

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

**EL CÓDIGO DE ÉTICA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA Y
LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA DIRECCIÓN
DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO
A LA JUSTICIA MOQUEGUA, REGIÓN
MOQUEGUA, AÑO 2022**

TESIS

PRESENTADA POR:

CRISTIAN ALBERTO GÁMEZ GUTIÉRREZ

Para optar el Grado Académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON
MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA**

TACNA – PERÚ


2024

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA
ESCUELA DE POSGRADO


MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA


**EL CÓDIGO DE ÉTICA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA Y LA IMAGEN
INSTITUCIONAL EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA
PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA MOQUEGUA,
REGIÓN MOQUEGUA, AÑO 2022**

Tesis sustentada y aprobada 31 de enero 2024; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE : 
Dr. Washington Zeballos Gámez

SECRETARIO : 
Mgr. Miguel Alexis Piaggio Canivillo

MIEMBRO : 
Dr. Santos Lucio Guanilo Gómez

ASESOR : 
Dr. Santos Lucio Guanilo Gómez

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Dr. Santos Lucio Guanilo Gómez, en mi condición de asesor acreditado con Resolución de Escuela de Posgrado N° 10592-2021-ESPG/UNJBG del 12 de octubre del 2021, del trabajo de tesis titulado: *EL CÓDIGO DE ÉTICA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA MOQUEGUA, REGIÓN MOQUEGUA, AÑO 2022*, presentado por el Sr. Cristian Alberto Gámez Gutiérrez, para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magíster Scientiae*) con mención en Gerencia Pública.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajo de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 8%.

Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la tesis y está de acuerdo al nivel PERMITIDO, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado a solicitud del interesado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención del Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magíster Scientiae*) con mención en Gerencia Pública.

Tacna, 25 de enero 2024

FIRMA ASESOR
Nombres y apellidos


.....
Dr. Santos Lucio Guanilo Gómez
DNI N° 00469579



FIRMA TESISTA
Nombres y apellidos


.....
Cristian Alberto Gámez Gutiérrez
DNI N° 45869945



DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida; a mis padres, por sus enseñanzas, su amor e inspiración para seguir el camino de buscar ser mejor persona cada día; a mi hijo Thiago Aaron, por los maravillosos momentos y experiencias por vivir, y a mi asesor Dr. Lucio Guanilo Gómez, por su orientaciones y aportes realizados para el desarrollo de la presente investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	iv
RESUMEN	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.4. OBJETIVOS	7
1.4.1. Objetivo general.....	7
1.4.2. Objetivos específicos	7
1.5. HIPÓTESIS	7
1.5.1. Hipótesis general.....	7
1.5.2. Hipótesis específicas.....	8
1.6. VARIABLES.....	8
1.6.1. Identificación de variables	8
1.6.2. Características de las variables	8
1.6.3. Definición operacional de las variables	9
1.7. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.8. DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN .	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	12

2.1.	ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.....	12
2.1.1.	A nivel internacional.....	12
2.1.2.	A nivel nacional.....	15
2.2.	BASES TEÓRICAS.....	22
2.2.1.	Variable código de ética de la función pública.....	22
2.2.2.	Variable imagen institucional.....	33
2.2.3.	De la entidad de estudio: Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua.....	37
2.3.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	40
	CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	44
3.1.	CARACTERIZACIÓN O TIPO DEL DISEÑO.....	44
3.1.1.	Tipo.....	44
3.1.2.	Diseño de investigación.....	44
3.1.3.	Nivel de investigación.....	44
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
3.2.1.	Población.....	44
3.2.2.	Muestra.....	45
3.2.3.	Muestreo.....	45
3.3.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	45
3.4.	MATERIALES Y/O INSTRUMENTOS.....	46
3.5.	TRATAMIENTO DE LOS DATOS.....	46
3.5.1.	Fichas técnicas de las variables.....	47
	CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
4.1.	ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS VARIABLES.....	49
4.1.1.	Análisis descriptivo de la variable código de ética de la función pública.....	49
4.1.2.	Análisis descriptivo de la variable dependiente: Imagen institucional.....	57

4.2.	PRUEBAS DE NORMALIDAD.....	67
4.2.1.	De la variable código de ética de la función pública	67
4.2.2.	De la variable imagen institucional.	68
4.3.	FIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.....	69
4.4.	VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS 70	
4.4.1.	Validez de contenido de la variable código de ética de la función pública	70
4.4.2.	Validez de contenido de la variable imagen institucional	72
4.5.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	74
4.5.1.	Verificación de la primera hipótesis específica	74
4.5.2.	Verificación de la segunda hipótesis específica	76
4.5.3.	Verificación de la tercera hipótesis específica.....	78
4.5.4.	Verificación de la hipótesis general.....	80
	DISCUSIONES	82
	CONCLUSIONES	87
	RECOMENDACIONES.....	89
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
	ANEXOS	97

ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1 <i>Ficha técnica cuestionario código de ética de la función pública</i>	47
Tabla 2 <i>Ficha técnica cuestionario imagen institucional</i>	48
Tabla 3 <i>Frecuencia de la variable código de ética de la función pública</i>	49
Tabla 4 <i>Escala de valoración</i>	49
Tabla 5 <i>Frecuencia de la dimensión principios de la función pública</i>	51
Tabla 6 <i>Escala de valoración dimensión principios de la función pública</i>	51
Tabla 7 <i>Frecuencia de la dimensión deberes de la función pública</i>	53
Tabla 8 <i>Escala de valoración</i>	53
Tabla 9 <i>Frecuencia de la dimensión prohibiciones éticas de la función pública</i>	55
Tabla 10 <i>Escala de valoración</i>	55
Tabla 11 <i>Frecuencia de la variable imagen institucional</i>	57
Tabla 12 <i>Escala de valoración</i>	57
Tabla 13 <i>Frecuencia de la dimensión imagen esencial</i>	59
Tabla 14 <i>Escala de valoración</i>	59
Tabla 15 <i>Frecuencia de la dimensión imagen contextual</i>	61
Tabla 16 <i>Escala de valoración</i>	61
Tabla 17 <i>Frecuencia de la dimensión imagen factual</i>	63
Tabla 18 <i>Escala de valoración de la dimensión imagen factual</i>	63
Tabla 19 <i>Frecuencia de la dimensión imagen conceptual</i>	65
Tabla 20 <i>Escala de valoración</i>	65
Tabla 21 <i>Prueba de normalidad de la variable código de ética</i>	67
Tabla 22 <i>Prueba de normalidad para la variable imagen institucional</i>	68
Tabla 23 <i>Escala de Alpha de Cronbach</i>	69
Tabla 24 <i>Alpha De Cronbach de la variable código de ética de la función pública</i>	69
Tabla 25 <i>Alpha de Cronbach de la variable: Imagen institucional</i>	70
Tabla 26 <i>Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable código de ética de la función pública</i>	71

Tabla 27 <i>Calificación del instrumento para la variable código de ética de la función pública</i>	72
Tabla 28 <i>Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable imagen institucional</i>	73
Tabla 29 <i>Calificación del instrumento para la imagen institucional</i>	74
Tabla 30 <i>La tabla de frecuencias de la variable independiente código de ética de la función pública</i>	75
Tabla 31 <i>Información de ajuste de los modelos</i>	75
Tabla 32 <i>Frecuencias de la variable dependiente imagen institucional</i>	77
Tabla 33 <i>Información de ajuste de los modelos</i>	77
Tabla 34 <i>Relación del código de ética de la función pública y la imagen institucional</i>	79
Tabla 35 <i>Información de ajuste de los modelos</i>	80
Tabla 36 <i>Pseudo R cuadrado</i>	81

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pag.
Figura 1 <i>Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable código de ética de la función pública</i>	50
Figura 2 <i>Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión principios de la función pública</i>	52
Figura 3 <i>Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión deberes de la función pública</i>	54
Figura 4 <i>Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión prohibiciones éticas de la función pública</i>	56
Figura 5 <i>Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable imagen institucional.....</i>	58
Figura 6 <i>Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión imagen esencial</i>	60
Figura 7 <i>Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión imagen contextual.....</i>	62
Figura 8 <i>Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión imagen factual</i>	64
Figura 9 <i>Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión imagen conceptual.....</i>	66

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal establecer de qué manera el código de ética de la función pública incide en la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022. El enfoque del presente estudio es cuantitativo, de tipo básico, de diseño no experimental y de nivel explicativo. La muestra estuvo constituida por 384 ciudadanos. Se efectuó la validez de contenido, la confiabilidad de los instrumentos y la prueba de normalidad para cada una de las variables, las mismas que no siguieron la tendencia de la curva normal. Se ha utilizado Chi-cuadrado, el Rho de Spearman y la regresión ordinal.

Los datos procesados en la Tabla 3, en relación a la variable código de ética de la función pública, consignan que el 52,08 % señala que es de nivel medio, la variable imagen institucional muestra una imagen regular con el 53,65 %. En cuanto a los resultados de las dimensiones de la variable independiente se tiene: La dimensión principios de la función pública, el 92,45 % de los encuestados no comprometen su apreciación. Según la Tabla 7 de la dimensión deberes de la función pública, el 49,48 % no definen su apreciación. La Tabla 09, en relación a la dimensión prohibiciones éticas, el 60,16 % no emiten su apreciación al colocar en indecisos. En cuanto a las dimensiones de la variable imagen institucional se tiene: dimensión imagen esencial, el 69,79 % de los encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo; en cuanto a la imagen contextual el 51,82 % de los encuestados están de acuerdo; en cuanto a la dimensión imagen factual, el 48,44 % de los encuestados expresan estar de acuerdo; y en relación a la dimensión imagen conceptual, el 51,82 % de los encuestados expresan su indecisión.

Finalmente, se comprobó que la variable código de ética de la función pública está relacionada con la variable imagen institucional en 0,376, y según el coeficiente de Nagelkerke, implica que la variabilidad o incidencia de la variable código de ética sobre la variable imagen institucional, es del 17,4 %.

Palabras clave: Código de ética, Imagen Institucional.

ABSTRACT

The main objective of this research is to establish how the code of ethics of the civil service affects the institutional image of the District Directorate of Public Defense and Access to Justice Moquegua, Moquegua Region, year 2022. The approach of this study is quantitative, basic, non-experimental design and explanatory level. The sample consisted of 384 inhabitants. Content validity, reliability of the instruments and the normality test were carried out for each of the variables, which did not follow the trend of the normal curve. Chi-square, Spearman's Rho and ordinal regression were used.

The data processed in Table 4 in relation to the variable code of ethics of the public function show that 52.08 % indicate that it is of medium level, the Institutional Image variable shows a regular image with 53.65 %. Regarding the results of the dimensions of the independent variable we have: The dimension principles of the public function: 92.45 % of the respondents do not commit their appreciation; According to table3 of the dimension duties of the public function 49.48 % do not define their appreciation. The Table 10 in relation to the dimension ethical prohibitions: 60.6 % do not express their appreciation by placing in undecided. Regarding the dimensions of the Institutional Image Variable we have: essential image dimension, 69.79 % of the respondents neither agree nor disagree; regarding the contextual image, 51.82 % of the respondents agree; regarding the factual image dimension, 48.44 % of the respondents express agreement; and regarding the Contextual Image dimension, 51.82 % of the respondents express their undecidedness.

Finally, it was found that the variable Code of ethics of the public function is related to the variable Institutional image by 0.376, and according to the Nagelkerke coefficient, implies that the variability or incidence of the variable Code of ethics on the variable Institutional image is 17.4 %.

Key words: Code of ethics, Institutional image.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la ética y la imagen institucional son dos temas relevantes en la gestión pública, ya que contribuyen a fomentar la confianza de la ciudadanía en las instituciones y en los servidores públicos que las representan. En este contexto, el código de ética de la función pública se presenta como una herramienta fundamental para establecer los principios y valores que deben regir el comportamiento de los servidores públicos en el desempeño de sus funciones.

El código de ética de la función pública establece los principios éticos que deben orientar el desempeño de los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, tales como el respeto, idoneidad, justicia y equidad, lealtad al estado de derecho, honestidad, y eficiencia. Además, el cumplimiento de estos principios se traduce en una mejora de la imagen institucional, que a su vez puede influir positivamente en la percepción que tiene la ciudadanía sobre la labor de la institución y sus servidores públicos.

No obstante, la implementación del código de ética de la función pública y la mejora de la imagen institucional no son tareas sencillas, ya que implican cambios culturales, organizativos y de gestión. Por ello, el objetivo de esta tesis es analizar la relación entre el código de ética de la función pública y la imagen institucional, y proponer estrategias para su implementación efectiva en las instituciones públicas. Para ello, se llevó a cabo un estudio teórico y empírico, que permita identificar los desafíos y oportunidades que se presentan en el proceso de implementación del código de ética de la función pública y la mejora de la imagen institucional en la gestión pública.

En esa orientación, esta situación permite, como investigador, plantear un postulado relacionado a este estudio, que fomente una conducta adecuada y ética de aquellos servidores y funcionarios públicos que prestan servicio al Estado y por ende a la ciudadanía en general. Por lo que corresponde identificar el nivel de aplicación y práctica del código de ética en la función pública en el ejercicio de las funciones del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, siendo una motivación importante analizar el nivel de cumplimiento o trasgresión de principios,

deberes y prohibiciones establecidos en el código de ética de la función pública, de esta forma encontrar una explicación sobre el nivel de incidencia del código de ética en la función pública en la imagen institucional que proyecta la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua en la sociedad.

Seguidamente, se muestra el primer capítulo que comprende el planteamiento del problema: que comprende la descripción del problema, la formulación de objetivos e hipótesis. El segundo capítulo, el marco teórico, que comprende los antecedentes del estudio, bases teóricas. El tercer capítulo, se refiere al marco metodológico, refiere al tipo y diseño de la investigación, población y muestra, operacionalización de variables, técnicas e instrumentos para recolección de datos y el procesamiento y análisis de datos. El cuarto capítulo comprende los resultados del estudio. El quinto capítulo está reservado para la discusión. Finalmente, se muestran las conclusiones y las recomendaciones que pueden ser tomadas en cuenta por las autoridades de turno, en su oportunidad, concluyendo con los anexos respectivos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La ética pública nos acompaña desde tiempos muy lejanos para instaurar la conducta de los servidores públicos. A pesar de los descuidos a los que ha sido sometida, en las últimas décadas se ha vuelto a poner en tela de juicio el actuar de los servidores públicos de los Estados. Este problema no es ajeno a la realidad peruana, donde los actos en contra de la ética pública durante el ejercicio de la función pública se han incrementado significativamente al punto de ser los más comentados en la sociedad peruana, a esto se suma la serie de actos de corrupción en la administración pública, los cuales nos ubican entre los países más corruptos del mundo.

De acuerdo al informe mundial de Índice de Percepción de la Corrupción publicado por Transparenncy International IPC (2021), de los 180 países estudiados, el Perú ocupa la posición 92, este deterioro puede deberse, en gran medida, al destape de graves casos de corrupción durante el 2018 y en adelante, incluyendo diferentes estamentos del Estado además del propio sistema de justicia, como son: la red conocida como Los Cuellos Blancos del Puerto; el caso Lava Jato, Odebrecht y el Club de la Construcción entre otros. Estos resultados muestran el estancamiento que existe en el gobierno de turno y las autoridades competentes para hacer cambios y mejoras que conlleven a disminuir significativamente estos indicadores.

Es por ello, que la población de nuestra sociedad califica a las instituciones de la administración pública, como “ineficiente” “mal servicio” “ineficaz en sus actividades” “poco transparente en sus acciones” y esto lo relacionan directamente con los trabajadores y funcionarios de una determinada institución pública. Esta humilde opinión pone de manifiesto la importancia de la conducta ética de un funcionario o servidor público para desempeñar la función pública.

En este sentido, hoy en día, la falta de confianza por los que acuden a la administración pública para alcanzar un justo trato y excelencia en el servicio, nos llama a la reflexión sobre un nivel de cultura de ética eficaz e idónea en los servidores y funcionarios. De esta forma, una institución pública cualquiera sea ante la sociedad, en el momento en que sus procesos evidencian una consistencia entre lo que señalan en la declaración de su visión y principios, y en el cumplimiento que se realiza durante la práctica cotidiana que realizan sus trabajadores, nos llama a reflexionar sobre dónde está el punto de quiebre entre lo que se dice y lo que se practica.

Es entonces, la aplicación del código de ética en la función pública una panacea a todo este decaído concepto que tiene la sociedad de las instituciones públicas del Estado, desde un punto de vista constitucional, es prácticamente facultativo, ya que, en la práctica administrativa de las instituciones públicas resulta una ley subjetiva en cuanto exista una desidia en relación a un seguimiento y mecanismos de evaluación por parte de las propias instituciones públicas.

En esa orientación, esta situación permite, como investigador, plantear un postulado relacionado a este estudio, que fomenta una conducta adecuada y ética de aquellos servidores y funcionarios públicos, que prestan servicio al Estado y por ende a la ciudadanía en general. Por lo que corresponde identificar el nivel de aplicación y práctica del código de ética en la función pública en el ejercicio de las funciones del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, siendo una motivación importante analizar el nivel de cumplimiento o trasgresión de principios, deberes y prohibiciones establecidos en el código de ética en la función pública, de esta forma encontrar una explicación sobre el nivel de incidencia del código de ética en la función pública en la imagen institucional que proyecta la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua en la sociedad.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿De qué manera el código de ética de la función pública incide en la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de cumplimiento del código de ética de la función pública en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022?
- b) ¿Cómo es la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022?
- c) ¿De qué manera se relaciona el código de ética de la función pública con la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022?

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación sobre el código de ética de la función pública y la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, se realiza con la finalidad de conocer de qué manera el código de ética de la función pública incide en la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua 2022.

Los servidores públicos deben ser conscientes de que sus responsabilidades no solo son brindar lo mejor de sí mismos para asegurar servicios de calidad a la ciudadanía, sino que su actuar debe enmarcarse en los parámetros de la ética. Actualmente, el Perú cuenta con un marco legal para la ética en la función pública (Ley N° 27815 y su reglamento), donde se habla de principios, deberes y prohibiciones para todo servidor público del Estado.

En este sentido, la importancia de la presente investigación es que nos permitirá conocer los niveles de cumplimiento y práctica del código de ética de la función pública y su incidencia en la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua. Los resultados serán de utilidad para que las autoridades puedan implementar propuestas y programas de mejora para la prevención de infracciones al código de ética y evitar actos de corrupción en el ejercicio de la función pública; Además de ello, el presente estudio se justifica por las siguientes razones:

- Técnico científico: Se requiere conocer la incidencia entre ambas variables para que en el futuro se pueda pronosticar una imagen institucional según el nivel de aplicación y practica del código de ética de la función pública de los trabajadores en un ámbito y situación determinada.
- Metodológica: El estudio permitirá construir, validar y aplicar instrumentos de recolección de datos, para aportar evidencias en favor de las hipótesis. En este sentido, la presente investigación permitirá conocer los niveles de aplicación y práctica del código de ética de la función pública y su incidencia en la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua. Los resultados serán de utilidad para que las autoridades puedan implementar propuestas de programas de mejora y prevención de infracciones al código de ética de la función pública y actos de corrupción en la función pública.
- Social: La investigación está dirigida a evaluar código de ética de la función pública y su incidencia en la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, los resultados podrían generar incidencia a nivel personal, laboral y social, por lo que el estudio invita a realizar un autoanálisis del servidor público con respecto al nivel de cumplimiento y práctica cotidiana del código de ética de la función pública, lo cual se extiende en un nivel personal, familiar y social.
- Académico: La investigación abordada busca, mediante la aplicación de la teoría encontrar relaciones entre la variables de estudio, a la vez cumplir con las exigencias de la ESPG de la UNJBG, La presente investigación se realiza con la finalidad de analizar los niveles de cumplimiento y practica del código de ética de

la función pública y su incidencia en la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, toda vez que la ética en la función pública se debería constituir como un elemento de vital importancia, tanto para el trabajador como para la entidad, teniendo como resultado un servicio no solo eficiente, sino con valores y ética en el actuar de los servidores públicos.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Establecer de qué manera el código de ética de la función pública incide en la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Medir el nivel de cumplimiento del código de ética de la función pública en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022.
- b) Establecer cómo es la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022.
- c) Demostrar de qué manera se relaciona el código de ética de la función pública con la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. Hipótesis general

El código de ética de la función pública incide significativamente en la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022.

