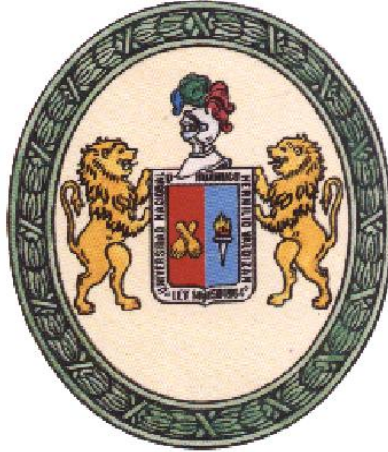


**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO**



=====
**“LA APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE
CAPACITACIÓN EN ÉTICA PÚBLICA Y LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO – 2016”**
=====

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS POLÍTICAS

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA**

TESISTA: EMAN BESALEEL GUTIERREZ VENTOCILLA

ASESOR: Dr. ABIMAEEL ADAM FRANCISCO PAREDES

HUÁNUCO – PERÚ

2 019

Dedicatoria:

A: Dios, por darme la oportunidad de vivir y a mi esposa por ser el soporte en mi desarrollo personal y profesional.

A: mis hijos, quienes me motivan cada día a lograr mis metas académicas en mi carrera profesional.

Agradecimiento:

A: los distinguidos docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”, por su aporte teórico y práctico en mi formación profesional a nivel de Maestría.

Resumen

El presente trabajo de investigación titulada “la aplicación del programa “Fortalecimiento de la Competencia Profesional en Ética Pública y la Mejora de la Prestación de Servicios Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco-2016”, es un aporte al ámbito de la investigación científica cuyos resultados pueden influir en las ciencias de la Administración, tiene como objetivo determinar si el programa de capacitación “Fortalecimiento de la Competencia Profesional en Ética Pública en la Mejora de la Prestación de Servicios Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco- 2016”. El método aplicado desarrolla el análisis e interpretación de los resultados en donde se utilizó el diseño cuasi experimental, se trabajó con una muestra de 80 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco, a quienes se les ha practicado un cuestionario de preguntas antes y después de aplicar el programa de capacitación. Para estimar los estadígrafos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial y, para la contrastación de la hipótesis los cambios producidos son los siguientes: los que cambiaron su percepción de malo a bueno es igual a 23 y los que cambiaron su percepción de bueno a malo es igual a 5; de los resultados podemos decir que hay una mayor cantidad de cambios positivos que cambios negativos, y además como el p -valor 0,001 es menor que el valor de alfa 0.05, entonces existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, La aplicación del programa de capacitación “Fortalecimiento de la Competencia Profesional en Ética Pública” influye de manera positiva en la Mejora de la Prestación de Servicios Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016”.

Palabras claves:

Comportamiento, funcionario, atención al administrado.

Abstract

The present research work entitled "the application of the program" Strengthening Professional Competence in Public Ethics and the Improvement of the Provision of Administrative Services in the Provincial Municipality of Pasco- 2016 ", is a contribution to the field of scientific research whose results can influence the sciences of the Administration, aims to determine whether the training program "Strengthening of Professional Competence in Public Ethics in the Improvement of the Provision of Administrative Services in the Provincial Municipality of Pasco- 2016". The applied method develops the analysis and interpretation of the results where the quasi-experimental design was used, we worked with a sample of 80 workers of the Provincial Municipality of Pasco, who had been asked a questionnaire before and after applying the training program. To estimate the statisticians, descriptive and inferential statistics were used and, for the hypothesis of the hypothesis, the changes produced are the following: those who changed their perception from bad to good equals 23 and those who changed their perception from good to bad is equal to 5; of the results we can say that there is a greater amount of positive changes than negative changes, and also because the p_value 0.001 is less than the value of alpha 0.05, then there is enough evidence to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis; That is, the application of the training program "Strengthening of Professional Competence in Public Ethics" positively influences the Improvement of the Provision of Administrative Services in the Provincial Municipality of Pasco - 2016 ".

Keywords:

Behavior, official, attention to the administered.

.

Índice

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Resumen	IV
Abstract	V
Índice	VI
Introducción	X
CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Fundamentación del problema de investigación.....	1
1.2. Justificación.....	3
1.3. Importancia o propósito.....	5
1.4. Limitaciones.....	6
1.5. Formulación del problema de investigación.....	7
1.5.1. Problema general	
1.5.2. Problemas específicos	
1.6. Formulación de los objetivos.....	8
1.6.1. Objetivo general	
1.6.2. Objetivos específicos	
1.7. Formulación de las hipótesis.....	9
1.7.1. Hipótesis general:	
1.7.2. Hipótesis específicas:	
1.8. Variables.....	10
1.8.1. Variable independiente	
1.8.2. Variable dependiente	
1.9. Operacionalización de las variables.....	11
1.10. Definición de términos operacionales.....	13
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes.....	14
A). A Nivel Internacional.....	14
B). A Nivel Nacional.....	16
2.2. Bases teóricas.....	19
2.2.1. PROGRAMA FORTALECIMIENTO DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL EN ÉTICA PÚBLICA (FOCOPEPPSAMUPP)..	19

2.2.2. ESTRUCTURA DEL PROGRAMA FORTALECIMIENTO DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL EN ÉTICA PÚBLICA Y LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO (FOCOPEPPSAMUPP).....	19
2.2.3. LA ÉTICA EN LA FUNCIÓN PÚBLICA.....	24
2.2.4. TEORÍA DE LA ÉTICA.....	27
2.2.5. DIMENSIONES DE LA ÉTICA.....	30
2.2.6. PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.....	31
2.2.7. CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	32
2.2.8. LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	33
2.2.9. SATISFACCIÓN, EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN DEL SERVICIO POR LOS USUARIOS.....	35
2.2.10. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	38
2.2.11. LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....	39
2.3. Bases conceptuales.....	41
2.3.1. Programa Fortalecimiento de la Competencia Profesional en Ética Pública (FOCOPEPPSAMUPP).....	41
A. ÉTICA PROFESIONAL	
B. FORMACIÓN CONTINUA	
C. CONCIENCIACIÓN.	
D. EVALUACIÓN.	
E. RECONOCIMIENTO.	
2.3.2. PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.....	42
A. SATISFACCIÓN	
B. ELEMENTOS TANGIBLES	
C. CONFIANZA	
D. RESPONSABILIDAD	
E. EMPATÍA	
F. LA PERCEPCIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO.	
G. RELACIÓN CON USUARIOS.	
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	46
3.1. Ámbito.....	46
3.2. Población.....	46

3.3. Muestra.....	47
3.4. Nivel y tipo de estudio.....	48
3.5. Diseño de investigación.....	49
3.6. Técnicas e instrumentos.....	50
3.7. Validación y confiabilidad del instrumento.....	50
3.8. Procedimiento.....	53
3.9. Tabulación.....	53
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	57
4.1. Análisis descriptivo.....	57
4.1.1. Resultados por indicador para la dimensión 1, Ética de la función pública, en el grupo de control, trabajadores municipales contratados en la municipalidad provincial de Pasco.....	57
4.1.2. Resultados por indicador para la dimensión 2, Conducta ética ante el conflicto de intereses, en el grupo de control, trabajadores municipales contratados en la municipalidad provincial de Pasco.....	61
4.1.3. Resultados por indicador para la dimensión 3, Gestión en las contrataciones del estado, en el grupo de control, trabajadores municipales contratados en la municipalidad provincial de Pasco.....	65
4.1.4. Resultados por indicador para la dimensión 4, Satisfacción ciudadana, en el grupo de control, trabajadores municipales contratados en la municipalidad provincial de Pasco.....	68
4.1.5. Resultados por indicador para la dimensión 1, Ética de la función pública, en el grupo experimental, trabajadores municipales nombrados y con cargos jerárquicos en la municipalidad provincial de Pasco.....	69
4.1.6. Resultados por indicador para la dimensión 2, Conducta ética ante el conflicto de intereses, en el grupo experimental, trabajadores municipales nombrados y con cargos jerárquicos en la municipalidad provincial de Pasco.....	73
4.1.7. Resultados por indicador para la dimensión 3, Gestión en las contrataciones del estado, en el grupo experimental, trabajadores municipales nombrados y con cargos jerárquicos en la	

municipalidad provincial de Pasco.....	74
4.1.8. Resultados por indicador para la dimensión 4, Satisfacción ciudadana, en el grupo experimental, trabajadores municipales nombrados y con cargos jerárquicos en la municipalidad provincial de Pasco.....	75
4.1.9 . Descripción de estadígrafos.....	76
4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis.....	77
4.2.1. Restas de medias para cada dimensión en el grupo experimental	77
4.2.2. Comprobación de hipótesis general.....	78
4.2.3. Comprobación de hipótesis específica 1.....	79
4.2.4. Comprobación de hipótesis específica 2.....	81
4.2.5. Comprobación de hipótesis específica 3.....	83
4.2.6. Comprobación de hipótesis específica 4.....	86
4.3. Discusión de resultados.....	88
4.3.1. Contrastación con los Referentes Bibliográficos.....	88
4.3.2. En base a la prueba de hipótesis general.....	93
4.4. Aporte de la investigación.....	94
CONCLUSIONES.....	96
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS.....	100
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	101
ANEXOS.....	105

- ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA
- ANEXO 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO
- ANEXO 3: CUESTIONARIO
- ANEXO 4: VALIDACION DE INSTRUMENTO
- ANEXO 5: PLAN DE CAPACITACIÓN
- ANEXO 6: TABLA DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO
- ANEXO 7: TABLA DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO
- ANEXO 8: NOTA BIOGRÁFICA
- ANEXO 9: ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE DOCTOR
- ANEXO 10: AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA
DE POSGRADO

Introducción

La ética es una disciplina filosófica que busca explicar la acción humana tanto individual como colectiva. Se le conoce como la ciencia de la acción moral, entendiendo la moral como un sistema de reglas que debe observar el individuo. Los servidores públicos están en la obligación de actuar sobre la base de la ética y la transparencia que es toda acción que ejerce el servidor público sin ocultar ninguna información sobre sus hechos en el ejercicio de su desempeño laboral, en tanto que la ética interactúa en la organización pública bajo la premisa de que las personas con calidad humana dan lugar a una cultura de mayor calidad, ya que la cultura depende de quienes forman la organización, con sus principios, valores y moral facilitando lo que se realiza y actuando bien, con acciones transparentes.

La lucha contra los actos de corrupción no sólo debe agotarse en la faceta represiva de los delitos e infracciones administrativas, sino que también debe atender a la exigencia de valores éticos en la actuación de los funcionarios públicos y en el valor integrador que la ética pública puede brindar a las diversas dimensiones que cubren una organización pública (cultural, teleológica y práctica). Es aquí donde los códigos de ética de función pública cumplen un papel importante en el correcto funcionamiento de la administración pública, toda vez que positivizan los principios y deberes éticos que la administración, como organización, reconoce y exige a sus funcionarios. Debe tenerse en cuenta que una de las principales causas del fenómeno de la corrupción es la ausencia de valores éticos en la sociedad, lo

cual explica la poca claridad para determinar lo correcto y lo incorrecto en el ejercicio de la función pública.

Es por ello resulta indispensable que en el Perú haya un sistema de contrataciones que sea transparente, eficiente y confiable. Para ello, se requiere un fortalecimiento de la administración pública que garantice que los presupuestos de las Entidades sean ejecutados correctamente, de acuerdo con proyectos y programas previamente aprobados, que estén ligados a los Planes Estratégicos derivados de las políticas de los gobiernos locales, en función de las prioridades públicas.

La Municipalidad Provincial de Pasco, como organismo autónomo se rige por la Constitución Política del Perú de 1993, Ley N° 27867 - Ley orgánica de gobiernos regionales, Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, se establecen las normas comunes para las actuaciones de la función administrativa del Estado modificada por el D.S N° 006-2017-JUS. Asimismo, las modernizaciones de las contrataciones públicas requieren una orientación guía como Estratégica de Contrataciones Anuales (PAC), con la finalidad que el sistema de contrataciones públicas sea eficiente, transparente y controle el uso óptimo de los recursos para lograr el mayor valor de ejecución realizada en favor de la población de la provincia de Pasco.

En este sentido la presente tesis ha desarrollado cuatro capítulos:

El Capítulo I: Presenta la descripción del Problema de investigación, se formula el problema, objetivos, hipótesis, las variables su operacionalización y definición de términos operacionales.

El Capítulo II: Contiene el marco teórico, se presenta los antecedentes, bases teóricas y conceptuales del tema investigado, los sistemas políticos y paradigmas de la axiología ética, así como aportes de conocimientos científico que sustentan la investigación.

El Capítulo III: Estructura la metodología, señalando el ámbito, población y muestra, se especifica el tipo y diseño utilizados, así como las técnicas de validación y confiabilidad del instrumento y procedimientos del desarrollo de la investigación.

El Capítulo IV: Resultados y Discusión, mostramos los resultados de la investigación con aplicación de la estadística como instrumento de medida; y su discusión con los antecedentes, bases teóricas, la prueba de hipótesis y el aporte científico de esta investigación.

Finaliza el presente trabajo de investigación con las conclusiones, recomendaciones o sugerencias, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema de investigación

La aplicación de la ética pública en las municipalidades del Perú es fundamental dado que operan en los servicios que presta la administración pública. Así, las obras que ejecuten los funcionarios o servidores deben satisfacer los intereses de la comunidad o los administrados. La ética pública, conlleva a un buen comportamiento en la asistencia a los vecinos; siendo un poderoso instrumento de control en contra las arbitrariedades cometidas en el uso del poder público; es decir un elemento primordial para el restablecimiento de la confianza pública. Se trata de un factor importante para volver a confiar en las instituciones públicas mediante la conducta honesta, eficiente y objetiva de los servidores públicos. Por ello la ética pública es una herramienta que promueve, combate el ejercicio corrupto en los trabajadores

municipales, dando como resultado el cambio del patrón en su desarrollo de funciones, actuando con responsabilidad y eficiencia ética, generándose así mejores resultados en los servicios que prestan las instituciones públicas. Resaltar que la finalidad de las instituciones públicas es la satisfacción en el servicio al ciudadano, mejorando su calidad de vida.

Sin embargo en el plano local, la municipalidad provincial de Pasco enfrenta una serie de dificultades para lograr sus metas y objetivos, hay una deficiente e ineficaz gestión administrativa de las contrataciones públicas de obras que se refleja principalmente en casos administrativos y judiciales de personal y proveedores de obras, investigaciones frecuentes por la fiscalía anticorrupción a ex alcaldes personal que en condición de directivo, funcionario o trabajador que han realizado actos de corrupción de peculado en sus diversas modalidades, Concusión, Corrupción de Funcionarios y otros delitos registrados en el (Sistema de Gestión Fiscal (SGFP)-2016; del mismo modo, la Contraloría General de la República a través de los Órganos de Control Interno, como parte de su función, desde siempre han venido realizando acciones de control para confirmar actos de corrupción según el (Mapa de Riesgo de Corrupción - Región Pasco-2016). A la fecha continua las incorrectas actuaciones de los funcionarios y servidores que participan en el ámbito de las contrataciones del Estado porque no existe un control adecuado sobre estas conductas antiéticas, teniendo la misión los organismos que participan en las contrataciones del Estado de denunciar y sancionar.

Además de otros problemas que puede resaltarse es la improductiva organización del trabajo, la deficiente selección y falta de motivación, orientación al cambio, desarrollo de habilidades, comportamientos adecuados, actitudes positivas y deficiente calificación de los trabajadores con resultados de incompetencia laboral, entre otros, debido a la asignación de funciones sin ningún criterio técnico. Por tanto, la municipalidad administrativamente son seriamente criticadas y cuestionadas en los medios de comunicación: canales de televisión, radios, revistas, periódicos permanentemente existe denuncias de corrupción cometidas por directivos, funcionarios y trabajadores municipales; de este modo se divulgan complejas malversaciones y grandes fraudes institucionales que el ciudadano común y corriente no puede sino asombrarse ante el evidente ingenio e "inteligencia" con que actúan estas personas que se aprovechan del cargo de confianza que reciben por parte de los alcaldes electos.

En base a la descripción del problema planteado, existen los siguientes motivos para justificar la investigación.

1.2. Justificación

- En lo teórico, la investigación se justifica porque recoge aportes de conocimientos teóricos sobre la Ética Pública tiene para que las personas que ocupen un cargo público lo hagan con diligencia y honestidad como resultado de la razón humana, la conciencia, la madurez de juicio, la responsabilidad y el sentido del deber. Una

adopción verdadera de la ética exige un profundo cambio de concepción, de actitud psíquica, de mentalidad, que impida pensamientos corruptos, ya que Todo servidor público se debe a su comunidad, su sueldo es pagado por la sociedad y por lo tanto tiene una responsabilidad y un compromiso con la comunidad a la cual además debe respetar. Lo que se pretende al fomentar la ética es motivar a los servidores públicos, obtener mejores resultados en la prestación de servicios, disuadir a evitar prácticas deshonestas lo cual conllevaría a una recuperación de la confianza ciudadana. En la actual gestión del gobierno municipal es la ausencia de un código de ética a nivel interno, porque a nivel nacional el sistema carece de un verdadero control del código de ética por parte del ejecutivo.

- En lo Práctico, la presente investigación se justifica porque se pretende determinar si el programa de capacitación “Fortalecimiento de la Competencia Profesional en Ética Pública influye en la Mejora de la Prestación de Servicios Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco. Nos dará un amplio espacio a explicar con mucho rigor la construcción del Índice de Riesgos de Corrupción, herramienta de análisis cuantitativo construida en la investigación y ser comprobadas en este estudio. Pues es necesario, buscar la forma de disuadir la comisión de actos de corrupción en agravio del Estado, fenómenos que afectan a la sociedad y debilitan a las municipalidades, al distorsionar la distribución de recursos

económicos. Además, impide el desarrollo y aleja a la ciudadanía del proceso político al ocasionar la pérdida de confianza en la gestión pública local.

- En lo social, también se justifica, porque tiene relevancia social en la aplicación de políticas públicas que conlleven a impulsar acciones tendientes a la reducción de actos de corrupción y así mejorar el gasto social y la calidad de vida de la población. Ya que la corrupción y el fraude tienen un carácter “sistémico” en el sistema municipal en todo el país, perjudicando sobre todo a los sectores más pobres y fomentando la división entre los ciudadanos. Además, de impedir el desarrollo, aleja a la ciudadanía del proceso político al ocasionar la pérdida de confianza en la gestión pública local. Por ello, se aplica el programa de capacitación “Fortalecimiento de la Competencia Profesional en Ética Pública para la Mejora de la Prestación de Servicios Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco, con capacidades, habilidades, cualidades y destrezas que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización interna de los trabajadores municipales para producir comportamientos que no afecten el desempeño laboral, ya que este es un factor que refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su productividad.

1.3. Importancia o propósito

El presente trabajo de investigación tiene como propósito terminar con estos actos delictivos, utilizando en este caso una herramienta eficiente y adecuado denominado programa de capacitación “Fortalecimiento de la Competencia Profesional en Ética Pública para la Mejora de la Prestación de Servicios Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco. Ya que la Ética aplicada a la función municipal implica servicio a la ciudadanía como un elemento clave para la creación y el mantenimiento de la confianza en la administración de los recursos destinados a obras públicas mediante la conducta honesta, eficiente, objetiva e íntegra de los funcionarios en la gestión de los asuntos públicos en cada área administrativa de la municipalidad.

1.4. Limitaciones

Las limitaciones advertidas en la ejecución de la presente investigación fueron las siguientes:

- Escasa bibliografía especializada y antecedentes de trabajos de investigación sobre el título del tema de estudio a nivel local.
- Dificultad para acceder al registro de los procesos judiciales seguidos en la Fiscalía y juzgados anticorrupción en la provincia Pasco.
- Dificultad al acceso a la información de los procesos judiciales a exalcaldes y ex funcionarios de la Municipalidad provincial de Pasco por su reserva correspondiente en la Gerencia de Asesoría Legal.

1.5. Formulación del problema de investigación

1.5.1. Problema general

- ✓ ¿De qué manera influye el programa de capacitación “Fortalecimiento de la Competencia Profesional en Ética Pública en la Mejora de la Prestación de Servicios Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco- 2016?

1.5.2. Problemas específicos

- ✓ ¿En qué medida el programa de capacitación, repercute en la ética de la función pública de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016?
- ✓ ¿De qué manera el programa de capacitación incide en la conducta ética ante el conflicto de intereses de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016?
- ✓ ¿De qué manera el programa de capacitación influye en el conocimiento de la gestión en las contrataciones del estado de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016?
- ✓ ¿De qué manera el programa de capacitación influye en la satisfacción ciudadana de los servicios recibidos por los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016?

1.6. Formulación de los objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar si la aplicación del programa de capacitación “Fortalecimiento de la Competencia Profesional en Ética Pública influye en la Mejora de la Prestación de Servicios Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.

1.6.2. Objetivos específicos

Conocer si el programa de capacitación, repercute en la ética de la función pública de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.

- ✓ Evaluar si el programa de capacitación incide en la conducta ética ante el conflicto de intereses de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.
- ✓ Determinar si el programa de capacitación influye en el conocimiento de la gestión en las contrataciones del estado de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.
- ✓ Evaluar de qué manera el programa de capacitación influye en la satisfacción ciudadana de los servicios recibidos por los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.

1.7. Formulación de las hipótesis

1.7.1. Hipótesis general:

- ✓ **Hi:** La aplicación del programa de capacitación “Fortalecimiento de la Competencia Profesional en Ética Pública influye de manera positiva en la Mejora de la Prestación de Servicios Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.
- ✓ **H0:** La aplicación del programa de capacitación “Fortalecimiento de la Competencia Profesional en Ética Pública no influye de manera positiva en la Mejora de la Prestación de Servicios Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.

1.7.2. Hipótesis específicas:

- ✓ **Hi₁:** El programa de capacitación, repercute de manera positiva en la ética de la función pública de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.
- ✓ **HO₁:** El programa de capacitación, no repercute de manera positiva en la ética de la función pública de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.
- ✓ **Hi₁:** El programa de capacitación incide de manera positiva en la conducta ética ante el conflicto de intereses de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.
- ✓ **HO₂:** El programa de capacitación no incide de manera positiva en la conducta ética ante el conflicto de intereses de los

trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.

- ✓ **Hi₃**: El programa de capacitación influye de manera positiva en el conocimiento de la gestión en las contrataciones del estado de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.
- ✓ **HO₃**: El programa de capacitación no influye de manera positiva en el conocimiento de la gestión en las contrataciones del estado de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.
- ✓ **Hi₄**: El programa de capacitación influye de manera positiva en la satisfacción ciudadana de los servicios recibidos por los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.
- ✓ **HO₄**: El programa de capacitación no influye de manera positiva en la satisfacción ciudadana de los servicios recibidos por los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.

