GRÁFICO N° 10: CUMPLIMIENTO DE NORMAS

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones.

Enunciado: 10. Se muestra diligente en el cumplimiento de normas administrativas de la Institución

Aproximadamente el 63% tiene la percepción de no estar de acuerdo, el 21% no opina, el 14% se manifiesta de acuerdo y un 2% muy en desacuerdo. No se cree en dar el ejemplo en el cumplimiento de normas.

TABLA N° 11: CUMPLIMIENTO DE LEYES

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	8	8.2
En desacuerdo	46	46.9
Neutro	34	34.7
De acuerdo	10	10.2
Total	98	100

Fuente: Propia. Cuestionario/Percepciones. Anexo. Software SPSS vrs. 25



GRÁFICO N° 11: CUMPLIMIENTO DE LEYES

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones.

Enunciado: 11. Se manifiesta como fiel cumplidor de las Leyes que emanan del Poder Legislativo

Aproximadamente el 63% tiene la percepción de estar en desacuerdo, el 21% no opina, el 14% está de acuerdo con su nivel de cumplimiento percibido y el 2% percibe este nivel bajo de cumplimiento.

TABLA N° 12: RECTITUD Y PRINCIPIOS

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	2	2
En desacuerdo	60	61.2
Neutro	36	36.7
Total	98	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones. Anexo. Software SPSS vrs. 25

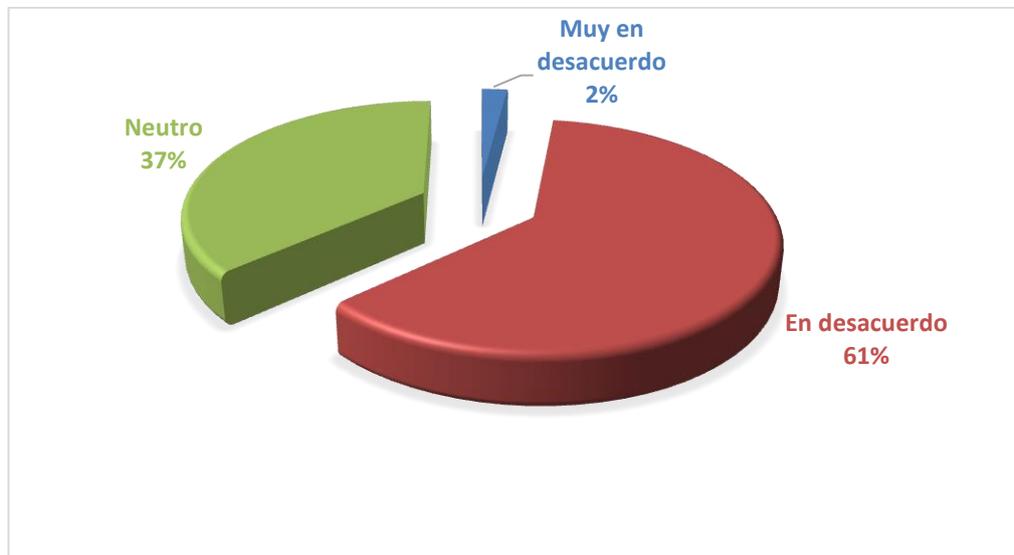


GRÁFICO N° 12: RECTITUD Y PRINCIPIOS

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones.

Enunciado: 12. Obra con rectitud y apego a los principios.

Aproximadamente el 61% tiene la percepción de no estar de acuerdo, el 37% no opina y el 2% se manifiesta muy en desacuerdo con su cumplimiento. No es un enunciado que a criterio de los encuestados se presente como una regla aceptable.

TABLA N° 13: INSTALACIONES ADECUADAS.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	30	30.6
Neutro	24	24.5
De acuerdo	44	44.9
Total	98	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones. Anexo. Software SPSS vrs. 24



GRÁFICO N° 13: INSTALACIONES ADECUADAS

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones.

Enunciado: 13. Atiende / se reúne con sus representados (ciudadanos) en instalaciones físicas adecuadas.

El 45% tiene la percepción de estar de acuerdo, el 31% está en desacuerdo y el 24% no opina.

TABLA N° 14: EQUIPOS DE COMUNICACIÓN ADECUADOS

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	20	20.4
Neutro	24	24.5
De acuerdo	54	55.1
Total	98	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones. Anexo. Software SPSS vrs. 25

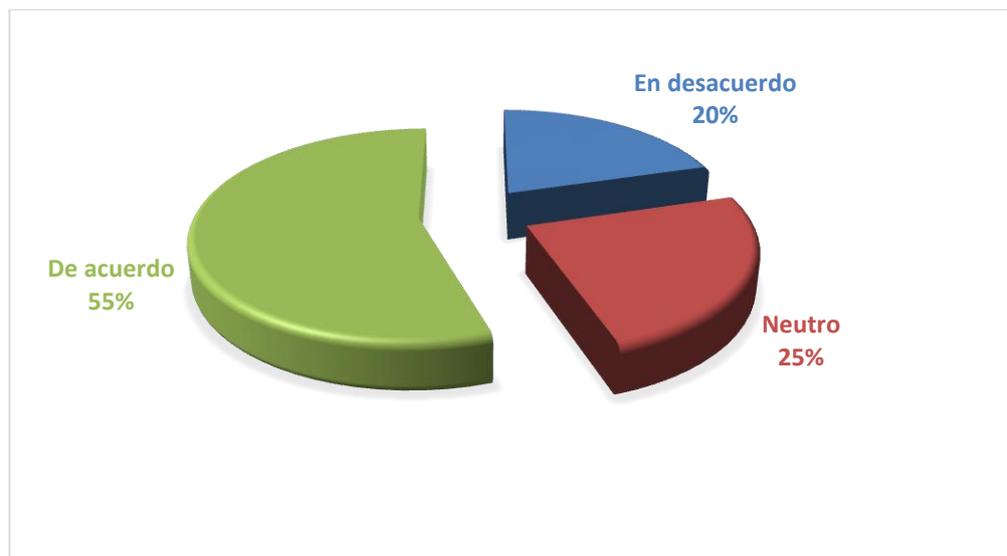


GRÁFICO N° 14: EQUIPOS DE COMUNICACIÓN ADECUADOS

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones.

Enunciado: 14. Cuenta con equipos / mecanismos / sistemas de modernos, eficientes y eficaces, de comunicación con los ciudadanos.

El 55% tiene la percepción de estar de acuerdo, el 25% no opina y el 20% se manifiesta en desacuerdo.

TABLA N° 15: PERSONAL PREPARADO Y COMPROMETIDO

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	54	55.1
Neutro	40	40.8
De acuerdo	4	4.1
Total	98	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones. Anexo. Software SPSS vrs. 25



GRÁFICO N° 15: PERSONAL PREPARADO Y COMPROMETIDO

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones.

Enunciado: 15. Trabaja con personal preparado y comprometido en la tarea.

El 55% tiene la percepción de que los servicios que se proporcionan no son mayormente efectuados por personal preparado y comprometido en la tarea, el 41% no se pronuncia y el 4% se manifiesta de acuerdo con la calidad de los servicios que se ofrecen, en el sentido mencionado.