1.5.2. Hipótesis específicas

- a) El nivel de cumplimiento del código de ética de la función pública en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022, es medio.
- b) La imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022, es regular.
- c) Existe relación significativa entre el código de ética de la función pública y la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022.

1.6. VARIABLES

1.6.1. Identificación de variables

Variable independiente: Código de ética de la función pública

Variable dependiente: Imagen institucional

1.6.2. Características de las variables

Código de ética de la función pública: “Toda persona que se encuentre desempeñando un cargo en la función pública, cumple de hecho una función social como parte de gobierno. Por esta razón, al brindar un servicio, tiene la obligación de actuar conforme a las leyes en un marco de honestidad, transparencia e integridad, debido a que es depositario de la confianza pública” (Ley N°27815 Ley del código de Ética de la Función Pública, 2002).

Imagen institucional: Es “el conjunto de significados que una persona asocia a una organización, es decir, las ideas para describir o recordar dicha organización.” Mínguez (2016).

1.6.3. Definición operacional de las variables

Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Variable independiente: Código de ética de la función pública	<p>“Toda persona que se encuentre desempeñando un cargo en la función pública, cumple de hecho una función social como parte de gobierno. Por esta razón, al brindar un servicio, tiene la obligación de actuar conforme a las leyes en un marco de honestidad, transparencia e integridad, debido a que es depositario de la confianza pública” ()</p>	<p>Principios de la función pública</p> <p>Deberes de la función pública</p>	<p>Respeto</p> <p>Probidad</p> <p>Eficiencia</p> <p>Idoneidad</p> <p>Veracidad</p> <p>Lealtad y obediencia</p> <p>Justicia y equidad</p> <p>Lealtad al Estado de Derecho</p> <p>Neutralidad</p> <p>Transparencia</p> <p>Discreción</p> <p>Ejercicio adecuado del cargo</p> <p>Uso adecuado de los bienes del Estado.</p> <p>Responsabilidad.</p>	Ordinal

Variable dependiente: Imagen institucional	“Es el conjunto de significados que una persona asocia a una organización, es decir, las ideas para describir o recordar dicha organización” (Mínguez, 2016)	Prohibiciones Éticas de la Función Pública	Mantener intereses de conflicto Obtener ventajas indebidas Realizar actividades de proselitismo político Hacer mal uso de información privilegiada Presionar, amenazar y/o acosar	Ordinal
		Imagen esencial	Misión, visión.	
		Imagen contextual	Marco político y legal, marco social y cultural, marco económico y tecnológico y marco medioambiental.	
		Imagen factual	Financiero, comercial, mediático, social, interno, institucional.	
		Imagen conceptual	Participación, prestigio, trabajo en equipo, fines de la institución, estructura organizacional, identificación.	

1.7. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Área geográfica: Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua.

Época o periodo: Año 2022

Métodos o técnicas empleadas: Estadística descriptiva e inferencial

Financiamiento: Autofinanciado

Tiempo disponible: Tres meses

Recursos utilizables: Proyectado en el numeral 6

Tipo y calidad de los datos: Se tomarán datos primarios

1.8. DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN

- Tipo de estudio: Estudio básico o elemental
- Nivel de investigación: Nivel explicativo

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. A nivel internacional

García (2020), en su tesis de maestría, titulada “La importancia de la ética en la formación del servidor público en el H. Ayuntamiento de Morelia Michoacán. Análisis comparativo con Guanajuato, Guanajuato”. Tiene como resumen: El presente trabajo consiste en una investigación documental acerca de la importancia de la ética en la formación del servidor público en el H. Ayuntamiento de Morelia Michoacán, esto para que se dé el fortalecimiento de la administración pública, a partir del cual se realizó un análisis acerca de los problemas y limitaciones en los ordenamientos éticos y acciones en la materia dentro del ayuntamiento, con la finalidad de poder proponer una política pública basada en la formación ética para los servidores al servicio del Estado. De esta manera, la investigación incluye un marco referencial en el que se observa el contexto, en torno a los fines de la función pública, para ello se analizan los conceptos jurídicos fundamentales que conllevan la esfera jurídica de la administración pública, así como de todos aquellos ordenamientos éticos y acciones dirigidas a la formación de ética pública en los estados de Yucatán y Guanajuato, para que posteriormente se pueda aterrizar a posibles propuestas de acciones que se puedan emprender en nuestra entidad y en el Ayuntamiento de Morelia. Los resultados alcanzados dentro de la investigación, nos llevan a decir que, la formación ética en la profesionalización de los servidores públicos es fundamental para construir una cultura de ética pública en el ejercicio de la función pública. Se refiere a los criterios que debe poseer el servidor público para realizar sus funciones con miras a dar por resultado un bien a la comunidad, siendo la ética pública un factor clave para elevar la calidad en la administración pública mediante la conducta honesta, eficiente, objetiva e íntegra de los servidores públicos.

Lindor (2019), Artículo científico, “Ética pública profesionalización y corrupción en México”. El estudio manifiesta que hay una preocupación permanente por el aumento

de la corrupción, problema del cuate y servicio profesional de carrera (spc). Estos componentes impactan considerablemente la eficiencia y la eficacia de las prestaciones de servicios públicos. En este artículo se analiza la profesionalización, la ética y el principio del mérito en la administración pública. Se evidencia la corrupción y la falta de resultados perceptibles que influye en la mejora de la función pública y las normas constitucionales desde una perspectiva crítica y constructiva. El trabajo es cualitativo, de tipo hipotético-deductivo. Los resultados sirven para transformar las prácticas de reclutar, organizar, estructurar y evaluar los recursos humanos. Se analizan evidencias de que la falta de profesionalización, de valores éticos e institucionales y la corrupción facilitan el alto grado de desconfianza ciudadana hacia los gobiernos y las instituciones públicas. Finalmente, se presenta el diagrama del Efecto Chum como una nueva propuesta para atender la demanda de integridad y la Ley de la profesionalización de la administración pública y el perfil de los buenos servidores públicos.

Pisco (2019), en su tesis de maestría, titulada “La ética profesional y su relación con la planificación educativa de docentes en la unidad educativa “Junta Nueva” Ecuador, 2018” cuyo objetivo de este estudio fue establecer la relación entre la ética y la planificación en el centro de educación materia de estudio. Realizado según el método cuantitativo, con un enfoque correlativo, un diseño correlativo-descriptivo, aplicada sobre una muestra por cincuenta (50) educadores. recolectada mediante un cuestionario de opinión en relación a las variables consignadas en el título de investigación, Para analizar los datos se tuvo que emplear la prueba r Pearson y el T-test según Student, que comprobaron la relación de las características de estudio y contrastaron las hipótesis. Por ello, los resultados determinaron un alto del nivel de las variables. Obteniéndose un, grado de relación, según Pearson igual al 0,801 (Sig = 0,00 y; 0,01), advirtiendo de ello, que efectivamente existe correlación alta, directa, y significativa, al nivel de 0,01, encontrando que la ética profesional influye sobre las planificación y cumplimiento de los objetivos trazados por la institución.

Duque y Tamayo (2014). “La ética de cara al servidor público; un reto para la gestión humana. Manizales Colombia. Tuvo como objetivo evaluar la importancia e

incidencia que tiene la ética en los colaboradores de INFICALDAS y con base a esto desarrollar un plan de intervención para la apropiación del Código Ético del Instituto por parte de los servidores públicos. Estudio descriptivo-analítico, En el presente trabajo se realizó una descripción del conocimiento de las personas que intervienen en la actividad de INFICALDAS sobre los postulados del Código de Ética, su incidencia y aplicación en el desarrollo de sus funciones. Resultados, en el consolidado de la aplicación del instrumento se puede evidenciar de manera clara que para la gran mayoría de los colaboradores de INFICALDAS, el reconocimiento de los principios universales que rigen el actuar del servidor público se encuentran presente en el desarrollo de sus actividades, pese a que en la entidad no existe un área específica encargada del talento humano y, por lo tanto, no existe el desarrollo, la socialización y la regulación de un Código de Ética”.

Chacón (2012). “El grado de incumplimiento de la ley de ética gubernamental y su incidencia en el ejercicio de la función pública. El salvador. Objetivo, Analizar el grado de incumplimiento de la Ley de Ética Gubernamental por parte de los servidores públicos, y cuál es la incidencia que esto tiene en el ejercicio de la función pública y proponer las medidas necesarias para sanear las deficiencias que presenta la actual Ley de Ética Gubernamental en cuanto al ejercicio de la función pública. Resultados, con el término de la investigación, se pudo conocer, que era imposible cuantificar en una forma numérica el incumplimiento de la Ley de Ética Gubernamental; ya que, como norma jurídica forma parte del derecho y este a su vez de las ciencias sociales, ciencia inexacta, por lo que no pudimos establecer cuál era el grado de incumplimiento, sin embargo, sí se logró corroborar, que la Ley de Ética Gubernamental, está siendo inobservada y cómo esta situación incide en ejercicio de la función pública”.

Artículo científico “El control de la corrupción en los gobiernos locales de América Latina de Katherine Bliss y Peter DeShazo (2009) en cuyo planteamiento precisan que para mejorar la eficiencia gubernamental y la ética gubernamental, es necesaria la disponibilidad y el acceso a la información pública, para ser más precisos la información acerca de los modelos de dotación de personal administrativo, descripción

de su cargo, funciones, metas, objetivos, presupuestos, gastos, contratación y procedimientos administrativos; por lo que indican que si no se cuenta con dicha información no podrá ser posible evaluar el desempeño de los funcionarios públicos, lo que permite conocer si cumplen con las metas que se les proponen, partiendo desde la aplicación de normas internacionales (convenciones de las Naciones Unidas, Organización de Estados Americanos) de ética y transparencia, ello conduce a que las organizaciones internacionales puedan mejorar las instituciones locales que procuran regular, controlar, fiscalizar el gasto público y crear métodos para poder medir la eficiencia gubernamental representada por la administración pública. Los autores concluyen que mejorar la ética gubernamental y la transparencia a nivel nacional puede contribuir a reafirmar los esfuerzos que el Estado realiza a nivel interno con el propósito de mejorar la eficiencia de la administración pública frente a la ciudadanía”.

2.1.2. A nivel nacional

Cardozo (2022), en su tesis “Código de ética de la función pública y delitos contra la administración pública en una municipalidad distrital de Lima, (2021), para optar el título profesional de abogado, tiene como resumen: El presente estudio tuvo por finalidad establecer la relación entre la ley del código de ética de la función pública y los delitos contra la administración pública en una municipalidad distrital de Lima, 2021. En la actualidad, se puede notar la falta de compromiso de los funcionarios públicos y la mala administración de los recursos, donde en muchos casos han aparecido procesos de enriquecimiento ilícito, afectando gravemente el desarrollo del país al utilizar fondos que podrían ser dirigidos a mejoras en zonas necesitadas. Esta investigación fue aplicada con un diseño correlacional, donde la intención fue describir la relación encontrada entre “El Código de Ética de la Función Pública” y “Delitos Contra la Administración Pública”, por lo que se utilizó un cuestionario de 44 preguntas, las cuales estuvieron aprobadas por un grupo de expertos. La muestra para evaluar fueron 56 trabajadores de la Municipalidad distrital de Lima. Los resultados obtenidos permitieron validar la hipótesis planteada, donde existe una relación significativa entre la ley del código de ética de la función pública y los delitos contra la administración pública en una municipalidad distrital de Lima, 2021, la cual se identificó con un valor de 0,738 por la correlación de Spearman.

Sal y Rosas (2021), en su tesis “El nivel de conocimiento del Código de Ética en los servidores en una entidad pública, Lima 2021”, para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública, tiene objetivo general identificar el nivel de conocimiento del código de ética de los servidores públicos en una entidad pública, 2021. La metodología estuvo enfocada cuantitativamente, acorde a un tipo de investigación básica descriptivo simple. La población estuvo conformada por 28 colaboradores que realizan funciones y poseen cargos de servidores públicos de una entidad del sector saneamiento, ubicado en el distrito de San Isidro. El grupo de colaboradores correspondiente respondieron a un cuestionario constituido de 28 ítems respecto al conocimiento de ética, a manera de analizar y exponer el nivel correspondiente a manera global y particular. El resultado mostró que el nivel de conocimiento de ética es alto en los servidores públicos de una entidad del sector saneamiento. La mayor parte de los colaborados, precisamente plasmado en un 92,9 % presentó un grado elevado de sabiduría respecto a la ética. Se concluye que hay un nivel de conocimiento alto de los funcionarios públicos, representa que es menos probable que se presenten actos ilícitos que dañen de manera personal e institucional, puesto que conocen las consecuencias negativas que trae consigo no respetar la normativa interna, tener una conducta irresponsable y realizar actos perjudiciales para el Estado.

Chumbe et al. (2020), en su tesis “Niveles de conocimiento sobre el código de ética de la función pública y su relación con los cargos que ocupan los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha, en el periodo de abril a mayo 2019”, para optar el título de abogado, tiene como objetivo: identificar el nivel de conocimiento sobre el código de ética de la función pública y su relación con los cargos que ocupan los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha, en el periodo de abril a mayo de 2019. Para ello se utilizó como instrumentos, listas de chequeo, cuestionario de preguntas y cédula de entrevista, la técnica utilizada fue la aplicación de una entrevista cara a cara con los servidores públicos de la municipalidad distrital de Yarinacocha. La muestra de estudio estuvo conformada por 64 trabajadores de la entidad edil. Los resultados sobre los niveles de conocimiento de los servidores públicos según el cargo: solo el 13 % de los funcionarios públicos tienen un conocimiento alto, el 25 % medio, el

50 % bajo, y el 13 % ninguno. Respecto a los trabajadores administrativos, apenas el 4 % tienen conocimiento alto, 11 % mediano, 14 % bajo, y un preocupante 71 % con ningún conocimiento. Asimismo, ningún trabajador de limpieza cuenta con conocimiento alto ni medio, el 7 % conocimiento bajo, y el 93 % sin ningún conocimiento sobre el código de ética. Finalmente, tampoco los trabajadores de vigilancia cuentan con conocimiento alto ni medio, apenas el 8 % presenta conocimiento bajo, y el 92 % sin ningún conocimiento. Estos resultados demuestran que los conocimientos son variantes según el cargo, siendo los funcionarios públicos y trabajadores administrativos los que tienen mayor conocimiento en relación a los trabajadores de limpieza y vigilancia, aunque las cifras de los niveles de conocimiento están por debajo de lo aceptable. Se concluye que se evidencia que los trabajadores no conocen el código de ética de la función pública, a esto se suma el no estar capacitados en los principios, responsabilidades y prohibiciones que establecen el código de ética de la función pública, aprobada por Ley N° 27815, el año 2002. Tal desconocimiento puede llevar a los trabajadores de la entidad edil a cometer actos de corrupción que atentan contra los intereses ciudadanos y los bienes públicos del Estado. Es por ello que es importante que los servidores y funcionarios se encuentren capacitados para el cumplimiento de sus funciones, y actúen con honestidad y respeto a los usuarios.

Centeno (2020), en su trabajo de investigación: “Ética empresarial y la imagen corporativa de la asociación sin fines de lucro CONFENADIP, Lima 2020” La presente investigación tiene como objetivo analizar la relación entre las variables ética empresarial y la imagen corporativa. Metodológicamente se trata de un estudio de enfoque cuantitativo, de nivel relacional de corte transversal, que utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. El resultado obtenido fue la correlación entre las variables de 0,919 correlación positiva alta y como conclusiones las acciones y decisiones éticamente correctas en los procedimientos, políticas y normas mediante programas éticos, ambientes éticos e integración ética en la gestión institucional repercutirán positivamente en la percepción de imagen corporativa.

Kuentas (2018), en su tesis “Ley del Código de ética de la función pública y el desempeño laboral de los trabajadores de la Carrera de Derecho de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018”, para optar el título de licenciada en administración, tienen como resumen: La presente investigación que tiene como título: “La ley del código de la ética de la función pública y el desempeño laboral de los trabajadores de la carrera de Derecho de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018”, se concibió con el objetivo general de determinar la relación entre la ley del código de la ética de la función pública y el desempeño laboral de los trabajadores de la carrera de Derecho de la UNAMAD. El estudio se realizó bajo un diseño no experimental, y como tipo de investigación fue de tipo básica, de corte transversal y no experimental, enmarcada en el enfoque cuantitativo con diseño correlacional simple. Con relación a la población, estuvo compuesta por 30 trabajadores, siendo la muestra compuesta por 15 trabajadores. Para la recolección de la información se empleó el instrumento de la “encuesta”. La técnica empleada para recolectar información fue la “encuesta” y la de datos los “cuestionarios” que como es lógico fueron validados a través de juicios de expertos, del cual se ha determinado la confiabilidad (Alfa de Cronbach). La conclusión más importante, en este estudio de investigación, es fomentar un documento interno de gestión de la Carrera de Derecho, cual es, una guía y apoyo orientación al trabajador tanto administrativo como docente, cuyo contenido sea netamente fortalecedor en base a principios éticos, con valores morales, respeto, educación, responsabilidad, eficiencia y eficacia en su desempeño laboral. Finalmente, lo menciono como principal recomendación, que para que sea eficaz la gestión administrativa en la Carrera de Derecho de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, es necesario aplicar la eficiencia, eficacia, competitividad y responsabilidad administrativa; todo esto cuando un trabajador es capacitado; facilitando así el continuo mejoramiento con valores éticos que facilitarán el desempeño laboral. Sus conclusiones son las siguientes”: 1. Existe correlación entre las variables Ley del código de la función pública y el desempeño laboral de los trabajadores de la carrera de Derecho de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. 2. El nivel de la Ley del código de la ética de la función pública es BUENO en un 55,6 % en cuanto a sus componentes como: eficiencia, responsabilidad, ventajas indebidas, amonestación y la propuesta de desempeño laboral de los trabajadores de la carrera de Derecho es REGULAR en un 43,7

%. 3. Existe correlación entre las variables Ley del código de la función pública y el desempeño laboral de los trabajadores de la carrera de Derecho de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Tau-B de Kendall, cuyos coeficientes de correlación alcanzan categorías de correlación positiva baja.