1.8. Variables

1.8.1. Variable independiente

Programa (FOCOPEPPSAMUPP)

1.8.2. Variable dependiente

Prestación de Servicios Administrativos

1.9. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
VARIABLE INDEPENDIENTE programa de capacitación “Fortalecimiento de la Competencia Profesional en Ética Pública	Planificación Ejecución Evaluación	-Elaboración del programa de capacitación -Elaboración del módulo de aprendizaje -Elaboración de las sesiones de aprendizajes -Desarrollo del programa de capacitación -Desarrollo de los módulos -Desarrollo de las sesiones de aprendizajes -Evaluación del programa de capacitación -Evaluación de los módulos -Evaluación de las sesiones de aprendizaje	Ficha de control y seguimiento

<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</p>	<p>ÉTICA DE LA FUNCION PÚBLICA</p> <p>CONDUCTA ÉTICA ANTE EL CONFLICTO DE INTERESES</p> <p>GESTIÓN EN LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO</p> <p>SATISFACCIÓN CIUDADANA</p>	<p>-Valores y principios éticos del servidor público</p> <p>-Deberes de la Función Pública</p> <p>-Integridad y Transparencia</p> <p>-Normas reglamentarias y administrativas en las relaciones con proveedores y contratistas</p> <p>-Comunicación de los asuntos en los que pueda presentarse el conflicto de intereses</p> <p>-Regalos o estímulos que pretendan influir en mis decisiones como servidor(a) público</p> <p>-Exclusión de participar en asuntos en el que tenga interés personal, familiar o de negocios</p> <p>-Principios que rigen las contrataciones</p> <p>-Tipología de los delitos de corrupción de funcionarios</p> <p>-Normas legales anticorrupción - Sistema para la integridad y la lucha contra la corrupción</p> <p>-Políticas sancionadoras y punitivas</p> <p>-Políticas preventivas</p> <p>-Capacitado para ejecutar el servicio</p> <p>-Factores de calidad del servicio</p> <p>-Compromiso con los objetivos de la calidad del servicio</p>	<p>Cuestionario Pre y pos test</p>
--	---	--	------------------------------------

1.10. Definición de términos operacionales

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
<p>PROGRAMA (FOCOPEPPS AMUPP)</p>	<p>El programa fortalecimiento de la competencia profesional en ética pública (FOCOPEPPSAMUPP), es un instrumento académico de suma importancia para los trabajadores del municipio en este proceso de cambio, puesto que, como potencial humano se desenvuelven socialmente y tienen estilos de vida según su formación y entorno social, que influye en la Calidad de Servicio de la institución.</p>	<p>Los funcionarios públicos que ejercen gestión en la adquisición de bienes y servicios pueden cometer actos contrarios a la ética pública. Así, relevancia del comportamiento ético puede evidenciarse en los legos estatales emparentados al ejercicio de labores concernientes con el compromiso estatal. Por ello, la adecuada alineación ética y la conducta diligente conllevan a un comportamiento de los funcionarios y servidores públicos a un adecuado servicio; este comportamiento genera un cambio de actitud en el ejercicio del servicio público.</p>
<p>PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</p>	<p>La ética, como disciplina que se encarga de la conducta, tiene como objetivo el estudio del problema del bien y del mal y, también, de la felicidad del hombre, ya que es un ser racional que actúa con libertad. El fin de la función administrativa es la asistencia a la población, conforme lo prescrito en norma suprema pública, y la producción de altos paralelismos de validez gubernamentales, de manera que se obtenga una sobresaliente vigilancia de parte de la población</p>	<p>La legalidad ética y la moral son dos aspectos que van muy ligados, mientras que la primera se centra en cómo es bueno que se viva y actúe, la segunda va más ligado a lo que aprueba o desaprueba. Ahora, la ética profesional hace énfasis en lo que los profesionales hacen, deben hacer o lo que es bueno hacer para, así, ser éticos en el desempeño de su función como profesional, esté o no escrito en un código. La conducta como acción de valor ética está presente en las situaciones laborales, asimismo esta orienta el debido comportamiento público.</p>

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Los antecedentes de investigación están constituidos por trabajos similares o relacionados con el tema objeto de estudio, que aportan información valiosa para definir y delimitar la investigación que se presenta a nivel internacional, nacional y local.

A). A nivel internacional

A continuación, se presenta los antecedentes encontrados que han tenido repercusión en relación al presente trabajo de investigación que se fue abordando:

A1. Pérez (2016), en su tesis *“Los Gobiernos Municipales como Agentes del Desarrollo Social: El caso del H. Ayuntamiento de Tijuana 2014-2016”*, desarrollado en Tijuana- México; tiene como

objetivo conocer y dimensionar la capacidad institucional con la que cuenta la actual administración del Ayuntamiento de Tijuana, B.C., 2014-2016, para implementar programas de desarrollo social en el marco de sus competencias y recursos disponibles; su método es analítico sintético. Concluye que: El municipio se ha convertido en el espacio donde convergen distintos programas de desarrollo social, tanto aquellos provenientes del orden federal, estatal y los implementadas de manera local. Si bien una de las principales atribuciones del gobierno local es la de otorgar una serie de bienes y servicios públicos básicos para el desarrollo y la obtención de mejoras en la calidad de vida de la ciudadanía, su labor como agente de desarrollo social no se limita a estas tareas. Se observa en el municipio una tendencia a dirigir la mayor parte de sus esfuerzos económicos a la provisión de servicios urbanos y de vivienda. En relación con los programas de desarrollo social por iniciativa local, estos en su mayoría presentan un diseño técnico que no establece de manera clara la población objetivo que busca atender, y en un menor porcentaje, pero de igual relevancia no definen los recursos que les han sido asignados para su ejercicio, lo que nos habla de un respaldo presupuestal frágil hacia estos programas. Estas observaciones se limitan a la información a la que fue posible acceder en el proceso de investigación. No obstante, si es posible señalar que los programas de desarrollo social implementados por el Ayuntamiento de Tijuana muestran en

general una visión de corto plazo, obligados en parte por los periodos de gestión municipal.

B). A nivel nacional

B1. Chávez (2017), en su tesis “Ética y transparencia en los trabajadores de la municipalidad provincial de Barranca – Lima, 2017”, tiene como objetivo determinar qué relación existe entre la Ética y la transparencia en la municipalidad provincial de Barranca Lima; cuyo método se ubica en el diseño de una investigación descriptiva no experimental, concluye que: La Ética se relaciona significativamente con la transparencia en la municipalidad provincial de Barranca Lima, 2017; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.824 demostró una alta asociación entre las variables. La Ética se relaciona significativamente con la dimensión de comunicación interna y externa de la transparencia en la municipalidad provincial de Barranca – Lima, 2017; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.718, demostró una alta asociación entre las variables.

B2. Sandoval (2018), en su tesis “*Ética pública en el uso de los recursos públicos en la Municipalidad Distrital de País, 2017*”, tiene como objetivo determinar la Ética pública influye significativamente en el Uso de los recursos públicos en la Municipalidad Distrital de País 2017. Su método es de dos

tipos más relevantes cualitativo y cuantitativo. La ética de función pública influye muy significativamente en el desempeño laboral de los servidores públicos que laboran en la Municipalidad Distrital de Pías, 2017, puesto que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de kendall es $\tau = 0.932$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$). Concluye que la ética pública influye en las dimensiones del uso de los recursos públicos y en el desempeño laboral que son: programación, fiscalización y control del uso de recursos públicos, Principios y los Deberes.

B3. Huaraca & Ore (2016), en su tesis *“El Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica 2015”*, su objetivo fue determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica del año 2015. El método aplicado es Deductivo-inductivo de diseño Descriptivo Correlacional. Concluye que la evidencia empírica ha corroborado el hecho que el desempeño laboral se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Ascensión, periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=95\%$ que se tipifica como *muy fuerte* que tienen asociado una

probabilidad $p.=0,0<0,05$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. La calidad de servicio es baja en un 14,8%, media en un 44,4% de casos y alta en un 40,7% de casos. En cuanto al desempeño laboral, el 18,5% es baja, el 48,1% de casos la media y el 33,3% de casos es alto. Se ha corroborado que el desempeño laboral en su dimensión *organización* se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Ascensión, periodo 2015.

- B4.** Bocanegra (2015, en su tesis “Ley de Contrataciones y sus Efectos en el distrito de Jose Crespo y Castillo – Leoncio Prado – 2014, tiene como objetivo general determinar de qué manera el control interno influye en los procesos de selección para ejecución de obras de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo de la Provincia de Leoncio Prado. Concluye que el componente ambiente de control influye significativamente en los procesos de selección para ejecución de obras de la Municipalidad, por cuanto, se obtuvo un porcentaje de 93% de nivel de influencia de la variable X sobre la variable Y, relacionada con la promoción de las buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, que deben llevar a cabo los miembros de la entidad a fin de generar una cultura de control interno.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. PROGRAMA FORTALECIMIENTO DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL EN ÉTICA PÚBLICA (FOCOPEPPSAMUPP).

El programa fortalecimiento de la competencia profesional en ética pública (FOCOPEPPSAMUPP), es un instrumento académico de suma importancia para los trabajadores del municipio en este proceso de cambio, puesto que, como potencial humano se desenvuelven socialmente y tienen estilos de vida según su formación y entorno social, que influye en la Calidad de Servicio de la institución. Un municipio que desarrolla una gestión de calidad sus servicios bajo principios éticos y de bien común, logra satisfacer las expectativas de los ciudadanos y usuarios, lo cual también implica que los ciudadanos puedan participar en las decisiones acerca de qué y cómo deben ser entregados los servicios, entendiendo al ciudadano como receptor y actor de las acciones públicas en la Municipalidad Provincial de Pasco.

2.2.2. ESTRUCTURA DEL PROGRAMA FORTALECIMIENTO DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL EN ÉTICA PÚBLICA Y LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO (FOCOPEPPSAMUPP):

A. Definición. - El programa fortalecimiento de la competencia profesional en ética pública y la mejora de la prestación de servicios administrativos en la Municipalidad Provincial de

Pasco (FOCOPEPPSAMUPP), organiza los contenidos que contribuye e impulsa el crecimiento de la persona con calidad humana dan lugar a una cultura de mayor calidad, ya que la cultura depende de quienes forman la organización, con sus principios, valores y moral facilitando lo que se realiza y actuando bien, con acciones transparentes en cada área que desempeña su función. Su desarrollo será dinámico con experiencias de interacción individual y grupal, a través de la cual los trabajadores que participan en ella desarrollan y optimizan habilidades y destrezas para un cambio esencial en las actitudes que se traduce en actos concretos orientados al interés y bien público, en función de las responsabilidades y deberes que tienen como servidores públicos y nunca en beneficio o el de terceros.

B. Objetivos. Los objetivos planteados son los siguientes:

- ✓ Fortalecer las capacidades de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en ética de la función pública.
- ✓ Reflexionar y mejorar la práctica de la conducta ética ante el conflicto de intereses de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco.
- ✓ Desarrollar prácticas de vivencia de valores a nivel personal y grupal ante conflicto de intereses en la gestión de contrataciones del estado.

- ✓ Conocer habilidades y destrezas que mejore la prestación de servicios administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco que tenga efecto en la satisfacción ciudadana.

C. Contenidos.- Los contenidos desarrollados son los siguientes:

a). Ética de la función pública

- Valores y principios éticos del servidor público
- Deberes de la Función Pública
- Integridad y Transparencia

b). Conducta ética ante el conflicto de intereses

- Normas reglamentarias y administrativas en las relaciones con proveedores y contratistas
- Comunicación de los asuntos en los que pueda presentarse el conflicto de intereses.
- Regalos o estímulos que pretendan influir en mis decisiones como servidor(a) público.
- Exclusión de participar en asuntos en el que tenga interés personal, familiar o de negocios.

c). Gestión en las contrataciones del estado

- Principios que rigen las contrataciones
- Tipología de los delitos de corrupción de funcionarios
- Normas legales anticorrupción
- Sistema para la integridad y la lucha contra la corrupción
- Políticas sancionadoras y punitivas
- Políticas preventivas

d). Satisfacción ciudadana

- Capacitado para ejecutar el servicio
- Factores de calidad del servicio
- Compromiso con los objetivos de la calidad del servicio

e). Legislación anticorrupción

D. Módulo.- El programa fortalecimiento de la competencia profesional en ética pública y la mejora de la prestación de servicios administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco (FOCOPEPPSAMUPP) desarrolló 1 módulo de aprendizaje estructurado con los siguientes temas generales:

- 1.- Ética de la función pública
- 2.- Conducta ética ante el conflicto de intereses
- 3.- Gestión en las contrataciones del estado
- 4.- Satisfacción ciudadana
5. Legislación anticorrupción

E. Actividades o sesiones de trabajo. - El programa desarrolló dieciséis sesiones con los siguientes temas:

- Sesión 1.- Valores y principios éticos del servidor público
- Sesión 2.- Deberes de la Función Pública
- Sesión 3.- Integridad y Transparencia
- Sesión 4.- Normas reglamentarias y administrativas en las relaciones con proveedores y contratistas
- Sesión 5.- Comunicación de los asuntos en los que pueda presentarse el conflicto de intereses.

- Sesión 6.- Regalos o estímulos que pretendan influir en mis decisiones como servidor(a) público.
- Sesión 7.- Exclusión de participar en asuntos en el que tenga interés personal, familiar o de negocios.
- Sesión 8.- Principios que rigen las contrataciones
- Sesión 9.- Tipología de los delitos de corrupción de funcionarios
- Sesión 10.- Normas legales anticorrupción
- Sesión 11.- Sistema para la integridad y la lucha contra la corrupción
- Sesión 12.- Políticas sancionadoras y punitivas
- Sesión 13.- Políticas preventivas
- Sesión 14.- Capacitado para ejecutar el servicio en la municipalidad
- Sesión 15.- Factores de calidad del servicio
- Sesión 16.- Compromiso con los objetivos de la calidad del servicio

F. Evaluación del programa y de los participantes. - El programa fue evaluado permanente en el proceso de secuenciación de actividades que consiste en lo siguiente:

a). Evaluación Diagnostica o Pre test.- Nos sirvió para identificar el conocimiento que traen consigo los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco, se aplica al inicio del programa FOCOPEPPSAMUPP.

b). Evaluación Formativa.- Se realizó durante el desarrollo de la sesión para el propósito de determinar el avance en el logro de los objetivos tomando en cuenta la participación activa de los asistentes mediante el dialogo.

c). Evaluación Sumativa .-Se efectuó al término de las dieciséis sesiones el Post Test que será igual que el Pre test determinando así la eficacia del programa FOCOPEPPSAMUPP.

d). Evaluación de los Participantes. - Se aplicó una ficha de evaluación al término de cada sesión para conocer logros del proceso y una prueba de salida pos test.

2.2.3. LA ÉTICA EN LA FUNCIÓN PÚBLICA

Giusti y Tubino (2007) afirman:

La ética es aquella instancia desde la cual juzgamos y valoramos la forma como se comporta la persona y, al mismo tiempo, la instancia desde la cual formulamos principios y criterios acerca de cómo debemos comportarnos y hacia donde debemos dirigir nuestra acción. En resumen, designamos con la palabra ética el comportamiento, la conducta y el actuar de las personas. (p, 13).

El reglamento de la Ley N° 27815 (Ley del Código de Ética de la Función Pública, modificado por la Ley N° 28496), define a la ética Pública como aquel desempeño que realizan 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.

Cuando nos referimos a ética pública nos referimos a la ética aplicada, y su puesta en práctica en los asuntos de gobierno que se traducen en actos concretos orientados hacia el interés común y/o de la ciudadanía, lo que implica también, no sólo una obligación de los funcionarios y servidores públicos sino también de la propia colectividad, en tanto que en esta se van generando pautas de conducta.

A. La ética y función pública según el Tribunal Constitucional peruano

De acuerdo a la sentencia recaída en el Exp. N° 01873-2009-PA/TC, el Tribunal Constitucional peruano ha hecho referencia en los Considerados Quincuagésimo Tercero y Quincuagésimo Cuarto, a determinados preceptos de la Ley del Código de Ética de la Función Pública, Ley N.º 27815:

a. Artículo 6.2.º El servidor público actúa de acuerdo a los siguientes principios “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”.

b. Artículo 10.1º: “La transgresión de los principios y deberes establecidos en el Capítulo II y de las prohibiciones señaladas en el Capítulo III, de la presente Ley, se considera infracción

al presente Código, generándose responsabilidad pasible de sanción”. Deja pues, librado al reglamento, el establecimiento de las sanciones que correspondan.

B. Un funcionario transparente

Pérez (1993) sostiene que:

Una de las características esenciales de un Estado democrático es la publicidad de sus actos y la transparencia de la administración estatal sobre la gestión de los asuntos públicos. Ello implica que los funcionarios y funcionarias del Estado rindan cuentas sobre las decisiones que adoptan y que las personas puedan solicitar y acceder a la información que obra en poder de las entidades estatales. (p,218).

Es ese sentido, los funcionarios y servidores públicos deben ser considerados como gestores de una organización creada al servicio de la ciudadanía, encontrándose expuestos permanentemente a la fiscalización de la sociedad. De esta manera, un Estado democrático debe garantizar que estén a disposición de la ciudadanía en forma accesible todos los datos relacionados con la gestión de los asuntos públicos y reconocer el derecho de las personas a solicitar y obtener la información que obra en su poder. Así lo reconoce en el Perú, el artículo 2º inciso 5) de la Constitución.

A pesar de ello, en el Perú se constata una antigua cultura del secretoll, expresada en la renuencia de las

autoridades a proporcionar información sin justificación razonable. Esta situación no sólo es incompatible con la esencia de un régimen democrático, sino que ha tenido negativas consecuencias, pues ha permitido la existencia de los poderes secretos y ocultos que han carecido de todo tipo de control y han fomentado la corrupción en el país.

2.2.4. TEORÍA DE LA ÉTICA

Aguilar (2014) mencionó: “La ética es la disciplina filosófica, y más propiamente axiológica, que se ocupa del estudio de los valores bueno-malo sobre todo en el acciona profesional”. (p.1).

La ética debe estar presente en nuestra personalidad, es de uso diario y constante no es obligatoria, pero si existe un compromiso moral para actuar con ella, lamentablemente en estos días es algo que no se pone en ejecución por la persona o grupos de personas que prefieren actuar en contra de la ética y moral y solo se pone como una fachada para determinadas acciones.

Se considera a la deontología como un conjunto de normas de naturaleza obligatoria que enmarcan el accionar ético del funcionario público. Se debe tener en cuenta que los principios de la ética son de carácter universal estará presente si nosotros actuamos permanentemente con ética, con nuestra familia, en nuestro trabajo, en la sociedad en que vivimos, se

debe de tratar de establecer en los demás la ética como principio de vida.

A. Teoría de eudemonismo

Merino (2010) afirma:

La palabra hedonismo proviene del griego hedoné, que significa placer. Se considera hedonista toda doctrina que identifica el placer con el bien y que concibe la felicidad en el marco de una vida placentera. Aunque existen muchas teorías, suelen diferir entre ellas por la definición propuesta de placer. (p, 5).

El ser humano no es ajeno a su esencia individual ya que per se es un ser netamente racional, en el tema de la felicidad no hay estándares, para uno será bueno, pero para otros no, la felicidad es innata a la persona como ser individual, es colectiva cuando satisface los intereses de la colectividad.

Diferencia los placeres del cuerpo de los del alma, el estado de ausencia de preocupación o dolor da una sensación placentera que libera al ser humano, no sufre, nada lo perturba, por tanto, persigue esa felicidad como un fin, como un estilo de vida permanente sin preocuparse de los demás.

B. Teoría del estoicismo.

En un sentido amplio, pueden considerarse estoicas todas las doctrinas éticas que defiendan la indiferencia hacia los placeres y dolores externos, y la austeridad en los propios deseos.

La ética estoica se basa en una particular concepción del mundo: éste se encuentra gobernado por una ley o razón universal (logos) que determina el destino de todo lo que en él acontece, lo mismo para la naturaleza que para el ser humano.

La insignia de esta teoría es la resignación, pase lo que pase, está condicionado para soportar y pensar que es lo normal. Anula su capacidad de reacción y se vuelve autómatas de su propio sufrimiento, encadena su alma y permanece pasivo a los acontecimientos pensando que lo merece por alguna razón que le impide cuestionar el acontecimiento, sintiéndolo natural a pesar de que pueda atentarse contra su integridad moral y física.

C. Teoría del formalismo.

Bautista (2012) sostiene:

Son formales aquellos sistemas que consideran que la moral no debe ofrecer normas concretas de conducta, sino limitarse a establecer cuál es la forma característica de toda norma moral. La ley o norma moral no puede venir impuesta desde fuera (ni por la naturaleza ni por la autoridad civil), sino que debe ser la razón humana la que debe darse a sí misma la ley. (p, 8).

La imposición de la moral no es funcionalmente adecuada en el sentido que la moral se aprende y se practica, no se impone, es consecuencia de una adecuada formación en el

hogar además de los ejemplos aprendidos, se consolida con la escuela y los entornos que comparte el ser humano por tanto es una resultante del medio ambiente que lo rodea.

2.2.5. DIMENSIONES DE LA ÉTICA

Pérez (2007), considera que las dimensiones de la ética son tres: personal, Institucional y de relaciones, las mismas que son descritas a continuación por diferentes autores:

1. Dimensión Personal.

Polo (2012) afirma que “el criterio de estas elecciones se apoya en preferencias, pero toda elección tiene sentido porque conecta con algo que elegimos por sí mismo”. (p.12).

Cada acción debe ser conllevada con la reflexión de lo realizado, apelando a la crítica individual y a la conciencia para validarla o censurarla, este equilibrio puede llevar a un comportamiento ético.

2. Dimensión Institucional.

Contreras (2014) sostiene que:

En el ámbito de los negocios es trascendental los comportamientos éticos que busquen lograr una paridad en los resultados y en los beneficios, por lo cual, las actividades que están orientadas a alcanzar un mayor provecho personal en desmedro de los intereses de la otra parte. (p.1)

La normatividad de la entidad es de fiel cumplimiento estas no coactan la libertad individual de elegir. La dimensión institucional de la ética es muy importante en razón que un trabajador puede ser ético profesional pero la institución no o viceversa, actuando uno sobre otro en un proceso de imitación o mimetismo.

3. Dimensión de Relaciones

Camejo (2013) señala que: “el nuevo tipo de relación existente entre empresa y trabajador viene impulsando y modificando los principios éticos que sustentan el bien o el mal, desechando los viejos valores éticos”. (p.8).

La pluralidad humana produce un hombre único, pero también distinto entre los otros, lo que se transparenta en su labor profesional de acuerdo a su comportamiento moral.

La ética no solo es individual, no podría serlo puesto que va en concordancia con las relaciones del individuo en diferentes ámbitos para establecer relaciones de confianza y generalización de corte laboral.

2.2.6. PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Ramírez (2002) indica que:

La administración es el proceso de planear, organizar, liderar, y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización, y el empleo de todos los demás recursos organizacionales para lograr objetivos organizacionales establecidos, la administración se define como un proceso porque todos los administradores, sin importar sus

aptitudes particulares o su capacidad, intervienen en actividades relacionadas para lograr los objetivos deseados. (p, 222).

Se puede afirmar que, si una empresa desea tener calidad total, el primer paso que debe dar es educar a sus empleados para que se conviertan en personas de alta calidad humana. Este reconocimiento ha sido la clave para que otros países hayan recuperado terreno en los mercados globales.

En una organización así, todos los empleados participan en el mejoramiento de la capacidad de ésta para alcanzar semejante dedicación; todas las actividades de todas las funciones se diseñan y se realizan para satisfacer todos los requerimientos del cliente final y exceder sus expectativas. Una segunda manera de definir la calidad total es describir los resultados por los que pugna una empresa dedicada a la calidad total, esto es, los principales resultados de las diversas actividades que su personal busca crear o mejorar.

2.2.7. CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

Pérez, (2006) señala que:

El grado de satisfacción del cliente establecerá diferentes niveles de intensidad en las relaciones entre él y la empresa. De esta forma se entenderá que haya compradores, clientes frecuentes y clientes fidelizados. Al referirse a la calidad de servicio, señala que una empresa que proporciona excelencia en la atención al cliente, todos

son productos, todos son clientes, todos son proveedores; por lo tanto, todas las personas que la conforman son la base de la satisfacción dentro de la calidad y servicio. (p, 99).

En este contexto se resalta la existencia y el papel desempeñado en la calidad de servicios de dos tipos principales de clientes: los clientes externos y los clientes internos.

- Los clientes externos son aquellas personas que adquieren los productos y servicios ofrecidos. Son extraños o ajenos a la empresa y son la fuente de ingresos que sostienen las operaciones.
- Los clientes internos son las personas que trabajan en la empresa y hacen posible la producción de bienes o servicios. Cada unidad, departamento o área es cliente y proveedora de servicios al mismo tiempo, garantizando que la calidad interna de los procesos de trabajo se refleje en la que reciben los clientes externos. De ahí que cuando las personas de una organización solicitan un servicio, lo que están pidiendo es apoyo, colaboración o una buena disposición para que se les brinde lo que necesitan.

2.2.8. LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Para Seclén & Darras (2005). “Los primeros estudios sobre satisfacción del usuario/consumidor se basan en la evaluación cognitiva valorando aspectos tales como atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto” (p, 112).

Con respecto a la satisfacción como proceso, inicialmente se asume que la satisfacción era el resultado de un procesamiento cognitivo de la información. Era el resultado de una comparación realizada por el sujeto, entre sus expectativas y el rendimiento percibido. Esto indicaría que el procesamiento cognitivo de la información era el determinante más importante de la satisfacción. Por el contrario, Westbrook (1981), propuso que la satisfacción no se debía entender sólo a partir del procesamiento de la información, considerando fundamental el componente afectivo en el proceso de consumo o uso.

Entonces la satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Dimensiones de la calidad del servicio:

Ruiz (2001) expresa que “Al estudiar las dimensiones de la calidad del servicio que son cinco; la organización dispondrá de información relevante para centrar sus esfuerzos y sean apreciados. (p, 88).