TABLA N° 16: FUNCIÓN DE REPRESENTACIÓN EFICIENTE

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	2	2
En desacuerdo	46	46.9
Neutro	30	30.6
De acuerdo	20	20.4
Total	98	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones. Anexo. Software SPSS vrs. 25

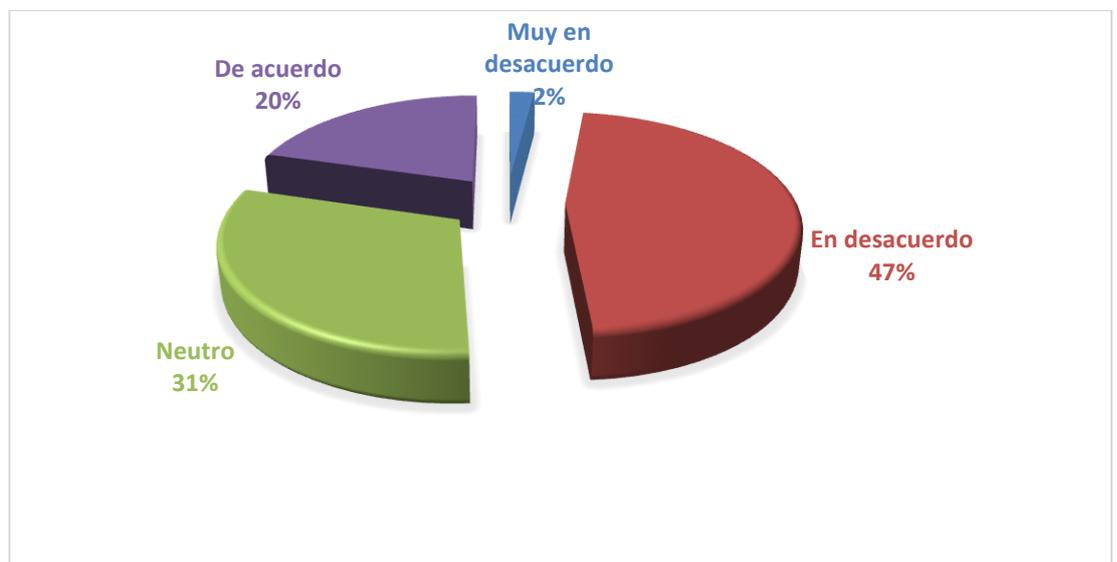


GRÁFICO N° 16: FUNCIÓN DE REPRESENTACIÓN EFICIENTE

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones.

Enunciado: 16. Realiza eficientemente la función de representación.

Aproximadamente el 47% tiene la percepción de no estar de acuerdo, el 31% opina neutralmente y el 20% se manifiesta de acuerdo con la eficiencia en esta función realizada.

TABLA N° 17: FUNCIÓN DE FISCALIZACIÓN EFICIENTE

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	40	40.8
Neutro	32	32.7
De acuerdo	26	26.5
Total	98	100

Fuente: Elaboración Propia. Cuestionario/Percepciones. Anexo. Software SPSS vrs. 25

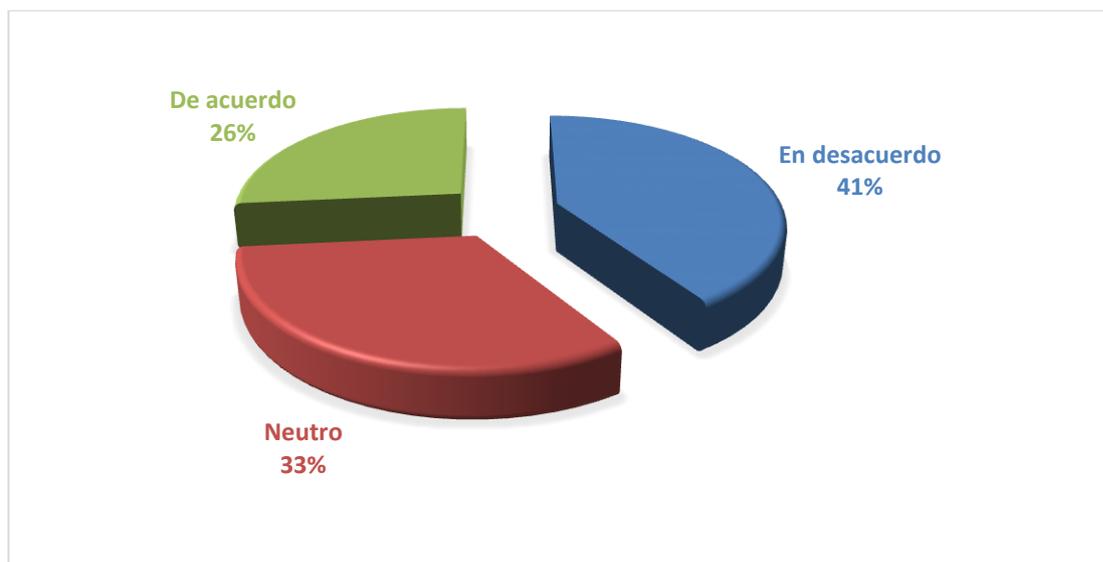


GRÁFICO N° 17: FUNCIÓN DE FISCALIZACIÓN EFICIENTE

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones.

Enunciado: 17. Realiza eficientemente la función de fiscalización.

El 41% tiene la percepción de no estar de acuerdo, el 33% no se pronuncia en uno u otro sentido y el 26% se manifiesta de acuerdo con la eficiencia en la realización de ésta función. El 74% opina entre no estar de acuerdo y una condición neutra al respecto.

TABLA N° 18: FUNCIÓN DE LEGISLACIÓN EFICIENTE

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	28	28.6
Neutro	50	51
De acuerdo	20	20.4
Total	98	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones. Anexo. Software SPSS vrs. 25

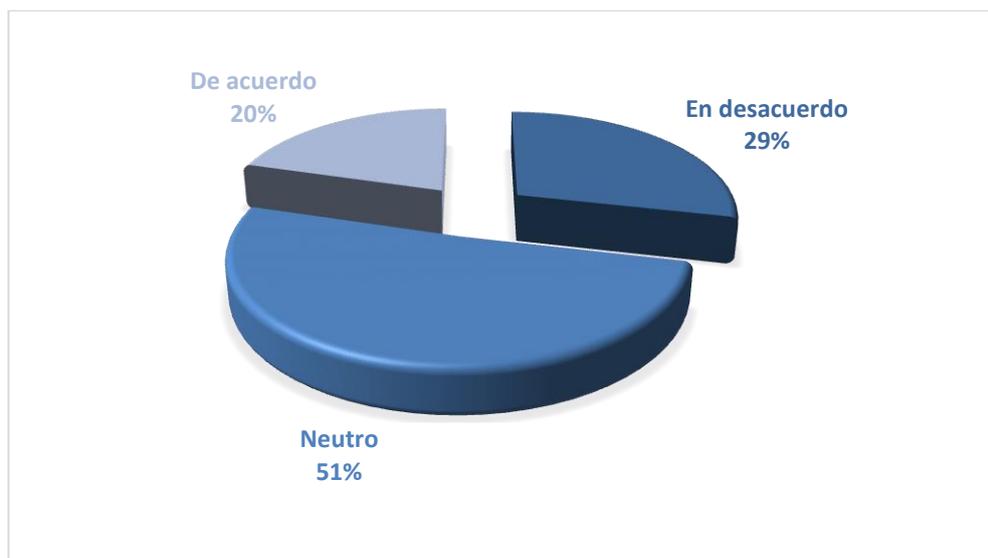


GRÁFICO N° 18: FUNCIÓN DE LEGISLACIÓN EFICIENTE

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones.

Enunciado 18. Realiza eficientemente la función de legislación.

El 51% opina neutralmente, el 29% tiene una percepción de desacuerdo, y un 20% se manifiesta de acuerdo. La posición neutral se manifiesta como mayoritaria al respecto.