Alvites (2018) en su tesis: “El código de ética de la función pública y la mejora de la gestión pública de la sede central del Gobierno Regional de Apurímac 2018”, trabajo para optar el grado de Maestro en Gestión Pública. Tienen como resumen: la presente tesis de investigación titulado “El código de ética de la función pública y la mejora de la gestión pública de la sede central del Gobierno Regional de Apurímac 2018”, tiene como objetivo de determinar de qué manera el código de ética de la función pública influye en la mejora de la gestión pública de la sede central del Gobierno Regional de Apurímac 2018, y el estudio es de tipo de investigación básica de diseño de investigación no experimental transversal, de nivel descriptivo correlacional, para el estudio se consideró a 201 servidores públicos administrativos de la sede central del gobierno regional, obteniéndose como muestra 132 unidades. Y la técnica utilizada es la encuesta y como instrumentos el cuestionario de encuesta; las mismas que fueron validados por juicio de expertos, y hallado por Método de Alfa de Cronbach (α) la confiabilidad de las dos variables desprendiéndose los resultados de análisis de fiabilidad al 0,989 (99 % de confiabilidad) llegando a las siguientes conclusiones: El código de ética de la función pública se relaciona de forma positiva alta con la mejora de la gestión pública de la sede central del Gobierno Regional de Apurímac 2018, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman (0,899). Existe relación entre los principios éticos del servidor público y la mejora de la Gestión Pública sede central del Gobierno Regional de Apurímac 2018. Esta relación determinada es a un nivel de medición de 0,878, según teoría es correlación positiva alta; es decir que si se aplica los principios éticos del servidor público existiría la mejora de la gestión pública. Entre los deberes éticos del servidor público y la mejora de la gestión pública existe relación significativa de acuerdo a la correlación de Spearman, cuyo valor 0,927 lo que indica una correlación positiva muy alta. Existe relación entre prohibiciones éticas del servidor público y la mejora de la gestión pública en la sede

central del Gobierno Regional de Apurímac 2018. Esta relación existente a un nivel de medición de 0,898; según teoría es correlación positiva alta.

Sevilla (2018) en su tesis: “Incidencia del código de ética del servidor público en la transparencia de la información en la UGEL – Ferreñafe”, trabajo para optar el grado de Maestro en Gestión Pública. Tienen como resumen: La presente investigación se titula incidencia del código de ética del servidor público en la transparencia de la información en la UGEL Ferreñafe, cuyo objetivo es determinar la incidencia del código de ética en el logro de una información transparente institucional. La importancia de esta investigación radica en que se demostró qué tan importante es la ética en el sector público, y que su ausencia en este ámbito influye en la transparencia de la información. El tipo de estudio es básico, diseño de investigación no experimental transaccional descriptivo, los instrumentos que se han utilizado para la recolección de la información están en función a los objetivos que se pretende alcanzar, y que permite obtener la información necesaria para la fundamentación del trabajo de investigación, estos instrumentos son: Las encuestas, se aplicó a todos los trabajadores con el fin de recabar información sobre la investigación. Sus conclusiones fueron las siguientes: 1. Entre los servidores públicos en UGEL Ferreñafe son altos los niveles de desconocimiento de: Los principios, deberes y prohibiciones para los trabajadores del Estado; la existencia del código de ética del servidor público; la existencia de acciones de capacitación; la existencia de incentivos a la buena ejecución del servicio público (ética y transparencia); la existencia de sanciones por acciones reñidas con la ética y la transparencia. 2. Estos niveles de desconocimiento se reflejan a su vez, en niveles de transgresiones a un comportamiento ético como a los niveles de transparencia requeridos. 3. Es mínima la preocupación en la gestión de los distintos niveles de conducción del Estado por difundir y concienciar entre los trabajadores públicos respecto a las implicancias y alcances. Esto es importante en el caso de UGEL Ferreñafe por cuanto en todas las UGEL influyen los diversos niveles de gestión: ministerial, regional y local. 4. La característica del accionar del Estado en este tema es formalista y superficial, en tanto que básicamente se limita a aprobar normas, sin preocuparse por su más amplia y constante difusión, además de la más sólida y profunda concientización. De esa manera el propio estado limita los alcances de las normas que

aprueba, en este caso, el código de ética del servidor público y la ley de transparencia. 5. Se validó el instrumento empleado en la presente investigación mediante la técnica de juicio de 02 expertos.

Bravo (2018) en su tesis: “Calidad del servicio y su relación con la imagen institucional del Banco de la Nación de Trujillo 2019”, trabajo para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Tienen como resumen: La investigación tiene como finalidad determinar la calidad del servicio y su relación con la imagen institucional del Banco de la Nación de Trujillo 2019. Es de tipo correlacional descriptivo con un diseño no experimental de corte transversal. La población comprende todos los clientes y usuarios del Banco de la Nación Trujillo 2019 con una muestra de 384 clientes y usuarios. Para la recolección de la información, se aplicó una encuesta tipo Likert con 33 ítems para determinar el grado de las variables, los datos obtenidos se registraron en un cuadro de Excel, se procesaron y analizaron en el programa IBM SPSS versión 2.0. Como resultados se obtuvo que el 51 % de los encuestados indican que la calidad de servicio del Banco de Nación es de nivel medio, el nivel de percepción de la imagen institucional es medianamente establecidas con un 51 %, la calidad del servicio con las dimensiones de imagen institucional se correlaciona de manera significativa. En la presente investigación de estudio se concluye que la calidad de servicio se relaciona de manera significativa representada por la correlación de Rho – Spearman de 0,226, con el valor de $p= 0,000$. Sus conclusiones fueron las siguientes: 1. En esta investigación realizada se logró conocer el nivel de la calidad de servicio que brinda el Banco de la Nación de Trujillo 2019, detallada en el Cuadro 4.1 donde el 52 % de los encuestados califican con un nivel medio a la calidad del servicio, seguido por el 25 % lo califica como un nivel bajo. Es decir, el Banco brinda una calidad de servicio no muy buena a los clientes y/o usuarios. 2. De acuerdo a la imagen Institucional del Banco de la Nación Trujillo 2019 percibida por los clientes y/o usuarios se obtuvo como resultado que el 67 % del total de los encuestados tienen una percepción nivel medio, lo que demuestra que existen factores como la tecnología, la infraestructura, compromiso institucional, comunicación e identidad institucional que impiden a los clientes y usuarios se sientan satisfechos con un buen servicio. 3. En la Tabla 4.3 se observa a detalle el resultado donde

se determina la relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la imagen institucional del Banco de la Nación Trujillo 2019. Afirmando la correlación Spearman de las dimensiones de calidad e imagen institucional. Detallando la calidad de servicio con las dimensiones de Identidad visual en un 0,21 de correlación, índice de notoriedad con una correlación de 0,228, índice de contenido con una correlación 0,245 y acciones institucionales con una correlación de 0,193. Según el objetivo general, se comprueba que sí existe una relación de Rho de Spearman de 0,226 entre las variables calidad del servicio e imagen institucional, por lo tanto, la calidad del servicio se relaciona de manera directa y baja con la imagen institucional del Banco de la Nación de Trujillo 2019. Esto quiere decir que la calidad de servicio brindada sea alta, medio o baja repercute de manera moderada con la imagen institucional”.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Variable código de ética de la función pública

La propia composición de “código de ética”, nos traslada al campo del derecho, pues en este campo se ubican los códigos de conducta civil, penal, administrativa, y constitucional.

De los códigos de ética se puede señalar lo siguiente:

- Constituyen cuerpos normativos de conducta.
- Son válidos para los integrantes o componentes de un cuerpo social organizado, integrante de un Estado o de un país, pero no el mismo Estado o país. Es decir, se trata de cuerpos normativos válidos al interno de una institución social determinada.
- La normativa conductual que prescriben no es punitiva, no implica penalidades, más allá de aspectos internos y de carácter administrativo.
- Aunque pudiera ser que las conductas que inhiba resultaran sancionables penalmente, la intención de los códigos éticos se orienta más bien a prescribir una línea de actuación en términos del deber ser.

- El aspecto conductual al que se abocan está referido a la calidad de bondad en el cumplimiento de las funciones que son propias a la institución de la cual se trate y a sus miembros. Orientan el buen actuar de los integrantes de una institución.

Las personas tienen la capacidad de decidir entre el bien y el mal de sus acciones humanas, donde se hace un juicio moral para poder considerar qué acciones son las más apropiadas para la situación en cuestión. En casos mucho más acordes a la necesidad, como lo pueden ser puestos de trabajo o cargos políticos, mantener un juramento que permita hacer respetar los códigos de ética propuestos durante tratados anteriores, los cuales buscan que los ocupantes de cierto cargo tengan presente la importancia de sus acciones para la organización y para la reputación que esta tiene (Alvites, 2018).

2.2.1.1. Conceptualizando la ética de la función pública

La ética pública se caracteriza a través de diversas reglas y principios que deben cumplir los funcionarios y servidores públicos, ya que es parte del compromiso a cumplir con lo que se ha establecido de acuerdo a ley, con el fin de mejorar el servicio de justicia y ser digno ante las actividades que estos realizan (Gallegos, 2016).

Uvilla (2014), que los valores institucionales en la gestión pública llevan a la eficiencia y un mejor rendimiento dentro de la institución, además observando en ello un factor que podría causar trabas como la presión y la exigencia en el trabajo, las cuales deben ser ajenos a los valores institucionales. Además, la ética permite neutralizar las acciones indebidas dentro de las instituciones, las cuales podrían afectar a la reputación de la empresa, mejora el desempeño de los colaboradores; añadiendo que la ética institucional permite evitar situaciones con la corrupción, ilegalidad y opacidad. Identificando a la ética dentro de las instituciones como un factor esencial, ya que esta permite orientar de manera óptima las conductas de los colaboradores en casos de presión o exigencia, también en problemas que se puedan observar.

Bautista (2006) “La ética de la función pública forma parte de una rama de la ética denominada ética aplicada, esta rama constituye un nuevo enfoque que surge en los Estados Unidos de América en la década de 1960 y consiste en la especificación de pautas de conducta y exigencias que se imponen a ámbitos específicos del quehacer científico y de las prácticas profesionales, Brenda Almond, cofundadora de la Sociedad de Filosofía Aplicada, señala que la ética aplicada constituye el examen filosófico, desde un punto de vista moral, de cuestiones concretas de la vida práctica y pública de juicio moral”.

La ética aplicada a los servidores civiles supone un cambio esencial en las actitudes de cada servidor que se traduce en actos concretos orientados hacia el interés público, Los servidores civiles, en el cumplimiento de su trabajo, tienen ciertas exigencias éticas en virtud del servicio civil que realizan; y dicho servicio tiene una conexión profunda con las instituciones de una sociedad democrática, el Estado para el que los servidores civiles trabajan es un Estado democrático de derecho.

En los últimos años, se ha vuelto necesaria esta ética de la función pública por: (a) los casos de corrupción y malas prácticas, (b) por la necesidad de constituir una administración pública más eficaz y (c) por las exigencias y demandas que provienen de la sociedad civil, estas necesidades surgen debido a que la administración pública no basta con saberes técnicos, sino que requiere de dos componentes adicionales que son fundamentales. Un componente ético, constituido por buenas prácticas en la función pública, además de un componente político, articulado por una estructura democrática.

Ley del Código de Ética de la Función Pública, Ley N° 27815 (2002)

La ética de la función pública es, entonces, la ética aplicada a las prácticas del servidor civil. De acuerdo a la ley, la ética de la función pública está constituida por el código de ética de la función pública (Ley 27815–Art. 4. °) y se encuentra dirigido a personas definidas del siguiente modo: «...se considera como empleado público a todo funcionario o servidor de las entidades de la administración pública, en cualquiera de los niveles jerárquicos sea éste nombrado, contratado, designado, de confianza o electo que

desempeñe actividades o funciones en nombre del servicio del Estado». (*) De conformidad con la Única Disposición Complementaria de la Ley N° 28496 (2005), publicada el 16 de abril de 2005, toda referencia al "servidor público" en la Ley del Código de Ética de la Función Pública, se entenderá efectuada a la nueva denominación de "empleado público", según la ley marco del empleo público, (Ley N°28175 Ley marco del empleo público, 204; Congreso de la República del Perú, 2002).

2.2.1.2. Código de ética de la función pública

El código de ética posee una normativa ligada al marco expuesto en el Estado, cuyos deberes deben ser cumplidos por los funcionarios públicos con un grado de responsabilidad elevado y compromiso impetuoso, con el objetivo de generar acciones fructíferas al desarrollo ético y operativo de las obligaciones estatales, así como demostrar elementos beneficiosos para la ciudadanía (Ferro, 2020).

Toda persona que se encuentre desempeñando un cargo en la función pública, cumple de hecho una función social como parte de gobierno. Por esta razón, al brindar un servicio, tiene la obligación de actuar conforme a las leyes en un marco de honestidad, transparencia e integridad, debido a que es depositario de la confianza pública (Ley N°27815 Ley del código de Ética de la Función Pública, 2002).

Ética pública

“Desempeño de los empleados públicos basado en la observancia de valores, principios y deberes que garantizan el profesionalismo y la eficacia en el ejercicio de la función pública” (Decreto Supremo N° 033-2005-PCM Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública, 2005).

2.2.1.3. Ley del Código de Ética de la Función Pública LEY N° 27815

Ámbito de aplicación

“Los principios, deberes y prohibiciones éticos que se establecen en el presente código de ética de la función pública rigen para los servidores públicos de las entidades de la administración pública, de acuerdo a lo establecido en el artículo 4 del presente Código” (Ley N°27815 Ley del código de Ética de la Función Pública, 2002).

“Para los fines de la presente ley se entenderá por entidad o entidades de la administración pública a las indicadas en el artículo 1 de la Ley N° 27444 (2001), ley del procedimiento administrativo general, incluyendo a las empresas públicas” (Ley N°27815 Ley del código de Ética de la Función Pública, 2002).

Función pública

“A los efectos del presente código, se entiende por función pública toda actividad temporal o permanente, remunerada u honoraria, realizada por una persona en nombre o al servicio de las entidades de la administración pública, en cualquiera de sus niveles jerárquicos” (Ley N°27815 Ley del código de Ética de la Función Pública, 2002).

Fines de la función pública

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

Servidor público

“A los efectos del presente código se considera como servidor público a todo funcionario, servidor o empleado de las entidades de la administración pública, en cualquiera de los niveles jerárquicos sea éste nombrado, contratado, designado, de confianza o electo que desempeñe actividades o funciones en nombre o al servicio del Estado” (Ley N°27815 Ley del código de Ética de la Función Pública, 2002).

“Para tal efecto, no importa el régimen jurídico de la entidad en la que se preste servicios ni el régimen laboral o de contratación al que esté sujeto. El ingreso a la función pública implica tomar conocimiento del presente Código y asumir el compromiso de su debido cumplimiento” (Ley N°27815 Ley del código de Ética de la Función Pública, 2002).

2.2.1.4. Dimensiones de la variable Código de Ética de la Función Pública

Para el presente estudio se consideró como dimensiones de la variable independiente a: los principios de la función pública, deberes de la función pública y prohibiciones éticas de la función pública. Según lo plasmado en la (Ley N°27815 Ley del código de Ética de la Función Pública, 2002).

Principios de la función pública

“De acuerdo al artículo 7 de la Ley 27815 código de ética de la función pública materia de análisis, el servidor público actúa de acuerdo a los siguientes principios” (Ley N°27815 Ley del código de Ética de la Función Pública, 2002):

1. Respeto

“Adecua su conducta hacia el respeto de la Constitución y las Leyes, garantizando que en todas las fases del proceso de toma de decisiones o en el cumplimiento de los

procedimientos administrativos, se respeten los derechos a la defensa y al debido procedimiento” (Ley N°27815 Ley del código de Ética de la Función Pública, 2002).

2. Probidad

“Actúa con rectitud, honradez y honestidad, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal, obtenido por sí o por interpósita persona” (Ley N°27815 Ley del código de Ética de la Función Pública, 2002).

3. Eficiencia

“Brinda calidad en cada una de las funciones a su cargo, procurando obtener una capacitación sólida y permanente” (Ley N°27815 Ley del código de Ética de la Función Pública, 2002).

4. Idoneidad

“Entendida como aptitud técnica, legal y moral, es condición esencial para el acceso y ejercicio de la función pública. El servidor público debe propender a una formación sólida acorde a la realidad, capacitándose permanentemente para el debido cumplimiento de sus funciones” (Ley N°27815 Ley del código de Ética de la Función Pública, 2002).

5. Veracidad

“Se expresa con autenticidad en las relaciones funcionales con todos los miembros de su institución y con la ciudadanía, y contribuye al esclarecimiento de los hechos” (Ley N°27815 Ley del código de Ética de la Función Pública, 2002).

6. Lealtad y obediencia

“Actúa con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros de su institución, cumpliendo las órdenes que le imparta el superior jerárquico competente, en la medida que reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto la realización de actos de servicio que se vinculen con las funciones a su cargo, salvo los supuestos de arbitrariedad o ilegalidad manifiestas, las que deberá poner en conocimiento del superior jerárquico de su institución” (Ley N°27815 Ley del código de Ética de la Función Pública, 2002).

7. Justicia y equidad

“Tiene permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que le es debido, actuando con equidad en sus relaciones con el Estado, con el administrado, con sus superiores, con sus subordinados y con la ciudadanía en general” (Ley N°27815 Ley del código de Ética de la Función Pública, 2002).

8. Lealtad al Estado de Derecho

“El funcionario de confianza debe lealtad a la Constitución y al Estado de Derecho. Ocupar cargos de confianza en regímenes de facto, es causal de cese automático e inmediato de la función pública” (Ley N°27815 Ley del código de Ética de la Función Pública, 2002).

Deberes de la función pública

El servidor público tiene los siguientes deberes:

1. Neutralidad

“Debe actuar con absoluta imparcialidad política, económica o de cualquier otra índole en el desempeño de sus funciones demostrando independencia a sus vinculaciones

con personas, partidos políticos o instituciones” (Ley N°27815 Ley del código de Ética de la Función Pública, 2002).

2. Transparencia

“Debe ejecutar los actos del servicio de manera transparente, ello implica que dichos actos tienen en principio carácter público y son accesibles al conocimiento de toda persona natural o jurídica. El servidor público debe de brindar y facilitar información fidedigna, completa y oportuna” (Ley N°27815 Ley del código de Ética de la Función Pública, 2002).

3. Discreción

“Debe guardar reserva respecto de hechos o informaciones de los que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de los deberes y las responsabilidades que le correspondan en virtud de las normas que regulan el acceso y la transparencia de la información pública” (Ley N°27815 Ley del código de Ética de la Función Pública, 2002).

4. Ejercicio adecuado del cargo

“Con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones el servidor público no debe adoptar represalia de ningún tipo o ejercer coacción alguna contra otros servidores públicos u otras personas” (Ley N°27815 Ley del código de Ética de la Función Pública, 2002).

5. Uso adecuado de los bienes del Estado

“Debe proteger y conservar los bienes del Estado, debiendo utilizar los que le fueran asignados para el desempeño de sus funciones de manera racional, evitando su

abuso, derroche o desaprovechamiento, sin emplear o permitir que otros empleen los bienes del Estado para fines particulares o propósitos que no sean aquellos para los cuales hubieran sido específicamente destinados” (Ley N°27815 Ley del código de Ética de la Función Pública, 2002).

6. Responsabilidad

“Todo servidor público debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función pública” (Ley N°27815 Ley del código de Ética de la Función Pública, 2002).

Prohibiciones éticas de la función pública

El servidor público está prohibido de:

1. Mantener intereses de conflicto

“Mantener relaciones o de aceptar situaciones en cuyo contexto sus intereses personales, laborales, económicos o financieros pudieran estar en conflicto con el cumplimiento de los deberes y funciones a su cargo” (Ley N°27815 Ley del código de Ética de la Función Pública, 2002).

2. Obtener ventajas indebidas

“Obtener o procurar beneficios o ventajas indebidas, para sí o para otros, mediante el uso de su cargo, autoridad, influencia o apariencia de influencia” (Ley N°27815 Ley del código de Ética de la Función Pública, 2002).