- 1.- Elementos Tangibles: Se refiere a la apariencia físicas de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación.
- 2.- Fiabilidad: Indica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio ofrecido fiable y cuidadoso.

- 3.- Capacidad de Respuesta: Es la disposición de ayudar a los clientes para proveerles un servicio rápido.
- 4.- Seguridad: Es el grado de conocimiento y atención ofrecida por los empleados.
- 5.- Empatía: Atención individualizada que ofrece la institución al cliente usuario.

2.2.9. SATISFACCIÓN, EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN DEL SERVICIO POR LOS USUARIOS.

Domínguez (1987) considera:

Que la ventaja competitiva en la prestación de servicios se consigue a partir de la capacidad de las organizaciones para satisfacer las necesidades de sus clientes, situación que debe enfrentar la dificultad de la intangibilidad de los servicios. Esta característica hace que la calidad del servicio sea una función de la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los clientes. (p, 134).

Un modelo más operativo de lo que significa la calidad total del producto cuando se combinan las distintas perspectivas puede alcanzarse distinguido sus dimensiones. Los factores que determinan la percepción de calidad por el cliente pueden clasificarse en 6 dimensiones: calidad de concepción, calidad de diseño, calidad de conformidad, calidad de entrega, calidad percibida, calidad de servicio:



Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional). Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron.

Parasuraman (1988) sostiene que:

La percepción en la calidad de servicio es muy importante en el tema de calidad de servicio, ya que esta muchas veces sesga nuestra forma de identificar las necesidades, cualidades o gustos de nuestros

clientes. Por este motivo debemos conocer muy bien que es la percepción para evitar caer en errores, tomando en cuenta que la calidad de servicio es subjetiva. Podríamos definir la percepción, como la capacidad de organizar los datos y la información que llega a través de los sentidos en un todo, creando un concepto, basado en nuestra formación y experiencia. (p, 192).

Los aspectos que influyen sobre la persona que percibe son: 1. Las necesidades y deseos, es decir, la motivación de la persona la cual le hace percibir aquello que le proporcionaría satisfacción. 2. Las expectativas; se tiende a percibir lo que se espera, aquello que resulta más familiar. 3. El estilo de cada persona para enfrentarse al ambiente que lo rodea. Algunas personas perciben más un conjunto de detalles, no pudiendo recordar por separado algunas características específicas del objeto; otras en cambio reparan en tales detalles. 4. La educación que recibió en el hogar considerando la forma de ver la vida (dinero, trabajo, valores, religión, etc.). 5. La formación académica, también guía nuestra forma de ver o sentir las cosas o situaciones.

En resumen, podríamos decir que toda la información y los estímulos que se captan por los sentidos, más aquellos aspectos que influyen en la forma de percibir, elaboran un concepto sobre el objeto observado como una totalidad. Conociendo estos elementos, podemos observar que cuando un cliente entra a un negocio, su percepción dependerá de una serie de aspectos, tales como: La

limpieza y el orden que tiene el establecimiento, la atención que recibe (mirada, palabras, gestos, etc.), la calidad de los productos que se ofrecen, las garantías que tienen los productos, el valor agregado que pueda recibir, etc.

Todos estos aspectos son básicos ya que formaran la percepción de la calidad de servicio que se quiera dar como empresa u organización, y el cliente inmediatamente lo relacionará. Es por estos motivos que nuestro personal debe tener una capacitación para adquirir, desarrollar habilidades y actitudes, que logren despertar en nuestros clientes el deseo de elegirnos y acompañarnos a largo plazo, ya que les será mucho más fácil identificar y satisfacer las necesidades de nuestro cliente.

2.2.10. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Varo (1994) afirma:

El Sistema de Gestión de la Calidad es un conjunto de acciones coordinadas que pretenden llevar a la institución a obtener como resultado de su servicio o producto una mayor satisfacción tanto al usuario como al que lo provee. Este sistema, se realizará a través de la planificación, control y mejora de la calidad. En la etapa de Planificación se determina quiénes son los clientes, cuáles son sus necesidades y como es el producto que responde a éstas. (p, 19).

Se desarrolla los procesos para producir ese producto y se transfiere los planes resultantes a las fuerzas operativas. El Control permite

evaluar el comportamiento real de la calidad frente a los objetivos establecidos, para actuar sobre las diferencias.

La Mejora de la calidad, permite elevar el nivel de la calidad, bajo los supuestos de que el nivel de realización no ha sido alcanzado antes y que el cambio no es resultado de la casualidad sino de una decisión.

El conocimiento de la opinión del cliente sobre los servicios recibidos es una vía para mejorar la calidad de las prestaciones y la propia imagen del establecimiento de salud. La satisfacción del usuario es el objetivo y el resultado de la asistencia sanitaria y una medida útil de su calidad. La gestión de la calidad debe tender a garantizar la condición del servicio global, de forma que todas las necesidades de cualquier usuario queden satisfechas.

Así también, se menciona a William E. Deming, a quien se le atribuye el desarrollo de la “Gestión de la Calidad Total”, “Mejoramiento Continuo de la Calidad” y la difusión de 14 principios gerenciales de la calidad. Entre dichos principios podemos resaltar los referidos al tema de calidad en el servicio: “Crear constancia en el propósito de mejorar productos y servicios”, “Instituir la capacitación en el trabajo”, “Derribar barreras entre los departamentos. Trabajo en equipo”. (p, 20).

2.2.11. LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

Muñoz (1999) indica que:

A diferencia de las empresas privadas, que principalmente elaboran productos específicamente diseñados para satisfacer las necesidades de sus clientes, las Administraciones Públicas prestan servicios a los ciudadanos, concepto éste más amplio que el de cliente o usuario directo del servicio. (p, 120).

Desde nuestra óptica, la calidad en los servicios públicos implica conjugar las diferentes visiones que de la misma puede tener la Administración, como brazo del poder ejecutivo, los empleados públicos que trabajan en ella y los ciudadanos como usuarios y receptores de los servicios. Ha de buscarse el equilibrio, principalmente, en relación con: los atributos del servicio público y la eficacia y eficiencia en su prestación.

Ciertamente, los atributos, los requisitos que se determinen por la Administración como mínimos a la hora de prestar un servicio, han de estar en línea con las necesidades y expectativas de la ciudadanía, lo que los ciudadanos esperan recibir, que nunca será menor al nivel de calidad de los servicios prestados y recibidos con anterioridad, que se consolidan como derechos adquiridos, siendo cada vez mayores las demandas en función de las comparaciones y de las transformaciones y cambios que se van produciendo en un contexto social y tecnológicamente más avanzado.

2.3. Bases conceptuales

2.3.1. Programa Fortalecimiento de la Competencia Profesional en Ética Pública (FOCOPEPPSAMUPP).

A. ÉTICA PROFESIONAL

Para lograr un acercamiento al sentido del deber ético en el quehacer del servicio funcional; se considera necesario analizar, comenzando en base a lo representado en relación a ética del quehacer profesional. Cortina (1994).

B. FORMACIÓN CONTINUA

La formación continua y la actualización permanente de los conocimientos y las capacidades por parte de los empleados públicos es la responsabilidad de la Administración de programar y desarrollar acciones formativas para involucrar a su personal en el proceso de mejora continua de la calidad y de capacitación profesional de éste, especialmente orientadas a dar formación o perfeccionar la misma con respecto al tema de la gestión pública, la calidad del servicio y la atención a la ciudadanía. (Camarasa, 2004).

C. CONCIENCIACIÓN.

Es la parte fundamental del servicio público la “ética del servicio”, entendida como la práctica cotidiana por parte de todos los integrantes de la organización de los ideales característicos de una cultura global de servicio público para hacer realidad la calidad del servicio. (Camarasa, 2004).

D. EVALUACIÓN.

Mediante los sistemas de evaluación del desempeño se mide y valora la conducta profesional, el grado de interés, iniciativa o esfuerzo con el que el empleado público realiza su trabajo y el rendimiento o el logro de resultados. Cada Administración será la que determine los efectos de la evaluación en la carrera profesional horizontal, la formación, la provisión de puestos de trabajo. (Barragán, 1998).

E. RECONOCIMIENTO.

Son los incentivos ligados a la evaluación del desempeño, el esfuerzo, interés y buen hacer de los empleados públicos que destaquen en la mejora de los servicios públicos debería ser reconocido por la Administración Pública. La Administración autonómica otorga estos reconocimientos a las mejores sugerencias o informes que los empleados públicos hayan presentado formalmente y que supongan un importante esfuerzo de análisis y obtención de resultados, conllevando directa o indirectamente una mejora en la calidad de los servicios o en la atención de los ciudadanos. (Barragán, 1998).

2.3.2. PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

La calidad del servicio también significa el velar por su servicio eficiencia, siendo éste un rasgo valorado no sólo desde el punto de vista de la Administración, sino también del ciudadano, que es quien al fin y al cabo financia el erario público.

La eficacia del servicio se manifiesta también en su prestación por los empleados públicos dentro de los plazos establecidos y de conformidad con los procedimientos, las formas y los niveles de diligencia exigibles. Para el ciudadano es importante recibir el servicio dentro del periodo de tiempo previamente establecido por la Administración y, en función del acortamiento de esos plazos y del trato personal recibido de los empleados públicos, mayor será la percepción de la calidad del servicio por parte del usuario. (Mestre, 1988).

A. SATISFACCIÓN

Es un conjunto de las organizaciones, aspectos psicológicos tan importantes como las reacciones afectivas y cognitivas despiertan en el seno de los mismos niveles de satisfacción e insatisfacción, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo (Caballero, 2003).

B. ELEMENTOS TANGIBLES

Son catalogados como elementos tangibles el aspecto de las instalaciones físicas, el personal, maquinarias, equipos, herramientas, métodos, procedimientos, instrucciones, materiales de comunicación y productos intermedios entre otros; mientras que los elementos intangibles son diseños, marcas, nombre comercial, aquellos elementos que no se pueden tocar (Salazar, 2006).

C. CONFIANZA

Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta. Veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee. Probabilidad del buen funcionamiento de algo. Por supuesto, fomentar la confianza requiere de una planeación estratégica sólida, que necesita arreglos en la estructura de las organizaciones, pero sobre todo en los programas de recursos humanos (Salazar, 2006).

D. RESPONSABILIDAD

La norma establece como criterio que todo el personal que dirija o ejecute un trabajo que incida sobre el servicio, o controle de alguna forma su calidad, tenga bien definidas sus responsabilidades con relación a las actividades de perfeccionamiento de dicho servicio, mediante la prevención e identificación de problemas, aportación de las soluciones convenientes dentro de estructuras establecidas de antemano y comprobación de que dichas soluciones se ponen en práctica con objeto de que no vuelvan a presentarse incidencias por el mismo motivo. Llegamos a la conclusión que la responsabilidad es una virtud de cada persona, si se practica este valor en una organización, maximiza sus beneficios llegando a obtener el éxito (Baltera y Díaz, 2005).

E. EMPATÍA

La empatía es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar y de esta manera

poder responder correctamente a sus reacciones emocionales, es decir es un estado emocional basado en sentir como el otro siente y pensar como el otro piensa para la comprensión y/o el reconocimiento de tales emociones, de manera que otorguemos congruencia a los comportamientos de los demás. Implica así mismo internarse a un rol diferente al propio, identificando del otro (Lovelock, 1997).

F. LA PERCEPCIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO.

La percepción de calidad de servicio es nuestra forma de identificar las necesidades, cualidades o gustos de nuestros clientes. Por este motivo debemos conocer muy bien que es la percepción para evitar caer en errores, tomando en cuenta que la calidad de servicio es subjetiva. (Lovelock, 2009).

G. RELACIÓN CON USUARIOS.

Es en donde la gestión municipal está directamente relacionada con la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, ello requiere de un conocimiento profundo de quienes son, que es lo quieren y necesitan, cuan satisfechos están con los servicios que reciben de la municipalidad. (Toledo, 2008).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Ámbito

El ámbito de estudio es la ciudad de Cerro de Pasco, en la cual está ubicado la Municipalidad Provincial de Pasco, donde se pudo hacer la observación y análisis de las variables de investigación.

3.2. Población

Para la aplicación de la encuesta se definió como población a 80 trabajadores entre nombrados, de confianza y contratados de todas las áreas de la Municipalidad Provincial de Pasco.

Tabla 01

**POBLACIÓN DE TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PASCO**

TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO	TOTAL
Trabajadores municipales nombrados y de confianza	45
Trabajadores contratados	35
TOTAL	80

Nota. Fuente: CAP- Municipalidad de Pasco

3.3. Muestra

La muestra de estudio estuvo representada por 45 trabajadores municipales nombrados y con cargos jerárquicos para realizar la investigación pre experimental en la municipalidad provincial de Pasco, seleccionados mediante el tipo de muestreo no probabilístico intencional a criterio del investigador.

Tabla 02

**MUESTRA POBLACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO**

TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO	TOTAL
GRUPO EXPERIMENTAL	
10 Gerentes	10
19 Subgerentes	19
16 Asistentes	16
45	45

Nota. Fuente: Elaboración: Propia

3.3. Nivel y tipo de estudio

Enfoque

El enfoque usado en la presente investigación es el enfoque cuantitativo Sampieri (2012) refiere que este enfoque usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento.

Nivel

- Nivel explicativo, porque se plantean hipótesis predictivas para poder ser contrastadas, requieren de un experimento con poblaciones de condiciones o características uniformes, y responde a las preguntas: ¿Qué cambios y modificaciones se han producido?, ¿qué mejoras se han logrado?, ¿cuál es la eficiencia del nuevo sistema?, etc. (Carrasco, 2009).

Tipo de Estudio

El tipo de investigación que corresponde a la presente tesis son:

Prospectivo debido a que el efecto sucede tras el inicio del estudio.

Aplicada según Abarza (2012), este tipo de investigación también recibe el nombre de práctica o empírica. En una investigación empírica, lo que le interesa al investigador, primordialmente, son las consecuencias prácticas de la aplicación o utilización de conocimientos del marco teórico.

Investigación experimental este estudio es una comprobación donde el investigador es el encargado de incitar una situación, el fin de introducir variables de estudio manipuladas, para controlar el aumento o la disminución de la variable, en las conductas observadas.

Longitudinal: Myers, (2006) refiere que una característica principal de esta investigación es realizar un seguimiento de los mismos procesos en el tiempo en un tiempo concreto. Le permite al investigador ver la evolución de las variables observadas y sus características. Este tipo de investigación en opinión de muchos expertos, es ideal para establecer el orden temporal, medir cambios y hacer las interpretaciones causales sólidas que se requieren en el método científico.

Descriptivo: según Dalem & Mayer (2006) La investigación descriptiva es la que se utiliza, tal como el nombre lo dice, para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar.

3.5. Diseño de investigación

Por las características y naturaleza del objeto de estudio la investigación se ubica en el diseño pre experimental, sustentado en el método de investigación de Ñaupas, (2009) porque a ese nivel se explica sobre el Programa “Fortalecimiento de la Competencia Profesional en Ética Pública y la Mejora de la Prestación de Servicios Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco - 2016”

El diseño de investigación pertenece al Pre-test y post-test, con un grupo experimental y un grupo de control:

$N_e = O_1 \dots X \dots O_2$

Leyenda:

N_e : Grupo Experimental: 45 trabajadores municipales nombrados y con cargos jerárquicos.

$O_1, O_2,$ = número de observaciones de las variables.

3.6. Técnicas e instrumentos

Técnicas

Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la encuesta pre test y post test aplicado a 45 trabajadores entre nombrados, de confianza de todas las áreas de la Municipalidad Provincial de Pasco.

Instrumento

Para el desarrollo de la presente investigación se seleccionó y se validó en función del problema planteado el siguiente instrumento:

El Cuestionario. Instrumento seleccionado para encuestar a 45 trabajadores entre nombrados, de confianza de todas las áreas de la Municipalidad Provincial de Pasco, instrumento estructurado con 16 ítems y con los criterios científicos a efectos de recoger minuciosamente los datos más al detalle por cada encuestado según la muestra tomada.

3.7. Validación y confiabilidad del instrumento:

El criterio de validez del instrumento tiene que ver con el contenido interno del instrumento, y la validez de construcción de los ítems en relación con las bases teóricas y objetivos de la investigación respetando su consistencia y coherencia técnica. La validación del instrumento se dio a través de opinión de 05 expertos con el siguiente resultado que se indica en el siguiente cuadro.

Tabla N° 03

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

N° de Validadores	Nombres y Apellidos	Promedio de Validación
1.	Dr. Jorge Hilario Cárdenas	(Nivel Moderado)
2.	Dr. Gerardo Garay Robles	(Nivel Moderado)
3.	Dra. Inés Jesus Tolentino	(Nivel Moderado)
4.	Dr. Marco Villavicencio Cabrera	(Nivel Moderado)
5.	Mg. Jimmy Flores Vidal	(Nivel Moderado)

Nota. Fuente: Realizado por el investigador

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para hallar el grado de confiabilidad del instrumento, aplicamos el alfa de Cronbach a un 30% de la muestra para determinar la confiabilidad:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K - 1} \right] \cdot \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Donde:

$\sum_{i=1}^K \sigma_i^2$: Es la suma de varianzas de cada ítem.

σ_t^2 : Es la varianza del total de filas (Varianza de la suma de los ítems).

K: Es el número de preguntas o ítems.

$$\alpha = \left[\frac{16}{16 - 1} \right] \cdot \left[1 - \frac{22,23947}{101,98947} \right]$$

$$\alpha = 0,834073$$

El alfa de Cronbach no es un estadístico al uso, por lo que no viene acompañado de ningún p-valor que permita rechazar la hipótesis de fiabilidad en la escala; Sin embargo, cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la confiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 o 0,8 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Cuanto menor sea la variabilidad de respuesta por parte de los jueces, es decir haya homogeneidad en la respuesta dentro de cada ítem, mayor será el alfa de Cronbach.

Dado el siguiente cuadro con los niveles de confiabilidad para el alfa de Cronbach:

Tabla N° 04

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

CRITERIO DE CONFIABILIDAD	VALORES
Inaceptable	Menor a 0,5
Pobre	Mayor a 0,5 hasta 0,6
Cuestionable	Mayor a 0,6 hasta 0,7
Aceptable	Mayor a 0,7 hasta 0,8
Bueno	Mayor 0,8 hasta 0,9
Excelente	Mayor 0,9

Nota. Fuente: George y Mallery (2003, p. 231)

En vista a los resultados obtenidos en la confiabilidad del instrumento, observamos que este reside en la escala de **Bueno** lo que garantiza la confiabilidad de nuestro instrumento.

3.8. Procedimiento

En el presente trabajo de investigación luego de haber culminado con las encuestas a las personas que conforman nuestra muestra se realizó el siguiente procedimiento:

Se solicitó el consentimiento informado al jefe encargado a fin de obtener la recolección de los datos

Recolección de los datos. El cuestionario se aplicó a los 45 trabajadores entre nombrados, de confianza de todas las áreas de la Municipalidad Provincial de Pasco.

Revisión de los datos.- Se examinó en forma crítica las respuestas de los instrumentos empleados a fin de comprobar la integridad de sus respuestas.

El ordenamiento de la Información: Este paso consistió básicamente en depurar la información revisando los datos contenidos en los instrumentos de trabajo de campo, con el propósito de ajustar los llamados datos primarios.

3.9. Tabulación

Puntualizamos las acciones realizadas con la finalidad de procesar y analizar la información obtenida para su tabulación.

Procesamiento de los datos.- Previa codificación de los reportes, se elaboró una plataforma de datos utilizando el programa estadístico SPSS versión 22 en español y el MS Excel 2010, y se registraron los datos procedentes del instrumento; no olvidando parear los instrumentos aplicados.

Clasificación de la información: Se llevó a cabo con la finalidad de agrupar datos mediante la distribución de frecuencias de las variables de investigación.

La Codificación y tabulación: La codificación es la etapa en la que se forma un cuerpo o grupo de símbolos o valores de tal manera que los datos serán tabulados, generalmente se efectúa con números o letras. La tabulación manual se realizó ubicando cada una de las variables en los grupos establecidos en la clasificación de datos, o sea en la distribución de frecuencias. También se utilizó la tabulación mecánica, aplicando programas o paquetes estadísticos de sistema computarizado.

Análisis descriptivo e interpretación de datos:

En cuanto al análisis descriptivo los resultados se presentan en cuadros de datos obtenidos de la aplicación de pre y post test, conteniendo el siguiente encabezamiento: indicadores, se refiere a las preguntas planteadas para cada dimensión tanto en la prueba de entrada como en la de salida; valor de respuesta, se refiere a la opción de respuesta de cada sujeto frente a una pregunta y por último está el porcentaje que se obtiene a partir de la totalidad de la muestra objeto de estudio que representa al 100% de encuestados. Los datos obtenidos como resultado de la aplicación del pre test y post test se analizaron mediante los estadígrafos de tendencia central y de dispersión. Ambos son insumos indispensables para hacer otro análisis en la comprobación de hipótesis que en este caso será mediante el estadístico Z al ser una muestra grande con respecto al

grupo experimental ($n > 30$). También se hizo el análisis e interpretación de la información a través gráficos de barras y de líneas.

Análisis inferencial e interpretación de datos:

La prueba de McNemar se utiliza para decidir si puede o no aceptarse que determinado "tratamiento" induce un cambio en la respuesta dicotómica o dicotomizada de los elementos sometidos al mismo, y es aplicable a los diseños del tipo "antes-después" en los que cada elemento actúa como su propio control.

Los resultados correspondientes a una muestra de n elementos se disponen en una tabla de frecuencias 2×2 para recoger el conjunto de las respuestas de los mismos elementos antes y después.

La hipótesis alternativa puede ser no direccional, cuando postula que la probabilidad de un cambio de + a - tiene distinta probabilidad que un cambio de - a +, o direccional, cuando predice que un cambio de - a + es más (o menos) probable que un cambio de + a -.

El estadístico de prueba que permite contrastar si existen diferencias significativas entre las frecuencias esperadas y las observadas es:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

O_i = frecuencia observada en la i -ésima celda

E_i = frecuencia esperada en la i -ésima celda si H_0 es cierta

k = número de celdas

Para contrastar la significación de los cambios interesan sólo las celdas que recogen cambios, por tanto el estadístico puede expresarse como

$$\chi^2 = \frac{\left[b - \frac{b+c}{2} \right]^2}{\frac{b+c}{2}} + \frac{\left[c - \frac{b+c}{2} \right]^2}{\frac{b+c}{2}} = \frac{(b-c)^2}{b+c}$$

Si H_0 es cierta, el estadístico tiene distribución aproximadamente chi-cuadrado con 1 grado de libertad. La aproximación es más precisa si se realiza la corrección de continuidad de Yates, quedando el estadístico:

$$\chi^2 = \frac{(|b - c| - 1)^2}{b + c}$$

La hipótesis nula, de que ambos tipos de cambio son igualmente probables, se rechaza si el valor del estadístico se encuentra en la región crítica.

Cuando la frecuencia esperada $(b+c)/2$ es pequeña la aproximación de la distribución del estadístico de prueba a la chi-cuadrado no es buena y, en tal caso, el SPSS no calcula el estadístico anterior, sino que realiza la prueba binomial. El contraste se plantea en este caso de la siguiente forma: supongamos que $c < b$; en este caso la hipótesis nula es que c es un valor de una variable X con distribución binomial de parámetros $n=b+c$ y $p=0,5$. El nivel de significación para una prueba de dos colas es $P(X \leq c) + P(X \geq b)$

y se rechazará H_0 para niveles de significación iguales o superiores a éste. Si la hipótesis alternativa es direccional el nivel de significación a partir del cual se rechazará H_0 es la mitad del nivel de significación bilateral
n: número de sujetos de cada grupo.

En nuestro caso tendremos un nivel de confianza del 95%.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados de análisis descriptivo

Al haber aplicado la prueba Pre Test y Post Test a los 45 trabajadores entre nombrados, de confianza de todas las áreas de la Municipalidad Provincial de Pasco de acuerdo a la muestra se determinó las categorías para ambas variables (Y) MUY DE ACUERDO, DE ACUERDO, INDIFERENTE, EN DESACUERDO y TOTALMENTE EN DESACUERDO, cuyos resultados presentamos a continuación sistematizados en cuadros estadísticos, tablas de distribución de frecuencias y gráficos, los mismos que facilitarán el análisis y la interpretación correspondiente.

TABLA N° 001

Resultados por indicador para la dimensión 1, Ética de la función pública, en el grupo experimental, trabajadores municipales nombrados y con cargos jerárquicos en la municipalidad provincial de Pasco, en ambas pruebas-2016.