TABLA N° 19: SERVICIO E INFORMACIÓN CONFIABLE

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	10	10.2
En desacuerdo	62	63.2
Neutro	22	22.4
De acuerdo	4	4.1
Total	98	100

Fuente: Propia. Cuestionario/Percepciones. Anexo. Software SPSS vrs. 25



GRÁFICO N° 19: SERVICIO E INFORMACIÓN CONFIABLE

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones.

Enunciado: 19. Ofrece un buen servicio y proporciona información validada y confiable, se compromete con lo ofrecido.

El 63% tiene la percepción de no estar de acuerdo, el 23 % no se pronuncia y el 4% se manifiesta de acuerdo con este apoyo y un elevado 10% (para esta opción) está completamente en desacuerdo con cumplir estos compromisos.

TABLA N° 20: PROBABILIDAD QUE FUNCIONE LO PROMETIDO

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	10	10.2
En desacuerdo	56	57.1
Neutro	32	32.7
Total	98	100

Fuente: Propia. Cuestionario/Percepciones. Anexo. Software SPSS vrs. 25



GRÁFICO N° 20: PROBABILIDAD QUE FUNCIONE LO PROMETIDO

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones.

Enunciado: 20. Ofrece probabilidad alta de que funcione lo que promete.

El 57% tiene la percepción de no estar de acuerdo, el 33% no se pronuncia y el 10% se manifiesta muy en desacuerdo, también marcación elevada de esta opción para este enunciado.

TABLA N° 21: CONFIANZA

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	60	61.2
Neutro	38	38.8
Total	98	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones. Anexo. Software SPSS vrs. 25

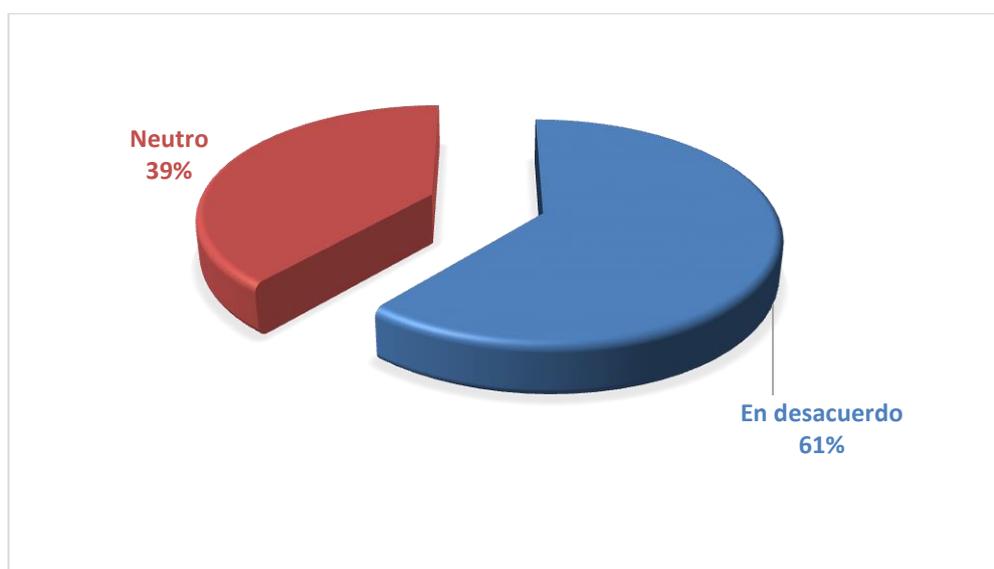


GRÁFICO N° 21: CONFIANZA

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones.

Enunciado: 21. Es digno de confianza, la inspira.

Aproximadamente el 61% tiene la percepción de estar en desacuerdo y el 39% opta por una posición neutra. La percepción es en marcado desacuerdo con la imagen que proyectan.

TABLA N°22: ATENCIÓN PERSONALIZADA

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	20	20.4
Neutro	28	28.6
De acuerdo	50	51
Total	98	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones. Anexo. Software SPSS vrs. 25

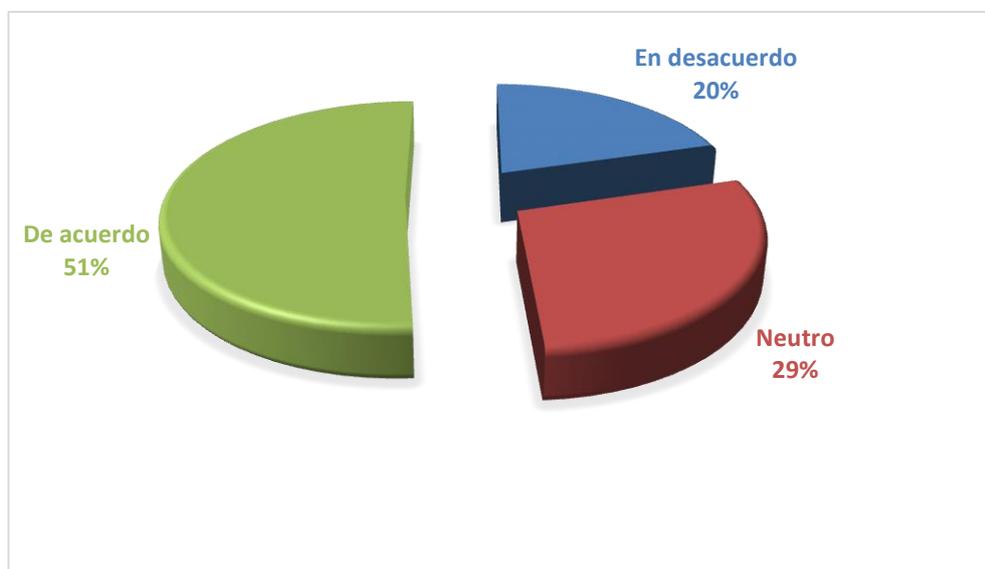


GRÁFICO N° 22: ATENCIÓN PERSONALIZADA

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones.

Enunciado: 22. Realiza una atención personalizada a los ciudadanos / organismos de su representación.

El 51% tiene la percepción de estar de acuerdo, el 29% opta por una posición neutra y el 20% se manifiesta en desacuerdo con lo mencionado.

TABLA N° 23: COMPRENDER INTERESES DE CLIENTE

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	52	53.1
Neutro	32	32.7
De acuerdo	14	14.3
Total	98	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones. Anexo. Software SPSS vrs. 25



GRÁFICO N° 23: COMPRENDER INTERESES DE LOS CLIENTES

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones.

Enunciado: 23. Se preocupa y comprende los intereses de los ciudadanos que representa

Aproximadamente el 53% tiene la percepción de estar en desacuerdo, el 33% opta por una posición neutra y el 14% se manifiesta de acuerdo con esta actitud.

TABLA N° 24: PROGRAMACIÓN Y HORARIO DE ATENCIÓN

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	2	2
En desacuerdo	30	30.6
Neutro	38	38.8
De acuerdo	28	28.6
Total	98	100

Fuente: Propia. Cuestionario/Percepciones. Anexo. Software SPSS vrs. 25



GRÁFICO N° 24: PROGRAMACIÓN Y HORARIO DE ATENCIÓN

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones.