3. Realizar actividades de proselitismo político

“Realizar actividades de proselitismo político a través de la utilización de sus funciones o por medio de la utilización de infraestructura, bienes o recursos públicos, ya sea a favor o en contra de partidos u organizaciones políticas o candidatos” (Ley N°27815 Ley del código de Ética de la Función Pública, 2002).

4. Hacer mal uso de información privilegiada

“Participar en transacciones u operaciones financieras utilizando información privilegiada de la entidad a la que pertenece o que pudiera tener acceso a ella por su condición o ejercicio del cargo que desempeña, ni debe permitir el uso impropio de dicha información para el beneficio de algún interés” (Ley N°27815 Ley del código de Ética de la Función Pública, 2002).

5. Presionar, amenazar y/o acosar

“Ejercer presiones, amenazas o acoso sexual contra otros servidores públicos o subordinados que puedan afectar la dignidad de la persona o inducir a la realización de acciones dolosas” (Ley N°27815 Ley del código de Ética de la Función Pública, 2002).

En la realización de la presente investigación se consideran con mayor interés a tres aspectos fundamentales de Ley del Código de Ética de la Función Pública Ley N° 27815 como son: Los principios de la función pública, deberes de la función pública y prohibiciones éticas de la función pública.

2.2.2. Variable imagen institucional

2.2.2.1. Definiciones de imagen institucional

Respecto a la segunda variable objeto de estudio “imagen institucional” se revisó los siguientes aspectos teóricos:

Oluwole (2020), la imagen institucional o imagen organizacional es una suma de todas las percepciones que desarrollan las personas en virtud de su percepción de cada atributo, característica o particularidad que la empresa demuestra.

En la guía para la gestión de la comunicación en las instituciones de la oficina regional andina ha señalado que la información, la comunicación institucional, las experiencias, los medios de comunicación y las percepciones y creencias son factores que influyen en la imagen institucional (Oficina Regional Andina, 2018).

Del Pozo (2017) “La imagen Institucional en una organización, es la figura que el público tiene de esa institución, siendo las ideas, sensaciones y prejuicios que tenemos antes de entender los servicios o productos de una marca, por otro: las experiencias y juicios que obtienen después de conocerlos”.

La imagen institucional es el “conjunto de ideas o significados que toda persona realiza en su mente debido a su percepción de una cualidad o un aspecto de una organización, y la describe de forma que su idea le recuerda esa cualidad o característica que la hace presente” (Mínguez, 2016).

García (2015), señala que: “Toda imagen institucional establece la relación entre dos elementos homogéneos, dos formas de conciencia de la institución, que son: la auto representación de la institución y la forma de representación de la institución desarrollada por su audiencia, por los receptores de sus mensajes; ambos elementos se refieren a un fenómeno de opinión: uno interno, otro externo o público”.

Según Palomo (2011) “la imagen institucional, es una percepción que se hacen las personas o el público a partir de las experiencias que tienen estas con los servicios que brinda una organización. Reforzando esta idea, La Porte (2013) sintetiza a la imagen en la pregunta ¿Cómo la ven?, por lo que define a la imagen institucional como el reflejo, o lo que la institución refleja en sus usuarios acerca de su identidad, su misión y su cultura”.

“La imagen institucional es una construcción que identifica aspectos particulares de una organización y que justamente debido a estas particularidades la diferencia de otras organizaciones, de forma que las personas y trabajadores se sientan parte de la organización ya que asumen que esta imagen es positiva, de forma que siguen y cultivan los valores, creencias, reglas, normas y procedimientos” (Palomo, 2011).

La imagen institucional, parte del público de lo que cree o siente hacia la organización, siendo el resultado neto de la interacción de todas las experiencias, creencias, sentimientos, conocimientos e impresiones que la gente tiene respecto a una compañía o institución; y es muy probable que sean, más subjetivas que objetivas.

2.2.2.2. Características de la imagen institucional

Para el investigador García (2015), expresa las siguientes características:

- Posee dos acepciones muy bien identificadas: “identificación institucional”, es signo de identidad, por tanto, asume propiedades que lo conceptualizan como el “qué” y “cómo” es; además interviene la llamada “denominación” o codificación de la identidad, por medio del vínculo con un nombre que le permita decir “quien” es la entidad.
- Contribuyen a la individualización institucional, a través de la construcción de logotipos. Se puede decir que el logotipo resulta ser la versión gráfica del nombre de marca.
- Posee un nivel de equilibrio y permanencia en el tiempo, aunque después de determinados periodos puede cambiar.

- Su identificación no requiere lectura en el sentido estricto de la palabra, siendo el único requerimiento la memorabilidad y la habilidad de diferenciación en cuanto al resto.

Respecto a las características de la imagen institucional cabe resaltar que una de ellas es que le da un carácter de individualización que la distingue de las demás; es decir cada institución genera un impacto en la colectividad que lo caracteriza y lo hace diferente de los demás. Las instituciones de calidad logran distinguirse de las demás brindando servicios de calidad y otros servicios adicionales que hacen que la gente perciba una buena calidad del servicio.

2.2.2.3. Comunicación organizacional

La comunicación organizacional es: “El proceso que se da entre los miembros de una organización y que se adapta al desarrollo de la estructura de la organización. En este sentido, la comunicación organizacional implica el intercambio, proceso y almacenamiento de mensajes que tienen un objetivo determinado” (Rodríguez, 2008).

Goldhaber, establece que la comunicación organizacional tiene principios sustanciales:

- Se presenta en un sistema abierto, que se ve influenciado por el ambiente y que éste a su vez influye en él.
- Los mensajes son emitidos con un propósito determinado.
- Se refiere a actitudes, sentimientos y habilidades de las personas. De esta manera, se puede destacar que la comunicación organizacional se compone de los siguientes elementos.
- Una cadena de mensajes que se articula mediante eslabones y que se produce entre dos sujetos.
- Elementos verbales y no verbales. Los segundos transmiten dos tercios de los contenidos comunicativos.

La comunicación organizacional (interna y externa) debe integrarse en un sistema altamente coordinado, esta característica es necesaria para establecer una coherencia entre lo que decimos y lo que somos como organización. Los públicos de una empresa, no solo construyen su imagen sobre ésta a partir del complejo y variado flujo de mensajes que transmite la publicidad, sino también a través de mensajes derivados de la práctica profesional y las actitudes comportamientos humanos de los propios empleados de la empresa. La opinión y la actitud de una persona respecto a una empresa dependerán de lo que ve, lee y oye sobre ella, pero también tendrá mucho que ver con el comportamiento personal y profesional de quienes la representan en todos sus ámbitos. Ese comportamiento no podrá ser adecuado si los empleados no conocen, no comprenden o no asumen a qué formas y criterios deben responder.

2.2.2.4. Dimensiones de la variable imagen institucional

Para esta investigación, se consideró a Mínguez (2016) quien propuso un modelo que evalúa la imagen institucional en función de las siguientes cuatro dimensiones: imagen esencial, imagen contextual, imagen factual y la imagen conceptual.

“La imagen esencial está compuesta por aquellos rasgos más directamente vinculados a la identidad central de la organización y a su percepción desde dentro y fuera de la empresa. La imagen esencial emana de lo que la organización es incluso antes de hacer o decir nada y por eso su raíz se encuentra en la carta de identidad y, muy especialmente, en la misión y en la visión.” (Mínguez, 2016).

“La imagen contextual se deriva de un hecho determinante para la empresa. Toda organización opera en un escenario preexistente y difícilmente modificable. Se podría decir que toda organización además de ser de una manera particular, está en un lugar específico. Son las peculiaridades de este escenario las que determinarán una cierta imagen contextual, la cual dependerá de la imagen del país y del sector en el que opere la organización. Esto significa que la imagen contextual está formada por un marco político y legal, por un marco social y cultural, por un marco económico y tecnológico y por un marco medioambiental. Así, una organización se puede beneficiar de pertenecer a un país

con una imagen internacional fuerte o por el contrario deberá luchar para desmentir imágenes que afecten negativamente a su país.” (Mínguez, 2016).

“La imagen factual es el resultado de la conducta de la organización. Si la imagen esencial y la contextual son imágenes en alguna medida previas, la imagen factual es necesariamente consecuencia de una actuación, de un comportamiento, el comportamiento puede ser perfectamente premeditado o completamente espontáneo, lo cual se traduce en que parte de la imagen factual es controlada y otra parte no. En todo caso la imagen factual es enormemente compleja pues tiene ramificaciones en un gran número de ámbitos diferentes: financiero, comercial, mediático, social, interno, institucional.” (Mínguez, 2016).

“La imagen conceptual es la imagen concebida y difundida por la organización a través de los distintos instrumentos de comunicación de que dispone. Este componente de la imagen corporativa ha de facilitar la percepción de un estilo corporativo, de unos modos particulares de expresión que caractericen a la organización y la diferencien de las demás. Las acciones comunicativas que dan lugar a la imagen conceptual pueden tener lugar en los ámbitos comercial, interno, social o sectorial.” (Mínguez, 2016).

2.2.3. De la entidad de estudio: Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua

“La Dirección General de Defensa Pública cuenta con una Dirección Distrital en cada Distrito Judicial, cuyas funciones, organización y ámbito de competencia se regulan en el reglamento de la Ley N° 29360. Según el Art. 10 del Reglamento, “las Direcciones Distritales estarán a cargo de un director distrital quien ejerce la conducción de la defensa pública en el distrito judicial donde se encuentre asignado. El ámbito de competencia territorial de las direcciones distritales de defensa pública se establece en función del que corresponde a los distritos judiciales del Poder Judicial. En dicho ámbito, se podrán constituir sedes de las direcciones distritales de defensa pública, según sean necesarias para el mejor desempeño del servicio. Estas sedes están a cargo de coordinadores

distritales o defensores públicos responsables, según corresponda” (Decreto Supremo N°013-2009-JUS, Reglamento de la Ley N°29360, 2009).

La Misión de la institución se describe en los siguientes términos: "Nuestra misión es asegurar el derecho de defensa proporcionando asistencia y asesoría técnico legal gratuita, en las materias expresamente establecidas, a aquellas personas que no cuenten con recursos económicos y en los demás casos en que la ley expresamente así lo establezca." y la Visión, en las palabras que siguen: "La institución de la defensa pública peruana, aspira a ser reconocida por todas las personas como un organismo rector del servicio de asistencia legal gratuita, prestado a nivel nacional, de manera oportuna y permanente, con calidad y efectividad, y orientada a la inclusión social y a la protección de los derechos humanos" (Dirección General de Defensa Pública, 2014).

2.2.3.1. Organización de la defensa pública y acceso a la justicia

La Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia (DGDPAJ) es el órgano de línea encargado de conducir, regular, promover, coordinar y supervisar los servicios de defensa pública; conciliación extrajudicial y el arbitraje popular, garantizando el acceso a la justicia y el derecho de defensa de todas las personas. Depende jerárquicamente del Despacho Viceministerial de Derechos Humanos y Acceso a la Justicia.

La Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia cuenta con las siguientes unidades orgánicas:

- Dirección de Defensa Penal.
- Dirección de Asistencia Legal y Defensa de Víctimas.
- Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.
- Dirección de Servicios Multidisciplinarios.
- Direcciones Distritales de Defensa Pública y Acceso a la Justicia

La Dirección de Defensa Penal es la encargada de brindar asistencia legal gratuita a personas que se encuentran involucradas en un proceso penal en calidad de investigados, procesados o acusados, en situación de libertad o privados de ella. También brinda servicios de defensa en establecimientos penitenciarios. Depende jerárquicamente de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia (Dirección General de Defensa Pública, 2014).

La Dirección de Asistencia Legal y Defensa de Víctimas está encargada de brindar asistencia legal gratuita a personas que han sufrido la vulneración de sus derechos en cualquiera de sus formas. Entre sus acciones se tiene la asesoría, patrocinio y/o acompañamiento de los requerimientos de asistencia legal de personas que han sido víctimas de accidentes de tránsito, violencia física, trata de personas, pago de pensiones, indemnizaciones, entre otros (Dirección General de Defensa Pública, 2014).

En cuanto a la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, es una unidad orgánica de la Dirección General de Defensa Pública, que se encarga de planificar, promover y programar el desarrollo, funcionamiento e institucionalización de la conciliación extrajudicial a nivel nacional. Cabe destacar que la conciliación extrajudicial es un mecanismo de solución de conflictos, por el cual dos personas o más pueden resolver sus diferencias, con la ayuda de un tercero denominado conciliador, de una manera rápida, económica y efectiva. A través del diálogo, el conciliador facilita la comunicación entre las partes, lo que permite superar las diferencias y arribar a acuerdos que satisfacen a todos. A través de los centros de conciliación gratuita, se brinda el servicio a las personas que no cuentan con los recursos suficientes para acudir a un centro privado, promoviendo el acceso a la justicia de manera pronta y eficaz. Y se autoriza el funcionamiento de los centros de conciliación y de formación y capacitación de conciliadores, acredita y registra a los conciliadores extrajudiciales y capacitadores en conciliación. Asimismo, supervisa y sanciona a los operadores de la conciliación extrajudicial.

En el caso de la Dirección de Servicios Multidisciplinarios, se encarga de brindar asistencia técnico-pericial a los defensores públicos y de dirigir el servicio de evaluación socioeconómica a los usuarios de los servicios que brinda la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia.

Finalmente, las Direcciones Distritales de Defensa Pública y Acceso a la Justicia son órganos desconcentrados de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia encargados de planificar, controlar, supervisar y dirigir las sedes que forman parte de su competencia territorial.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Los términos que a continuación se presentan están definidos en el artículo 3 del Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 033-2005-PCM, haciendo la excepción del término imagen institucional la misma que tiene su propio autor en su definición.

Bienes del Estado

“Cualquier bien o recurso que forma parte del patrimonio de las entidades de la administración pública o que se encuentra bajo su administración, destinado para el cumplimiento de sus funciones” (Decreto Supremo N° 033-2005-PCM Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública, 2005).

Ética pública

“Desempeño de los empleados públicos basado en la observancia de valores, principios y deberes que garantizan el profesionalismo y la eficacia en el ejercicio de la función pública” (Decreto Supremo N° 033-2005-PCM Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública, 2005).

Función pública

“Toda actividad temporal o permanente, remunerada u honoraria, realizada por una persona en nombre o al servicio de las entidades de la administración pública, en cualquiera de sus niveles jerárquicos” (Ley N°27815 Ley del código de Ética de la Función Pública, 2002).

Imagen institucional

“Conjunto de ideas o significados que toda persona realiza en su mente debido a su percepción de una cualidad o un aspecto de una organización y la describe de forma que su idea le recuerda esa cualidad o característica que la hace presente” (Mínguez, 2016).

Información privilegiada

“Información a la que los empleados públicos acceden en el ejercicio de sus funciones y que, por tener carácter secreta, reservada o confidencial conforme a ley, o careciendo de dicho carácter, resulte privilegiada por su contenido relevante, y que por tanto sea susceptible de emplearse en beneficio propio o de terceros, directa o indirectamente” (Decreto Supremo N° 033-2005-PCM Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública, 2005).

Intereses en conflicto

“Situación en la que los intereses personales del empleado público colisionan con el interés público y el ejercicio de sus funciones, entendiéndose que cualquier actuación que realiza dicho empleado público debe estar dirigida a asegurar el interés público y no a favorecer intereses personales o de terceros” (Decreto Supremo N° 033-2005-PCM Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública, 2005).

Proselitismo político

“Cualquier actividad realizada por los empleados públicos, en el ejercicio de su función, o por medio de la utilización de los bienes de las entidades públicas, destinada a favorecer o perjudicar los intereses particulares de organizaciones políticas de cualquier índole o de sus representantes, se encuentren inscritas o no” (Decreto Supremo N° 033-2005-PCM Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública, 2005).

Reincidencia

“Circunstancia agravante de responsabilidad que consiste en haber sido sancionado antes por una infracción análoga a la que se le imputa al empleado público” (Decreto Supremo N° 033-2005-PCM Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública, 2005).

Reiterancia

“Circunstancia agravante de responsabilidad derivada de anteriores sanciones administrativas por infracciones de diversa índole cometidas por el empleado público” (Decreto Supremo N° 033-2005-PCM Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública, 2005).

Servidor público

“Todo funcionario, servidor o empleado de las entidades de la administración pública, en cualquiera de los niveles jerárquicos sea éste nombrado, contratado, designado, de confianza o electo que desempeñe actividades o funciones en nombre o al servicio del Estado” (Ley N°27815 Ley del código de Ética de la Función Pública, 2002).

Ventaja indebida

“Cualquier liberalidad o beneficio no reconocido por la Ley, de cualquier naturaleza, que propicien para sí o para terceros los empleados públicos, sea directa o indirectamente, por el cumplimiento, incumplimiento u omisión de su función; así como hacer valer su influencia o apariencia de ésta, prometiendo una actuación u omisión propia o ajena” (Decreto Supremo N° 033-2005-PCM Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública, 2005).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. CARACTERIZACIÓN O TIPO DEL DISEÑO

3.1.1. Tipo

El presente trabajo de investigación es básico o puro, “tiene por objeto mejorar el conocimiento, más que generar resultados o tecnologías que beneficien a la sociedad en el futuro inmediato” (Hernández et al., 2014).

3.1.2. Diseño de investigación

Se trata de un diseño no experimental. “Estudio que se realiza sin la manipulación deliberadas de variables en análisis por parte del investigador, es en el que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández et al., 2014).

3.1.3. Nivel de investigación

En el presente estudio se realizó una investigación de Nivel explicativo “toda vez que se mide la incidencia o influencia de una variable sobre la otra, y que a su vez previamente sí están o no relacionadas ambas variables” (Hernández et al., 2014).

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población estuvo constituida por los ciudadanos del Distrito de Moquegua, y como a la fecha año 2022 no se cuenta con una información oficial y exacta, se toma como población infinita.

3.2.2. Muestra

Considerando a nuestra población del Distrito de Moquegua como infinita para el periodo de tiempo año 2022, la muestra fue de 384 ciudadanos, es decir $N=384$.

$$\text{Tamaño de Muestra} = \frac{p(1-p) \cdot Z^2}{D^2}$$

3.2.3. Muestreo

El muestreo para esta investigación fue probabilístico aleatorio simple. Según lo manifestado por Niño (2011), un muestreo es una técnica que proporciona un método para determinar cómo se realizará la selección de la muestra en función de la intención del investigador o de criterios establecidos por el investigador.

Por otro lado, un muestreo es probabilístico cuando utiliza la estadística como método para determinar que la muestra de estudio extraída de la población tenga la misma probabilidad de ser seleccionados y de participar en la investigación (Pineda et al., 1994). Y, es aleatoria simple, porque utiliza un método sencillo para determinar quiénes participan de la investigación; por lo tanto, se usó en esta investigación el muestreo probabilístico aleatorio simple, con la posibilidad de que todos los ciudadanos del distrito de Moquegua tuvieron la misma posibilidad de ser elegidos para la aplicación del instrumento de recolección de información.

3.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En esta investigación se usó la encuesta como técnica y se aplicó el cuestionario como instrumento de recolección de datos.

Los instrumentos de investigación, son denominados como el “conjunto conformado por ítems, preguntas, reactivos, estímulos, cuyo propósito es registrar las

respuestas de los sujetos de estudio, quienes brindaran sus opiniones respecto a algún tema de investigación” (Hernández y Mendoza, 2018).