Escala valorativa	Nivel o Categoría	INDICADOR						(X) Media
		Valores y principios éticos del servidor público		Deberes de la Función Pública		Integridad y Transparencia		
	PRE TEST	fi	%	fi	%	fi	%	
5	Muy de acuerdo	0	0	0	0	0	0	0
4	De acuerdo	0	0	0	0	0	0	0
3	Indiferente	4	9	3	7	9	20	5,3
2	En desacuerdo	41	91	39	87	29	64	36,3
1	Totalmente en desacuerdo	0	0	3	7	7	16	3,3
	Total	45	100	45	100	45	100	45

Escala valorativa	Nivel o Categoría	INDICADOR						(X) Media
		Valores y principios éticos del servidor público		Deberes de la Función Pública		Integridad y Transparencia		
	POST TEST	fi	%	fi	%	fi	%	
5	Muy de acuerdo	6	13	6	13	4	9	5,3
4	De acuerdo	17	38	9	20	6	13	10,7
3	Indiferente	22	49	30	67	35	78	29
2	En desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0
1	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0
	Total	45	100	45	100	45	100	45

Nota. Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores contratados de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2016.

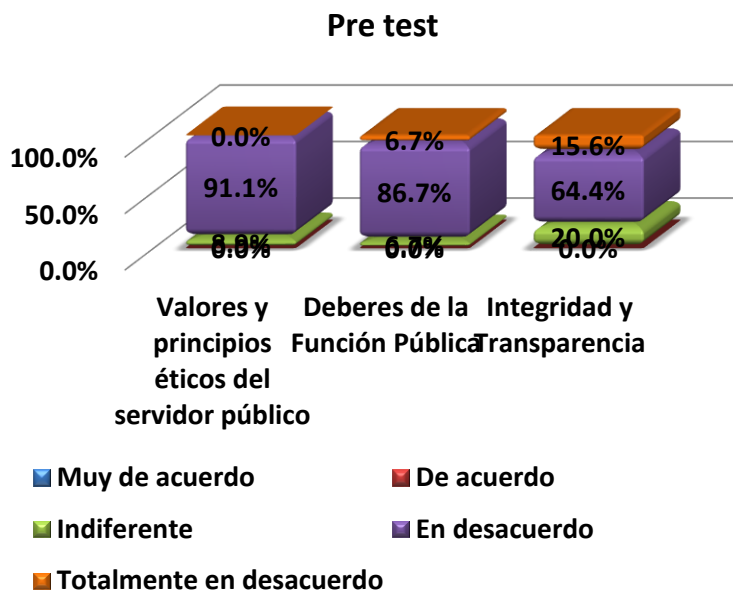


Figura N 01: Resultado de los 3 ítems del instrumento aplicado a los 45 trabajadores municipales nombrados y con cargos jerárquicos de la Municipalidad Provincial de Pasco, sujetos del grupo experimental correspondiente al Pre test. Fuente: Resultado de la encuesta aplicada según muestra tabla 009. Elaboración: Propia

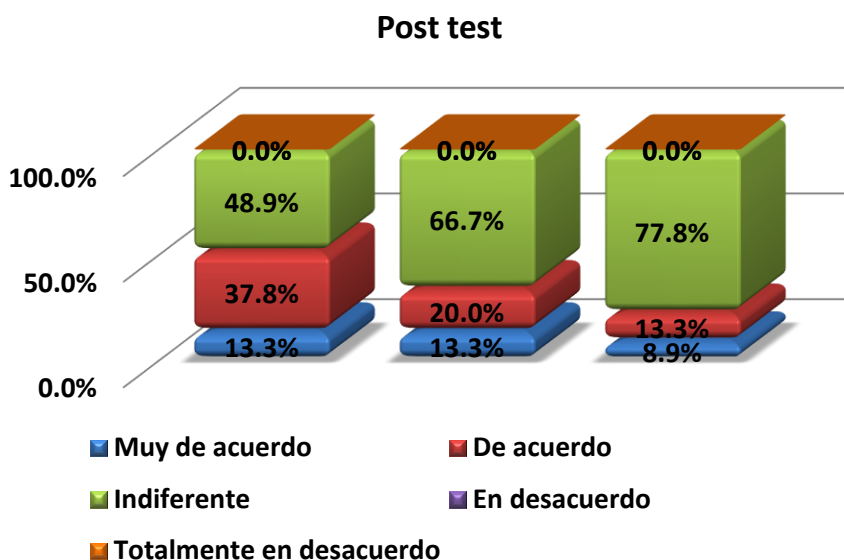


Figura N 02: Resultado de los 3 ítems del instrumento aplicado a los 45 trabajadores municipales nombrados y con cargos jerárquicos de la Municipalidad Provincial de Pasco, sujetos del grupo experimental correspondiente al Post test. Fuente: Resultado de la encuesta aplicada según muestra tabla 009. Elaboración: Propia

La tabla N° 001 presenta los resultados del instrumento aplicado a los 45 trabajadores municipales nombrados y con cargos jerárquicos en la municipalidad provincial de Pasco, sujetos del grupo experimental en la primera dimensión; en él se aprecia que, en cuanto a si conoce los valores y principios éticos del servidor público y vivencia en su trabajo, durante el pre test, 41 y 4 encuestados, que representan al 91% y 9% manifiestan estar en desacuerdo o indiferentes, respectivamente; sin embargo, durante el post test, estos resultados sufren modificaciones significantes, dado que, ningún encuestado manifiesta estar en total desacuerdo o en desacuerdo, pero si 23 de ellos manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo, representando al 51% del total. Del mismo modo, durante el pre test, 42 encuestados manifestaban su total desacuerdo o desacuerdo en que tiene conocimientos de los deberes de la Función Pública, representando estos en conjunto al, 94% del total; sin embargo, durante el post test, se observan cambios en los resultados con marcada significancia, donde, 30, 9, y 6 encuestados que representan al 67%, 20% y 13% manifiestan su indiferencia, estar de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente. En lo concerniente a si, considera que sus compañeros de trabajo actúan con Integridad y Transparencia; durante el pre test, 36 encuestados manifiestan estar en total desacuerdo o en desacuerdo, representando en conjunto al 80%; en tanto que durante el post test, se aprecia cambios significantes en las categorías superiores, dado que 35, 6 y 4 estudiante que representan al 78%, 13% y 9% muestran su indiferencia, estar de

acuerdo y muy de acuerdo respectivamente. Estos resultados demuestran que en el mencionado grupo existen cambios significativos y de mejora en la prueba de salida con respecto a la prueba de entrada, lo cual evidencia eficacia de las estrategias de apoyo hacia el conocimiento ético de la función pública en el desempeño del trabajador.

TABLA N° 02

Resultados por indicador para la dimensión 2, Conducta ética ante el conflicto de intereses, en el grupo experimental, trabajadores municipales nombrados y con cargos jerárquicos en la municipalidad provincial de Pasco, en ambas pruebas-2016.

Escala valorativa	Nivel o Categoría	INDICADOR								(X) Media
		Normas reglamentarias y administrativas en las relaciones con proveedores y contratistas		Comunicación de los asuntos en los que pueda presentarse el conflicto de intereses		Regalos o estímulos que pretendan influir en mis decisiones como servidor(a) público		Exclusión de participar en asuntos en el que tenga interés personal, familiar o de negocios		
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	
5	Muy de acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	De acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Indiferente	0	0	1	2	20	44	21	47	11
2	En desacuerdo	40	89	35	78	19	42	24	53	30
1	Totalmente en desacuerdo	5	11	9	20	6	13	0	0	5

Total	45	100	45	100	45	100	45	100	45
-------	----	-----	----	-----	----	-----	----	-----	----

Escala valorativa	Nivel o Categoría	INDICADOR								(X) Media
		Normas reglamentarias y administrativas en las relaciones con proveedores y contratistas		Comunicación de los asuntos en los que pueda presentarse el conflicto de intereses		Regalos o estímulos que pretendan influir en mis decisiones como servidor(a) público		Exclusión de participar en asuntos en el que tenga interés personal, familiar o de negocios		
POST TEST		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	
5	Muy de acuerdo	7	16	11	24	5	11	3	7	6,5
4	De acuerdo	32	71	13	29	10	22	17	38	18
3	Indiferente	1	2	15	33	30	67	25	56	18
2	En desacuerdo	5	11	6	13	0	0	0	0	2,8
1	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total		45	100	45	100	45	100	45	100	45

Nota. Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores contratados de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2016.

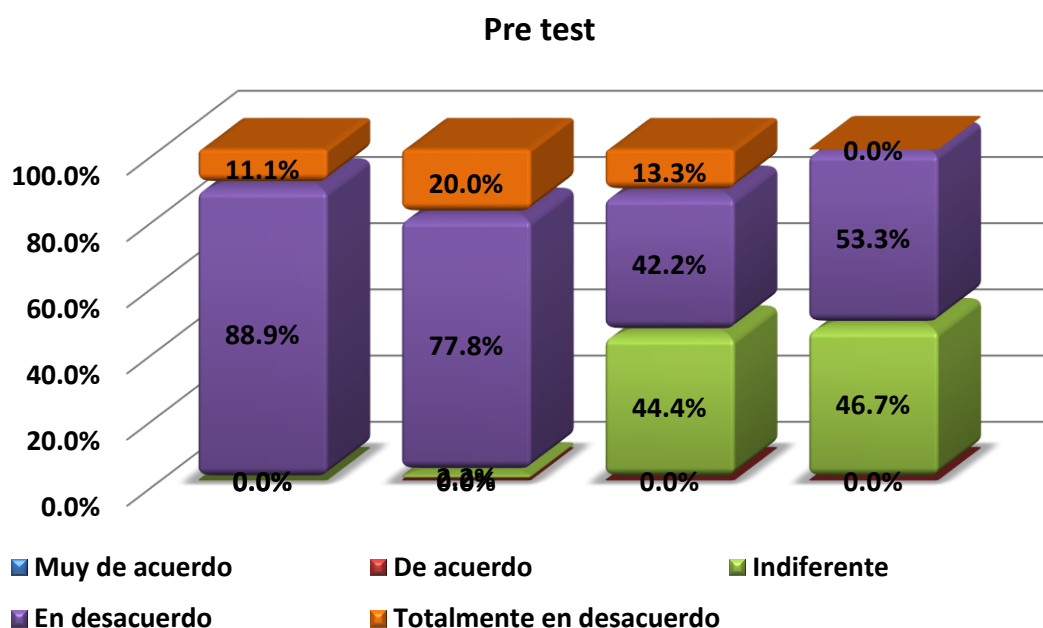


Figura N 3: Resultado de los 4 ítems del instrumento aplicado a los 45 trabajadores municipales nombrados y con cargos jerárquicos de la Municipalidad Provincial de

Pasco, sujetos del grupo experimental correspondiente al Pre test. Fuente: Resultado de la encuesta aplicada según muestra tabla 010. Elaboración: Propia

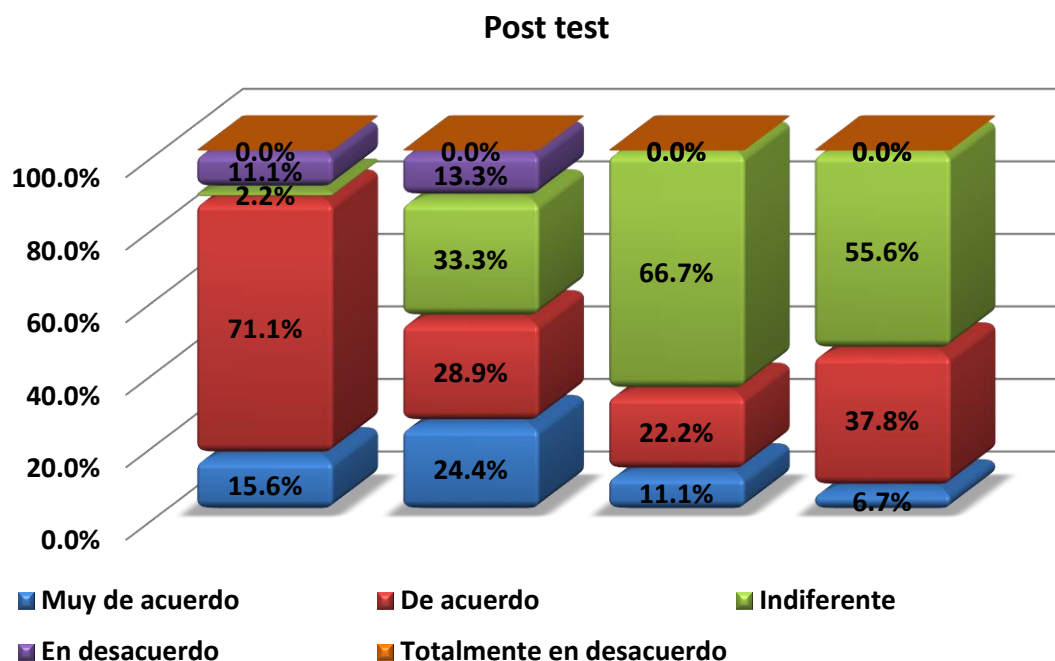


Figura N 4: Resultado de los 4 ítems del instrumento aplicado a los 45 trabajadores municipales nombrados y con cargos jerárquicos de la Municipalidad Provincial de Pasco, sujetos del grupo experimental correspondiente al Post test. Fuente: Resultado de la encuesta aplicada según muestra tabla 010. Elaboración: Propia

La tabla N° 010 presenta los resultados del instrumento aplicado a los 45 trabajadores municipales nombrados y con cargos jerárquicos en la municipalidad provincial de Pasco, sujetos del grupo experimental en la segunda dimensión; en él se aprecia que en cuanto a si conoce las normas reglamentarias y administrativas que oriente las relaciones con proveedores y contratistas, existen cambios significativos al final del post test con respecto al post test, dado que como se observa, durante el pre test, los 45 que representan al 100% manifestaban estar en total desacuerdo o en desacuerdo, no contando con representación en las categorías superiores, en el post test, se invierten los resultados donde

39 manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo, representando al 87% del total, no existiendo encuestados que estén totalmente en desacuerdo. Del mismo modo, en lo que concierne a si brinda comunicación al jefe inmediato de los asuntos de conflicto de intereses que se presenta con proveedores y contratistas, durante el pre test, el 100% de los encuestados ubicaban sus opiniones en las categorías de total desacuerdo o en desacuerdo; en tanto, durante el post test, se observan significativos cambios, donde, el 29% y 24% del total manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo respectivamente. En lo que respecta a si los regalos o estímulos que pretendan influir en sus decisiones como servidor(a) público le hace cómplice de corrupción, durante el pre test, el 55% manifestaban estar en desacuerdo o total desacuerdo y el 45% eran indiferentes; en tanto que, durante el post test, el 33% se muestran de acuerdo o muy de acuerdo y el 67% se muestran indiferentes. En lo que concierne a si la exclusión de participar en asuntos en el que tenga interés personal, familiar o de negocios es por decisión voluntaria; durante el pre test, el 53% manifestaban estar en desacuerdo y el restante 45% mostraban su indiferencia; sin embargo, estos resultados sufren variación durante el post test, donde, el 45% manifestaban estar de acuerdo o muy de acuerdo y el restante 55% mostraban su indiferencia. En concordancia a los resultados obtenidos, estos demuestran que en el mencionado grupo existen cambios evidentes en la prueba de salida con respecto a la de entrada, lo cual es razón para afirmar que existe un mayor conocimiento y hábito

de la conducta ética por parte de los trabajadores en su desempeño en la municipalidad.

TABLA N° 03

Resultados por indicador para la dimensión 3, Gestión en las contrataciones del estado, en el grupo experimental, trabajadores municipales nombrados y con cargos jerárquicos en la municipalidad provincial de Pasco, en ambas pruebas-2016

Escala valorativa	Nivel o Categoría	INDICADOR												(X) Media
		Principios que rigen las contrataciones		Tipología de los delitos de corrupción de funcionarios		Normas legales anticorrupción		Sistema para la integridad y la lucha contra la corrupción		Políticas sancionadoras y punitivas		Políticas preventivas		
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	
5	Muy de acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	De acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	6	13	0	0	0
3	Indiferente	1 3	29	7	16	7	16	17	38	1 6	36	2 1	47	9
2	En desacuerdo	2 9	64	2 2	49	2 1	47	20	44	2 0	44	2 4	53	24
1	Totalmente en desacuerdo	3	7	1 6	36	1 7	38	8	18	3	7	0	0	12
	Total	4 5	10 0	4 5	10 0	4 5	10 0	45	10 0	4 5	10 0	4 5	10 0	45

Escala valorativa	Nivel o Categoría	INDICADOR												(X) Media
		Principios que rigen las contrataciones		Tipología de los delitos de corrupción de funcionarios		Normas legales anticorrupción		Sistema para la integridad y la lucha contra la corrupción		Políticas sancionadoras y punitivas		Políticas preventivas		
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	
	POST TEST													
5	Muy de acuerdo	5	11	5	11	11	24	6	13	6	13	17	38	7
4	De acuerdo	31	69	23	51	14	31	9	20	17	38	6	13	22,7
3	Indiferente	6	13	17	38	19	42	30	67	22	49	21	47	14
2	En desacuerdo	3	7	0	0	1	2	0	0	0	0	1	2	1,3
1	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	45	100	45	100	45	100	45	100	45	100	45	100	45

Nota. Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores contratados de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2016.

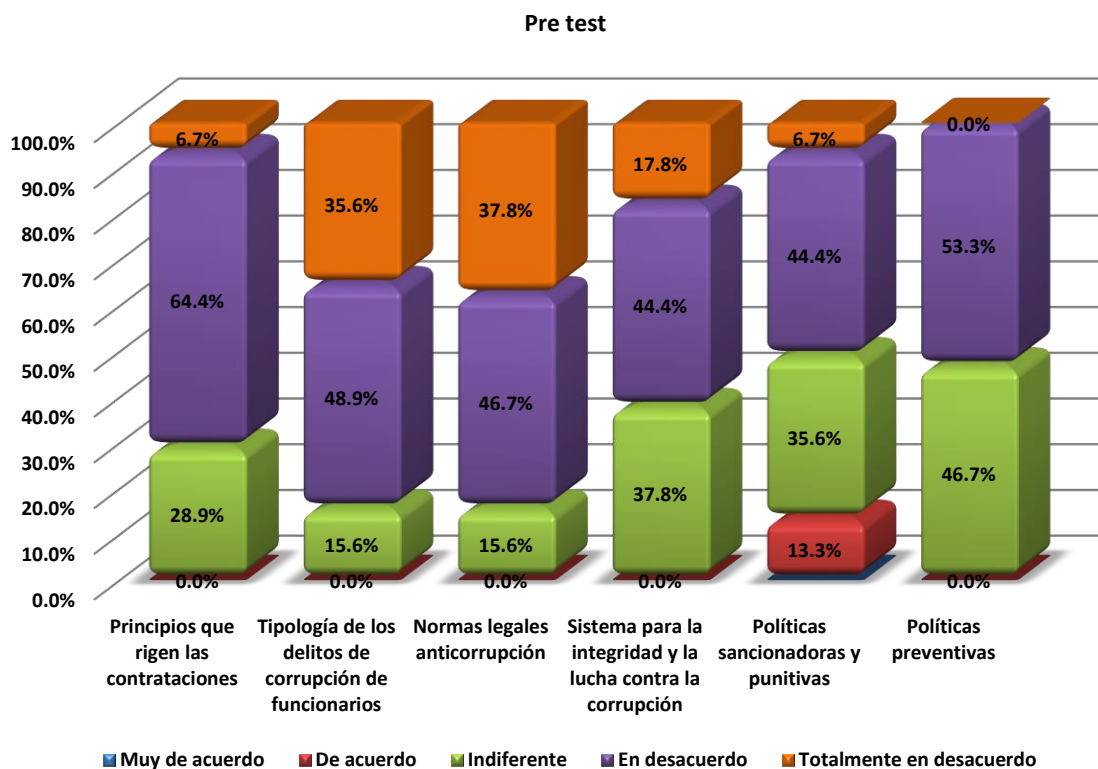


Figura N 5: Resultado de los 6 ítems del instrumento aplicado a los 45 trabajadores municipales nombrados y con cargos jerárquicos de la Municipalidad Provincial de Pasco, sujetos del grupo experimental correspondiente al Pre test. Fuente: Resultado de la encuesta aplicada según muestra tabla 011. Elaboración: Propia

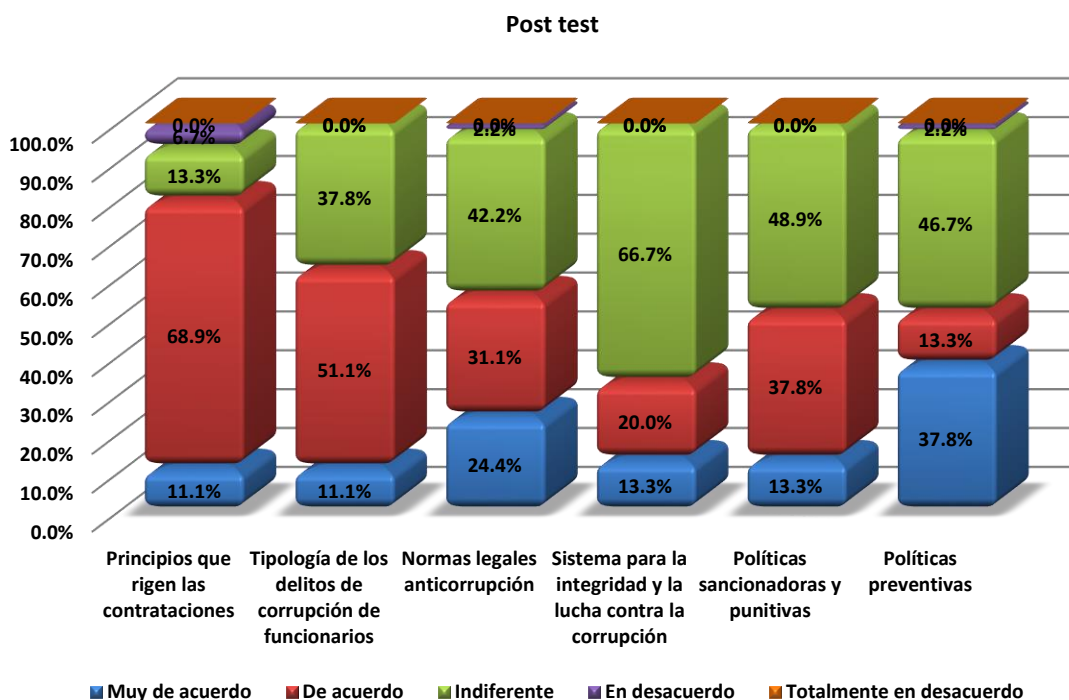


Figura N 6: Resultado de los 6 ítems del instrumento aplicado a los 45 trabajadores municipales nombrados y con cargos jerárquicos de la Municipalidad Provincial de Pasco, sujetos del grupo experimental correspondiente al Post test. Fuente: Resultado de la encuesta aplicada según muestra tabla 011. Elaboración: Propia

La tabla N° 011 presenta los resultados del instrumento aplicado a los 45 trabajadores municipales nombrados y con cargos jerárquicos en la municipalidad provincial de Pasco, sujetos del grupo experimental en la tercera dimensión; en él se aprecia que en cuanto a si la institución le capacita para conocer los principios que rigen las contrataciones, durante el pre test, el 31% manifestaban estar en desacuerdo o total desacuerdo, y el restante 29% se mostraban indiferentes; sin embargo, en el post test, el 80% se mostraron de acuerdo o muy de acuerdo y el 17% mantuvieron su indiferencia. Así mismo, conforme a si la institución le capacita para

conocer la Tipología de los delitos de corrupción de funcionarios; durante el pre test, el 85% de los encuestados expresaban estar en desacuerdo o total desacuerdo, mientras el 15% restante mostraban su indiferencia; sin embargo, durante el post test, se observan cambios significativos, donde, el 62% expresan estar de acuerdo o muy de acuerdo y el 38% mantiene su indiferencia. En lo que concierne a si la institución le capacita para conocer las normas legales anticorrupción; durante el pre test, el 63% expresaba estar en desacuerdo o total desacuerdo, y el resto se muestran indiferentes; mientras que, durante el post test, el 55% expresan estar de acuerdo o muy de acuerdo, en tanto, el 42% se muestran indiferentes. En cuanto a si tiene conocimiento del Sistema para la integridad y la lucha contra la corrupción en la institución; durante el pre test, el 62% enunciaban estar en desacuerdo o total desacuerdo, mientras el 38% restante exponían su indiferencia; pero, durante el post test, se observan significativos cambios, donde, el 33% expresan estar de acuerdo o muy de acuerdo y el 67% mantienen su indiferencia. En lo que respecta a si tiene conocimiento de políticas sancionadoras y punitivas en la lucha contra la corrupción en la institución; durante el pre test, el 51% expresaba estar en desacuerdo o total desacuerdo y solo el 13% manifestaban estar de acuerdo; mientras que, durante el post test, el 51% expresan estar de acuerdo o muy de acuerdo, y el 49% aún se muestran indiferentes. Concerniente a si tiene conocimiento de políticas preventivas internas de lucha contra la corrupción en la institución; durante el pre test, el 53% de los encuestados expresaban estar en desacuerdo, mientras el 47%

restante eran indiferentes a la interrogante; sin embargo, durante el post test, se observan cambios evidentes, donde, el 51% expresan estar de acuerdo o muy de acuerdo y el 47% mantiene su indiferencia. En conformidad a los resultados obtenidos, estos demuestran que en el mencionado grupo existen cambios evidentes en la prueba de salida con respecto a la de entrada, lo que evidentemente tiene concordancia con el programa de capacitación y la gestión en las contrataciones con el estado.