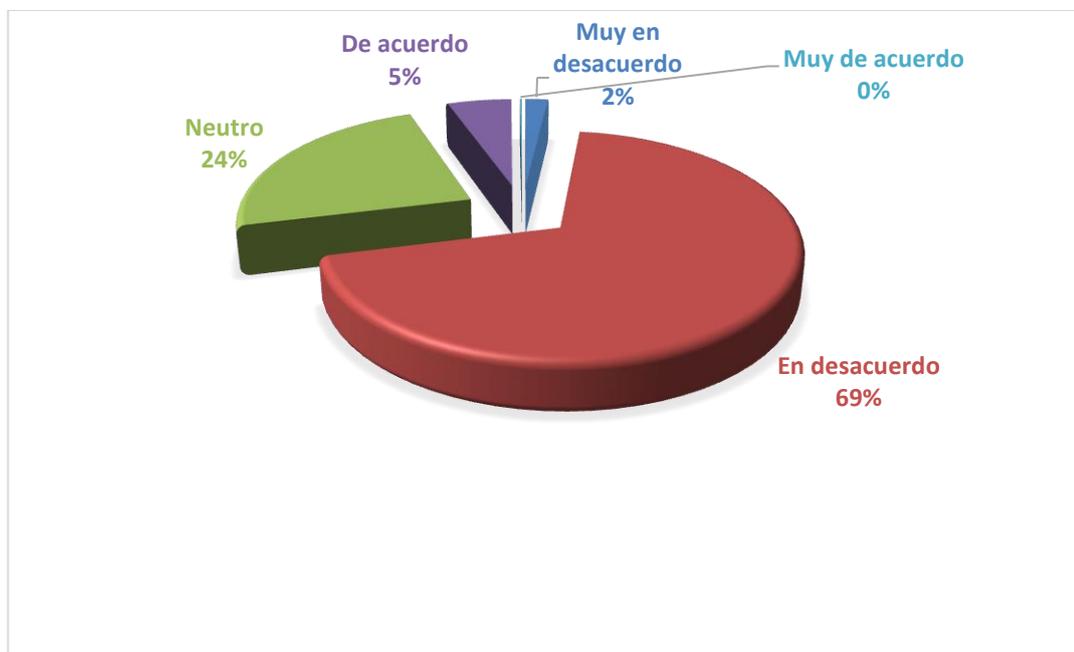
Enunciado: 24. Respeta un horario de atención y programación de éstas para con los ciudadanos

Aproximadamente el 39% tiene una percepción neutral, un 31% está en desacuerdo, un 28% está de acuerdo y un 2% está muy en desacuerdo.

**TABLA N° 25: PRÁCTICA DE LOS VALORES ÉTICO-SOCIALES
(Variable 1)**

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	22	2
En desacuerdo	814	69
Neutro	276	24
De acuerdo	62	5
Muy de acuerdo	2	0
Total	1176	100

Fuente: Propia. Cuestionario/Percepciones. Anexo. Software SPSS vrs. 25



**GRÁFICO N° 25: PRÁCTICA DE LOS VALORES ÉTICO-SOCIALES
(Variable 1)**

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario/Percepciones.

La percepción sobre la Práctica de los valores ético sociales, definidos con las dimensiones del presente trabajo y que consolida los datos mostrados en los primeros 12 gráficos (1-12), muestran en general niveles bajos (mayores al 70% entre desacuerdo y muy en desacuerdo).

TABLA N° 26: CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA GESTIÓN CONGRESAL.

(Variable 2)

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	26	2
En desacuerdo	558	44
Neutro	426	33
De acuerdo	264	21
Muy de acuerdo	0	0
Total	1274	100

Fuente: Propia. Cuestionario/Percepciones. Anexo. Software SPSS vrs. 25



GRÁFICO N° 26: CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA GESTIÓN CONGRESAL

(Variable 2)

Fuente: Propia. Cuestionario/Percepciones. Anexo. Software SPSS vrs. 25

La percepción sobre la Calidad de los servicios en la gestión congresal, definidos con las dimensiones del presente trabajo y que consolida los datos mostrados en los siguientes 12 gráficos (13-24), muestran en general niveles menores si bien no pasan el 50%. (46% entre desacuerdo y muy en desacuerdo), pero siembran dudas en más del 30 %.

4.2 Contratación de hipótesis

Hipótesis principal

Hipótesis nula (Ho): La práctica de los valores ético-sociales no se relaciona directamente con la calidad de los servicios de la gestión congresal entre julio 2006 y julio 2016.

Hipótesis alternativa o Hipótesis de tesis (Ha): La práctica de los valores ético-sociales se relaciona directamente con la calidad de los servicios de la gestión congresal entre julio 2006 y julio 2016.

TABLA N° 27 : CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS PRINCIPAL:
“Práctica de los valores ético-sociales vrs. Calidad de los servicios”

		Correlaciones		
			Total práctica de los valores.	Total calidad de servicios
Rho de Spearman	Total práctica de los valores.	Coeficiente de correlación	1,000	,593**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	98	98
	Total calidad de los servicios.	Coeficiente de correlación	,593**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

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

Fuente: Elaboración propia.

Por lo que se concluye lo siguiente:

Hay evidencia estadística sobre la relación de asociación directa entre las dos variables (Práctica de los valores ético-sociales con la Calidad de los servicios en la gestión congresal), con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.593, estadísticamente significativa en el nivel 0.01, que permite rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis de tesis o alternativa (Ha), la cual queda corroborada.

a) Hipótesis específica 1:

Hipótesis nula (Ho): La Integridad no se relaciona directamente con la calidad de los servicios de la gestión congresal entre julio 2006 y julio 2016.

Hipótesis alternativa o Hipótesis de tesis (Ha): La Integridad se relaciona directamente con la calidad de los servicios de la gestión congresal entre julio 2006 y julio 2016.

**TABLA N° 28 : CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1:
“Integridad vrs. Calidad de los servicios”**

			Integridad	Total calidad de servicios
Rho de Spearman	Integridad	Coeficiente de correlación	1,000	,320**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	98	98
	Total calidad de servicios	Coeficiente de correlación	,320**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	98	98

Fuente: Elaboración propia.

Por lo que se concluye lo siguiente:

Hay evidencia estadística sobre la relación de asociación directa entre la Integridad y la Calidad de los servicios en la gestión congresal, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.320, estadísticamente significativa en el nivel 0.01, que permite rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis de tesis o alternativa (Ha), la cual queda corroborada.

b) Hipótesis específica 2:

Hipótesis nula (Ho): La Independencia no se relaciona directamente con la calidad de los servicios en la gestión congresal entre julio 2006 y julio 2016.

Hipótesis alternativa o Hipótesis de tesis (Ha): La Independencia se relaciona directamente con la calidad de los servicios en la gestión congresal entre julio 2006 y julio 2016.

TABLA N° 29 : CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2:
 “ Independencia vrs. Calidad de los servicios”

Correlaciones

		Total Calidad de servicios.	Independencia.	
Rho de Spearman	Total Calidad de servicios.	Coefficiente de correlación	1,000	,043
		Sig. (bilateral)	.	,673
		N	98	98
	Independencia.	Coefficiente de correlación	,043	1,000
		Sig. (bilateral)	,673	.
		N	98	98

Fuente: Elaboración propia.

Por lo que se concluye lo siguiente:

No hay evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula. Se acepta como hipótesis la hipótesis nula: No hay relación de asociación con la Independencia.

c) Hipótesis específica 3:

Hipótesis nula (Ho): La Honradez/Veracidad no se relaciona directamente con la calidad de los servicios de la gestión congresal entre julio 2006 y julio 2016.

Hipótesis alternativa o Hipótesis de tesis (Ha): La Honradez/Veracidad se relaciona directamente con la calidad de los servicios en la gestión congresal entre julio 2006 y julio 2016.

TABLA N° 30 : CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3:
"Honradez/Veracidad vrs. Calidad de los servicios"

Correlaciones

		Honradez / veracidad	Total Calidad de servicios.
Rho de Spearman	Honradez / veracidad.	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,502**
		N	98
Total Calidad de servicios.	Total Calidad de servicios.	Coefficiente de correlación	,502**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	98

Fuente: Elaboración propia.