De los cuales, para evaluar el código de ética de la función pública se tomó en cuenta a la Ley 27815 Ley del Código de Ética de la Función Pública, desprendiéndose de la misma tres dimensiones: Principios de la función pública, deberes de la función pública y prohibiciones éticas de la función pública y el instrumento ha sido diseñado bajo la autoría del investigador del presente estudio y para evaluar la imagen institucional, se tomó como autor base a Mínguez (2016) un marco conceptual para la imagen corporativa, teniendo en consideración las dimensiones propuestas: imagen esencial, imagen contextual, imagen factual e imagen conceptual, y el instrumento también ha sido diseñado por el autor de la presente investigación; asimismo, ambos instrumentos contaron con la respectiva validación por juicio de expertos, como se indica en la ficha, Tabla 1 y Tabla 2.

3.4. MATERIALES Y/O INSTRUMENTOS

El cuestionario código de ética de la función pública, con 25 ítems, 5 posibilidades de respuesta: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y totalmente de acuerdo. Las instrucciones para complementar el cuestionario fueron impresas en cada ejemplar y fueron leídas por el encuestador antes de ser entregadas a cada persona.

El cuestionario de imagen institucional, con 25 ítems, con 5 posibilidades de respuesta: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y totalmente de acuerdo. Las instrucciones para complementar el cuestionario, fueron impresas en cada ejemplar y fueron leídas por el encuestador antes de ser entregadas a cada persona.

3.5. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Los ítems de los instrumentos utilizados, como son: código de ética de la función pública e imagen institucional, fueron producto de campo, medidos a través de la escala de Lickert, codificados con números, a fin de facilitar su procesamiento en una base de

datos y tratada con el software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 26. Asimismo, con la finalidad de evitar sesgos de respuesta en los cuestionarios, los cuestionarios fueron anónimos. Se utilizaron estadísticas descriptivas e inferenciales, las mismas que se hicieron uso según el tipo de variables que resultados de la prueba de normalidad y homocedasticidad.

3.5.1. Fichas técnicas de las variables

Tabla 1

Ficha técnica cuestionario código de ética de la función pública

Autor	Gamez Gutierrez Cristian Alberto
Procedencia	Propuesta por el investigador
Año	2022
Tiempo de administración	20 minutos aproximadamente
Tipo de instrumento	Cuestionario estructurado con escala de Likert
Finalidad	Medir el nivel de aplicación del código de ética de la función pública
Dimensiones	Principios de la función pública/ Deberes de la función pública/ Prohibiciones éticas de la función pública

Nota. Elaboración propia.

Tabla 2*Ficha técnica cuestionario imagen institucional*

Autor base	Mínguez, 2016
Autor	Gamez Gutiérrez Cristian Alberto
Procedencia	Propuesta por el investigador
Año	2022
Tiempo de administración	20 minutos aproximadamente
Tipo de Instrumento	Cuestionario estructurado con escala de Likert
Finalidad	Medir la imagen institucional
Dimensiones	Imagen esencial / imagen contextual / imagen factual / imagen conceptual.

Nota. Elaboración propia.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS VARIABLES

4.1.1. Análisis descriptivo de la variable código de ética de la función pública

Tabla 3

Frecuencia de la variable código de ética de la función pública

Código de ética			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	15	3,9
	Nivel medio	200	52,1
	Nivel Alto	169	44,0
	Total	384	100,0

Nota. Datos tomados de la aplicación del instrumento de la variable independiente.

Tabla 4

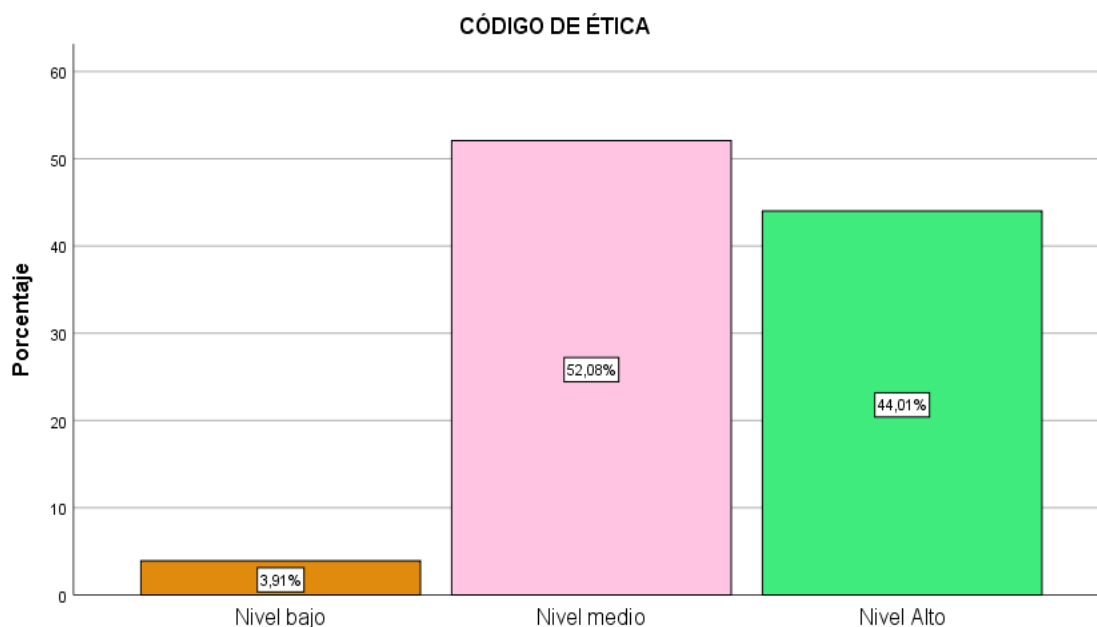
Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Nivel bajo	[25 – 58)
Nivel medio	[59 – 92)
Nivel alto	[93 – 125]

Nota. Datos tomados de la elaboración de la escala por el investigador.

Figura 1

Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable código de ética de la función pública



Nota. La figura muestra la variable código de ética de la función pública. Aplicación de instrumento de la variable independiente.

Interpretación:

Los datos representados en la Tabla 3 y Figura 1, reflejan que el 3,91 % de los encuestados indican que el nivel de conocimiento y práctica del código de ética de la función pública por parte de los trabajadores de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, es bajo. Asimismo, el 44,01 % indica que es de nivel alto; y el 52,08 % señala que es de nivel medio.

En conclusión, en su mayoría los encuestados califican que el nivel de conocimiento y práctica del código de ética, por parte de los trabajadores de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua es de nivel medio con el 52,08 %.

DIMENSIÓN 1: Principios de la función pública

Tabla 5

Frecuencia de la dimensión principios de la función pública

Principios de la función pública			
		Frecuencia	Porcentaje
	En desacuerdo	29	7,6
Válido	Indeciso	355	92,4
	Total	384	100,0

Nota. Datos tomados de la aplicación del instrumento de la variable independiente- dimensión 1.

Tabla 6

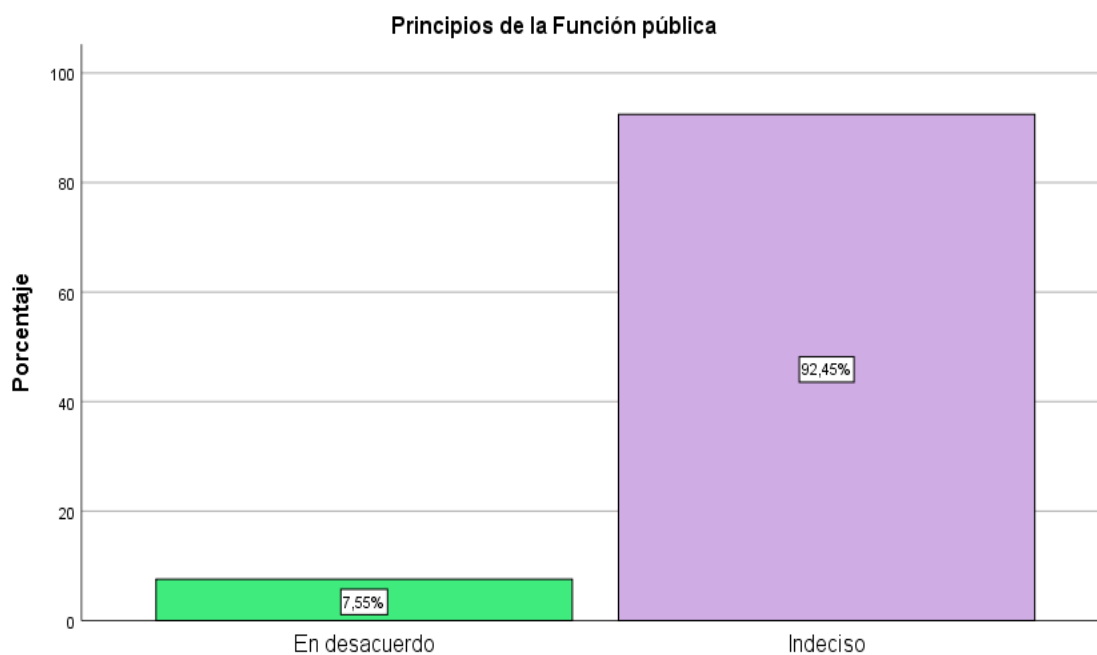
Escala de valoración dimensión principios de la función pública

Niveles	Puntaje
En desacuerdo	[08 – 18)
Indeciso	[19 – 29)
De acuerdo	[30 – 40]

Nota. Datos tomados de la elaboración de la escala por el investigador.

Figura 2

Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión principios de la función pública



Nota. La figura muestra la dimensión principios de la función pública. Tabla 5.

Interpretación:

Los datos que evidencian la Tabla 5 y Figura 2, reflejan que el 92,45 % de los encuestados no comprometen su apreciación sobre un tema importante como evaluar el nivel de aplicación y práctica de los principios de la función pública por parte de los trabajadores de la DDDPAJ. Moquegua, y mínimamente con el 7,55 % expresan un desacuerdo considerando que no se cumplen los principios de la función pública.

En conclusión, los encuestados en su mayoría 92,45 % expresan su indiferencia a evaluar el nivel de aplicación y práctica de los principios de la función pública por parte de los trabajadores de la DDDPAJ. Moquegua.

DIMENSIÓN 2: Deberes de la función pública

Tabla 7

Frecuencia de la dimensión deberes de la función pública

Deberes de la función pública			
	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	En desacuerdo	35	9,1
	Indeciso	190	49,5
	De acuerdo	159	41,4
	Total	384	100,0

Nota. Datos tomados de la aplicación del instrumento de la Variable Independiente- dimensión 2.

Tabla 8

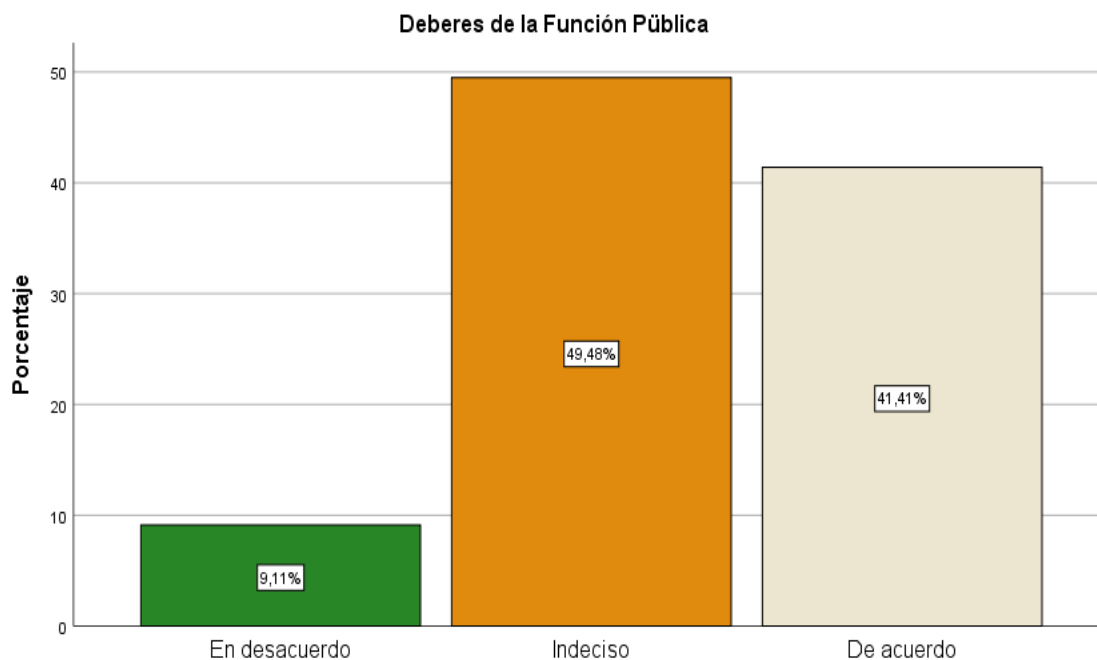
Escala de valoración

Niveles	Puntaje
En desacuerdo	[06 – 14)
Indeciso	[15 – 23)
De acuerdo	[24 – 30]

Nota. Datos tomados de la elaboración de la escala por el investigador.

Figura 3

Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión deberes de la función pública



Nota. La figura muestra el índice de los deberes de la función pública. Tabla 7.

Interpretación:

Los datos que evidencian la Tabla 7 y Figura 3 reflejan que el 9,11 % de los encuestados sobre la dimensión deberes de la función pública, evalúan en desacuerdo que los trabajadores de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua cumplen a cabalidad los deberes de la función pública. Asimismo, el 41,41 % indican que están de acuerdo que los trabajadores de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua cumplen a cabalidad los deberes de la función pública; y el 49,48 % no definen su apreciación.

En conclusión, los encuestados en su mayoría 49,48 % no definen su apreciación sobre evaluar el nivel de aplicación de los deberes de la función pública por parte de los trabajadores de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua.

DIMENSIÓN 3: Prohibiciones éticas de la función pública.

Tabla 9

Frecuencia de la dimensión prohibiciones éticas de la función pública

Prohibiciones éticas			
	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	En desacuerdo	14	3,6
	Indeciso	231	60,2
	De acuerdo	139	36,2
	Total	384	100,0

Nota. Datos tomados de la aplicación del instrumento de la variable independiente- dimensión 3.

Tabla 10

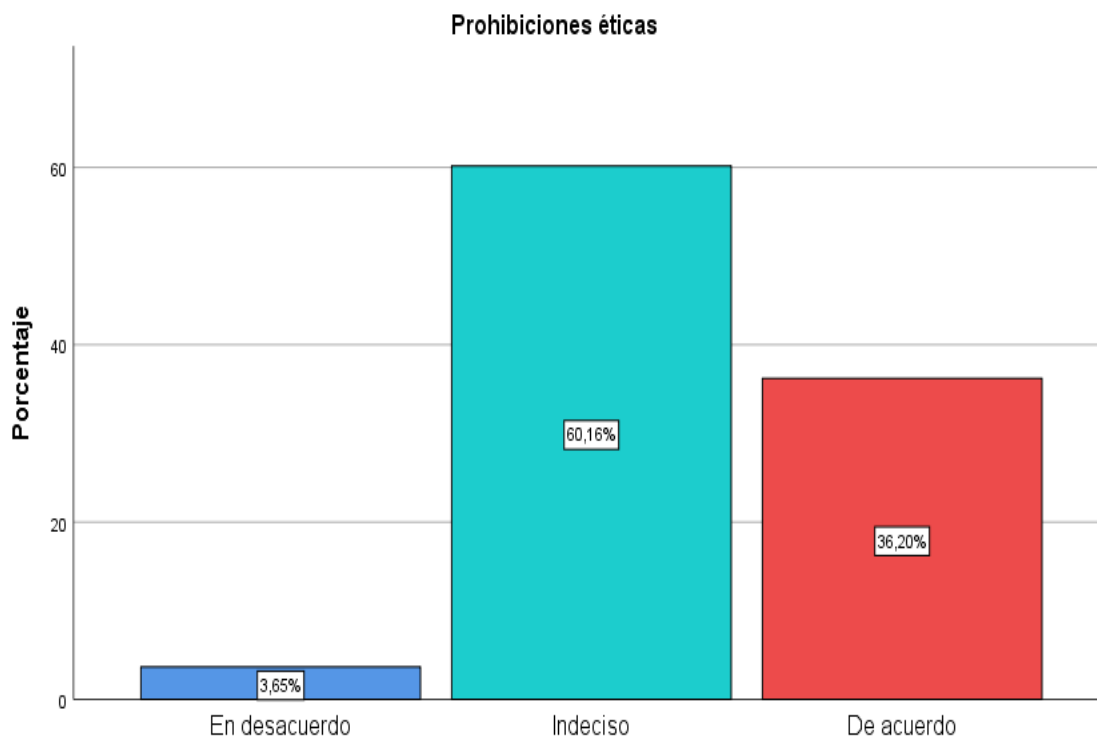
Escala de valoración

Niveles	Puntaje
En desacuerdo	[05 – 11)
Indeciso	[12 – 18)
De acuerdo	[19 – 25]

Nota. Datos tomados de la elaboración de la escala por el investigador.

Figura 4

Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión prohibiciones éticas de la función pública



Nota. La figura muestra la dimensión prohibiciones éticas. Tabla 09.

Interpretación:

Los datos que evidencian la Tabla 9 y Figura 4 reflejan que el 3,65 % de los encuestados perciben que los trabajadores de Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua no cumplen con aplicar las prohibiciones éticas de la función pública. Asimismo, el 60,16 % de ellos no emiten su apreciación ni a favor ni en contra; y el 36,20 % expresan estar de acuerdo en que los trabajadores de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua cumplen con respetar las prohibiciones éticas de la función pública.

En conclusión, en su mayoría los encuestados 60,16 % no tienen una calificación ni a favor ni en contra respecto a que los trabajadores de la Dirección Distrital de Defensa

Pública y Acceso a la Justicia Moquegua cumplen o no con respetar las prohibiciones éticas de la función pública en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua.

4.1.2. Análisis descriptivo de la variable dependiente: Imagen institucional

Tabla 11

Frecuencia de la variable imagen institucional

Imagen institucional			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Imagen mala	6	1,6
	Imagen regular	206	53,6
	Imagen Buena	172	44,8
	Total	384	100,0

Nota. Datos tomados de la aplicación del instrumento de la variable dependiente.

Tabla 12

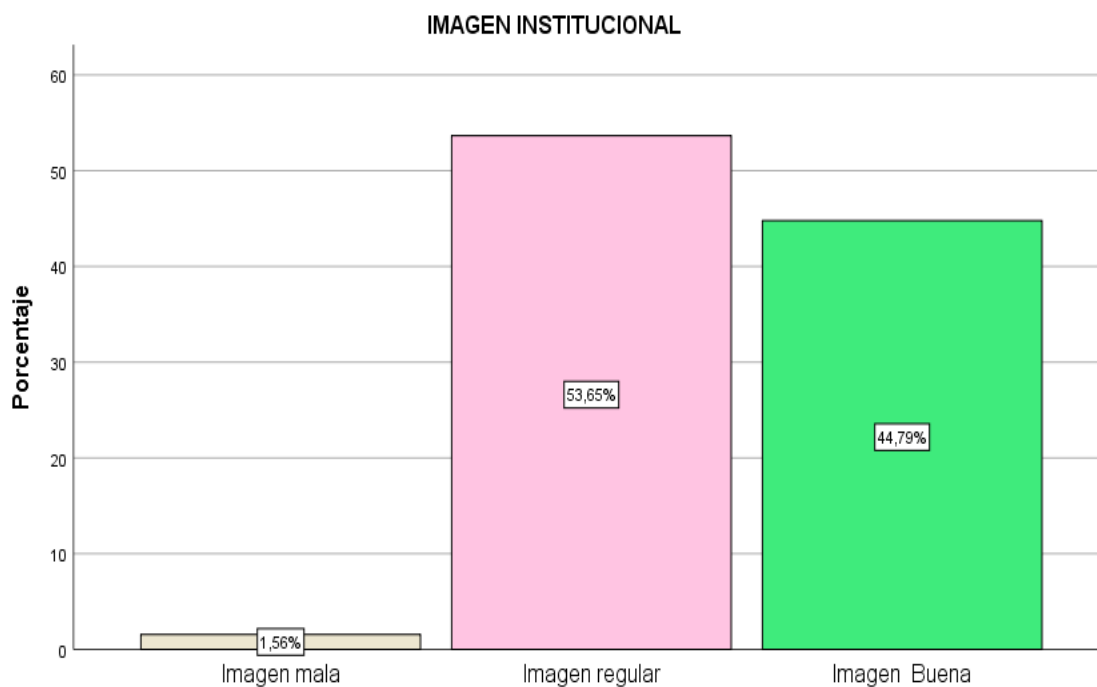
Escala de valoración

Niveles	Puntaje
Imagen mala	[25 – 58)
Imagen regular	[59 – 92)
Imagen Buena	[93 – 125]

Nota. Datos tomados de la elaboración de la escala por el investigador.