TABLA N° 03

Resultados por indicador para la dimensión 4, Satisfacción ciudadana, en el grupo experimental, trabajadores municipales nombrados y con cargos jerárquicos en la municipalidad provincial de Pasco, en ambas pruebas.

Escala valorativa	Nivel o Categoría	INDICADOR						(X) Media
		Capacitado para ejecutar el servicio		Factores de calidad del servicio		Compromiso con los objetivos de la calidad del servicio		
		fi	%	fi	%	fi	%	
5	Muy de acuerdo	0	0	0	0	0	0	0
4	De acuerdo	0	0	0	0	0	0	0
3	Indiferente	13	29	8	18	9	20	10
2	En desacuerdo	23	51	21	47	14	31	19,3
1	Totalmente en desacuerdo	9	20	16	36	22	49	15,7
	Total	45	100	45	100	45	100	45

Escala valorativa	Nivel o Categoría	INDICADOR						(X) Media
		Capacitado para ejecutar el servicio		Factores de calidad del servicio		Compromiso con los objetivos de la calidad del servicio		
		fi	%	fi	%	fi	%	
	POST TEST							
5	Muy de acuerdo	3	7	5	11	3	7	3,7
4	De acuerdo	18	40	10	22	17	38	15
3	Indiferente	24	53	30	67	25	56	26,3
2	En desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0
1	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0
	Total	45	100	45	100	45	100	45

Escala valorativa	Nivel o Categoría	INDICADOR						(X) Media
		Capacitado para ejecutar el servicio		Factores de calidad del servicio		Compromiso con los objetivos de la calidad del servicio		
		fi	%	fi	%	fi	%	
	PRE TEST							
5	Muy de acuerdo	0	0	0	0	0	0	0,0
4	De acuerdo	0	0	0	0	0	0	0,0
3	Indiferente	13	29	8	18	9	20	10,0
2	En desacuerdo	23	51	21	47	14	31	19,3
1	Totalmente en desacuerdo	9	20	16	36	22	49	15,7
	Total	45	100	45	100	45	100	45,00
	POST TEST							
5	Muy de acuerdo	3	7	5	11	3	7	3,7
4	De acuerdo	18	40	10	22	17	38	15,0
3	Indiferente	24	53	30	67	25	56	26,3
2	En desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0,0
1	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0,0
	Total	45	100	45	100	45	100	45,00

Nota. Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores contratados de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2016.

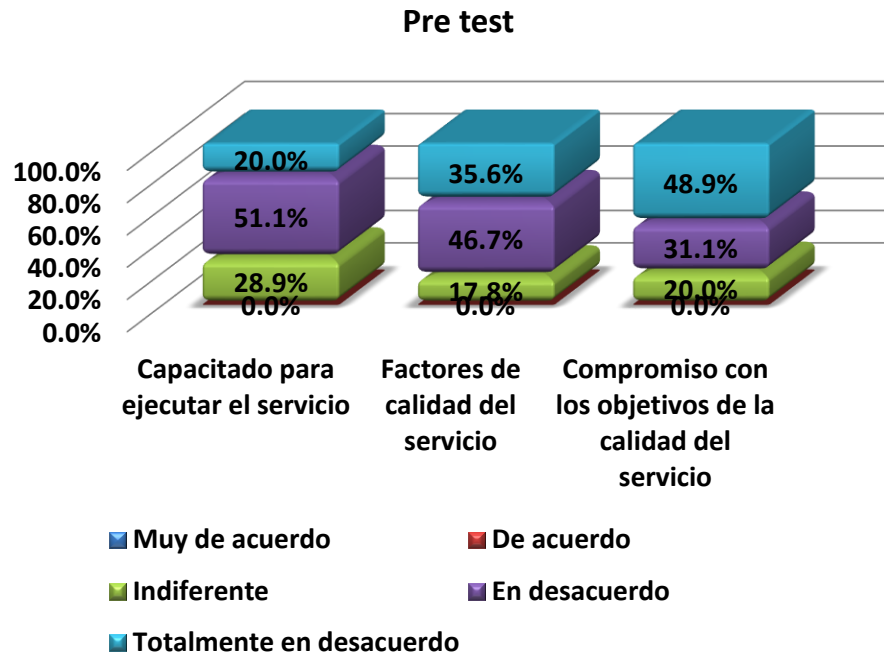


Figura N 7: Resultado de los 3 ítems del instrumento aplicado a los 45 trabajadores municipales nombrados y con cargos jerárquicos de la Municipalidad Provincial de Pasco, sujetos del grupo experimental correspondiente al Pre test. Fuente: Resultado de la encuesta aplicada según muestra tabla 012. Elaboración: Propia

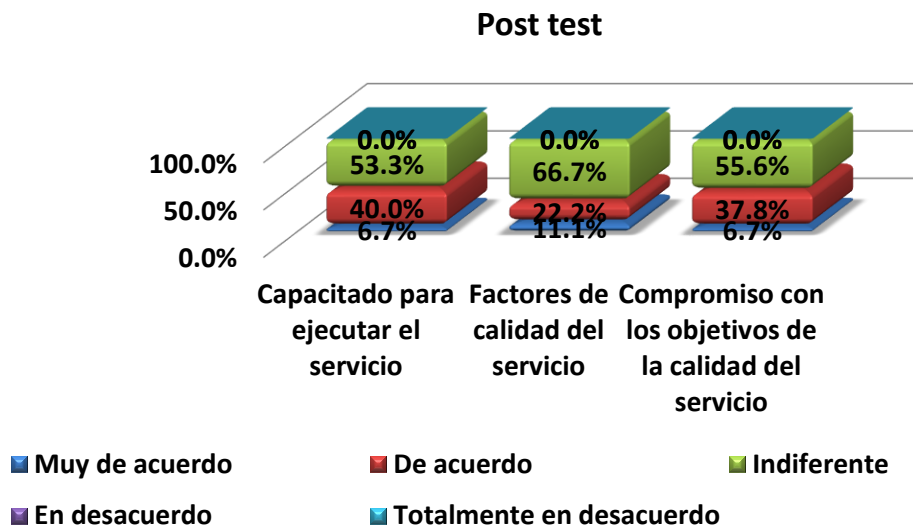


Figura N 8: Resultado de los 3 ítems del instrumento aplicado a los 45 trabajadores municipales nombrados y con cargos jerárquicos de la Municipalidad Provincial de Pasco, sujetos del grupo experimental correspondiente al Post test. Fuente: Resultado de la encuesta aplicada según muestra tabla 012. Elaboración: Propia

La tabla N° 012 presenta los resultados del instrumento aplicado a los 45 trabajadores municipales nombrados y con cargos jerárquicos en la municipalidad provincial de Pasco, sujetos del grupo experimental en la cuarta dimensión; así, se aprecia que, durante el pre test, el 71% de encuestados ubicaban sus opiniones en las categorías de total desacuerdo o en desacuerdo con respecto a si está capacitado para ejecutar el servicio requerido en su área, en tanto, el restante 29% mostraban su indiferencia; sin embargo, durante el post test, estos resultados se modifican significativamente, dado que, el 47%, se muestran de acuerdo o muy de acuerdo y el 53% mantienen su indiferencia. A sí mismo, en lo que concierne a si Conoce factores de calidad del servicio municipal, durante el pre test, el 82% de los encuestados ubicaban sus opiniones en las categorías de total desacuerdo o en desacuerdo, mientras que el 18% se muestra indiferente; en tanto, durante el post test, se observan evidentes cambios, donde, el 22% y 11% del total manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo respectivamente y el 67% mantiene la indiferencia. En lo que respecta a si está comprometido con los objetivos de la calidad del servicio (Satisfacción del cliente- Mejoramiento continuo del servicio -Eficiencia en la prestación del servicio); durante el pre test, el 80% manifestaban estar en desacuerdo o total desacuerdo y el 20% eran partícipes de la indiferencia; en tanto que, durante el post test, el 44% se muestran de acuerdo o muy de acuerdo y el 56% lo hacen de manera indiferente. Conforme a los resultados obtenidos, estos demuestran que

en el mencionado grupo y de acuerdo a la dimensión en estudio, existen cambios evidentes en la prueba de salida con respecto a la de entrada, lo cual tiene concordancia con el programa de capacitación y la satisfacción del ciudadano con el trabajo del personal de la municipalidad.

TABLA N° 4

Suma de restas de medias y promedios obtenidos por el grupo experimental según pre y post test

	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3	Dim. 4	
Dimensiones	Ética de la función pública	Conducta ética ante el conflicto de intereses	Gestión en las contrataciones del estado	Satisfacción ciudadana	General
Suma de restas de medias	64	67,75	70,33	74,67	42,94
Promedio	1,42	1,51	1,56	1,66	0,95

Nota. Fuente: Pruebas entrada y salida. Elaborado por: Responsable de la Investigación.

DESCRIPCIÓN

Se puede observar en el grupo experimental, 45 trabajadores municipales nombrados y con cargos jerárquicos en la municipalidad provincial de Pasco.

- Lograron un promedio de 1,42 en la dimensión Ética de la función pública según la diferencia de medias para ambas pruebas.
- En la dimensión Conducta ética ante el conflicto de intereses, el

promedio alcanzó el valor de 1,51.

- En la dimensión Gestión en las contrataciones del estado, se aprecia un ligero incremento dado que alcanza el promedio de 1,56.
- El caso de la dimensión Satisfacción ciudadana fue un tanto más elevado que la dimensión 3 pues este fue de 1,66.
- Tomando como referente el puntaje general de las sumas de promedios de variaciones de medias se puede observar que el promedio asume el valor de 0,95.

TABLA N° 05

Suma de restas de medias y varianzas obtenidos por el grupo experimental según pre y post test

	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3	Dim. 4	
Dimensiones	Ética de la función pública	Conducta ética ante el conflicto de intereses	Gestión en las contrataciones del estado	Satisfacción ciudadana	General
Suma de restas de medias	64	67,75	70,33	74,67	42,94
Varianza	0,54	0,38	0,46	0,82	0,13

FuenteNotNota. Fuente: Pruebas de entrada y salida. Elaborado por el responsable de Investigación.

DESCRIPCIÓN

Se puede observar en el grupo experimental, 45 trabajadores municipales nombrados y con cargos jerárquicos en la municipalidad provincial de Pasco.

- En la dimensión Ética de la función pública se ha obtenido una varianza de 0,54 según la diferencia de medias para ambas pruebas.
- En la dimensión Conducta ética ante el conflicto de intereses, la

varianza fue de 0,38.

- En tanto que la dimensión Gestión en las contrataciones del estado presenta una varianza de 0,46.
- La dimensión Satisfacción ciudadana asume la varianza de 0,82.
- Tomando como referente el puntaje general de las sumas de promedios de variaciones de medias se puede observar una varianza de 0,13

TABLA N° 06

Suma de restas de medias y desviaciones estándar obtenidas por el grupo experimental según pre y post test

	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3	Dim. 4	
Dimensiones	Ética de la función pública	Conducta ética ante el conflicto de intereses	Gestión en las contrataciones del estado	Satisfacción ciudadana	General
Suma de restas de medias	64	67,75	70,33	74,67	42,94
Desviación estándar	0,73	0,62	0,68	0,91	0,36

Nota: Fuente: Pruebas de entrada y salida. Elaborado por el responsable de Investigación.

DESCRIPCIÓN

Se puede observar en el grupo experimental, 45 trabajadores municipales nombrados y con cargos jerárquicos en la municipalidad provincial de Pasco.

- En la dimensión Ética de la función pública se ha obtenido una desviación estándar de 0,73 según la diferencia de medias para ambas pruebas.
- La dimensión Conducta ética ante el conflicto de intereses alcanza

la desviación estándar de 0,62.

- En tanto que la dimensión Gestión en las contrataciones del estado presenta una desviación estándar de 0,68.
- En tanto que la dimensión Satisfacción ciudadana asume la desviación estándar de 0,91.
- Tomando como referente el puntaje general de las sumas de promedios de variaciones de medias se puede observar una desviación estándar de 0,36.

Se puede concluir que el grupo experimental también pasó a ser homogéneo en cuanto a sus promedios; sin embargo, a diferencia del grupo de control, esta característica si es ventajosa si se tiene en cuenta que el promedio de todo el grupo fue mayor al del grupo de control.

Tabla N^a 07

Estadígrafos de sumas de resta de medias obtenidas por el grupo experimental según pre y post test a los trabajadores nombrados y de la municipalidad provincial de Pasco-2016

	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3	Dim. 4	
Dimensiones	Ética de la función pública	Conducta ética ante el conflicto de intereses	Gestión en las contrataciones del estado	Satisfacción ciudadana	General
Mediana	1,33	1,5	1,5	1,67	0,88
Moda	1	1,5	1,33	0,67	0,75
Varianzas	1,42	1,51	1,56	1,66	0,95
Desv. Estan.	0,54	0,382	0,462	0,82	0,13
Mínimo	0	0,25	0,33	0	0,38
Máximo	3	3	3	4	1,81

Nota. Fuente: Pruebas de entrada y salida. Elaborado por el responsable de Investigación.

4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

Tomando como referencia los resultados obtenidos del pre y post test del grupo experimental obtenemos los siguientes resultados aplicando la técnica de Estaninos para cada dimensión en estudio, lo cual lo presentamos en la tabla adjunto al anexo

4.2.2. Comprobación de hipótesis general

Hi: La aplicación del programa de capacitación “Fortalecimiento de la Competencia Profesional en Ética Pública influye de manera positiva en la Mejora de la Prestación de Servicios Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.

H0: La aplicación del programa de capacitación “Fortalecimiento de la Competencia Profesional en Ética Pública no influye de manera positiva en la Mejora de la Prestación de Servicios Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.

Hipótesis Estadística

Como se ha planteado una prueba con un antes y un después, establecemos la disposición de mejora en los resultados del post test con referencia a los resultados del pre test; así tenemos que:

H₀: $\mu_2 \leq \mu_1$ (No existe influencia significativa)

H_a: $\mu_2 > \mu_1$ (Existe influencia significativa)

La prueba es unilateral de cola derecha, de acuerdo a lo establecido en H_a.

Empleamos el software estadístico SPSS para encontrar el estadístico X^2 para muestras para muestras relacionadas usando la prueba de McNemar:

Prueba de McNemar

TABLA N° 08

Tablas Cruzadas

		Prestación de Servicios		
		DESPUES		Total
Prestación de Servicios	ANTES	BUENO	MALO	
	MALO	23	10	33
	BUENO	7	5	12
	Total	30	15	45

Nota. Fuente: Datos procesados con el software SPSS.

Como se aprecia en la Tabla N° 08 Los cambios producidos son los siguientes: los que cambiaron su percepción de malo a bueno es igual a 23 y los que cambiaron su percepción de bueno a malo es igual a 5; de los resultados podemos decir que hay una mayor cantidad de cambios positivos que cambios negativos.

TABLA N° 009

Estadísticos de prueba^a

	General_Pre y General_Pos
N	45
Chi-cuadrado ^b	10,321
Sig. asintótica	0,001

Nota. Fuente: Datos procesados con el software SPSS, a. Prueba de McNemar, b. Continuidad corregida

Para contrastar la hipótesis tendremos en cuenta los siguientes datos:

Grado de Libertad $(2-1) \times (2-1) = 1$

Valor calculado de $X^2 = 10,321$

Valor de la Tabla de Chi cuadrado 3,84

P_valor de la tabla estadístico de prueba 0,001

Valor del alfa = 0.05

Decisión: Los datos obtenidos de: la tabla N 09 Estadístico de prueba, el valor crítico y el valor de alfa; realizamos la contratación de hipótesis analizando de la siguiente manera: como el p_valor 0,001 es menor que el valor de alfa 0.05, se rechaza la hipótesis nula; así mismo como el valor calculado de X^2 10,321 es mayor que el valor crítico de la Tabla X^2 3,84, también se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en tal sentido, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, La aplicación del programa de capacitación “Fortalecimiento de la Competencia Profesional en Ética Pública” influye de manera positiva en la Mejora de la Prestación de Servicios Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016

4.2.3. Comprobación de hipótesis específica 1

H1: El programa de capacitación, repercute de manera positiva en la ética de la función pública de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.

H0: El programa de capacitación, no repercute de manera positiva en la ética de la función pública de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.

Hipótesis Estática

Como se ha planteado una prueba de entrada y una de salida, establecemos la disposición de mejora en los resultados del post test con referencia a los resultados del pre test; así tenemos que:

Ho: $0_2 \leq 0_1$ (No hay eficacia del programa de capacitación en la mejora de la ética de la función pública)

Ha: $0_2 > 0_1$ (Existe eficacia del programa de capacitación en la mejora de la ética de la función pública)

TABLA N° 010
Tablas cruzadas

		Prestación de Servicios		
		DESPUES		Total
Prestación de Servicios	ANTES	BUENO	MALO	
		MALO	15	21
	BUENO	9	0	9
	Total	24	21	45

Nota. Fuente: Datos procesados con el software SPSS

Como se aprecia en la Tabla N° 10 Los cambios producidos son los siguientes: los que cambiaron su percepción de malo a bueno es igual a 15 y los que cambiaron su percepción de bueno a malo es igual a cero; de los resultados podemos decir que hay una mayor cantidad de cambios positivos y ningún cambio negativo.

TABLA N° 011
Estadísticos de prueba^a

	General_Pre y General_Pos
N	45
Chi-cuadrado ^b	13,067
Sig. asintótica	0,000

Nota. Fuente: Datos procesados con el software SPSS a. Prueba de McNemar, b. Continuidad corregida.

Para contrastar la hipótesis específica 1, tendremos en cuenta los siguientes datos:

Grado de Libertad $(2-1) \times (2-1) = 1$

Valor calculado de $X^2 = 13,067$

Valor de la Tabla de Chi cuadrado 3,84

P_valor de la tabla estadístico de prueba 0,000

Valor del alfa = 0.05

Decisión: Los datos obtenidos de: la tabla N° 11 Estadístico de prueba, el valor crítico y el valor de alfa; realizamos la contratación de hipótesis analizando de la siguiente manera: como el p_valor 0,000 es menor que el valor de alfa 0.05, se rechaza la hipótesis nula; así mismo como el valor calculado de X^2 13,067 es mayor que el valor crítico de la Tabla X^2 3,84, también se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en tal sentido, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, “El programa de capacitación, repercute de manera positiva en la ética de la función pública de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016”.

4.2.4. Comprobación de la hipótesis específica 2

H2: El programa de capacitación incide de manera positiva en la conducta ética ante el conflicto de intereses de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.

Ho: El programa de capacitación no incide de manera positiva en la conducta ética ante el conflicto de intereses de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.

Ho: 02 <= 01 (No hay influencia del programa de capacitación en la mejora de la conducta ética ante el conflicto de intereses de los trabajadores)

Ha: 02 > 01 (Existe influencia del programa de capacitación en la mejora de la conducta ética ante el conflicto de intereses de los trabajadores)

TABLA N° 012
Tablas cruzadas

		Prestación de Servicios		
		DESPUES		Total
Prestación de Servicios	ANTES	BUENO	MALO	
		MALO	19	12
	BUENO	14	0	14
	Total	33	12	45

Nota. Fuente: Datos procesados con el software SPSS

Como se aprecia en la Tabla N° 12 Los cambios producidos son los siguientes: los que cambiaron su percepción de malo a bueno es igual a 19 y los que cambiaron su percepción de bueno a malo es igual a cero; de los resultados podemos decir que hay una mayor cantidad de cambios positivos y ningún cambio negativo

TABLA N° 013
Estadísticos de prueba^a

	General_Pre y General_Pos
N	45
Chi-cuadrado ^b	17,052
Sig. asintótica	0,000

Nota. Fuente: Datos procesados con el software SPSS. a. Prueba de McNemar, b. Continuidad corregida

Para contrastar la hipótesis específica 2, tendremos en cuenta los siguientes datos:

Grado de Libertad $(2-1) \times (2-1) = 1$

Valor calculado de $X^2 = 17,052$

Valor de la Tabla de Chi cuadrado 3,84

P_valor de la tabla estadístico de prueba 0,000

Valor del alfa = 0.05

Decisión: Los datos obtenidos de: la tabla N° 13 Estadístico de prueba, el valor crítico y el valor de alfa; realizamos la contratación de hipótesis analizando de la siguiente manera: como el p_valor 0,000 es menor que el valor de alfa 0.05, se rechaza la hipótesis nula; así mismo como el valor calculado de X^2 17,052 es mayor que el valor crítico de la Tabla X^2 3,84, también se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en tal sentido, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, “El programa de capacitación incide de manera positiva en la conducta ética ante el conflicto de intereses de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016”.

4.2.5. Comprobación de hipótesis específica 3

H3: El programa de capacitación influye de manera positiva en el conocimiento de la gestión en las contrataciones del estado de

los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.

Ho: El programa de capacitación no influye de manera positiva en el conocimiento de la gestión en las contrataciones del estado de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.

Hipótesis Estática

La ejecución de una prueba con un antes y un después permite evidenciar el nivel de mejora en los resultados del post test con referencia a los resultados del pre test; así tenemos que:

Ho: $02 \leq 01$ (No existe mejora con el programa de capacitación en el conocimiento de la gestión en las contrataciones del estado)

Ha: $02 > 01$ (Existe un avance significativo de mejora con el programa de capacitación en el conocimiento de la gestión en las contrataciones del estado)

TABLA N° 014
Tablas cruzadas

		Prestación de Servicios			
		DESPUES		Total	
Prestación de Servicios	ANTES	MALO	BUENO		MALO
				17	11
		BUENO	11	6	17
		Total	28	17	45

Nota. Fuente: Datos procesados con el software SPSS

Como se aprecia en la Tabla N° 14 Los cambios producidos son los siguientes: los que cambiaron su percepción de malo a bueno es igual a 17 y los que cambiaron su percepción de bueno a malo es igual a 6; de los resultados podemos decir que hay una mayor cantidad de cambios positivos que los cambios negativos.

TABLA N° 015

Estadísticos de prueba^a	
	General_Pre y General_Pos
N	45
Chi-cuadrado ^b	4,350
Sig. Asintótica	0,035

Nota. Fuente: Datos procesados con el software SPSS. a. Prueba de McNemar, b. Continuidad corregida

Para contrastar la hipótesis específica 3, tendremos en cuenta los siguientes datos:

Grado de Libertad $(2-1) \times (2-1) = 1$

Valor calculado de $X^2 = 4,350$

Valor de la Tabla de Chi cuadrado 3,84

P_valor de la tabla estadístico de prueba 0,035

Valor del alfa = 0.05

Decisión: Los datos obtenidos de: la tabla N° 15 Estadístico de prueba, el valor crítico y el valor de alfa; realizamos la contratación de hipótesis analizando de la siguiente manera: como el p_valor 0,035 es menor que el valor de alfa 0.05, se rechaza la hipótesis nula; así mismo como el valor calculado de X^2 4,350 es mayor que el valor crítico de la Tabla X^2 3,84, también se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en tal sentido, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, "El programa de capacitación influye de manera positiva en el conocimiento de la gestión en las contrataciones del estado de

los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016”.

4.2.6. Comprobación de hipótesis específica 4

H4: El programa de capacitación influye de manera positiva en la satisfacción ciudadana de los servicios recibidos por los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.