Por lo que se concluye lo siguiente:

Hay evidencia estadística sobre la relación de asociación directa entre la honradez/veracidad y la calidad de los servicios en la gestión congresal, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.502, estadísticamente significativa en el nivel 0.01, que permite rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis de tesis o alternativa (Ha), la cual queda corroborada.

d) Hipótesis específica 4:

Hipótesis nula (Ho): El cumplimiento de normas / leyes no se relaciona directamente con la calidad de los servicios de la gestión congresal entre julio 2006 y julio 2016.

Hipótesis alternativa o Hipótesis de tesis (Ha): El cumplimiento de normas / leyes se relaciona directamente con la calidad de los servicios de la gestión congresal entre julio 2006 y julio 2016.

TABLA N° 31 : CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4:
"Cumplimiento de normas administrativas / leyes"

Correlaciones

			Cumplimiento de normas / leyes.	Total de calidad de servicios.
Rho de Spearman	Cumplimiento de normas / leyes.	Coefficiente de correlación	1,000	,412**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	98	98
	Total de calidad de servicios.	Coefficiente de correlación	,412**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

Fuente: Elaboración propia.

Por lo que se concluye lo siguiente:

Hay evidencia estadística sobre la relación de asociación directa entre el cumplimiento de normas y leyes con la calidad de los servicios en la gestión congresal, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.412, estadísticamente significativa en el nivel 0.01, que permite rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis de tesis o alternativa (Ha), la cual queda corroborada.

4.3 Discusión de resultados

Como resultado de la investigación se ha encontrado evidencia estadística sobre la relación de asociación directa entre las dos (2) variables (la práctica de los valores ético sociales con la calidad de los servicios en la gestión congresal), hipótesis principal de la investigación. Vale decir una mejora importante del empleo o práctica de estos principios y valores redundará definitivamente en la calidad de los servicios que ofrecen dichas gestiones y en su defecto un deterioro mayor de los mismos se reflejará en un empeoramiento mayor de las mismas, en el aspecto mencionado.

La primera variable (práctica de valores y principios) asimismo presenta en todas sus dimensiones, niveles bajos de práctica lo que coincide en algunos aspectos con el comportamiento que las diferentes comisiones de ética de los años 2006 al 2016, describen en sus informes anuales y de período de funcionamiento.

Esta situación también se visualiza y concuerda con las percepciones sobre la evolución del nivel de confianza entre el año 2010 y el 2016 realizado a nivel nacional urbano rural según la ficha técnica de la pág. 64 de la presente investigación, publicada por el Diario El Comercio el 2 de octubre de 2016 en la ciudad de Lima; que evalúa y contrasta este nivel de confianza y su evolución entre 32 organizaciones del país, ocupando el Congreso y los partidos políticos los dos últimos lugares respectivamente (31 y 32) en la percepción ciudadana.

Respecto de la evidencia estadística de una asociación directa considerable entre la variable de práctica de los valores ético-sociales y la calidad de los servicios en la gestión congresal, es necesario precisar que el concepto de la práctica de valores y principios es de importancia y relevancia especialmente para ejercer la función de fiscalización y para posibilitar el liderazgo en una lucha frontal contra la corrupción, entre otros aspectos; la pregunta que cabe a todo esto es pues la siguiente: cómo va a liderar esta lucha la principal Institución del Estado en una condición en la que hay una percepción de falencia o debilidad en la práctica de estos

valores?; los principales países que han dado saltos en su desarrollo, como Singapur, Corea del Sur o países líderes en esta lucha y ahora prácticamente libres de corrupción, como Finlandia, cuentan con mecanismos de tolerancia cero a la corrupción y de servicios óptimos a la ciudadanía en aspectos de salud, educación universal, entre otros aspectos, y que contribuyen al aseguramiento de la calidad en las mejores prácticas de transparencia y ejemplo en las Instituciones del Estado.

Es apropiado tener presente que los valores se copian, se replican con el ejemplo, y mediante la práctica de estos se encaminan las funciones de las instituciones estatales que es donde se formulan, desarrollan, maduran y actualizan los diversos proyectos nacionales, orientados a la obtención del bien común de la nación.

En países como Finlandia, el financiamiento de los partidos es exclusivo del Estado, siendo actualmente de un valor aproximado de 12 millones de dólares según declaraciones del embajador de Finlandia en Foro realizado en el Congreso de la República en el mes de noviembre de 2017, argumento que también está publicado en la página web de la mencionada embajada como práctica común, pues así no se generan otro tipo de compromisos.

No debería pues haber términos medios de sanciones para dichas violaciones.

Los procesos de selección y reclutamiento de partidarios por parte de los partidos políticos deben ser revisados para permitir el ingreso de correligionarios con principios sólidos y contribuir a la formación de instituciones políticas que viabilicen el mejoramiento de estos principios y/o su reorientación a lo largo de la trayectoria partidaria ya sea por la actuación o roles de las diferentes instancias del partido, llámense capacitaciones, roles de los grupos parlamentarios (si estos llegan a tener una mayor organicidad dentro de sus funciones en la actividad parlamentaria), o simplemente a lo largo del funcionamiento / operación de partidos sólidos y estables, que no deben constituirse solo en los tiempos de elecciones sino que deben tener una permanencia partidaria ideológica y armar cuadros técnicos políticos que correspondan a estos ideales partidarios, pues los valores se forman durante toda la vida en nuestros procesos de socialización teniendo como característica el ser copiados e irradiados por el ejemplo.

Ya se ha observado que la actuación de unos pocos afecta injustamente la percepción de valores y principios de toda la organización en general, en todos los partidos, sin discriminarlos, pues la ciudadanía no lo hace al percibirlo y el daño ocasionado es irreparable; es pues de especial cuidado tenerlo en cuenta.

Capítulo V : Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

1. Se ha encontrado evidencia estadística sobre la relación de asociación directa entre las dos variables en investigación, vale decir entre la variable “Práctica de los valores ético-sociales” (representada por la Integridad, Honradez y Veracidad, Independencia y Cumplimiento de Normas y Leyes y la variable “Calidad de los servicios en la gestión congresal” (representada por aspectos tales como aquellos denominados Tangibles, la Responsabilidad en las funciones principales, la Fiabilidad y el Nivel de empatía con los ciudadanos.)

La fuerza de esta asociación directa está representada por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.593, ubicado como un nivel de correlación positivo “considerable” en la tabla de niveles de grados de relación correspondiente.

La fuerza estadística es significativa en el nivel 0.01 (99% de confiabilidad)

Esto remarca la importancia de la optimización en la práctica de los valores ético sociales para obtener mejoras en la calidad de los servicios referidos.

2. La relación de asociación directa entre la “integridad” (representada por la Entereza Moral, Rectitud, Honradez de conducta y Comportamiento, Personalidad confiable, Compromiso con la actuaciones del Comité de Ética, Actuación coherente) con la “Calidad

de los servicios en la Gestión Congresal”, ha sido evidenciada estadísticamente con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.320, estadísticamente significativa en el nivel 0.01 (99% de confiabilidad).

3. No se encuentra evidencia estadística sobre la relación entre la “Independencia” y la “Calidad de los servicios en la gestión congresal”.

Al respecto se aprecia que la percepción sobre esta cualidad como valor dentro del Código de Ética de la Comisión de Ética del Congreso, no encuentra una relación de asociación corroborada estadísticamente, sin embargo es propicio mencionar que precisamente la Independencia en el accionar congresal es la libertad que permite el ejercicio del sistema de moralidad en la búsqueda de una opinión sobre lo bueno o malo, lo justo o injusto.