Figura 5

Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable imagen institucional



Nota. La figura muestra la variable eficacia organizacional. Tabla 11.

Interpretación:

Los datos procesados en la Tabla 11 y Figura 5 hacen notar que la imagen institucional es apreciada de forma regular con el 53,65 %. Asimismo, el 44,79 % indica que aprecian una imagen buena; y el 1,56 % imagen mala.

En conclusión, en su mayoría los encuestados refieren que la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y acceso a la Justicia Moquegua, es regular (53,65 %).

DIMENSIÓN 1: Imagen esencial

Tabla 13

Frecuencia de la dimensión imagen esencial

Dimensión imagen esencial			
	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	En desacuerdo	41	10,7
	Indeciso	268	69,8
	De acuerdo	75	19,5
	Total	384	100,0

Nota. Datos tomados de la aplicación del instrumento de la Variable Dependiente- dimensión 1.

Tabla 14

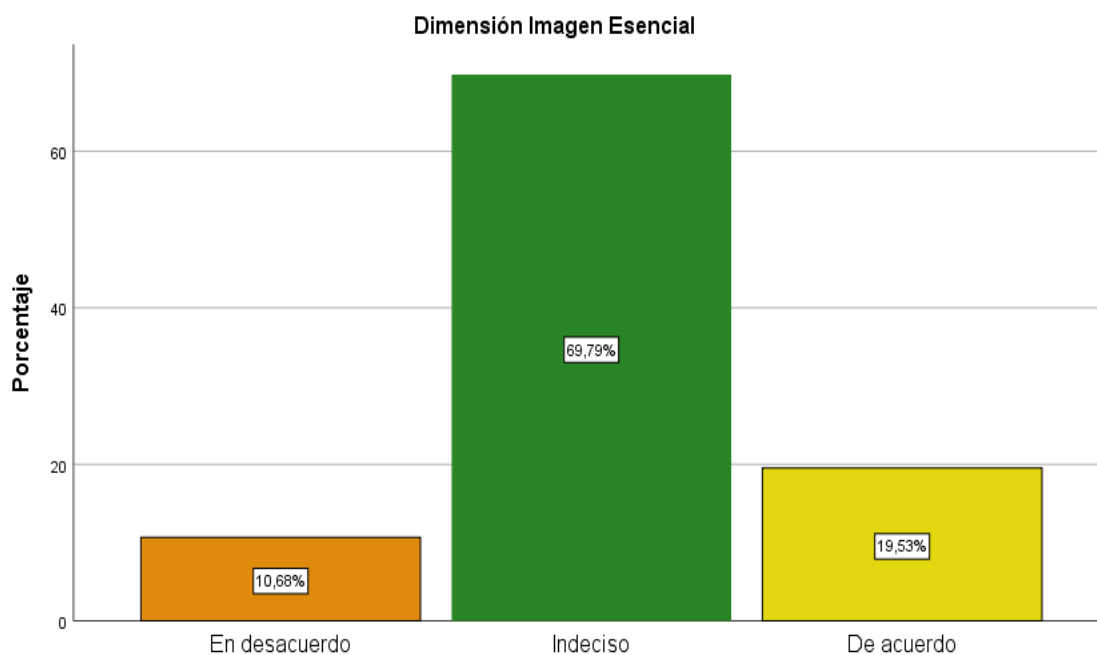
Escala de valoración

Niveles	Puntaje
En desacuerdo	[05 – 11)
Indeciso	[12 – 18)
De acuerdo	[19 – 25]

Nota. Datos tomados de la elaboración de la escala por el investigador.

Figura 6

Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión imagen esencial



Nota. La figura muestra la dimensión imagen esencial. Tabla 13.

Interpretación:

Los datos representados en la Tabla 13 y Figura 6 reflejan que el 69,79 % de los encuestados no están ni de acuerdo ni desacuerdo. Asimismo, el 10,68 % expresan estar en desacuerdo y el 19,53 % indicaron estar de acuerdo con la imagen esencial que proyecta la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua.

En conclusión, en su mayoría los encuestados 69,79 % expresan su indecisión con sobre la imagen esencial que proyecta la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua.

DIMENSIÓN 2: Imagen contextual

Tabla 15

Frecuencia de la dimensión imagen contextual

Dimensión imagen contextual			
	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	En desacuerdo	12	3,1
	Indeciso	173	45,1
	De acuerdo	199	51,8
	Total	384	100,0

Nota. Datos tomados de la aplicación del instrumento de la Variable Dependiente- dimensión 2.

Tabla 16

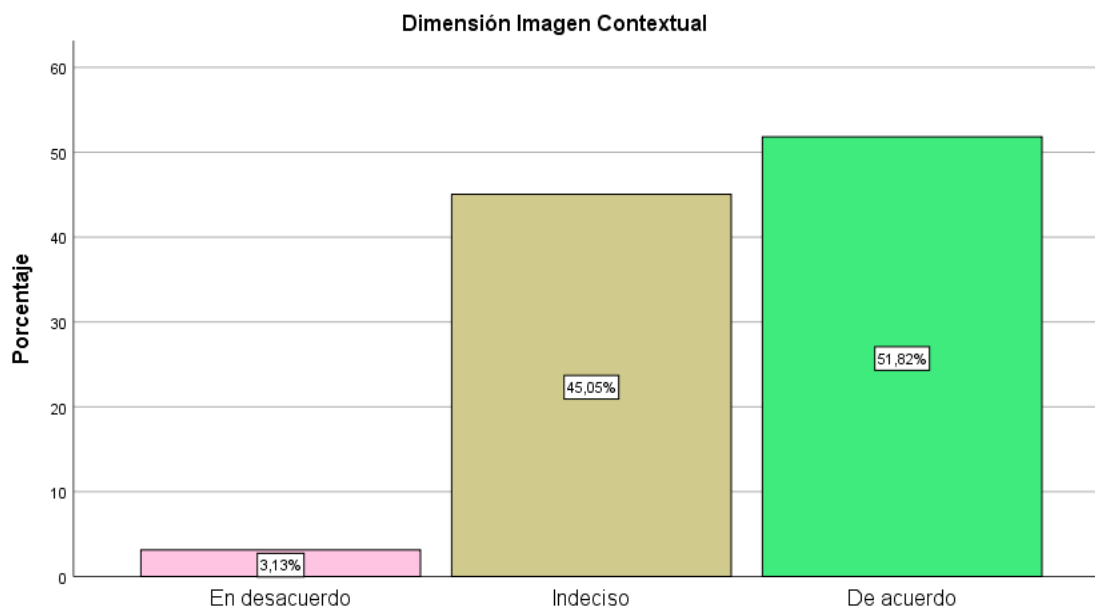
Escala de valoración

Niveles	Puntaje
En desacuerdo	[07 – 16)
Indeciso	[17 – 26)
De acuerdo	[27 – 35]

Nota. Datos tomados de la elaboración de la escala por el investigador.

Figura 7

Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión imagen contextual



Nota. La figura muestra la dimensión imagen contextual. Tabla 15.

Interpretación:

La información recabada en la Tabla 15 y Figura 7 muestran que el 51,82 % de los encuestados están de acuerdo sobre la imagen contextual que proyecta la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua. Asimismo, el 45,05 % expresan su indecisión y el 3,13 % indican que están en desacuerdo sobre la imagen contextual que proyecta la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua.

En otras palabras, en su mayoría, los encuestados refieren estar de acuerdo con la imagen contextual del 51,82 % que proyecta la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua.

DIMENSIÓN 3: Imagen factual

Tabla 17

Frecuencia de la dimensión imagen factual

Dimensión imagen factual			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	18	4,7
	Indeciso	180	46,9
	De acuerdo	186	48,4
	Total	384	100,0

Nota. Datos tomados de la aplicación del instrumento de la Variable Dependiente-dimensión 3.

Tabla 18

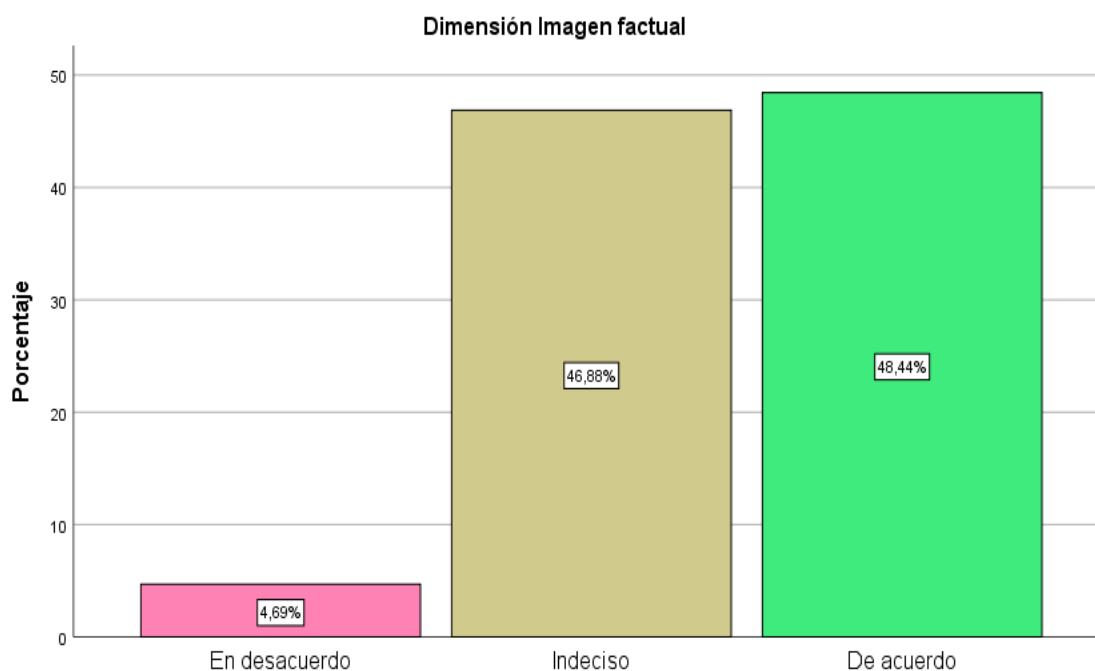
Escala de valoración de la dimensión imagen factual

Niveles	Puntaje
En desacuerdo	[07 – 16)
Indeciso	[17 – 26)
De acuerdo	[27 – 35]

Nota. Datos tomados de la elaboración de la escala por la investigadora.

Figura 8

Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión imagen factual



Nota. La figura muestra la dimensión imagen factual. Tabla 17.

Interpretación:

La información recabada en la Tabla 17 y Figura 8, refleja que el 48,44 % de los encuestados expresan estar de acuerdo con la imagen factual que proyecta la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua. Asimismo, el 46,88 % manifiestan su indecisión; y el 4,69 % mencionan estar en desacuerdo sobre la imagen factual que proyecta la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua.

En consecuencia, en su mayoría los encuestados refieren estar de acuerdo con la imagen factual que proyecta la de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua (48.44 %).

DIMENSIÓN 4: Imagen conceptual

Tabla 19

Frecuencia de la dimensión imagen conceptual

Dimensión imagen conceptual			
	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	En desacuerdo	43	11,2
	Indeciso	199	51,8
	De acuerdo	142	37,0
	Total	384	100,0

Nota. Datos tomados de la aplicación del instrumento de la Variable Dependiente - dimensión 4.

Tabla 20

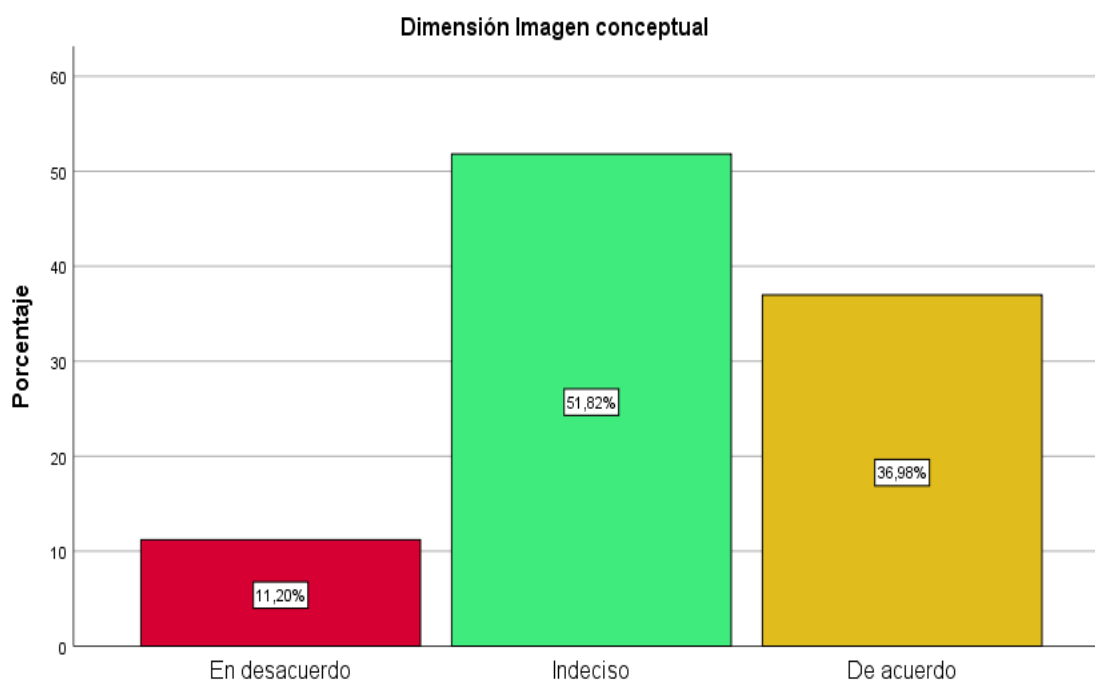
Escala de valoración

Niveles	Puntaje
En desacuerdo	[06 – 14)
Indeciso	[15 – 23)
De acuerdo	[24 – 30]

Nota. Datos tomados de la elaboración de la escala por el investigador.

Figura 9

Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión imagen conceptual



Nota. La figura muestra la dimensión imagen conceptual. Tabla 19.

Interpretación

La información consignada en la Tabla 19 y figura 9, refleja que el 51,82 % de los encuestados expresan su indecisión sobre la imagen conceptual que proyecta la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua. Asimismo, el 36,98 % mencionan estar de acuerdo; y el 11,20 % expresan su desacuerdo sobre la imagen conceptual que proyecta la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua.

En conclusión, en su mayoría los encuestados están indecisos sobre imagen conceptual que proyecta de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua (51.82 %).

4.2. PRUEBAS DE NORMALIDAD

4.2.1. De la variable código de ética de la función pública

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

Hi: Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor > 0,05: Se acepta Ho

SIG o p-valor < 0,05: Se rechaza Ho

Tabla 21

Prueba de normalidad de la variable código de ética

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CÓDIGO DE ÉTICA	0,321	384	0,000	0,721	384	0,000
a. Corrección de significación de Lilliefors.						

Nota. Datos tomados de la aplicación de instrumentos.

Interpretación:

En relación que a la evaluación de la variable Código de ética, y porque el número de encuestas son 384, se debe considerar la columna de prueba de Kolmogorov-Smirnov, donde el p-valor es de 0,000, lo cual es menor que 0,05 por lo que se debe rechazar la Ho. Entonces, se indica que los datos de la variable código de ética no siguen la tendencia de la curva normal, por tanto, su variable es cualitativa y su estadístico de prueba será No paramétrico.

4.2.2. De la variable imagen institucional.

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

Hi: Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor > 0,05: Se acepta Ho

SIG o p-valor < 0,05: Se rechaza Ho

Tabla 22

Prueba de normalidad para la variable imagen institucional

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
IMAGEN INSTITUCIONAL	0,346	384	0,000	0,683	384	0,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Nota. Datos tomados de la aplicación de instrumentos.

Interpretación:

En relación a la evaluación de la variable imagen institucional y porque el número de encuestas son 384, nos corresponde observar la columna de prueba de Kolmogorov-Smirnov, donde el p-valor es de 0,000, lo cual es menor que 0,05 por lo que se debe rechazar la Ho.

Entonces, se establece que los datos de la variable imagen institucional no siguen la tendencia de la curva normal, por tanto, su variable es cualitativa y su estadístico de prueba será No paramétrico.

4.3. FIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos aplicados se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre 0 y 1.

Tabla 23

Escala de Alpha de Cronbach

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0,01 – 0,49	Baja confiabilidad
0,50 – 0,69	Moderada confiabilidad
0,70 – 0,89	Fuerte confiabilidad
0,90 – 1,00	Alta confiabilidad

Nota. Elaboración propia.

De acuerdo con la escala, se determinó que los valores cercanos a 1 implican que es de alta confiabilidad el instrumento utilizado y si se aproxima a cero significa es de confiabilidad baja el instrumento. En base a la Escala de Likert, se procedió a desarrollar el análisis de las respuestas logradas y compararla con la escala 26.

Aplicación del coeficiente de Alpha de Cronbach

Utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuyo reporte del software SPSS 26 es el siguiente:

Tabla 24

Alpha De Cronbach de la variable código de ética de la función pública

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,937	25

Nota. Elaboración propia.

El coeficiente obtenido tiene el valor de 0,937, lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Código de Ética de la función pública” es de alta confiabilidad.

Tabla 25

Alfa de Cronbach de la variable: Imagen institucional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,941	25

Nota. Elaboración propia.

El coeficiente obtenido tiene el valor de 0,941, lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Imagen Institucional” es de alta confiabilidad.

4.4. VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

4.4.1. Validez de contenido de la variable código de ética de la función pública

Según la validez efectuada por 3 expertos, resultados que aparecen en la Tabla 26, la validez del instrumento para la variable código de ética de la función pública, se puede apreciar en la Tabla 27.

Tabla 26

Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable código de ética de la función pública

INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO
		1	2	3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	5	5	4
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	4	4	4
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	4	5	4
4.ORGANIZACION	Presenta una organización lógica.	5	5	5
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	5	5	5
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	5	5	4
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científico.	4	4	5
8.COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores y los Ítems.	5	5	5
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	5	5	5
10.APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente	5	5	4

Nota. Encuesta los tres jueces.

Tabla 27

Calificación del instrumento para la variable código de ética de la función pública

NUEVA ESCALA		INTERVALO	SIGNIFICADO
0,000	2,474	A	Adecuación total
2,475	4,949	B	Adecuación en gran medida
4,950	7,424	C	Adecuación promedio
7,425	9,898	D	Adecuación escasa
9,899	12,373	E	Inadecuación

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Según las tablas 26 y 27 y los procesos desarrollados mediante la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 1,11 y cae dentro del Intervalo A, de Adecuación Total. Por tanto, el instrumento código de ética de la función pública supera la prueba de validez.