Ho: El programa de capacitación no influye de manera positiva en la satisfacción ciudadana de los servicios recibidos por los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.

Hipótesis Estática

La ejecución de una prueba con un antes y un después permite evidenciar el nivel de mejora en los resultados del post test con referencia a los resultados del pre test; así tenemos que:

Ho: $02 \leq 01$ (No existe mejora en la satisfacción ciudadana de los servicios recibidos por los trabajadores con el programa de capacitación)

Ha: $02 > 01$ (Existe un avance significativo de mejora en la satisfacción ciudadana de los servicios recibidos por los trabajadores con el programa de capacitación)

TABLA N° 16
Tablas cruzadas

		Prestación de Servicios			
		DESPUES		Total	
Prestación de Servicios	ANTES	MALO	BUENO		MALO
				19	13
		BUENO	10	3	13
		Total	29	16	45

Nota. Fuente: Datos procesados con el software SPSS

Como se aprecia en la Tabla N° 16 Los cambios producidos son los siguientes: los que cambiaron su percepción de malo a bueno es igual a 19 y los que cambiaron su percepción de bueno a malo es igual a 3; de los resultados podemos decir que hay una mayor cantidad de cambios positivos que los cambios negativos.

TABLA N° 017
Estadísticos de prueba^a

	General_Pre y General_Pos
N	45
Chi-cuadrado ^b	10,230
Sig. Asintótica	0,001

Nota. Fuente: Datos procesados con el software SPSS. a. Prueba de McNemar, b. Continuidad corregida.

Para contrastar la hipótesis específica 3, tendremos en cuenta los siguientes datos:

Grado de Libertad $(2-1) \times (2-1) = 1$

Valor calculado de $X^2 = 10,230$

Valor de la Tabla de Chi cuadrado 3,84

P_valor de la tabla estadístico de prueba 0,001

Valor del alfa = 0.05

Decisión: Los datos obtenidos de: la tabla N° 17 Estadístico de prueba, el valor crítico y el valor de alfa; realizamos la contratación de hipótesis analizando de la siguiente manera: como el p_valor 0,001 es menor que el valor de alfa 0.05, se rechaza la hipótesis nula; así mismo como el valor calculado de X^2 10,230 es mayor que el valor crítico de la Tabla X^2 3,84, también se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en tal sentido, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, “El programa de capacitación influye de manera positiva en la satisfacción ciudadana de los servicios recibidos por los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016”.

4.3. Discusión de resultados

En este apartado se presenta la confrontación de la situación problemática formulada con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, la hipótesis general y el aporte científico de la investigación.

4.3.1. Contrastación con los Referentes Bibliográficos

Las teorías planteadas constituyen una base sólida para las variables de estudio en la cual se contrasta nuestros resultados.

A). El resultado de la hipótesis 1 los que cambiaron su percepción de malo a bueno es igual a 15 y los que cambiaron su percepción de bueno a malo es igual a cero, además como el p_valor 0,000 es menor que el valor de alfa 0.05, se rechaza la hipótesis nula; así mismo como el valor calculado de X^2 13,067 es mayor que el valor crítico de la Tabla X^2 3,84, también se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en tal sentido, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y

aceptar la hipótesis alterna; es decir, “El programa de capacitación, repercute de manera positiva en la ética de la función pública de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016”. Toda vez que los participantes demostraron su entereza por aprender y poner en práctica los valores y principios éticos del servidor público, los deberes de la Función Pública y la Integridad y Transparencia como principio de persona para una efectiva prestación del servicio municipal generando satisfacción del personal y de los usuarios de su municipalidad. En la cual nuestros resultados guardan cierta relación con la investigación de Sandoval (2018), quien concluye que la ética pública influye en las dimensiones del uso de los recursos públicos y en el desempeño laboral que son: programación, fiscalización y control del uso de recursos públicos, Principios y los Deberes.

- B). El resultado de la hipótesis 2 los que cambiaron su percepción de malo a bueno es igual a 19 y los que cambiaron su percepción de bueno a malo es igual a cero, además como el p_valor 0,000 es menor que el valor de alfa 0.05, se rechaza la hipótesis nula; así mismo como el valor calculado de X^2 17,052 es mayor que el valor crítico de la Tabla X^2 3,84, también se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en tal sentido, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, “El programa de

capacitación incide de manera positiva en la conducta ética ante el conflicto de intereses de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016”. Toda vez que el resultado positivo conocer las normas reglamentarias y administrativas en las relaciones con proveedores y contratistas, comunicación de los asuntos en los que pueda presentarse el conflicto de intereses, las regalos o estímulos que pretendan influir en mis decisiones como servidor(a) público, Exclusión de participar en asuntos en el que tenga interés personal, familiar o de negocios, con la finalidad de llevar a cabo procesos de selección con criterios de objetividad y enmarcados en la normativa legal. Al respecto nuestros resultados guardan semejanza con la investigación de Chávez (2017), quien concluye que la Ética se relaciona significativamente con la transparencia en la municipalidad provincial de Barranca Lima, 2017; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.824 demostró una alta asociación entre las variables. La Ética se relaciona significativamente con la dimensión de comunicación interna y externa de la transparencia en la municipalidad provincial de Barranca – Lima, 2017; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.718, demostró una alta asociación entre las variables.

- C). Asimismo, el resultado de la hipótesis 3 los que cambiaron su percepción de malo a bueno es igual a 17 y los que cambiaron

su percepción de bueno a malo es igual a 6, además como el p_valor 0,035 es menor que el valor de alfa 0.05, se rechaza la hipótesis nula; así mismo como el valor calculado de X^2 4,350 es mayor que el valor crítico de la Tabla X^2 3,84, también se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en tal sentido, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, “El programa de capacitación influye de manera positiva en el conocimiento de la gestión en las contrataciones del estado de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016”. Toda vez que el resultado relevante conocer sobre los principios que rigen las contrataciones, la tipología de los delitos de corrupción de funcionarios, las normas legales anticorrupción, el sistema para la integridad y la lucha contra la corrupción, políticas sancionadoras y punitivas, políticas preventivas. Asimismo, de estar sujeto a control interno que deben efectuarse a los funcionarios y/o servidores de la Entidad con la finalidad de llevar a cabo procesos de selección con criterios de objetividad y enmarcados en la normativa legal, técnica y ética, a fin de prevenir, iniciar procedimientos de investigación y sancionar actos de corrupción. Al respecto nuestros resultados guardan semejanza con la investigación de Bocanegra (2015, quien concluye que el componente ambiente de control influye significativamente en los procesos de selección para ejecución

de obras de la Municipalidad, por cuanto, se obtuvo un porcentaje de 93% de nivel de influencia de la variable X sobre la variable Y, relacionada con la promoción de las buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, que deben llevar a cabo los miembros de la entidad a fin de generar una cultura de control interno.

D). Finalmente, el resultado de la hipótesis 4 los que cambiaron su percepción de malo a bueno es igual a 19 y los que cambiaron su percepción de bueno a malo es igual a 3, además como el p_valor 0,001 es menor que el valor de alfa 0.05, se rechaza la hipótesis nula; así mismo como el valor calculado de X^2 10,230 es mayor que el valor crítico de la Tabla X^2 3,84, también se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en tal sentido, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, “El programa de capacitación influye de manera positiva en la satisfacción ciudadana de los servicios recibidos por los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016”. Ya que los trabajadores de las diferentes áreas municipales demuestran estar capacitado para ejecutar el servicio, teniendo en cuenta los factores de calidad del servicio y su compromiso con los objetivos de la calidad del servicio en el desempeño de sus funciones en las diferentes áreas de la municipalidad provincial de Pasco. Sin embargo, nuestros resultados guardan

relación con la investigación de HUARACA Mendoza & Ore (2016), concluyen que se ha corroborado que el desempeño laboral en su dimensión organización se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Ascensión, periodo 2015.

4.3.2. En base a la prueba de hipótesis general.

Al finalizar el presente trabajo de investigación, como se ha podido observar en la descripción de resultados, se ha determinado que los encuestados presentaron un alto grado de desconocimiento de la importancia del hábito en el trabajo ético en la institución el cual se ve reflejado en la satisfacción del ciudadano común; sin embargo, estos resultados se modifican y de manera fortificante para los intereses de la investigación en los resultados que muestran los sujetos, donde se evidencia un cambio radical al término del post test.

Así mismo, dado que para efectos de la investigación realizada se pretende que la prestación de Servicios Administrativos se mejore con la aplicación del programa, se observa que a nivel cuantitativo estos resultados implican una mejora considerable, toda vez que las pruebas de contraste, Los cambios producidos son los siguientes: los que cambiaron su percepción de malo a bueno es igual a 23 y los que cambiaron su percepción de bueno a malo es igual a 5; de los resultados podemos decir que hay una mayor cantidad de cambios positivos que cambios negativos, y además como el

p -valor 0,001 es menor que el valor de alfa 0.05, se rechaza la hipótesis nula; así mismo como el valor calculado de X^2 10,321 es mayor que el valor crítico de la Tabla X^2 3,84, también se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en tal sentido, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, La aplicación del programa de capacitación “Fortalecimiento de la Competencia Profesional en Ética Pública” influye de manera positiva en la Mejora de la Prestación de Servicios Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016. Al respecto, nuestros resultados guardan relación con la investigación de Chávez (2017), quien concluye que la Ética se relaciona significativamente con la transparencia en la municipalidad provincial de Barranca Lima, 2017; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.824 demostró una alta asociación entre las variables. La Ética se relaciona significativamente con la dimensión de comunicación interna y externa de la transparencia en la municipalidad provincial de Barranca – Lima, 2017; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.718, demostró una alta asociación entre las variables.

4.4. Aporte de la investigación

El aporte se encuentra en la existencia de los servidores municipales, de tener una gran capacidad para mejorar los procesos de trabajo y aportar con su máximo potencial, en la medida que estén estimulados y

comprometidos con los objetivos de la organización, está demostrado que los trabajadores motivados con su trabajo tienen un mejor rendimiento y mayor posibilidades de atender bien a los usuarios, bajo esta óptica la municipalidad propiciara un ambiente de trabajo para consolidar una cultura de calidad total, en un clima de respeto e innovación, con reglas claras conocidas y compartidas , incentivos y reconocimientos al buen desempeño, empoderando en la toma de decisiones de tal forma que se ejecuten los procesos en forma adecuada, para ello se desarrollara de manera continua la promoción de las buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, que deben llevar a cabo los miembros de la entidad municipal de Pasco. Además se adjunta en el anexo 04 un Plan de capacitación para la mejora en la ética y la prestación de servicios administrativos en la municipalidad provincial de Pasco – 2016.

CONCLUSIONES

Del análisis de los resultados obtenidos en la investigación y contrastando con los objetivos planteados, podemos concluir en lo siguiente:

1. Al conocer el resultado en las pruebas los que cambiaron su percepción de malo a bueno es igual a 15 y los que cambiaron su percepción de bueno a malo es igual a cero, además como el p_valor 0,000 es menor que el valor de alfa 0.05, se rechaza la hipótesis nula; así mismo como el valor calculado de X^2 13,067 es mayor que el valor crítico de la Tabla X^2 3,84, también se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en tal sentido, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, “El programa de capacitación, repercute de manera positiva en la ética de la función pública de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016”, resultó positiva en la ética de la función pública de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016”. Toda vez que los participantes demostraron su entereza por aprender y poner en práctica los valores y principios éticos del servidor público, los deberes de la Función Pública y la Integridad y Transparencia como principio de persona para una efectiva prestación del servicio municipal generando satisfacción del personal y de los usuarios de su municipalidad.
2. Al evaluar el resultado en las pruebas los que cambiaron su percepción de malo a bueno es igual a 19 y los que cambiaron su percepción de bueno a malo es igual a cero, además como el p_valor 0,000 es menor que el valor de

alfa 0.05, se rechaza la hipótesis nula; así mismo como el valor calculado de X^2 17,052 es mayor que el valor crítico de la Tabla X^2 3,84, también se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en tal sentido, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, “El programa de capacitación incide de manera positiva en la conducta ética ante el conflicto de intereses de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016”. Toda vez que les resultado positivo conocer las normas reglamentarias y administrativas en las relaciones con proveedores y contratistas, comunicación de los asuntos en los que pueda presentarse el conflicto de intereses, las regalos o estímulos que pretendan influir en mis decisiones como servidor(a) público, Exclusión de participar en asuntos en el que tenga interés personal, familiar o de negocios, con la finalidad de llevar a cabo procesos de selección con criterios de objetividad y enmarcados en la normativa legal.

3. Al determinar el resultado en las pruebas los que cambiaron su percepción de malo a bueno es igual a 17 y los que cambiaron su percepción de bueno a malo es igual a 6, además como el p_valor 0,035 es menor que el valor de alfa 0.05, se rechaza la hipótesis nula; así mismo como el valor calculado de X^2 4,350 es mayor que el valor crítico de la Tabla X^2 3,84, también se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en tal sentido, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, “El programa de capacitación influye de manera positiva en el conocimiento de la gestión en las contrataciones del estado de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016”. Toda vez que

les resultado relevante conocer sobre los principios que rigen las contrataciones, la tipología de los delitos de corrupción de funcionarios, las normas legales anticorrupción, el sistema para la integridad y la lucha contra la corrupción, políticas sancionadoras y punitivas, políticas preventivas. Asimismo, de estar sujeto a control interno que deben efectuarse a los funcionarios y/o servidores de la Entidad con la finalidad de llevar a cabo procesos de selección con criterios de objetividad y enmarcados en la normativa legal, técnica y ética, a fin de prevenir, iniciar procedimientos de investigación y sancionar actos de corrupción.

4. Al evaluar los resultados los que cambiaron su percepción de malo a bueno es igual a 19 y los que cambiaron su percepción de bueno a malo es igual a 3, además como el p_valor 0,001 es menor que el valor de alfa 0.05, se rechaza la hipótesis nula; así mismo como el valor calculado de X^2 10,230 es mayor que el valor crítico de la Tabla X^2 3,84, también se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en tal sentido, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, "El programa de capacitación influye de manera positiva en la satisfacción ciudadana de los servicios recibidos por los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016". Ya que los trabajadores de las diferentes áreas municipales demuestran estar capacitado para ejecutar el servicio, teniendo en cuenta los factores de calidad del servicio y su compromiso con los objetivos de la calidad del servicio en el desempeño de sus funciones en las diferentes áreas de la municipalidad provincial de Pasco.

5. Los resultados de la hipótesis general con un valor de las pruebas se ha podido observar en la descripción de resultados, se ha determinado que los encuestados presentaron un alto grado de desconocimiento de la importancia del hábito en el trabajo ético en la institución el cual se ve reflejado en la satisfacción del ciudadano común; sin embargo, estos resultados se modifican y de manera fortificante para los intereses de la investigación en los resultados que muestran los sujetos, donde se evidencia un cambio radical al término del post test.

Así mismo, dado que para efectos de la investigación realizada se pretende que la prestación de Servicios Administrativos se mejore con la aplicación del programa, se observa que a nivel cuantitativo estos resultados implican una mejora considerable, toda vez que las pruebas de contraste, Los cambios producidos son los siguientes: los que cambiaron su percepción de malo a bueno es igual a 23 y los que cambiaron su percepción de bueno a malo es igual a 5; de los resultados podemos decir que hay una mayor cantidad de cambios positivos que cambios negativos, y además como el p_valor 0,001 es menor que el valor de alfa 0.05, se rechaza la hipótesis nula; así mismo como el valor calculado de X^2 10,321 es mayor que el valor crítico de la Tabla X^2 3,84, también se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en tal sentido, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, La aplicación del programa de capacitación “Fortalecimiento de la Competencia Profesional en Ética Pública” influye de manera positiva en la Mejora de la Prestación de Servicios Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

De acuerdo a las conclusiones de la investigación realizada se sugiere lo siguiente:

1. A las autoridades y funcionarios de la Municipalidad de Pasco, pongan en práctica el aprendizaje de la capacitación en ética pública y la prestación de servicios administrativos para lograr la confianza y credibilidad por parte del ciudadano demostrando un trabajo honesto, transparente y de servicio al ciudadano.
2. Se disponga la promoción de buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, de los trabajadores frente a los conflictos de intereses en los procesos de selección para ejecución de obras de la Municipalidad.
3. Establecer políticas y procedimientos para asegurar un control de la gestión en las contrataciones del estado con acciones necesarias en la administración de los riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad, en los procesos de selección para ejecución de obras de la Municipalidad de Pasco.
4. Mejorar la gestión de calidad de los servicios que se entrega a los usuarios en la Municipalidad Provincial de Pasco, a de fortalecer la capacidad de gestión municipal con una cultura de mejoramiento continuo de los procesos de gestión en la municipalidad.

5. Proponer iniciativas de ordenanza municipal de Código de Ética de la Función Pública, estableciendo principios, deberes, y prohibiciones éticas que rigen para los trabajadores de la municipalidad a fin de evitar actos de corrupción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aguilar, M. (2014). Algunos apuntes acerca de la Ética y la Moral.
Recuperado de:
<http://www.derechoycambiosocial.com/RJC/REVISTA5/moral.htm>
2. Baltera, P.; Díaz, E. (2005). Responsabilidad Social Empresarial: alcances y potencialidades en materia laboral. Dirección del Trabajo. P, 23. Santiago.
3. Barragán, J. (1998). "Calidad en la Administración Pública". Ediciones, IAAP. págs. 1-23. Sevilla.
4. Bautista, D (2012). La ética en la gestión pública. Recuperado de: Universidad de Madrid, p, 8. España.
5. Bocanegra, R.C. (2015). "Ley de Contrataciones y sus Efectos en el distrito de José Crespo y Castillo – Leoncio Prado – 2014, [Tesis de Maestría] Universidad de Huánuco.
6. Caballero, A. (2003). *Factores que influyen como motivantes para un buen desempeño laboral en los docentes de una escuela de nivel medio*. Edic. 5ta.D.F. pag. 99. México.
7. Camarasa, J.J. (2004). "La Calidad en la Administración Pública", 1ra Edición: Editorial Educar págs. 9-20. Colombia.
8. Camejo, S. (2013). La dimensión ética en las relaciones laborales. Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/ajcr/dimension-etica-relaciones-laborales.html>.

9. Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. Edit. San Marcos. p,112. Lima.
10. Contreras, M. (2014). Ética y empresa. Recuperado de:<http://ideasapiens.blogspot.com/psicologia/laboral/eticayempres a.htm>
11. Chávez, C.P. (2017). “Ética y transparencia en los trabajadores de la municipalidad provincial de Barranca – Lima, 2017”, [Tesis] Universidad Cesar Vallejo de Trujillo-Perú.
12. Domínguez, C. (1987). *El subsistema productivo de la Empresa*. Tercera Edición: Pirámide; p, 134. Madrid.
13. George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference, 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
14. Giusti, M.; y Tubino, F. (2007). El sentido de la ética: debates de la ética contemporánea. PUCP, pp. 13. Lima.
15. Hernández, R.; Fernández, C.; y Baptista L. (2006). Metodología de la investigación. McGraw-Hill. P.108.México.
16. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2010). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill, pp.81-85; México.
17. Huaraca, Y.M.; & Ore, R.N. (2016). “*El Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica 2015*”, [Tesis de Licenciatura] Universidad Nacional de Huancavelica.

18. Lovelock, C.Y. (2009). *Marketing de servicio personal, tecnología y estrategia*. (Sexta edición ed.). Ed. Associate director, manufacturing:yinnie scelta. p, 212. México.
19. Merino, M. (2010). Transparencia: libros, autores e ideas. Recuperado de: <http://inicio.ifai.org.mx/Publicaciones/tlai18.pdf>
20. Mestre, J. (1988). "Las formas de prestación de los servicios públicos locales. En Tratado de derecho municipal, tomo II. Civitas, págs.1223-1300. Madrid.
21. Muñoz, A. (1999). La gestión de la calidad total en la Administración pública. Edición: Díaz de Santos S.A, p, 120. Madrid.
22. Ñaupas, H. (2009). Metodología de investigación científica y asesoramiento de tesis. Editorial gráfica RETAI S.A.C. p, 123. Lima.
23. Parasuraman, V. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. Ed: Journal Of Marketing. Vol. 52, p, 192. California.
24. Pérez, V. (2006) *Calidad Total en la Atención al Cliente "Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio"*, 1ra Edición: Ideas propias Editorial. Pg. 99. Colombia.
25. Pérez, C. (2007). Propuesta para la inserción de la cultura ética en la formación del profesional. España Universidad de Granada. Recuperado de: <http://0-hera.ugr.es.adrastea.ugr.es/tesisugr/16631146.pdf>

26. Pérez, L.A. (2016). *“Los Gobiernos Municipales como Agentes del Desarrollo Social: El caso del H. Ayuntamiento de Tijuana 2014-2016”*; [Tesis de Maestro] Universidad Iberoamericana Tijuana- México.
27. Pérez, P. (1993). El ejercicio de derechos fundamentales por funcionarios públicos, en *“Función Pública”*, Consejo General del Poder Judicial, p.218. Madrid.
28. Polo, A. (2012). La dimensión ética de la vida humana. Recuperado de: <http://sjole.wikispaces.com/file/view/etica.pdf>
29. Ramírez, C. (2002). *Calidad Total en las empresas*. Editorial Trillas, S.A. p, 222. México.
30. Ruiz, M.C. (2001). *Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos*. 1ra. Edición: AECA, p, 88. Madrid.
31. Salazar, G. (2006). *Calidad de servicio percibido por pacientes en dos clínicas privadas de Lima Metropolitana*. HOMEEO. Segunda Edición, p. 77. Lima- Perú.
32. *Ibíd.*, p, 13.
33. Sandoval, M.A. (2018). *“Ética pública en el uso de los recursos públicos en la Municipalidad Distrital de País, 2017”*, [Tesis de Licenciatura] Universidad Cesar Vallejo. Trujillo- Perú.
34. Toledo, D. (2008). *La calidad en los servicios públicos como una estrategia para legitimar a los gobiernos locales: el caso de la Tesorería municipal de ciudad ixtepec*. P, 88. México.