4. La evidencia estadística sobre la relación de asociación directa entre la “Honradez/Veracidad” y la “Calidad de los servicios en la gestión congresal”, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.502, estadísticamente significativa en el nivel 0.01 (99% de confiabilidad), nos indica una fuerza de asociación ubicada dentro del nivel de correlación como positiva de rango “considerable”, lo que evidencia la prioridad en que la percepción la coloca.
5. Hay evidencia estadística sobre la relación de asociación directa entre el “Cumplimiento de normas y leyes”, con la “Calidad de los servicios en la gestión congresal”, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.412, estadísticamente significativa en el nivel 0.01. (99% de confiabilidad), lo que nos señala la importancia de dar el ejemplo en el cumplimiento de dicha normatividad para optimizar la segunda variable.

5.2 Recomendaciones

1. Formular reformas en las estructuras de los partidos políticos que conduzcan a la formación de partidos sólidos y estables, que logren la gradual participación democrática universal de los electores desde elecciones primarias legitimadas por el ente electoral, y que puedan dar cabida a procesos de selección, reclutamiento apropiados y que optimicen capacitación complementaria y permanente en valores y gestión de políticas públicas.
2. Contemplar la viabilidad de la eliminación de todo tipo de financiamiento de los partidos políticos que no sea del Estado, con el fin de eliminar posibles factores de corrupción, y optimizar los mecanismos de control que incluyan bancarización y tipificación penal que correspondan..
3. Introducir reformas en la Ley de Partidos y/o Reglamento del Congreso y/o en la Constitución en los aspectos que contribuyan a mejorar la organicidad interna en el funcionamiento de los partidos y de los Grupos Parlamentarios, que permitan cumplir un mayor rol en las funciones y en la práctica de los valores éticos.
4. La derogación del voto preferencial por no contribuir a la formación de partidos sólidos y estables; y la restitución de la segunda cámara de representantes.
5. Revisión del concepto de “inmunidad parlamentaria”, que si bien es una protección política histórica, su uso como una prerrogativa de la función, se estaría distorsionando, por los casos presentados a la fecha.
6. La conformación, operación, funciones y los mecanismos de transparencia sobre los actos de la o las Comisiones de Ética (en

caso se conformen dos (2) cámaras en el futuro), debe revisarse y debe considerarse su constitución con miembros externos.

7. Contemplar criterios de marketing político tanto antes como después de las elecciones para mejorar imagen y percepciones, teniendo en cuenta que primero se debe mejorar los mecanismos de selección y reclutamiento partidario así como el ejercicio de principios y valores éticos. Es conveniente tener siempre presente que hacer actividades de marketing, publicitando conductas que no ocurren o no son verificables, solo puede potenciar una visión inversa.

Bibliografía

- Alarcón Reynaldo (2013). Métodos y Diseños de Investigación del comportamiento. Universidad Ricardo Palma. Editorial Universitaria Lima. p. 48.
- Arbayza F. Lydia (2014). Cómo elaborar una Tesis de Grado. Lima: Universidad ESAN, 2014-328 p. Tesis / Métodos de investigación / Manuales de estilo.
- Aristóteles; Política, Libro V, (1309b).
- Bautista Oscar (2005). La Ética y la corrupción en la política y la administración pública. (p.8).
- Benza T. Laura (2016). Nivel de práctica de valores ético – morales en los colaboradores de tres áreas administrativas de la Universidad de Piura 2015.
- Berlin Valenzuela, Francisco (1994). Derecho Parlamentario. Fondo de Cultura Económica. México.1994, p 438.
- Bilbeni, N (2012): Ética. Alianza Editorial. Barcelona.
- Caminal Miguel (1996). “Manual de Ciencia Política”. Editorial Tecnos Madrid. p 530.
- Campos Milagros. Democracia, humanismo y política. Homenaje a Pedro Planas. Editora Fondo Editorial de la Universidad de Lima (2012). ISBN 978-9972-45-265-9.
- Camps Victoria y Cortina Adela, (2007), Las éticas aplicadas p 451. En: Gómez, Carlos y Muguerza, Javier (eds). La aventura de la moralidad (paradigmas, fronteras y problemas de la Ética). Madrid: Alianza.

- Castillo B. (2000). Ética y Educación en valores. Piura. Universidad de Piura.
- Cegarra Sánchez J. La investigación científica y tecnológica. Ediciones Díaz de Santos, 2012. Proquest Ebook Central.
- Chiavenatto I. (2004). Comportamiento Organizacional: LA Dinámica del éxito en las Organizaciones. Thompson. Buenos Aires - Argentina.
- Córdova Largo A. (2011): Valores éticos: La posibilidad de imposible. ESIC Editorial. Madrid. ISBN 978-84-7356-797-8.
- Cortina Adela (2003): El quehacer público de las éticas aplicadas: Ética cívica transnacional. En Cortina y García Marzá (ed.) Razón pública y éticas aplicadas. Tecnos. Madrid.
- Deming Edwards W. Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis. Vers. Española. Editorial Cambridge University Press. ISBN 978-84-87189-22-7.
- Elice J. (2000). Reflexión Democrática: Grandes problemas del Congreso de la Republica.
- Elice J. (2008). Análisis Legislativo. Gestión Parlamentaria. Grandes problemas del Congreso de la República. Reflexión Democrática. Gestión Pública (p.B3).
- Fontalvo Herrera T. La calidad en los servicios. ISO 9000:2000. Corporación para la gestión del conocimiento. ASD 2000 2005. ISBN 9789583370519, 9781449205249.
- García Revoredo J. (2015). Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Instituto Peruano del Deporte. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Guembes C. (2011). Para la representación de la República. Apuntes sobre la constitución del Congreso y el estatuto de los parlamentarios. Fondo Editorial del Congreso.

- Guembes C. (2011). Calidad y condiciones de desempeño de la Representación (a propósito de cuatro estudios sobre el Congreso peruano). DIDP Departamento de Investigación y Documentación Parlamentaria. (p 21-23).
- Hortal A., Exteberría X. (2011). Profesionales y vida pública: Cap. 2. La Política y la Ética Pública. Eds. Universidad Jesuitas. Bilbao.
- Juran J. et Blanton G. (2001): Manual de Calidad JURAN Volumen I 2001 Mac Graw Hill Interamericana España S.A.U. Aravaca. Madrid (Traducción de 5 edición).
- Kunzmann F., Burkard P., Wiedmann F. Atlas de la Filosofía. Editorial Alianza Atlas. Tercera edición (2002).
- López Jiménez S. Ciudadanos reales e imaginarios. Conceptos, desarrollo y mapas de la ciudadanía en el Perú. Instituto de dialogo y propuestas (1997).
- Martín C., Angel Moldes R. Dimensiones de la Ética: Ensayo de inteligencia emocional. Universidad Europea de Madrid (2010).
- Mendenhall W. Estadística para Administradores. Grupo Editorial Iberoamericana. ISBN 968-7270-56-X. México. Cuarta edición 2002.
- Merino Amand F. (2017). Ética para la función pública. De la indiferencia al reconocimiento. Primera edición enero 2017. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C.. Gráfica Biblos. (p267).(p51).
- Mouliner Ulises C. (2015) Popper y Kuhn. Dos gigantes de la filosofía de la del siglo XX. Editorial Bonallettera Alcompas, S.L. España.
- Nevado Batalla M. Pedro (2003). Calidad de los Servicios. Estud. Socio-Jurid vol.5 no.1 Bogotá Jan./June 2003. Profesor titular de Derecho Administrativo, Universidad de Salamanca, España. (p.p. 1,2,4).