4.4.2. Validez de contenido de la variable imagen institucional

Según la validez efectuada por 3 expertos, los resultados que aparecen en la Tabla 28 la validez del instrumento para la variable imagen institucional se puede apreciar en la Tabla 29.

Tabla 28*Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable imagen institucional*

INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO
		1	2	3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	5	5	4
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	5	5	4
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	4	4	4
4.ORGANIZACIÓN	Presenta una organización lógica.	5	5	5
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	5	5	5
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	5	5	4
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científico.	4	5	5
8.COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores y los Ítems.	5	5	5
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	5	5	5
10.APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente	5	5	4

Nota. Encuesta los tres jueces.

Tabla 29*Calificación del instrumento para la imagen institucional*

NUEVA ESCALA		INTERVALO	SIGNIFICADO
0,000	2,474	A	Adecuación total
2,475	4,949	B	Adecuación en gran medida
4,950	7,424	C	Adecuación promedio
7,425	9,898	D	Adecuación escasa
9,899	12,373	E	Inadecuación

Nota. Elaboración propia**Interpretación:**

Según las tablas 28 y 29 y los procesos desarrollados utilizando la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 0,75 y cae dentro del Intervalo A, de una Adecuación Total. Por tanto, el instrumento imagen institucional supera la prueba de validez.

4.5. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS**4.5.1. Verificación de la primera hipótesis específica****a) Hipótesis estadística:**

Ho: El nivel de cumplimiento del código de ética de la función pública en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022, no es medio.

H1: El nivel de cumplimiento del código de ética de la función pública en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022, es medio.

b) **Nivel:** 5 %=0,05

c) **Zona de rechazo:** > 0,05, se acepta Ho y se rechaza H1.

d) **Estadístico de prueba:** Chi-cuadrado

Tabla 30

La tabla de frecuencias de la variable independiente código de ética de la función pública

		Código de ética	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	15	3,9
	Nivel medio	200	52,1
	Nivel alto	169	44,0
	Total	384	100,0

Nota. Elaboración propia.

Tabla 31

Información de ajuste de los modelos

Estadísticos de prueba	
CÓDIGO DE ÉTICA	
Chi-cuadrado	153,391a
gl	2
Sig. asintótica	0,000

a. 0 casillas (0,0 %) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 128,0.

Nota. Datos tomados de la aplicación de instrumentos.

e) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la Sig es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la Sig es mayor a 0,05

f) Interpretación:

En la Tabla 30 se ha comprobado que variable independiente código de ética de la función es de nivel medio y en la Tabla 31 se observa que el p-valor es 0,000 menor a 0,05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador. Por tanto: “El nivel de cumplimiento del código de ética de la función pública en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022, es de nivel medio”.

4.5.2. Verificación de la segunda hipótesis específica

a) Hipótesis estadística:

H_0 : La imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022, no es regular.

H_1 : La imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022, es regular.

b) Nivel: 5 % = 0,05

c) Zona de rechazo: $> 0,05$, se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

d) Estadístico de prueba: Chi-cuadrado.

Tabla 32*Frecuencias de la variable dependiente imagen institucional*

Imagen institucional			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Imagen mala	6	1,6
	Imagen regular	206	53,6
	Imagen Buena	172	44,8
	Total	384	100,0

Nota. Datos tomados de la aplicación de instrumentos.**Tabla 33***Información de ajuste de los modelos*

Estadísticos de prueba	
IMAGEN INSTITUCIONAL	
Chi-cuadrado	178,938 ^a
gl	2
Sig. asintótica	0,000

a. 0 casillas (0,0 %) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 128,0.

Nota. Datos tomados de la aplicación de instrumentos.**e) Regla de decisión:**Rechazar H_0 si la Sig es menor a 0,05No rechazar H_0 si la Sig es mayor a 0,05

f) Interpretación:

En la Tabla 32 se ha comprobado que la imagen institucional es de nivel regular y en la Tabla 33 se observa que el p-valor es 0,000 menor a 0,05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador. Por tanto: “La imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022, es regular”.

4.5.3. Verificación de la tercera hipótesis específica**a) Hipótesis estadística:**

Ho: No existe relación significativa entre el código de ética de la función pública y la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022.

H1: Existe relación significativa entre el código de ética de la función pública y la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022.

b) Nivel: 5 % = 0,05

c) Zona de rechazo: $> 0,05$, se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

d) Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 34*Relación del código de ética de la función pública y la imagen institucional*

Correlaciones				
			CÓDIGO DE ÉTICA	IMAGEN INSTITUCIONAL
Rho de Spearman	CÓDIGO DE ÉTICA	Coefficiente de correlación	1,000	0,376**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	N		384	384
	IMAGEN INSTITUCIONAL	Coefficiente de correlación	0,376**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
	N		384	384

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

Nota. Datos tomados de la aplicación de instrumentos.

e) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la Sig es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la Sig es mayor a 0,05

f) Interpretación:

En la Tabla 34 se ha comprobado que existe relación del 0,376 entre la variable código de ética y la variable imagen institucional, es más, se observa que el p-valor es 0,000 menor que 0,05, por tanto: “Existe relación significativa entre el código de ética de la función pública y la Imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022”.

4.5.4. Verificación de la hipótesis general

a) Hipótesis estadística:

Ho: El código de ética de la función pública no incide significativamente en la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022.

H1: El código de ética de la función pública incide significativamente en la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022.

b) Nivel: 5 % = 0,05

c) Zona de rechazo: $> 0,05$, se acepta Ho y se rechaza H1.

d) Estadístico de prueba: Regresión ordinal.

Tabla 35

Información de ajuste de los modelos

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	76,616			
Final	20,626	55,989	2	0,000
Función de enlace: Logit.				

Nota. Elaboración propia.

Tabla 36*Pseudo R cuadrado*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0,136
Nagelkerke	0,174
McFadden	0,096
Función de enlace: Logit.	

Nota. Datos tomados de la aplicación de instrumentos.

e) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la Sig es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la Sig es mayor a 0,05

f) Interpretación:

En la Tabla 34 se ha comprobado que existe relación entre la variable código de ética y la variable imagen institucional; en la Tabla 35 se observa que el p-valor es 0,000 menor a 0,05 y según la Tabla 36 el indicador Nagelkerke muestra que la incidencia del código de ética sobre la variable imagen institucional es de 17,4 %, por tanto: “El código de ética de la función pública incide significativamente en la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022”.

DISCUSIONES

En la presente investigación se planteó como objetivo general establecer de qué manera el código de ética de la función pública incide en la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022. Se formularon hipótesis específicas para abordar esta materia de estudio.

En relación a la primera hipótesis específica, se postuló que el nivel de cumplimiento del código de ética de la función pública en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022, es medio. Los resultados respaldan esta afirmación, ya que, según la Tabla 3, el 52,1 % de los 384 encuestados perciben que el cumplimiento del código de ética de la función pública es de nivel medio; siendo esta situación preocupante ya que estamos analizando a trabajadores de una institución pública que son seleccionados a través de un concurso público para su ingreso a laborar, por lo que, se debería de tener mayor rigurosidad en aspectos tan importantes para conseguir a profesionales íntegros, no solo muy buenos desde la parte técnica, sino que tengan un valor agregado intrínseco en el aspecto de los valores y la ética; por lo que, deberían ser tenidos en cuenta estos temas por las autoridades pertinentes y plantear políticas, planes, y/o programas de desarrollo y/o fortalecimiento de los valores y la ética profesional.

Los resultados obtenidos confirman la hipótesis planteada y se refuerzan mediante un análisis estadístico que incluye el uso de Chi-cuadrado y el p-valor, que fue menor de 0,05 (5 % de error). Las dimensiones de la variable independiente, tales como los principios de la función pública, deberes de la función pública y prohibiciones éticas de la función pública, presentan una tendencia similar. Esto sugiere que, a pesar de los resultados, es necesario abordar esta problemática de manera efectiva, por parte de las autoridades y líderes de la institución en abocar esfuerzos por tener profesionales en constante capacitación técnica y en temas tan sensibles como es la ley del código de ética de la función pública, para que de esta manera se preste un servicio con altos estándares de calidad e integridad profesional al servicio de los ciudadanos. Los resultados de esta

investigación encuentran correlación con lo afirmado por García (2020) en su tesis de maestría titulada "La importancia de la ética en la formación del servidor público en el H. Ayuntamiento de Morelia, Michoacán. Análisis comparativo con Guanajuato, Guanajuato". Este trabajo de investigación subraya la relevancia de la ética en la formación y profesionalización de los servidores públicos para fomentar una cultura ética en el ejercicio de la función pública.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, se planteó que la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Moquegua, Región Moquegua, en el año 2022, es regular. Esto se respalda con datos concretos, ya que, según la Tabla 11, el 53,6 % de los 384 encuestados perciben una imagen institucional regular. Estos resultados reflejan la situación de la institución, y deberían llamar la atención de las autoridades pertinentes para realizar un análisis institucional, plantear planes, y/o programas de desarrollo y/o fortalecimiento de la imagen institucional que proyecta la institución en la sociedad. Además, a nivel de las dimensiones de esta variable, como la imagen esencial, imagen contextual, imagen factual e imagen conceptual, todas ellas muestran una tendencia hacia la indecisión por parte de los encuestados. Lo que es alarmante porque el ciudadano no logra manifestar un criterio ni a favor ni en contra en cuanto a la evaluación de tres dimensiones; por lo que, se puede manifestar una explicación a todo esto, en cuanto se realizó la aplicación de los instrumentos en campo existían varios ciudadanos que desconocen acerca de la institución, sus funciones, su ubicación, los servicios que ofrecen, etc.; lo que los limita de cierta forma a poder emitir una apreciación más decidida en cuanto a la evaluación de estos criterios. Por lo que, está en manos de las autoridades, fortalecer la atención al ciudadano con calidad e integridad en sus servicios; así mismo, fomentar la difusión y proyección social de la institución en la sociedad a través de distintos medios de comunicación como pueden ser la prensa radial, televisiva, escrita, redes sociales; logrando de esta forma, estar presente en la memoria de la colectividad y esta pueda tener una clara percepción e imagen sobre la organización al momento de una evaluación de este tipo. No obstante, es relevante destacar que estos resultados podrían contrastarse con la investigación realizada por Centeno (2020) en su estudio sobre "Ética empresarial y la imagen corporativa de la

asociación sin fines de lucro CONFENADIP, Lima 2020". Aunque esta investigación también aborda la imagen corporativa, difiere en que los encuestados expresaron una alta apreciación.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, se planteó que: Existe relación significativa entre el código de ética de la función pública y la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022. Se ha comprobado que existe relación del 0,376 entre la variable código de ética de la función pública y la variable imagen institucional, es más, se observa que el p-valor es 0,000 menor que 0,05, lo que hace que exista una relación significativa entre ambas variables del estudio. Por lo que, se observa una relación directa entre las variables objeto del estudio, lo que infiere que a mayor cumplimiento del código de ética de la función pública, el ciudadano tiene una mejor percepción de la imagen institucional que proyecta la organización, motivo más que suficiente para que las autoridades fortalezcan una cultura ética, transparente e íntegra en la institución; sin dejar de lado, de tomar las acciones correspondientes en cuanto se pueda detectar alguna situación en contra del código de ética de la función pública. En este punto, es relevante comparar estos resultados con la investigación de Centeno (2020), "Ética empresarial y la imagen corporativa de la asociación sin fines de lucro CONFENADIP, Lima 2020" que encontró una correlación positiva alta entre las variables, a diferencia de la presente investigación.

En cuanto a la hipótesis general, se afirmó el código de ética de la función pública incide significativamente en la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022. Si bien el indicador Nagelkerke en la Tabla 36 muestra una incidencia del 17,4 %, aparentemente baja, en el contexto de una variable tan sensible como el código de ética de la función pública, este porcentaje no debe subestimarse, especialmente al evaluar un servicio público de esta naturaleza. Este estudio puede compararse con la investigación realizada por Duque y Tamayo (2014), "La ética de cara al servidor público; un reto para la gestión humana. Manizales Colombia", que evaluó la importancia e incidencia de la ética en los

colaboradores de INFICALDAS y desarrolló un plan de intervención para promover la adhesión al Código Ético del Instituto por parte de los servidores públicos.

Para enriquecer la discusión se puede precisar los dos párrafos siguientes:

Los resultados de esta investigación revelan un panorama intrigante en relación con el cumplimiento del código de ética de la función pública en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Moquegua. La percepción de que el cumplimiento es de nivel medio, como lo sugiere el 52,1 % de los encuestados, plantea interrogantes significativas. Este hallazgo podría indicar que, a pesar de los esfuerzos por promover la ética en el servicio público, existen desafíos pendientes para las autoridades de turno en su implementación efectiva al interior de la organización. Para comprender completamente esta dinámica, es fundamental explorar las razones detrás de esta percepción y examinar cómo podría influir en la ética y la reputación de la institución. Es posible que se requieran medidas adicionales y estrategias para fortalecer la cultura ética en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Moquegua. Estos podrían incluir: planes, programas, talleres, cursos, pasantías y campañas, dirigidas a los funcionarios y servidores públicos en búsqueda del fortalecimiento e implementación efectiva del código de ética de la función pública. Sin dejar de lado, la promoción de estímulos laborales y reconocimientos al buen desempeño profesional y ético de los funcionarios y servidores públicos. De esta manera, se garantiza un servicio de calidad e íntegro, y se promueve una cultura ética en los trabajadores de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Moquegua.

Los resultados de esta investigación no solo ofrecen una visión reveladora de la relación entre el código de ética de la función pública y la imagen institucional, sino que también tienen implicaciones prácticas significativas. La percepción de una imagen institucional regular por parte del 53,6 % de los encuestados subraya la necesidad de una revisión minuciosa de la gestión de la imagen pública de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Moquegua. La relación y la incidencia significativa encontrada entre el código de ética de la función pública y la imagen institucional, sugiere

que mejorar la el cumplimiento del código de ética de la función pública podría tener un impacto positivo en la percepción de la imagen institucional de la institución. Por lo tanto, se recomienda que las autoridades consideren la implementación de políticas y programas que refuercen la implantación efectiva de la ley del código de ética de la función pública en el ejercicio de la función pública de los trabajadores de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Moquegua, al tiempo que monitorean y mejoran la imagen institucional a través de mayor proyección social utilizando diversos medios de comunicación, informando acerca de sus funciones y servicios que ofrece al ciudadano. Estas medidas, pueden ayudar en gran medida a fortalecer la imagen institucional que proyecta la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Moquegua.

En resumen, esta investigación ha arrojado luz sobre la relación crucial entre el código de ética de la función pública y la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Moquegua, lo que destaca la importancia de la investigación y el aporte a la comunidad científica. Los resultados obtenidos brindan una plataforma sólida para la toma de decisiones informadas y la mejora continua. A medida que avanzamos en la comprensión de los desafíos éticos y de imagen que enfrentan las instituciones públicas, es imperativo que las autoridades y los líderes consideren la importancia de fomentar una cultura ética sólida que, a su vez, pueda influir de manera positiva en la percepción pública de la institución. Estos hallazgos no solo tienen implicaciones para la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Moquegua, sino que también ofrecen una base valiosa para futuras investigaciones y esfuerzos encaminados a fortalecer la integridad y la reputación de las instituciones públicas en general. La ética en el servicio público, es un pilar fundamental para el funcionamiento íntegro de la administración y, como tal, merece una atención constante y un compromiso continuo hacia la excelencia ética.

CONCLUSIONES

1. Los datos recogidos, procesados en cuanto a los resultados de las dimensiones de la variable código de ética de la función pública se tiene: La dimensión principios de la función pública: el 92,45 % de los encuestados son indecisos; la dimensión deberes de la función pública el 49,48 % no definen su apreciación; en relación a la dimensión prohibiciones éticas el 60,16 % no emiten su apreciación. En cuanto a las dimensiones de la variable imagen institucional se tiene: dimensión imagen esencial, el 69,79 % no están ni de acuerdo ni desacuerdo; en cuanto a la imagen contextual el 51,82 % de los encuestados están de acuerdo; en cuanto a la dimensión imagen factual, el 48,44 % están de acuerdo; y en relación a la dimensión imagen conceptual, el 51,82 % expresan su indecisión.
2. Se ha demostrado que los datos procesados, recogidos, y presentados en la en la Tabla 30 referido a la variable código de ética de la función pública que los encuestados el 52,1 % aprecian un nivel medio. Asimismo, en la Tabla 31 se observa que el p-valor es 0,000 menor a 0,05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador. por tanto: “El nivel de cumplimiento del código de ética de la función pública en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022, es de nivel medio”.
3. En la Tabla 32 se ha comprobado que la imagen institucional es de nivel regular y en la Tabla 33, se observa que el p-valor es 0,000 menor a 0,05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador. Por tanto: “La imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022, es regular”.
4. En la Tabla 34 se ha comprobado que existe relación del 0,376 entre la variable Código de ética de la función pública y la variable imagen institucional, es más, se observa que el p-valor es 0,000 menor que 0,05, por tanto: “Existe relación significativa entre el código de ética de la función pública y la imagen institucional

de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022”.

5. En la Tabla 34 se ha comprobado que existe relación entre la variable código de ética de la función pública y la variable imagen institucional; en la Tabla 35 se observa que el p-valor es 0,000 menor a 0,05 y según la Tabla 36, el indicador Nagelkerke muestra que la incidencia del código de ética sobre la variable imagen institucional es de 17,4 %, por tanto: “El código de ética de la función pública incide significativamente en la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022”.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a las altas autoridades de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Moquegua implementar una estrategia de comunicación; es importante contar con una estrategia de comunicación que permita difundir la labor y los logros de la institución a la ciudadanía, utilizando diferentes canales de comunicación como las redes sociales, medios de comunicación, boletines informativos, entre otros. Además, es importante que la comunicación sea transparente, clara y accesible, para fomentar la confianza y credibilidad de la institución.

2. Se sugiere a las altas autoridades de la Dirección Distrital de Defensa Pública y acceso a la Justicia de Moquegua implementar un plan de capacitación y fortalecimiento de competencias sobre el código de ética de la función pública, promover estímulos laborales y reconocimientos para los servidores públicos que promueven el respeto al código de ética de la función pública; es fundamental que el personal de la institución esté capacitado y actualizado en temas de defensa pública y acceso a la justicia, así como en temas de ética y transparencia en la gestión pública. De esta manera, se garantiza un servicio de calidad y se promueve una cultura de transparencia y honestidad en la institución.

3. Se sugiere a las altas autoridades de la Dirección Distrital de Defensa Pública y acceso a la Justicia de Moquegua fortalecer la atención al ciudadano; la institución debe garantizar una atención al ciudadano eficiente y de calidad, mediante la implementación de procesos de atención y gestión de consultas y reclamos. Esto permitirá mejorar la percepción de la ciudadanía sobre la institución y fomentar su confianza en los servicios que se prestan.

4. Se sugiere a las altas autoridades de la Dirección Distrital de Defensa Pública y acceso a la Justicia de Moquegua, tener presente que es muy importante que se fomente una cultura ética en la institución, que promueva la transparencia, la honestidad y la integridad en la gestión pública. Esto se puede lograr mediante la

promoción de valores éticos, la implementación de políticas y procedimientos que favorezcan la ética y la transparencia, y la sanción efectiva de las conductas que no se ajusten al código de ética.