ANEXOS

Anexo 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN ÉTICA PÚBLICA Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO – 2016

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS GENERAL	VARIAB. V. I	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRU	METODOLOGÍA
<p>GENERAL ¿De qué manera influye el programa de capacitación “Fortalecimiento de la Competencia Profesional en Ética Pública en la Mejora de la Prestación de Servicios Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco (FOCOPEPPSAM UPP)- 2016?</p> <p>ESPECÍFICOS <input type="checkbox"/> ¿En qué medida el programa de capacitación “FOCOPEPPSAM UPP”, repercute en la ética de la función pública de los trabajadores</p>	<p>GENERAL Determinar si la aplicación del programa de capacitación “Fortalecimiento de la Competencia Profesional en Ética Pública influye en la Mejora de la Prestación de Servicios Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.</p> <p>ESPECÍFICOS <input type="checkbox"/> Conocer si el programa de capacitación “FOCOPEPPSAM UPP”, repercute en la ética de la función pública de los trabajadores Administrativos en</p>	<p>GENERAL Hi: La aplicación del programa de capacitación “Fortalecimiento de la Competencia Profesional en Ética Pública influye de manera positiva en la Mejora de la Prestación de Servicios Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016. H0: La aplicación del programa de capacitación “Fortalecimiento de la Competencia Profesional en Ética Pública no influye de manera positiva en la Mejora de la Prestación de Servicios Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.</p> <p>ESPECÍFICAS <input type="checkbox"/> H1: El programa de capacitación “FOCOPEPPSAMUPP”, repercute de manera positiva en la ética de la función pública de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016. <input type="checkbox"/> H0: El programa de capacitación “FOCOPEPPSAMUPP”, no repercute de manera positiva en la</p>	<p>PROGRAMA (FOCOPEPP SAMUPP)</p>	<p>Planificación</p> <p>Ejecución</p> <p>Evaluación</p>	<p>-Elaboración del programa de capacitación. -Elaboración del módulo de aprendizaje -Elaboración de las sesiones de aprendizajes</p> <p>-Desarrollo del programa de capacitación. -Desarrollo de los módulos. -Desarrollo de las sesiones de aprendizajes</p> <p>-Evaluación del programa de capacitación. -Evaluación de los módulos. -Evaluación de las sesiones de aprendizaje</p>	<p>Cuestionario pre y postes</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION Es aplicada cuantitativa</p> <p>DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN Es cuasi experimental El diseño de investigación pertenece al Pre-test y post-test, con un grupo experimental y un grupo de control: GE: O1.... X....O2 GC: O1.... ____O2 Leyenda: GE: Grupo Experimental: 45 trabajadores municipales nombrados y con cargos jerárquicos. GC: Grupo de Control: 35 trabajadores municipales contratados en la Municipalidad provincial de Pasco X: Instrumento: Cuestionario Pretest y Postest.</p>

<p>Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016?</p> <p>□ ¿De qué manera el programa de capacitación “FOCOPEPPSAM UPP” incide en la conducta ética ante el conflicto de intereses de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016?</p> <p>□ ¿De qué manera el programa de capacitación “FOCOPEPPSAM UPP” influye en el conocimiento de la gestión en las contrataciones del estado de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016?</p> <p>□ ¿De qué manera el programa de</p>	<p>la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.</p> <p>□ Evaluar si el programa de capacitación “FOCOPEPPSAM UPP” incide en la conducta ética ante el conflicto de intereses de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.</p> <p>□ Determinar si el programa de capacitación “FOCOPEPPSAM UPP” influye en el conocimiento de la gestión en las contrataciones del estado de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.</p> <p>□ Evaluar de qué manera el programa de capacitación “FOCOPEPPSAM UPP” influye en la</p>	<p>ética de la función pública de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.</p> <p>□ H2: El programa de capacitación “FOCOPEPPSAM UPP” incide de manera positiva en la conducta ética ante el conflicto de intereses de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.</p> <p>□ H0: El programa de capacitación “FOCOPEPPSAM UPP” no incide de manera positiva en la conducta ética ante el conflicto de intereses de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.</p> <p>□ H3: El programa de capacitación “FOCOPEPPSAM UPP” influye de manera positiva en el conocimiento de la gestión en las contrataciones del estado de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.</p> <p>□ H0: El programa de capacitación “FOCOPEPPSAM UPP” no influye de manera positiva en el conocimiento de la gestión en las contrataciones del estado de los trabajadores Administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2016.</p> <p>□ H4: El programa de capacitación “FOCOPEPPSAM UPP”</p>	<p>V.D</p> <p>PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</p>	<p>ÉTICA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</p> <p>CONDUCTA ÉTICA ANTE EL CONFLICTO DE INTERESES</p>	<p>-Valores y principios éticos del servidor público</p> <p>-Deberes de la Función Pública</p> <p>-Integridad y Transparencia</p> <p>-Normas reglamentarias y administrativas en las relaciones con proveedores y contratistas</p> <p>-Comunicación de los asuntos en los que pueda presentarse el conflicto de intereses.</p> <p>-Regalos o estímulos que pretendan influir en mis decisiones como servidor(a) público.</p> <p>-Exclusión de participar en asuntos en el que tenga interés personal, familiar o de negocios.</p>	<p>Cuestionario pre y postes</p>	<p>POBLACION Y MUESTRA</p> <p>Población: 80 trabajadores entre nombrados, de confianza y contratados de todas las áreas de la Municipalidad Provincial de Pasco.</p> <p>Muestra: 45 trabajadores municipales nombrados y con cargos jerárquicos para el grupo experimental y 35 trabajadores municipales contratados en la municipalidad provincial de Pasco, seleccionados mediante el tipo de muestreo no probabilístico intencional a criterio del investigador.</p> <p>TECNICA</p> <p>-La Encuesta</p> <p>-Cuestionario</p>
--	--	---	---	---	---	----------------------------------	---

Anexo 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO



**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO
ESCUELA DE POSGRADO**

I. DATOS INFORMATIVOS:

Trabajador Municipal: De confianza () Contratado () Nombrado () I. DATOS

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:

LA APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN ÉTICA PÚBLICA Y LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PASCO – 2016

Buenos días/ tardes

Tengo a bien comunicarle que la presente encuesta se está realizando con la finalidad de recopilar datos referentes sobre "LA APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN ÉTICA PÚBLICA Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO – 2016", las respuestas que se obtendrán de la presente encuesta serán debidamente procesadas, con el fin de contribuir a la investigación que se está realizando.

INSTRUCCIONES:

Marcar con un aspa (X) la alternativa que Ud. considere conveniente, las alternativas son: Muy de acuerdo (5) – De Acuerdo (4) - Indiferente (3) – En Desacuerdo (2) - Totalmente de acuerdo (1)

Quiero manifestarle las gracias por colaborar con esta investigación al responder las preguntas que se plantean a continuación:

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
ESCUELA DE POSGRADO**

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TITULO : LA APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN ÉTICA PÚBLICA Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO - 2016

INVESTGADOR: EMAN BESALEEL GUTIERREZ VENTOCILLA

Consentimiento voluntario

Yo: MIGUEL ANGEL RODRIGUEZ GUERRA.

Acepto participar voluntariamente en la investigación planteado por EMAN BESALEEL GUTIERREZ VENTOCILLA, titulado: LA APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN ÉTICA PÚBLICA Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO - 2016; en donde la aplicación del programa de tuvo un efectos positivos.

- Firmas del participante legal.



Huella


Firma del Participante

Anexo 03

CUESTIONARIO

5 =MUY DE ACUERDO 4=DE ACUERDO 3=INDIFERENTE 2= EN DESACUERDO 1= TOTALMENTE EN DESACUERDO

COD	CRITERIOS POR DIMENSION E INDICADOR	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	VARIABLE (Y)					
V2	PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS					
	DIMENSIÓN: ÉTICA DE LA FUNCION PÚBLICA INDICADOR: -Valores y principios éticos del servidor público - Deberes de la Función Pública -Integridad y Transparencia					
1	Conoce los valores y principios éticos del servidor público y vivencia en su trabajo.					
2	Conoce los deberes de la Función Pública					
3	Mis compañeros de trabajo actúan con Integridad y Transparencia.					
	DIMENSIÓN: CONDUCTA ÉTICA ANTE EL CONFLICTO DE INTERESES INDICADOR: -Normas reglamentarias y administrativas en las relaciones con proveedores y contratistas -Comunicación de los asuntos en los que pueda presentarse el conflicto de intereses. -Regalos o estímulos que pretendan influir en mis decisiones como servidor(a) público. -Exclusión de participar en asuntos en el que tenga interés personal, familiar o de negocios.					
4	Conoce las normas reglamentarias y administrativas que oriente las relaciones con proveedores y contratistas					
5	Comunico a mi jefe inmediato los asuntos de conflicto de intereses que se presenta con proveedores y contratistas					
6	Los regalos o estímulos que pretendan influir en mis decisiones como servidor(a) público me hace cómplice de corrupción					
7	La exclusión de participar en asuntos en el que tenga interés personal, familiar o de negocios es mi decisión voluntaria					
	DIMENSIÓN: GESTIÓN EN LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO INDICADOR: -Principios que rigen las contrataciones -Tipología de los delitos de corrupción de funcionarios -Normas legales anticorrupción -Sistema para la integridad y la lucha contra la corrupción - Políticas sancionadoras y punitivas -Políticas preventivas					
8	Mi institución me capacita para conocer los principios que rigen las contrataciones					
9	Mi institución me capacita para conocer la Tipología de los delitos de corrupción de funcionarios					
10	Mi institución me capacita para conocer las normas legales anticorrupción					
11	Tiene conocimiento del Sistema para la integridad y la lucha contra la corrupción en la institución					
12	Tiene conocimiento de políticas sancionadoras y punitivas en la lucha contra la corrupción en la institución					
13	Tiene conocimiento de políticas preventivas internas de lucha contra la corrupción en la institución.					
	DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CIUDADANA INDICADOR: -Capacitado para ejecutar el servicio - Factores de calidad del servicio - Compromiso con los objetivos de la calidad del servicio					
14	Capacitado para ejecutar el servicio requerido en su área.					
15	Conoce factores de calidad del servicio municipal					
16	Está comprometido con los objetivos de la calidad del servicio (Satisfacción del cliente- Mejoramiento continuo del servicio -Eficiencia en la prestación del servicio).					

.....
INVESTIGADOR



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUANUCO - PERU
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



LA APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN ÉTICA PÚBLICA Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO - 2016

Título de la Investigación:

Nombre del Tesista:

EMAN BESALEEL GUTIERREZ VENTOCILLA

Asesor: DR. ABIMAEEL ADAM FRANCISCO PAREDES

Nombre del experto:

MG. ING LIRA CAMARGO, LUIS GERONIMO

Especialidad: GESTIÓN EMPRESARIAL

Calificar con 1, 2, 3, ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL
Variable: PROGRAMA FOCOPEPP SAMUPP Dimensión: PLANIFICACIÓN	PLANIFICACIÓN	3	4	3	4	3.50	4
PROM		3	4	3	4	3.50	4

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Variable: PROGRAMA FOCOPEPP SAMUPP Dimensión: EJECUCION	EJECUCION	3	3	3	3	3.00	3
TOTAL		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Variable: PROGRAMA FOCOPEPP SAMUPP Dimensión: EVALUACION	EVALUACION	3	3	3	3	3.00	3
TOTAL		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Variable: PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Dimensión: ÉTICA DE LA FUNCION PÚBLICA	Conoce los valores y principios éticos del servidor público y vivencia en su trabajo.	3	3	3	3	3.00	3
	Conoce los deberes de la Función Pública	3	3	3	3	3.00	3
	Mis compañeros de trabajo actúan con Integridad y Transparencia.	3	3	3	3	3.00	3
		3	3	3	3	3.00	3
TOTAL		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3

Dr. Jorge Hilante

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Variable:	Conoce las normas reglamentarias y administrativas que oriente las relaciones con proveedores y	3	3	3	3	3.00	3
PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Comunico a mi jefe inmediato los asuntos de conflicto de intereses que se presenta con proveedo	3	3	3	3	3.00	3
Dimensión:	Los regalos o estímulos que pretendan influir en mis decisiones como servidor(a) público me hac	3	3	3	3	3.00	3
CONDUCTA ÉTICA ANTE EL CONFLICTO DE INTERESE	La exclusión de participar en asuntos en el que tenga interés personal, familiar o de negocios es mi decisión voluntaria						
TOTAL		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Variable:	Mi institución me capacita para conocer los principios que rigen las contrataciones	3	3	3	3	3.00	3
PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Mi institución me capacita para conocer la Tipología de los delitos de corrupción de funcionarios	3	3	3	3	3.00	3
Dimensión:	Mi institución me capacita para conocer las normas legales anticorrupción	3	3	3	3	3.00	3
GESTIÓN EN LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO	Tiene conocimiento del Sistema para la integridad y la lucha contra la corrupción en la institución	3	3	3	3	3.00	3
TOTAL		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Variable:	Capacitado para ejecutar el servicio requerido en su área.	3	3	3	3	3.00	3
PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Conoce factores de calidad del servicio municipal	3	3	3	3	3.00	3
Dimensión:	Está comprometido con los objetivos de la calidad del servicio (Satisfacción del cliente- Mejorami	3	3	3	3	3.00	3
SATISFACCIÓN CIUDADANA							
TOTAL		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3

CALIFICACIÓN: 1=No cumple; 2=Nivel Bajo; 3=Nivel moderado; 4= Nivel Alto

CALIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO

3

DECISIÓN DEL EXPERTO

CALIFICACIÓN:

NIVEL MODERADO

EL INSTRUMENTO DEBE SER APLICADO SI NO ()

¿Hay alguna dimensión o ítem que no ha sido evaluada? SI () NO (X).

En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falta?

FIRMA Y SELLO DEL JUEZ



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUANUCO - PERU
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



LA APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN ÉTICA PÚBLICA Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO - 2016

Título de la Investigación:

Nombre del Tesista:

Nombre del experto:

EMAN BESALEEL GUTIERREZ VENTOCILLA

Asesor: DR. ABIMAEEL ADAM FRANCISCO PAREDES

Dr. MARCO VILLAVICENCIO CABRERA

Especialidad: GESTIÓN EMPRESARIAL

Calificar con 1, 2, 3, ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL
Variable: PROGRAMA FOCOPEPP SAMUPP	PLANIFICACIÓN	3	4	3	4	3.50	4
Dimensión: PLANIFICACIÓN							
	PROM	3	4	3	4	3.50	4

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Variable: PROGRAMA FOCOPEPP SAMUPP	EJECUCION	3	3	3	3	3.00	3
Dimensión: EJECUCION							
	TOTAL	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Variable: PROGRAMA FOCOPEPP SAMUPP	EVALUACION	3	3	3	3	3.00	3
Dimensión: EVALUACION							
	TOTAL	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Variable: PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Conoce los valores y principios éticos del servidor público y vivencia en su trabajo.	3	3	3	3	3.00	3
	Conoce los deberes de la Función Pública	3	3	3	3	3.00	3
	Mis compañeros de trabajo actúan con Integridad y Transparencia.	3	3	3	3	3.00	3
		3	3	3	3	3.00	3
Dimensión: ÉTICA DE LA FUNCION PÚBLICA							
	TOTAL	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3

Dr. Marco Villavicencio

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Variable:	Conoce las normas reglamentarias y administrativas que oriente las relaciones con proveedores y	3	3	3	3	3.00	3
PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Comunico a mi jefe inmediato los asuntos de conflicto de intereses que se presenta con proveedor	3	3	3	3	3.00	3
Dimensión:	Los regalos o estímulos que pretendan influir en mis decisiones como servidor(a) público me hacen	3	3	3	3	3.00	3
CONDUCTA ÉTICA ANTE EL CONFLICTO DE INTERESE	La exclusión de participar en asuntos en el que tenga interés personal, familiar o de negocios es mi decisión voluntaria						
TOTAL		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Variable:	Mi institución me capacita para conocer los principios que rigen las contrataciones	3	3	3	3	3.00	3
PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Mi institución me capacita para conocer la Tipología de los delitos de corrupción de funcionarios	3	3	3	3	3.00	3
Dimensión:	Mi institución me capacita para conocer las normas legales anticorrupción	3	3	3	3	3.00	3
GESTIÓN EN LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO	Tiene conocimiento del Sistema para la integridad y la lucha contra la corrupción en la institución	3	3	3	3	3.00	3
TOTAL		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Variable:	Capacitado para ejecutar el servicio requerido en su área.	3	3	3	3	3.00	3
PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Conoce factores de calidad del servicio municipal	3	3	3	3	3.00	3
Dimensión:	Está comprometido con los objetivos de la calidad del servicio (Satisfacción del cliente- Mejoramiento)	3	3	3	3	3.00	3
SATISFACCIÓN CIUDADANA							
TOTAL		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no ha sido evaluada? SI () NO (X).

En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falta?

CALIFICACIÓN: 1=No cumple; 2=Nivel Bajo; 3=Nivel moderado; 4= Nivel Alto

CALIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO

3

DECISIÓN DEL EXPERTO

CALIFICACIÓN:

NIVEL MODERADO

EL INSTRUMENTO DEBE SER APLICADO SI (X) NO ()

FIRMA Y SELLO DEL JUEZ



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUANUCO - PERU
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



LA APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN ÉTICA PÚBLICA Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO - 2016

Título de la Investigación:

Nombre del Tesista:

EMAN BESALEEL GUTIERREZ VENTOCILLA

Asesor: DR. ABIMAEEL ADAM FRANCISCO PAREDES

Nombre del experto:

HEIDY VESLY RIVERA VIDAL

Especialidad: GESTIÓN EMPRESARIAL

Calificar con 1, 2, 3, ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL
Variable: PROGRAMA FOCOPEPP SAMUPP Dimensión: PLANIFICACIÓN	PLANIFICACIÓN	3	4	3	4	3.50	4
PROM		3	4	3	4	3.50	4

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Variable: PROGRAMA FOCOPEPP SAMUPP Dimensión: EJECUCION	EJECUCION	3	3	3	3	3.00	3
TOTAL		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Variable: PROGRAMA FOCOPEPP SAMUPP Dimensión: EVALUACION	EVALUACION	3	3	3	3	3.00	3
TOTAL		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Variable: PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Dimensión: ÉTICA DE LA FUNCION PÚBLICA	Conoce los valores y principios éticos del servidor público y vivencia en su trabajo.	3	3	3	3	3.00	3
	Conoce los deberes de la Función Pública	3	3	3	3	3.00	3
	Mis compañeros de trabajo actúan con Integridad y Transparencia.	3	3	3	3	3.00	3
		3	3	3	3	3.00	3
TOTAL		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3

Dra Inés

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Variable:	Conoce las normas reglamentarias y administrativas que oriente las relaciones con proveedores y	3	3	3	3	3.00	3
PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Comunico a mi jefe inmediato los asuntos de conflicto de intereses que se presenta con proveedor	3	3	3	3	3.00	3
Dimensión:	Los regalos o estímulos que pretendan influir en mis decisiones como servidor(a) público me hacen	3	3	3	3	3.00	3
CONDUCTA ÉTICA ANTE EL CONFLICTO DE INTERESE	La exclusión de participar en asuntos en el que tenga interés personal, familiar o de negocios es mi decisión voluntaria						
TOTAL		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Variable:	Mi institución me capacita para conocer los principios que rigen las contrataciones	3	3	3	3	3.00	3
PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Mi institución me capacita para conocer la Tipología de los delitos de corrupción de funcionarios	3	3	3	3	3.00	3
Dimensión:	Mi institución me capacita para conocer las normas legales anticorrupción	3	3	3	3	3.00	3
GESTIÓN EN LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO	Tiene conocimiento del Sistema para la integridad y la lucha contra la corrupción en la institución	3	3	3	3	3.00	3
TOTAL		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Variable:	Capacitado para ejecutar el servicio requerido en su área.	3	3	3	3	3.00	3
PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Conoce factores de calidad del servicio municipal	3	3	3	3	3.00	3
Dimensión:	Está comprometido con los objetivos de la calidad del servicio (Satisfacción del cliente- Mejoramiento	3	3	3	3	3.00	3
SATISFACCIÓN CIUDADANA							
TOTAL		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3

CALIFICACIÓN: 1=No cumple; 2=Nivel Bajo; 3=Nivel moderado; 4= Nivel Alto

¿Hay alguna dimensión o ítem que no ha sido evaluada? SI () NO(X).

En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falta?

CALIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO

3

DECISIÓN DEL EXPERTO

CALIFICACIÓN:

NIVEL MODERADO

EL INSTRUMENTO DEBE SER APLICADO SI(X) NO()

FIRMA Y SELLO DEL JUEZ



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUANUCO - PERU
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



LA APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN ÉTICA PÚBLICA Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO - 2016

Título de la Investigación:

Nombre del Tesista:

EMAN BESALFEI GUTIERREZ VENTOCILLA

Asesor: DR. ABIMAEI ADAM FRANCISCO PAREDES

Nombre del experto:

Dr. Jimmy Flores U. J. J.

Especialidad: GESTIÓN EMPRESARIAL

Calificar con 1, 2, 3, ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL
Variable: PROGRAMA FOCOPEPP SAMUPP	PLANIFICACIÓN	3	4	3	4	3.50	4
Dimensión: PLANIFICACIÓN							
	PROM	3	4	3	4	3.50	4

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Variable: PROGRAMA FOCOPEPP SAMUPP	EJECUCION	3	3	3	3	3.00	3
Dimensión: EJECUCION							
	TOTAL	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Variable: PROGRAMA FOCOPEPP SAMUPP	EVALUACION	3	3	3	3	3.00	3
Dimensión: EVALUACION							
	TOTAL	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Variable: PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Conoce los valores y principios éticos del servidor público y vivencia en su trabajo.	3	3	3	3	3.00	3
	Conoce los deberes de la Función Pública	3	3	3	3	3.00	3
	Mis compañeros de trabajo actúan con Integridad y Transparencia.	3	3	3	3	3.00	3
Dimensión: ÉTICA DE LA FUNCION PÚBLICA							
	TOTAL	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3

Mig Jimmy

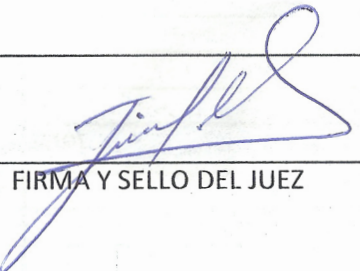
VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Variable: PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Conoce las normas reglamentarias y administrativas que oriente las relaciones con proveedores y	3	3	3	3	3.00	3
	Comunico a mi jefe inmediato los asuntos de conflicto de intereses que se presenta con proveedo	3	3	3	3	3.00	3
Dimensión: CONDUCTA ÉTICA ANTE EL CONFLICTO DE INTERESE	Los regalos o estímulos que pretendan influir en mis decisiones como servidor(a) público me hac	3	3	3	3	3.00	3
	La exclusión de participar en asuntos en el que tenga interés personal, familiar o de negocios es mi decisión voluntaria						
TOTAL		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Variable: PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Mi institución me capacita para conocer los principios que rigen las contrataciones	3	3	3	3	3.00	3
	Mi institución me capacita para conocer la Tipología de los delitos de corrupción de funcionarios	3	3	3	3	3.00	3
Dimensión: GESTIÓN EN LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO	Mi institución me capacita para conocer las normas legales anticorrupción	3	3	3	3	3.00	3
	Tiene conocimiento del Sistema para la integridad y la lucha contra la corrupción en la institución	3	3	3	3	3.00	3
TOTAL		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Variable: PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Capacitado para ejecutar el servicio requerido en su área.	3	3	3	3	3.00	3
	Conoce factores de calidad del servicio municipal	3	3	3	3	3.00	3
Dimensión: SATISFACCIÓN CIUDADANA	Está comprometido con los objetivos de la calidad del servicio (Satisfacción del cliente- Mejorami	3	3	3	3	3.00	3
TOTAL		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no ha sido evaluada? SI () NO (X).

En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falta?



FIRMA Y SELLO DEL JUEZ

CALIFICACIÓN: 1=No cumple; 2=Nivel Bajo; 3=Nivel moderado; 4= Nivel Alto

CALIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO

3

DECISIÓN DEL EXPERTO

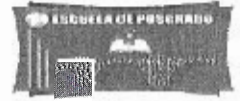
CALIFICACIÓN:

NIVEL MODERADO

EL INSTRUMENTO DEBE SER APLICADO SI (X) NO ()



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUANUCO - PERU
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



LA APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN ÉTICA PÚBLICA Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO - 2016

Título de la Investigación:

Nombre del Tesista:

EMAN BESALEEL GUTIERREZ VENTOCILLA

Asesor: DR. ABIMAEEL ADAM FRANCISCO PAREDES

Nombre del experto:

Dr. Gerardo Garay Rosles

Especialidad: GESTIÓN EMPRESARIAL

Calificar con 1, 2, 3, ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL
Variable: PROGRAMA FOCOPEPP SAMUPP	PLANIFICACIÓN	3	4	3	4	3.50	4
Dimensión: PLANIFICACIÓN							
	PROM	3	4	3	4	3.50	4

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Variable: PROGRAMA FOCOPEPP SAMUPP	EJECUCION	3	3	3	3	3.00	3
Dimensión: EJECUCION							
	TOTAL	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Variable: PROGRAMA FOCOPEPP SAMUPP	EVALUACION	3	3	3	3	3.00	3
Dimensión: EVALUACION							
	TOTAL	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Variable: PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Conoce los valores y principios éticos del servidor público y vivencia en su trabajo.	3	3	3	3	3.00	3
	Conoce los deberes de la Función Pública	3	3	3	3	3.00	3
Dimensión: ÉTICA DE LA FUNCION PÚBLICA	Mis compañeros de trabajo actúan con integridad y Transparencia.	3	3	3	3	3.00	3
		3	3	3	3	3.00	3
	TOTAL	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3

Dr. Gerardo Garay

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Variable:	Conoce las normas reglamentarias y administrativas que oriente las relaciones con proveedores y	3	3	3	3	3.00	3
PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Comunico a mi jefe inmediato los asuntos de conflicto de intereses que se presenta con proveedo	3	3	3	3	3.00	3
Dimensión:	Los regalos o estímulos que pretendan influir en mis decisiones como servidor(a) público me hac	3	3	3	3	3.00	3
CONDUCTA ÉTICA ANTE EL CONFLICTO DE INTERESE	La exclusión de participar en asuntos en el que tenga interés personal, familiar o de negocios es mi decisión voluntaria						
TOTAL		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Variable:	Mi institución me capacita para conocer los principios que rigen las contrataciones	3	3	3	3	3.00	3
PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Mi institución me capacita para conocer la Tipología de los delitos de corrupción de funcionarios	3	3	3	3	3.00	3
Dimensión:	Mi institución me capacita para conocer las normas legales anticorrupción	3	3	3	3	3.00	3
GESTIÓN EN LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO	Tiene conocimiento del Sistema para la integridad y la lucha contra la corrupción en la institución	3	3	3	3	3.00	3
TOTAL		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Variable:	Capacitado para ejecutar el servicio requerido en su área.	3	3	3	3	3.00	3
PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Conoce factores de calidad del servicio municipal	3	3	3	3	3.00	3
Dimensión:	Está comprometido con los objetivos de la calidad del servicio (Satisfacción del cliente- Mejoramie	3	3	3	3	3.00	3
SATISFACCIÓN CIUDADANA							
TOTAL		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no ha sido evaluada? SI () NO (X).