- Parasuraman A., Berry L., Zeithaml A. V. Revista Alta Gerencia. Estrategias para la Administración. Nov. 1992. N° 14. Ediciones Interoceánicas S.A. Bs.As. Expectativas del cliente: cuando compra servicios.
- Pari J. Estado corrupto. Los megaproyectos del caso Lava Jato en el Perú. Memoria Perú. Editorial Planeta. (2017). ISBN 978/612/319/180/1.
- Planas P.(2001). Parlamento y gobernabilidad democrática en América Latina. Fondo Editorial del Congreso del Perú. ISBN Tomo I: 9972-755-96-7.
- Planas P.(2001). Parlamento y gobernabilidad democrática en América Latina. Fondo Editorial del Congreso del Perú. ISBN Tomo II : 9972-755-97-5.
- Planas P.(2001). Parlamento y gobernabilidad democrática en América Latina. Fondo Editorial del Congreso del Perú. ISBN Tomo III : 9972-755-98-3.
- Pérez Arca R. (2005): Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle La Cantuta. Editorial San Marcos.
- Piscoya Hermoza L. (2007). Metodología. El proceso de la investigación científica. Un caso y Glosarios. Edición: Fondo editorial. Universidad Garcilaso la Vega. (pp 76-77).
- Piscoya Hermoza L. (2007). Metodología. El proceso de la investigación científica. Un caso y Glosarios. Edición: Fondo editorial. Universidad Garcilaso la Vega. (p 41).
- Piscoya Hermoza L. (2007). Metodología. El proceso de la investigación científica. Un caso y Glosarios. Edición: Fondo editorial. Universidad Garcilaso la Vega. (p 124).
- Ceplan, Plan Perú 2021. Plan Estratégico de Desarrollo Nacional. Proyecto de discusión. Editorial Dikcopy S.A.C. 19 edición (2010).

- Rawls J. (1993). Political Liberalism. Columbia University Press, Nueva York, (p. 5,6).
- Salas M., Aragón J., Cruzado M. (2009): Party caucuses, Discipline and Professional Performance in the Peruvian Legislatures(Spanish).International Institute for Democracy and Electoral Cap. II Ética Parlamentaria, desempeño Profesional de los Congresistas y Fortalecimiento de bancadas. IDEA. Stockholm, Sweden.
- Sánchez Vásquez A. (1984). Ética. Cuarta edición. Editorial Crítica. Grupo Grijalbo. Barcelona. (p.37).
- Sartori G (2011). Cómo se hace Ciencia Política. Lógica, Método y Lenguaje en las ciencias sociales. Traducción de Miguel Ángel Ruiz de Azua. Santillana Ediciones S.L. Madrid. ISBN 978-84-306-0816-4.
- Savater F. (2014) Historia de la Filosofía sin temor ni temblor. Editorial Planeta Perú S.A. (p 100) (p 35).
- Savater F (2012) Política para Amador. Editorial Ariel segunda edición (pp 193-194)(p 161).
- Solis Fallas A. (2014): Profesor Universidad de Costa Rica: Ética en el Parlamento: Transparencia y rendición de cuentas. Revista de Ciencias Jurídicas 134 (137-176) Mayo-Agosto 2014. Costa Rica.
- Stob E.(1982). Reflexiones éticas. Ensayos sobre temas morales. Grand Rapids:TELL.
- Stoner A., James A. Wankel C. Administración. Prentice Hall Hispanoamérica S.A. Sexta edición.
- Vallejos R. A., Torres Nafarrote J. Los déficits de la democracia en América Latina. Revista de Ciencias Sociales (2012). Editorial Red Universidad del Zulia. ISSN 1315 9518.

Vigo G. (2002). Influencia de la Ética en la Eficacia Empresarial. Lima. San Marcos.

Zeithaml, Valarie A., Parasuraman A. and Leonard L. Berry. Calidad Total en la Gestión de Servicios. Ediciones Dáz de Santos 1993. ISBN 9788479780616.

Anexos

- (a) Instrumento de recolección de datos (cuestionario / percepciones).
- (b) Matriz de coherencia interna..
- (c) Pruebas de validación de expertos (3).

CUESTIONARIO PERCEPCIONES **anexo (a)**

Estimados señores y señoras:

Este cuestionario tiene por finalidad académica identificar su percepción sobre la relación impersonal que existe entre la variable: Práctica de los valores éticos-sociales (congresal) y la variable: Calidad de los servicios de la gestión congresal, en términos generales, entre el mes de julio del año 2006 y el mes de julio del año 2016. Es un cuestionario que por diseño técnico debe ser anónimo y sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y global no siendo usadas para otro propósito que el obtener información general sobre el comportamiento de ésta relación y sus posibilidades futuras de mejorar las actitudes y percepciones. Requerimos al respecto su opinión honesta pues de esta manera podrá servir para los fines propuestos.

-Marque del 1 al 5 su opinión sobre las diversas expresiones que se hacen, siendo la valoración 1 correspondiente a la mínima y 5 a la máxima, sobre su acuerdo o desacuerdo con lo expresado en el enunciado de cada ítem.

Muchas gracias por su honesta colaboración!

Variable 1

Práctica de los valores éticos sociales (congresales)

- a. Integridad 1. Demuestra entereza moral, rectitud, honradez en la conducta y comportamiento: una persona en quien confiar.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De Acuerdo	Muy de acuerdo

2. Defiende el correcto funcionamiento y sin distingo de la Comisión de Ética.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De Acuerdo	Muy de acuerdo

3. Se muestra que actúa en consonancia con lo que dice.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De Acuerdo	Muy de acuerdo

- b. Independencia 4. Realiza sus labores conforme a principios de independencia, con vocación de servicio al país y compromiso con un Estado democrático de Derecho.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De Acuerdo	Muy de acuerdo

5. Da muestra de capacidad de valerse por sí mismo y no estar sometido a la tutela dominio externo.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De Acuerdo	Muy de acuerdo

6. Sus votaciones en el Pleno obedecen a votos de conciencia.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De Acuerdo	Muy de acuerdo

- c. Honradez / Veracidad

7. Se expresa con autenticidad en las relaciones funcionales con todos los miembros de la Institución y la ciudadanía, contribuye al esclarecimiento de los hechos.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De Acuerdo	Muy de acuerdo

8. El manejo de los recursos del Estado es el adecuado.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De Acuerdo	Muy de acuerdo

9. La rendición de cuentas es oportuna y apropiada.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De Acuerdo	Muy de acuerdo

- d. Cumplimientos de Normas y Ley.
10. Se muestra diligente en el cumplimiento de normas administrativas de la Institución.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De Acuerdo	Muy de acuerdo

11. Se manifiesta como fiel cumplidor de las Leyes que emanan del Poder Legislativo.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De Acuerdo	Muy de acuerdo

12. Obra con rectitud y apego a los principios.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De Acuerdo	Muy de acuerdo

Variable 2

Calidad de los servicios de la gestión congresal: julio 2006 a julio 2016

- e. Elementos tangibles

13. Atiende/se reúne con sus representados (ciudadanos) en instalaciones físicas adecuadas.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De Acuerdo	Muy de acuerdo

14. Cuenta con equipos / mecanismos / sistemas de modernos, eficientes y eficaces, de comunicación con los ciudadanos.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De Acuerdo	Muy de acuerdo

15. Trabaja con personal preparado y comprometido en la tarea.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De Acuerdo	Muy de acuerdo

- f. Responsabilidad

16. Realiza eficientemente la función de representación.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De Acuerdo	Muy de acuerdo