5. Se sugiere a las altas autoridades de la Dirección Distrital de Defensa Pública y acceso a la Justicia de Moquegua tener en cuenta que los líderes de la institución deben ser un ejemplo de cumplimiento del código de ética y de los principios éticos que rigen su trabajo. Es fundamental que los líderes promuevan una cultura ética en la institución, que se comprometan con su cumplimiento y que sancionen efectivamente las conductas que no se ajusten al código de ética. La ejemplaridad de los líderes es fundamental para el éxito de la aplicación del código de ética en la función pública.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvites, J. (2018). *Caratula “El Código De Ética De La Función Pública Y La Mejora De La Gestión Pública De La Sede Central Del Gobierno Regional De Apurímac 2018”*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/35211>
- Báez, C. (2000). *La comunicación efectiva*. Editora BÚHO.
https://books.google.com.do/books?id=dKetaOIuV_sC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false
- Bliss, K., & DeShazo, P. (2009). El Control de la Corrupción en los Gobiernos Locales de América Latina. *CSIS Policy Papers on the Américas*, 2(1). https://csis-website-prod.s3.amazonaws.com/s3fs-public/legacy_files/files/media/csis/pubs/090318_bliss_corruption_webspanish.pdf
- Bravo, Y., & Vásquez, G. (2020). *Calidad del servicio y su relación con la imagen institucional del Banco de la Nación de Trujillo 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50633>
- Cardozo, J. (2022). *Código de ética de la función pública y delitos contra la administración pública en una Municipalidad Distrital de Lima, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Las Américas].
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2587>
- Chacón, Z., Henríquez, J., & Marroquín, L. (2012). *El grado de incumplimiento de la Ley de Ética Gubernamental y su incidencia en el ejercicio de la función pública*. [Tesis de pregrado, Universidad de El Salvador].
<https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/2689>

Chumbe, Y., Rojas, H., & Donayre, E. (2020). *Niveles de conocimiento sobre el código de ética de la función pública y su relación con los cargos que ocupan los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha en el periodo de abril a mayo del 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali].
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4612>

Congreso de la República del Perú. (s.f.).

Decreto Supremo N° 009-2019-JUS. (11 de marzo de 2019). Decreto Supremo que adecúa el Reglamento de la Ley N° 29360, Ley del Servicio de Defensa Pública, al Decreto Legislativo N° 1407 que fortalece el servicio de Defensa Pública.
<https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1748339-1>

Decreto Supremo N° 033-2005-PCM. (18 de abril de 2005). Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/301897/Reglamento_Ley_del_Codigo_de_Etica.pdf?v=1553296196

Del Pozo, J. (27 de Marzo de 2017). *Qué es la imagen corporativa*. waka:
<https://www.somoswaka.com/blog/2017/03/que-es-la-imagen-corporativa/>

Diego, Ó. (2006). *La ética y la corrupción en la política y la administración pública*. [Tesis de Maestría, Universidad Internacional de Andalucía].
<http://hdl.handle.net/10334/45>

Ferro, J. (2020). *Derechos y deberes de los funcionarios públicos*.
https://www.google.com.pe/books/edition/Derechos_y_deberes_de_los_funcionarios_p/eVfjDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Derechos+y+deberes+de+los+funcionarios+p%C3%BAblicos+ferro&pg=PT177&printsec=frontcover

- Finetti, A. (1997). *Marketing Estratégico*. McGraw-Hill.
- Gallegos, R. (2016). *La ética pública en el desempeño profesional de los funcionarios del Ministerio Público sede Chiclayo 2016*. [Tesis Doctoral, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/2506>
- García, G. (2020). *La importancia de la ética en la formación del servidor público en el H. Ayuntamiento de Morelia Michoacán. Análisis comparativo con Guanajuato, Guanajuato*. [Tesis de Maestría, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo].
http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/handle/DGB_UMICH/2732
- García, M. (2015). *Rediseño de la imagen institucional para el reposicionamiento de las unidades educativas dominicanas*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato].
<http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1423>
- Guba, E., & Lincoln, Y. (1994). Paradigmas en pugna en la investigación cualitativa. *London: SAge-Guba*, 105-117. https://nutricion.fcm.unc.edu.ar/wp-content/uploads/sites/16/2013/06/Guba_y_Lincoln_Competicencia_de_paradigmas_inv_cuali.pdf
- Hellriegel, D., Slocum, J., & Woodman, R. (1999). *Comportamiento*. International Thomsom Editores.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Kuentas, S. (2018). *Ley del Código de ética de la función pública y el desempeño laboral de los trabajadores de la Carrera de Derecho de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30450>

Ley N° 27444. Ley del Procedimiento Administrativo General. (julio 2021).
https://www.minedu.gob.pe/transparencia/2021/pdf/TUO_27444-PROCED_ADMINISTRA-Final.pdf

Ley N° 27815. Ley del código de ética de la función pública. (22 de julio de 2002).
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1010779/NormaHomVigente_0420200715-20664-1jmgiv3.pdf?v=1600361985

Ley N° 29175. Ley marco del empleo público. (19 de febrero de 2004).
https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_per_26_ley_28175.pdf

Ley N° 28496. Ley que modifica la Ley N°27815, Ley del código de ética de la función pública. (16 de abril de 2005).
https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_per_27_ley_28496.pdf

Lindor, M. (2019). Ética pública, profesionalización y corrupción en México análisis del efecto Chum. *Tla-melaua revista de ciencias sociales*, 13(47), 70-109.
<https://doi.org/http://orcid.org/0000-0002-6656-4306>

Mínguez, N. (2016). Un marco conceptual para la imagen corporativa. *ZER: Revista De Estudios De Comunicación = Komunikazio Ikasketen Aldizkaria*, 5(8).
<https://doi.org/https://doi.org/10.1387/zer.17426>

- Mínguez, N. (2016). *Un marco conceptual para la imagen corporativa*. ZER: Revista de Estudios de Comunicación=Mínguez, N. (2016). *Un marco conceptual para la imagen corporativa*. .
- Mondy, W. (2005). *Administración de recursos humanos*. Pearson educación.
https://www.academia.edu/37949772/Administraci%C3%B3n_de_recursos_humanos_R_W_A_Y_N_E_M_O_N_D_Y
- Oficina Regional Andina. (2018). *Guía para la gestión de la comunicación en las instituciones*. Brot fur die Welt.
<https://cdn01.pucp.education/comunicaciones/2019/05/08173109/calandria-guia-gestion-comunicacion-instituciones-brot.pdf>
- Oluwole. (2020). Corporate social responsibility and organizational image: A study of selected medium scale enterprises in south.
<http://www.ijalbs.com/index.php/ijalbs/article/view/110>
- Palomo, M. (2011). *Técnicas de comunicacion en restauración*. Ediciones paraninfo S.A.
- Pisco, D. (2019). *La ética profesional y su relación con la planificación educativa de docentes en la unidad educativa “Junta Nueva” Ecuador 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/38340>
- Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Educação. Revista do Centro de Educação*, 31(1), 11-22.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=117117257002>
- Rodríguez, V. (2008). *Comunicación Corporativa: Un derecho y un deber*. Ril Editores.

- Sal y Rosas, L. (2021). *El nivel de conocimiento del Código de Ética en los servidores en una entidad pública, Lima 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68017>
- Sevilla, L. (2018). *Incidencia del código de ética del servidor público en la transparencia de la información en la UGEL - Ferreñafe*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21709>
- Taípe, M. (2017). *Ética, innovación y responsabilidad en la función gubernamental del contador público y sus efectos en el desempeño laboral en la gestión del gobierno regional de Ayacucho, 2015*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/1399>
- Tamayo, J., & Duque, A. (2014). *La Ética de cara al servidor público; un reto para la gestión humana*. [Trabajo de grado, Universidad de Manizales]. <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/1569>
- Transparency International. (2021). Índice de percepción de la corrupción 2020. https://images.transparencycdn.org/images/CPI2020_Report_ES_0802-WEB.pdf
- Uvalle, R. (2014). La importancia de la ética en la formación de valor público. *Estudios políticos (México)*(32), 59-81. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ep/n32/n32a4.pdf>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

TITULO: “EL CÓDIGO DE ÉTICA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA MOQUEGUA, REGIÓN MOQUEGUA, AÑO 2022”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
<p><u>Problema general:</u></p> <p>¿De qué manera el código de ética de la función pública incide en la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022?</p>	<p><u>Objetivo general:</u></p> <p>Establecer de qué manera el código de ética de la función pública incide en la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022.</p>	<p><u>Hipótesis general:</u></p> <p>El código de ética de la función pública incide significativamente en la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022.</p>	<p><u>Variable independiente:</u></p> <p>Código de ética de la función pública</p>	<p>Principios de la función pública</p> <p>Deberes de la función pública</p> <p>Prohibiciones éticas de la función pública</p>
<p><u>Problemas específicos:</u></p> <p>¿Cuál es el nivel de cumplimiento del código de ética de la función pública en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022?</p>	<p><u>Objetivos específicos:</u></p> <p>Medir el nivel de cumplimiento del código de ética de la función pública en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022.</p>	<p><u>Hipótesis específicas:</u></p> <p>El nivel de cumplimiento del código de ética de la función pública en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022, es medio.</p>	<p><u>Variable dependiente:</u></p> <p>Imagen Institucional</p>	<p>Imagen esencial</p>

¿Cómo es la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022?	Establecer como es la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022.	La imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022, es regular.	Imagen contextual
¿De qué manera se relaciona el código de ética de la función pública con la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022?	Demostrar de qué manera se relaciona el código de ética de la función pública con la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022.	Existe relación significativa entre el código de ética de la función pública y la imagen institucional de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, Región Moquegua, año 2022.	Imagen factual
MÉTODO Y DISEÑO		POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Tipo de Investigación: El tipo de investigación es básica.		Universo:	Método:
Nivel de Investigación: El nivel es explicativo.		La población está constituida por los ciudadanos del Distrito de Moquegua, y como a la fecha año 2022 no se cuenta con una información oficial y exacta, tomaremos como población infinita.	Se aplicará el Método Científico
Diseño de Investigación: El diseño de la investigación del presente trabajo es no experimental		Muestra:	Técnica: Encuesta. Observación Documental.
		Considerando a nuestra población del Distrito de Moquegua como infinita para el periodo de tiempo año 2022, la muestra será de 384 ciudadanos, es decir N=384.	Instrumentos: Cuestionario. Tratamiento estadístico: Estadística descripta e inferencial según corresponda.

3	Considera usted que la Ley del Código de Ética de la Función Pública es indispensable para mejorar el comportamiento ético de los servidores públicos.					
4	Considera que una buena remuneración y condiciones adecuadas de trabajo son imprescindibles para mejorar el comportamiento ético de los servidores públicos.					
5	Usted cree que los trabajadores de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, vulneran el código de ética de la función pública.					
6	Alguna vez usted ha vulnerado los principios, los deberes y prohibiciones del código de ética de la función pública.					
DIMENSIÓN 1: Principios de la función pública		1	2	3	4	5
7	Los servidores públicos actúan con respeto la constitución política y las leyes.					
8	Los servidores públicos actúan con rectitud, honradez y honestidad desechando todo provecho o ventaja personal.					
9	Los servidores públicos brindan calidad en cada una de las funciones a su cargo.					
10	Los servidores públicos tienen una formación sólida, técnica, legal y moral.					
11	Los servidores públicos realizan sus funciones con autenticidad.					
12	Los servidores públicos actúan con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros de la institución.					
13	Los servidores públicos actuación con Justicia y equidad.					
14	Los servidores públicos actuación con lealtad al estado de derecho.					
DIMENSIÓN 2: Deberes de la función pública		1	2	3	4	5
15	Los servidores públicos actúan con absoluta imparcialidad política, económica o de cualquier otra índole en el desempeño de sus funciones.					
16	Los servidores públicos ejecutan sus actividades de manera transparente y son accesibles al conocimiento público.					
17	Los servidores públicos guardan reserva respecto de hechos o informaciones que tengan conocimiento en el ejercicio de sus funciones.					
18	Los servidores públicos realizan un ejercicio adecuado del cargo.					
19	Los servidores públicos protegen y conservan los bienes del estado.					

20	Los servidores públicos desarrollan sus funciones a cabalidad y de forma integral.					
DIMENSIÓN 3: Prohibiciones éticas de la función pública		1	2	3	4	5
21	Los servidores públicos mantienen intereses en conflicto o aceptan situaciones en cuyo contexto sus provechos personales pudieran entrar en conflicto.					
22	Los servidores públicos obtienen beneficios o ventajas indebidas para sí mismos o para otros.					
23	Los servidores públicos realizan actividades de proselitismo político.					
24	Los servidores públicos hacen uso correcto de la información privilegiada.					
25	Los servidores públicos ejercen presiones, amenazas o acoso sexual contra otros servidores públicos subordinados.					

6	Las actividades y servicios que realiza de la institución se basan en un marco legal vigente.					
7	La ubicación geográfica de la institución es acorde a la prestación de los servicios que ofrece.					
8	Considera apropiadas la infraestructura, equipamiento y tecnología de la institución.					
9	Considera adecuados los horarios de atención al público.					
10	Considera apropiada la vestimenta que usa el personal que labora en la institución.					
11	La institución realiza actividades de proyección social para la sociedad civil.					
12	La institución ofrece servicios en base a las necesidades y expectativas de la sociedad.					
DIMENSIÓN 3: Imagen factual		1	2	3	4	5
13	Los servicios que brinda la institución, producen resultados positivos en la sociedad.					
14	Los trámites de los servicios que presta la institución se realizan de forma oportuna y eficiente.					
15	La institución es una entidad del sector justicia sólida y confiable.					
16	Considera que el personal que labora en la institución posee cualidades, habilidades y capacidades óptimas para el ejercicio de sus funciones.					
17	El trabajo del personal de la institución genera confianza y seguridad.					
18	Los trabajadores se identifican con la institución.					
19	Ha mejorado el prestigio de la institución en la sociedad.					
DIMENSIÓN 4: Imagen conceptual		1	2	3	4	5
20	Son efectivos los medios de comunicación que utiliza la institución para informar los servicios que ofrece.					
21	Existe trabajo de equipo con la finalidad de mejorar permanentemente la imagen institucional.					
22	Los colaboradores participan en los protocolos de bioseguridad para mantener el prestigio de la institución.					
23	Se hace uso de boletines, trípticos, revistas informativas, etc. Para dar a conocer las actividades que realiza la institución.					
24	Es oportuna información que brinda la institución a través de los diferentes medios de comunicación y redes sociales.					
25	Es positiva la imagen de la institución en la sociedad.					

Anexo 04. Validez de contenido por expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
Maestría en Gerencia Pública

TÍTULO: "EL CODIGO DE ÉTICA DE LA FUNCION PUBLICA Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA MOQUEGUA, REGION MOQUEGUA, AÑO 2021".

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: ...MAGISTER. MALAGA GARCIA CALDERON WILBERT ENRIQUE.....
 1.2. Cargo e institución donde labora: ...DEFENSOR PÚBLICO - MINISTERIO DE JUSTICIA.....
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: ...CUESTIONARIO CÓDIGO DE LA ÉTICA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.....
 1.4. Autor (es) del Instrumento: CRISTIAN ALBERTO GAMEZ GUTIERREZ.....

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACIÓN	Presenta una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los dimensiones, indicadores y las items.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10.APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable (X) Desfavorable ()

IV. DATOS COMPLEMENTARIOS:

Lugar y fecha: Moquegua 04/05/2021.

Firma del Experto

Teléfono Nº: 991669387.....

DNI: 29530872.....



UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
Maestría en Gerencia Pública

TÍTULO: "EL CODIGO DE ÉTICA DE LA FUNCION PUBLICA Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA MOQUEGUA, REGION MOQUEGUA, AÑO 2021".

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: MAGISTER. CHIRINOS JAIME HENRRY
- 1.2. Cargo e institución donde labora: DEFENSOR PUBLICO MINISTERIO DE JUSTICIA
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: ...CUESTIONARIO CÓDIGO DE LA ÉTICA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
- 1.4. Autor (es) del Instrumento: CRISTIAN ALBERTO GAMEZ GUTIERREZ.....

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4.ORGANIZACIÓN	Presenta una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los dimensiones, indicadores y las items.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10.APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable (X) Desfavorable ()

IV. DATOS COMPLEMENTARIOS:

Lugar y fecha: Moquegua 04/05/2021.

Firma del Experto

Teléfono Nº: 953651532

DNI: 04646730



UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
Maestría en Gerencia Pública

TÍTULO: "EL CODIGO DE ÉTICA DE LA FUNCION PUBLICA Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA MOQUEGUA, REGION MOQUEGUA, AÑO 2021".

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Mgr. CASQUINA ALCA, EDWIN
 1.2. Cargo e institución donde labora: ESPECIALISTA EN COMUNICACIONES - AUTODEFENSA - PROYECTO PAJES SI GOAS II
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: ...CUESTIONARIO CÓDIGO DE LA ÉTICA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
 1.4. Autor (es) del Instrumento: CRISTIAN ALBERTO GAMEZ GUTIERREZ.....

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presenta una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores y los ítems.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable () Desfavorable ()

IV. DATOS COMPLEMENTARIOS:

Lugar y fecha: Moquegua 04/05/2021.

Firma del Experto 

Teléfono N°: 994477928

DNI: 41538373



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
Maestría en Gerencia Pública

TÍTULO: "EL CODIGO DE ÉTICA DE LA FUNCION PUBLICA Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA MOQUEGUA, REGION MOQUEGUA, AÑO 2021".

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: MAGISTER MALAGA GARCIA CALDERON WILBERT ENRIQUE
- 1.2. Cargo e institución donde labora: DEFENSOR PÚBLICO - MINISTERIO DE JUSTICIA
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO IMAGEN INSTITUCIONAL
- 1.4. Autor (es) del instrumento: CRISTIAN ALBERTO GAMEZ GUTIERREZ

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable (X) Desfavorable ()

IV. DATOS COMPLEMENTARIOS:

Lugar y fecha: Moquegua 04/05/2021.

Firma del Experto



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
Maestría en Gerencia Pública

TÍTULO: "EL CODIGO DE ÉTICA DE LA FUNCION PUBLICA Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA MOQUEGUA, REGION MOQUEGUA, AÑO 2021".

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: MAGISTER. CHIRINOS JAIME HENRRY
 1.2. Cargo e institución donde labora: DEFENSOR PUBLICO MINISTERIO DE JUSTICIA
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO IMAGEN INSTITUCIONAL
 1.4. Autor (es) del Instrumento: CRISTIAN ALBERTO GAMEZ GUTIERREZ

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable (X) Desfavorable ()

IV. DATOS COMPLEMENTARIOS:

Lugar y fecha: Moquegua 04/05/2021.

Firma del Experto 

Teléfono Nº: 953651532

DNI: 04646730



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
Maestría en Gerencia Pública

TÍTULO: "EL CODIGO DE ÉTICA DE LA FUNCION PUBLICA Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA MOQUEGUA, REGION MOQUEGUA, AÑO 2021".

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: MGR. CASQUINA ALCA EDWIN
 1.2. Cargo e institución donde labora: ESPECIALISTA EN COMUNICACIONES - AUTODEFENSA - PROYECTO PAJES SIGUAS II
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: **CUESTIONARIO IMAGEN INSTITUCIONAL**
 1.4. Autor (es) del instrumento: CRISTIAN ALBERTO GAMEZ GUTIERREZ

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable (X) Desfavorable ()

IV. DATOS COMPLEMENTARIOS:

Lugar y fecha: Moquegua 04/05/2021.

Teléfono N°: 994477928

Firma del Experto 

DNI: 41538373