17. Realiza eficientemente la función de fiscalización.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De Acuerdo	Muy de acuerdo

18. Realiza eficientemente la función de legislación.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De Acuerdo	Muy de acuerdo

- g. Fiabilidad

19. Ofrece un buen servicio y proporciona información validada y confiable, se compromete con lo ofrecido.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De Acuerdo	Muy de acuerdo

20. Ofrece probabilidad alta de que funcione lo que promete.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De Acuerdo	Muy de acuerdo

21. Es digno de confianza, la inspira.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De Acuerdo	Muy de acuerdo

- h. Nivel de empatía

22. Realiza una atención personalizada a los ciudadanos / organismos de su representación.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De Acuerdo	Muy de acuerdo

23. Se preocupa y comprende los intereses de los ciudadanos que representa.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De Acuerdo	Muy de acuerdo

24. Respeta un horario de atención y programación de éstas para con los ciudadanos.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De Acuerdo	Muy de acuerdo

MATRIZ DE COHERENCIA INTERNA anexo (b)

TÍTULO	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	CLASIFICACIÓN DE VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	INSTRUMENTO
<p>Práctica de los valores éticos sociales y la calidad de los servicios en la gestión congresal: entre julio 2006 a julio 2016.</p>	<p>Problema general. ¿En qué medida la práctica de los valores ético sociales se relacionan con la calidad de los servicios en la gestión congresal: entre julio 2006 a julio 2016 ?</p> <p>Problemas específicos.</p> <p>Problema específico 1.1 ¿En qué medida la integridad se relaciona con la calidad de los servicios de la gestión congresal: julio 2006 a julio 2016?</p> <p>Problema específico 1.2 ¿En qué medida la independencia se relaciona con la calidad de los</p>	<p>Objetivo General. Evaluar la relación de la práctica de los valores éticos sociales con la calidad de los servicios de la gestión congresal: julio 2006 a julio 2016.</p> <p>Objetivos Específicos.</p> <p>Objetivo específico 1.1 Evaluar la relación de la integridad sobre la calidad de los servicios de la gestión congresal: julio 2006 a julio 2016.</p> <p>Objetivo específico 1.2 Evaluar la relación de la independencia sobre la calidad de los servicios de la gestión congresal: julio 2006 a</p>	<p>Hipótesis general La práctica de los valores ético-sociales se relaciona directamente con la calidad de los servicios de la gestión congresal: julio 2006 a julio 2016.</p> <p>Hipótesis específicas.</p> <p>Hipótesis específica 1.1 La integridad se relaciona directamente con la calidad de los servicios de la gestión congresal: julio 2006 a julio 2016.</p> <p>Hipótesis específica 1.2 La independencia se relaciona</p>	<p>El problema expresa una relación asociativa entre variables cualitativas.</p>	<p>Variable1. “Práctica de los valores ético-sociales” Dimensiones: -Integridad. Indicadores: Confiability. Coherencia. -Independencia Indicadores: Vocación de servicio. Sin tutela o dominio. Voto de conciencia.</p> <p>-Honradez/veracidad Indicadores: Autenticidad. Manejo de recursos. Rendición cuentas.</p> <p>-Cumplimiento de normas leyes Indicadores: Cumplimiento normas. Cumplimiento leyes. Rectitud y apego a los principios.</p> <p>Variable 2: “Calidad de los servicios de</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo. Tipo: Aplicativo. Nivel: Asociativo descriptivo Correlacional Diseño: Método y Diseño:</p> <p>Representación del Mtdo. elegido: M1: Ox r Oy</p> <p>Donde M es la muestra del estudio, Ox es la observación de la variable1, Oy es la observación de la variable 2, y r es la relación entre las dos variables</p>	<p>Población: Personal del Servicio Parlamentario: 131 Profesionales de contratación indeterminada a Ley 728, relacionados con las actividades durante el período.</p> <p>Muestra: 98 profesionales</p> <p>Muestreo: Aleatorio simple.</p>	<p>Cuestionario</p>

	<p>servicios de la gestión congresal: julio 2006 a julio 2016?</p> <p>Problema específico 1.3 ¿En qué medida la honradez/veracidad se relaciona con la calidad de los servicios de la gestión congresal: julio 2006 a julio 2016?</p> <p>Problema específico 1.4 ¿En qué medida el cumplimiento de normas / leyes se relaciona con la calidad de los servicios de la gestión congresal: julio 2006 a julio 2016?</p>	<p>julio 2016.</p> <p>Objetivo específico 1.3 Evaluar la relación de la honradez/veracidad con la calidad de los servicios de la gestión congresal: julio 2006 a julio 2016.</p> <p>Problema específico 1.4 Evaluar la relación del cumplimiento de normas y leyes con la calidad de los servicios de la gestión congresal: julio 2006 a julio 2016.</p>	<p>directamente con la calidad de los servicios de la gestión congresal: julio 2006 a julio 2016.</p> <p>Hipótesis específica 1.3 La honradez/veracidad se relaciona directamente con la calidad de los servicios de la gestión congresal: julio 2006 a julio 2016.</p> <p>Hipótesis específica 1.4 El cumplimiento de normas /leyes se relaciona directamente con la calidad de los servicios de la gestión congresal: julio 2006 a julio 2016.</p>		<p>la gestión congresal: julio 2006 a julio 2016”</p> <p>Dimensiones:</p> <p>-Elementos tangibles Indicadores: Instalaciones. Sistemas comunicación. Personal comprometido.</p> <p>-Responsabilidad Indicadores: Func. Representación. Func. Fiscalización. Func. Legislación.</p> <p>-Fiabilidad Indicadores: Info. confiable. Probabilidad de cumplir. Inspira confianza.</p> <p>-Nivel de empatía Indicadores: Atención personalizada. Comprende los intereses. Respeto programas y horarios de atención.</p>			
--	--	--	--	--	---	--	--	--

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

Menos de	50 – 60 – 70 – 80 – 90 – 100
1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	() () () () <input checked="" type="checkbox"/> ()
2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema?	() () () () <input checked="" type="checkbox"/> ()
3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos?	() () () () <input checked="" type="checkbox"/> ()
4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión?	() () () () <input checked="" type="checkbox"/> ()
5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica?	() () () () <input checked="" type="checkbox"/> ()
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	() () () () <input checked="" type="checkbox"/> ()

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

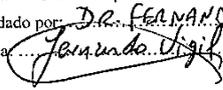
.....

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

.....

Fecha: 03/06/2017

Validado por: DR. FERNANDO VIGIL CORNEJO.

Firma: 

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	()	()	()	<input checked="" type="radio"/>	()	()
2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema?	()	()	()	()	<input checked="" type="radio"/>	()	()
3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	()	<input checked="" type="radio"/>	()	()
4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	()	<input checked="" type="radio"/>	()	()
5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica?	()	()	()	()	<input checked="" type="radio"/>	()	()
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	<input checked="" type="radio"/>	()	()

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?
.....
.....
2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?
.....
.....
3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?
.....
.....

Fecha: 06 DE Mayo del 2017
Validado por: Dra. JOCKELINE R. HUAMAN FERNANDEZ
Firma: 

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de	50	- 60	- 70	- 80	- 90	- 100
1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?		()	()	()	()	(/)	()
2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema?		()	()	()	()	(/)	()
3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos?		()	()	()	()	(/)	()
4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión?		()	()	()	()	(/)	()
5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica?		()	()	()	()	(/)	()
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?		()	()	()	()	(/)	()

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?
.....
.....
2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?
.....
.....
3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?
.....
.....

Fecha: 06/05/17
Validado por: DR. O. CENDRA R
Firma: 