En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falta?

FIRMA Y SELLO DEL JUEZ

CALIFICACIÓN: 1=No cumple; 2=Nivel Bajo; 3=Nivel moderado; 4= Nivel Alto

CALIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO

3

DECISIÓN DEL EXPERTO

CALIFICACIÓN:

NIVEL MODERADO

EL INSTRUMENTO DEBE SER APLICADO SI (X) NO ()

Anexo 05

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA EN ÉTICA PÚBLICA Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO – 2016

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Responsable: Alcalde provincial y gerente municipal
- 1.2. Beneficiarios : Trabajadores de la gestión municipal
- 1.3. Duración : 5 meses
- 1.4. Días : Sábados
- 1.5. Horario : Mañana/Tarde

II. FUNDAMENTACIÓN

A través de este plan de capacitación para la mejora de la en ética pública y la prestación de servicios administrativos en la municipalidad provincial de Pasco, ha sido diseñado de forma participativa con todos los colaboradores de los diferentes niveles de la Entidad, ya que ellos son los actores claves, para ofrecer servicios de calidad a los ciudadanos con el compromiso como que requiere de un comportamiento ético e íntegro en el desempeño de sus funciones, se considera que los contenidos temáticos son un pilar fundamental en el ejercicio de la función pública, ya que de este accionar depende realizar un trabajo eficiente, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la población.

III. PROPÓSITO DEL PLAN

El propósito general del plan es capacitar a los trabajadores municipales para asumir principios y lineamientos que son una guía que conduce al

comportamiento deseado en cada una de las actividades que desarrollan día a día para la toma de decisiones adecuadas que requieren situaciones complejas, pues su propósito es detallar los estándares de integridad y conducta para consolidarnos como un equipo de colaboradores municipales íntegros con una convicción de servir a los ciudadanos.

IV. OBJETIVOS

4.1. General

- Mejorar las competencias de los trabajadores municipales en ética pública y la prestación de servicios administrativos en la municipalidad provincial de Pasco.

4.2. Específicas

- Fortalecer las capacidades de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en ética de la función pública.
- Reflexionar y mejorar la práctica de la conducta ética ante el conflicto de intereses de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco.
- Desarrollar prácticas de vivencia de valores a nivel personal y grupal ante conflicto de intereses en la gestión de contrataciones del estado.
- Conocer habilidades y destrezas que mejore la prestación de servicios administrativos en la Municipalidad Provincial de Pasco que tenga efecto en la satisfacción ciudadana.

V. TEMARIO

- 1.- Ética de la función pública
- 2.- Conducta ética ante el conflicto de intereses
- 3.- Gestión en las contrataciones del estado

4.- Satisfacción ciudadana

5. Legislación anticorrupción

VI. FASES DEL PLAN

a) Diagnóstico, el cual nos permite conocer la situación actual del desempeño laboral en ética pública y la prestación de servicios administrativos en la municipalidad provincial de Pasco.

b) Formación, teoría y práctica de cada contenido temático en ética pública y la prestación de servicios administrativos en la municipalidad provincial de Pasco.

c) Actuación, intervenciones para conocer la realidad del plan de capacitación en ética pública y la prestación de servicios administrativos en la municipalidad provincial de Pasco.

d) Análisis de mejoras y formular acciones para reducir el índice de los procesos por actos de corrupción a los funcionarios municipales.

e) Ejecución de las acciones de mejora, que supone las soluciones según el plan de acción.

f) Evaluación y seguimiento, medir los resultados esperados con instrumentos de verificación en cada sesión de los talleres.

VI. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

MES	CRONOGRAMA		PARTICIPANTES	CONTENIDOS DE LAS SESIONES	INSTRUMENTOS	ESTRATEGIAS	RESPONSABLE
	HORAS	FECHA DE INICIO					
MARZO	16 Horas	02/03/18 AL 23/03/18	Trabajadores municipales	1.- Ética de la función pública	Ficha de verificación	Exposición Plenaria Ejercicios prácticos	Alcalde y Gerentes
ABRIL	16 Horas	06/04/18 AL 27/04/18	Trabajadores municipales	2.- Conducta ética ante el conflicto de intereses	Ficha de verificación	Exposición Plenaria Ejercicios prácticos	Alcalde y Gerentes
MAYO	16 Horas	04/05/18 AL 25/05/18	Trabajadores municipales	3.- Gestión en las contrataciones del estado	Ficha de verificación	Exposición Plenaria Ejercicios prácticos	Alcalde y Gerentes
JUNIO	16 Horas	08/06/18 AL 29/06/18	Trabajadores municipales	4.- Satisfacción ciudadana	Ficha de verificación	Exposición Plenaria Demostraciones Ejercicios prácticos	Alcalde y Gerentes
JULIO	16 Horas	08/06/18 AL 29/06/18	Trabajadores municipales	5. Legislación anticorrupción	Ficha de verificación	Exposición Plenaria Demostraciones Ejercicios prácticos	Alcalde y Gerentes

Las actividades a realizarse son las siguientes:

VII. PRESUPUESTO

ACTIVIDAD	RECURSOS	MONTO (S/.)
DESARROLLO DE 16 SESIONES	<ul style="list-style-type: none">• Papelotes• Plumones• Papel bond A4• Computadora• Impresión• Otros	Gasto por cada sesión en soles 450.00
TOTAL		S/. 7, 200.00

VI. METODOLOGÍA

- Uso de técnicas de demostración directa
- Creatividad
- Experimental – Aplicativa
- Dinámica - Activa

VII. POTENCIAL HUMANO

- Capacitadores

VIII. RECURSOS Y MATERIALES

- Textos, Videos de imputaciones
- Materiales de escritorio: plumones, papeles, cinta maskytape
- Proyector multimedia y Cámara Fotográfico

Anexo 06

RESULTADO DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

RESULTADOS DEL PRET TEST GRUPO CONTROL

		V.D.: Prestación de servicios administrativos														V. D.: Prestación de servicios administrativos								
		Ética de la función pública				Conducta ética ante el conflicto de intereses				Gestión en las contrataciones del estado						Satisfacción ciudadana								
		Valores y Deberes de la Integridad y	0	0	Normas	Comunicación	Regalos o	Exclusión de	0	0	Principios que	Tipología de los	Normas legales	Sistema para la	Políticas	Políticas	0	0	Capacitado para ejecutar el	Factores de calidad del	Compromiso con los objetivos de			
		PREGUNTAS			(X) MEDIA CADA ENCUESTADO	X ²	PREGUNTAS				(X) MEDIA CADA ENCUESTADO	X ²	PREGUNTAS			(X) MEDIA CADA ENCUESTADO	X ²							
Encuestados	1	2	3	4			5	6	7	8			9	10	11			12	13	14	15	16		
1	1	1	1	1,00	1,00	1	2	1	1	1,25	1,56	1	1	1	1	1	2	1,17	1,36	1	1	1	1,00	1,00
2	1	1	1	1,00	1,00	3	3	3	1	2,50	6,25	1	1	1	1	1	3	1,33	1,78	2	2	1	1,67	2,78
3	2	1	1	1,33	1,78	2	3	1	1	1,75	3,06	1	1	2	1	1	3	1,50	2,25	1	1	1	1,00	1,00

4	1	1	1	1,00	1,00	2	1	1	2	1,50	2,25	2	1	1	1	1	1,17	1,36	1	2	2	1,67	2,78
5	1	1	1	1,00	1,00	2	1	2	2	1,75	3,06	2	1	1	2	1	1,33	1,78	1	1	2	1,33	1,78
6	1	2	1	1,33	1,78	1	1	2	1	1,25	1,56	2	1	1	1	1	1,17	1,36	1	1	2	1,33	1,78
7	1	1	1	1,00	1,00	1	2	1	1	1,25	1,56	2	1	1	1	1	1,33	1,78	1	1	1	1,00	1,00
8	1	1	1	1,00	1,00	2	1	2	1	1,50	2,25	2	1	1	1	1	1,17	1,36	2	1	1	1,33	1,78
9	1	1	1	1,00	1,00	2	2	1	1	1,50	2,25	2	1	2	1	1	1,50	2,25	1	1	1	1,00	1,00
10	1	2	1	1,33	1,78	2	1	2	1	1,50	2,25	2	1	1	1	1	1,17	1,36	1	1	1	1,00	1,00
11	1	1	2	1,33	1,78	1	1	1	1	1,00	1,00	2	1	2	1	1	1,33	1,78	1	2	3	2,00	4,00
12	2	2	1	1,67	2,78	1	1	1	2	1,25	1,56	1	2	1	1	1	1,17	1,36	1	1	1	1,00	1,00
13	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1	2	1,25	1,56	1	1	1	1	2	1,17	1,36	1	1	1	1,00	1,00
14	1	2	1	1,33	1,78	2	3	2	1	2,00	4,00	2	1	1	1	1	1,50	2,25	2	1	1	1,33	1,78
15	2	1	1	1,33	1,78	2	3	3	1	2,25	5,06	1	1	2	1	1	1,50	2,25	1	1	1	1,00	1,00
16	2	2	1	1,67	2,78	2	1	2	2	1,75	3,06	1	2	2	1	1	1,33	1,78	1	1	1	1,00	1,00
17	1	1	3	1,67	2,78	2	1	2	2	1,75	3,06	1	2	1	3	2	1,67	2,78	1	1	2	1,33	1,78

18	3	1	3	2,33	5,44	2	3	3	1	2,25	5,06	2	1	1	1	1	3	1,50	2,25	2	3	1	2,00	4,00
19	2	1	2	1,67	2,78	1	1	1	1	1,00	1,00	1	1	2	2	1	1	1,33	1,78	1	2	2	1,67	2,78
20	1	2	1	1,33	1,78	2	1	1	2	1,50	2,25	1	2	1	1	2	1	1,33	1,78	1	1	1	1,00	1,00
21	1	2	1	1,33	1,78	1	1	1	1	1,00	1,00	2	1	2	1	1	1	1,33	1,78	1	1	1	1,00	1,00
22	1	1	2	1,33	1,78	1	1	1	1	1,00	1,00	2	1	1	1	1	1	1,17	1,36	1	1	1	1,00	1,00
23	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1	1,00	1,00	2	1	1	1	1	1	1,17	1,36	1	1	1	1,00	1,00
24	1	1	1	1,00	1,00	1	2	1	1	1,25	1,56	1	1	1	1	1	2	1,17	1,36	1	1	1	1,00	1,00
25	1	2	1	1,33	1,78	2	3	2	1	2,00	4,00	2	1	1	1	1	3	1,50	2,25	2	1	1	1,33	1,78
26	2	1	1	1,33	1,78	2	3	3	1	2,25	5,06	1	1	2	1	1	3	1,50	2,25	1	1	1	1,00	1,00
27	2	2	1	1,67	2,78	2	1	2	2	1,75	3,06	1	2	2	1	1	1	1,33	1,78	1	1	1	1,00	1,00
28	1	1	3	1,67	2,78	2	1	2	2	1,75	3,06	1	2	1	3	2	1	1,67	2,78	1	1	2	1,33	1,78
29	1	1	1	1,00	1,00	1	1	2	1	1,25	1,56	1	1	1	1	1	1	1,00	1,00	1	2	1	1,33	1,78
30	1	1	1	1,00	1,00	1	2	1	1	1,25	1,56	1	1	1	1	1	2	1,17	1,36	1	1	1	1,00	1,00
31	1	1	1	1,00	1,00	3	3	3	1	2,50	6,25	1	1	1	1	1	3	1,33	1,78	2	2	1	1,67	2,78

32	2	1	1	1,33	1,78	2	3	1	1	1,75	3,06	1	1	2	1	1	3	1,50	2,25	1	1	1	1,00	1,00
33	3	1	3	2,33	5,44	2	3	3	1	2,25	5,06	2	1	1	1	1	3	1,50	2,25	2	3	1	2,00	4,00
34	2	2	1	1,67	2,78	1	1	1	2	1,25	1,56	1	2	1	1	1	1	1,17	1,36	1	1	1	1,00	1,00
35	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1	2	1,25	1,56	1	1	1	1	2	1	1,00	1,00	1	1	1	1,00	1,00
total col	48	45	46	46,3	65,7	57	60	58	46	55,25	94,06	50	42	45	41	40	60	46,17	61,92	42	45	43	43,33	57,33
Pro m	1,37	1,29	1,31	1,32	1,88	1,63	1,71	1,66	1,31	1,58	2,69	1,43	1,20	1,29	1,17	1,14	1,71	1,32	1,77	1,20	1,29	1,23	1,24	1,64

RESULTADOS DEL POST TEST GRUPO CONTROL

		V.D.: Prestación de servicios administrativos														V. D.: Prestación de servicios administrativos									
		Ética de la función pública				Conducta ética ante el conflicto de intereses				Gestión en las contrataciones del estado						Satisfacción ciudadana									
		Valores y	Deberes de la	Integridad y	0	0	Normas	Comunicación de	Regalos o	Exclusión de	0	0	Principios que	Tipología de los	Normas legales	Sistema para la	Políticas	Políticas	0	0	Capacitado para	Factores de calidad	Compromiso con	los objetivos de la	
		PREGUNTAS			(X) MEDIA CADA ENCUESTADO	X^2	PREGUNTAS				(X) MEDIA CADA ENCUESTADO	X^2	PREGUNTAS						(X) MEDIA CADA ENCUESTADO	X^2					
Encuestados		1	2	3		4	5	6	7			8	9	10	11	12	13			14	15	16			
1		1	1	2	1,33	1,78	2	1	2	1	1,50	2,25	1	1	1	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1,00	1,00
2		2	1	2	1,67	2,78	2	1	2	1	1,50	2,25	1	1	2	1	1	1	1,17	1,36	1	2	1	1,33	1,78
3		3	2	2	2,33	5,44	2	1	4	1	2,00	4,00	1	1	2	1	1	1	1,17	1,36	2	3	1	2,00	4,00
4		3	2	3	2,67	7,11	2	3	2	1	2,00	4,00	2	1	1	2	3	3	2,00	4,00	1	2	1	1,33	1,78

5	1	2	3	2,00	4,00	2	2	2	1	1,75	3,06	2	1	1	2	1	2	1,50	2,25	1	1	3	1,67	2,78
6	1	1	2	1,33	1,78	2	3	2	1	2,00	4,00	2	1	1	2	1	3	1,67	2,78	1	1	2	1,33	1,78
7	2	1	2	1,67	2,78	2	2	2	1	1,75	3,06	2	1	1	2	1	2	1,50	2,25	1	1	1	1,00	1,00
8	3	1	2	2,00	4,00	2	1	2	1	1,50	2,25	2	1	1	3	1	1	1,50	2,25	1	3	1	1,67	2,78
9	1	1	2	1,33	1,78	2	1	2	1	1,50	2,25	1	1	1	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1,00	1,00
10	2	1	2	1,67	2,78	2	1	2	1	1,50	2,25	1	1	1	1	1	1	1,00	1,00	1	2	1	1,33	1,78
11	1	2	3	2,00	4,00	3	3	2	2	2,50	6,25	3	2	1	2	3	3	2,33	5,44	1	2	1	1,33	1,78
12	2	2	1	1,67	2,78	3	3	2	2	2,50	6,25	2	1	1	3	3	3	2,17	4,69	1	2	1	1,33	1,78
13	1	2	3	2,00	4,00	2	2	2	1	1,75	3,06	2	1	1	1	2	2	1,50	2,25	1	1	1	1,00	1,00
14	1	1	2	1,33	1,78	2	1	2	1	1,50	2,25	1	1	1	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1,00	1,00
15	2	1	2	1,67	2,78	2	1	2	1	1,50	2,25	1	1	2	1	1	1	1,17	1,36	1	2	1	1,33	1,78
16	3	2	2	2,33	5,44	2	1	4	1	2,00	4,00	1	1	2	1	1	1	1,17	1,36	2	3	1	2,00	4,00
17	1	2	3	2,00	4,00	3	3	2	2	2,50	6,25	3	2	1	2	3	3	2,33	5,44	1	2	1	1,33	1,78
18	2	2	1	1,67	2,78	3	3	2	2	2,50	6,25	2	1	1	3	3	3	2,17	4,69	1	2	1	1,33	1,78

19	1	2	3	2,00	4,00	2	2	2	1	1,75	3,06	2	1	1	1	2	2	1,50	2,25	1	1	1	1,00	1,00
20	2	1	2	1,67	2,78	2	1	2	1	1,50	2,25	1	1	2	1	1	1	1,17	1,36	1	2	1	1,33	1,78
21	2	1	2	1,67	2,78	2	1	2	1	1,50	2,25	1	1	1	1	1	1	1,00	1,00	1	1	2	1,33	1,78
22	1	1	2	1,33	1,78	2	1	2	1	1,50	2,25	1	1	1	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1,00	1,00
23	2	1	2	1,67	2,78	2	1	2	1	1,50	2,25	1	1	2	1	1	1	1,17	1,36	1	2	1	1,33	1,78
24	3	2	2	2,33	5,44	2	1	4	1	2,00	4,00	1	1	2	1	1	1	1,17	1,36	2	3	1	2,00	4,00
25	1	2	2	1,67	2,78	2	1	3	1	1,75	3,06	1	1	2	1	1	1	1,17	1,36	1	2	1	1,33	1,78
26	2	2	3	2,33	5,44	2	3	3	1	2,25	5,06	1	3	2	2	1	3	2,00	4,00	1	2	1	1,33	1,78
27	2	2	3	2,33	5,44	2	2	2	2	2,00	4,00	1	2	2	2	2	2	1,83	3,36	1	1	1	1,00	1,00
28	1	2	3	2,00	4,00	2	3	3	1	2,25	5,06	2	2	2	2	2	3	2,17	4,69	1	2	1	1,33	1,78
29	3	3	2	2,67	7,11	3	3	1	4	2,75	7,56	1	1	2	2	1	3	1,67	2,78	1	2	1	1,33	1,78
30	2	2	3	2,33	5,44	4	2	3	3	3,00	9,00	1	2	2	3	2	2	2,00	4,00	1	1	2	1,33	1,78
31	2	2	2	2,00	4,00	3	3	1	3	2,50	6,25	2	3	2	3	3	3	2,67	7,11	2	2	2	2,00	4,00
32	2	1	2	1,67	2,78	3	1	2	3	2,25	5,06	2	2	1	2	3	1	1,83	3,36	2	1	1	1,33	1,78

33	3	3	2	2,67	7,11	3	3	1	1	2,00	4,00	1	1	1	3	3	3	2,00	4,00	2	3	1	2,00	4,00
34	2	3	2	2,33	5,44	1	2	2	1	1,50	2,25	2	3	1	2	3	2	2,17	4,69	2	2	2	2,00	4,00
35	3	2	2	2,33	5,44	2	1	2	1	1,50	2,25	3	3	1	3	2	1	2,17	4,69	2	2	1	1,67	2,78
total col	66	59	78	67,67	136,33	79	64	77	49	67,25	135,56	54	49	49	61	59	64	56,00	97,89	43	62	42	49,00	72,3
Prom	1,89	1,69	2,23	1,93	3,90	2,26	1,83	2,20	1,40	1,92	3,87	1,54	1,40	1,40	1,74	1,69	1,83	1,60	2,80	1,23	1,77	1,20	1,40	2,07

RESULTADOS DEL PRE TEST GRUPO EXPERIMENTAL

		V.D.: Prestación de servicios administrativos																		V. D.: Prestación de servicios administrativos					
		Ética de la función pública					Conducta ética ante el conflicto de intereses					Gestión en las contrataciones del estado								Satisfacción ciudadana					
		Valores y principios	Deberes de la Función	Integridad y Transparencia	0	0	Normas	Comunicación de los	Regalos o estímulos	Exclusión de participar en asuntos	0	0	Principios que rigen	Tipología de los delitos	Normas legales	Sistema para la	Políticas	Políticas preventivas	0	0	Capacitado para	Factores de calidad del	Compromiso con los objetivos de la calidad del servicio		
		PREGUNTAS			(X) MEDIA CAD A ENCUESTADO	X^2	PREGUNTAS				(X) MEDIA CAD A ENCUESTADO	X^2	PREGUNTAS						(X) MEDIA CAD A ENCUESTADO	X^2	PREGUNTAS			(X) MEDIA CAD A ENCUESTADO	X^2
Encuestados		1	2	3		4	5	6	7			8	9	10	11	12	13				14	15	16		
1		2	2	3	2,3	5,4	2	2	3	3	2,5	6,3	2	1	2	3	4	3	2,5	6,3	1	1	1	1,0	1,0
2		2	2	2	2,0	4,0	2	2	2	2	2,0	4,0	3	2	2	2	2	2	2,2	4,7	2	2	2	2,0	4,0
3		2	1	2	1,7	2,8	2	2	2	2	2,0	4,0	1	2	2	2	2	2	1,8	3,4	2	2	3	2,3	5,4
4		2	2	2	2,0	4,0	2	2	3	2	2,3	5,1	3	3	3	2	2	2	2,5	6,3	3	3	3	3,0	9,0
5		3	2	2	2,3	5,4	2	2	2	2	2,0	4,0	2	2	2	2	2	2	2,0	4,0	1	1	1	1,0	1,0

6	2	2	1	1,7	2,8	2	2	3	2	2,3	5,1	2	2	2	2	2	2,0	4,0	2	3	2	2,3	5,4	
7	2	1	1	1,3	1,8	2	3	2	2	2,3	5,1	2	2	2	2	2	2,0	4,0	2	1	1	1,3	1,8	
8	2	2	2	2,0	4,0	2	2	2	2	2,0	4,0	2	2	2	2	2	2,0	4,0	2	2	1	1,7	2,8	
9	3	3	3	3,0	9,0	1	2	2	2	1,8	3,1	2	2	2	2	2	2,0	4,0	2	2	1	1,7	2,8	
10	2	2	2	2,0	4,0	2	2	3	3	2,5	6,3	3	3	3	3	3	3,0	9,0	3	3	2	2,7	7,1	
11	2	2	3	2,3	5,4	2	2	3	3	2,5	6,3	2	1	2	3	4	3	2,5	6,3	1	1	1	1,0	1,0
12	2	2	2	2,0	4,0	2	2	3	2	2,3	5,1	2	2	2	3	3	2	2,3	5,4	3	2	3	2,7	7,1
13	2	2	1	1,7	2,8	2	2	1	2	1,8	3,1	2	2	2	1	3	2	2,0	4,0	2	1	1	1,3	1,8
14	2	2	2	2,0	4,0	2	2	3	2	2,3	5,1	2	2	2	2	2	2	2,0	4,0	3	2	3	2,7	7,1
15	2	2	1	1,7	2,8	2	2	1	2	1,8	3,1	2	2	2	1	3	2	2,0	4,0	2	1	1	1,3	1,8
16	2	2	2	2,0	4,0	2	1	3	2	2,0	4,0	2	2	1	2	2	2	1,8	3,4	3	2	3	2,7	7,1
17	2	2	1	1,7	2,8	2	1	1	2	1,5	2,3	2	1	1	2	2	2	1,7	2,8	2	1	1	1,3	1,8
18	2	3	3	2,7	7,1	1	2	2	2	1,8	3,1	2	2	1	2	2	2	1,8	3,4	2	2	1	1,7	2,8
19	2	2	2	2,0	4,0	2	2	2	2	2,0	4,0	2	1	1	2	2	2	1,7	2,8	2	2	2	2,0	4,0
20	2	2	2	2,0	4,0	2	2	3	3	2,5	6,3	3	3	3	3	3	3	3,0	9,0	3	3	2	2,7	7,1
21	2	2	3	2,3	5,4	2	2	3	3	2,5	6,3	2	1	2	3	4	3	2,5	6,3	1	1	1	1,0	1,0
22	2	2	2	2,0	4,0	2	2	3	2	2,3	5,1	2	2	2	3	3	2	2,3	5,4	3	2	3	2,7	7,1
23	2	2	1	1,7	2,8	2	2	1	2	1,8	3,1	2	2	2	1	3	2	2,0	4,0	2	1	1	1,3	1,8
24	2	1	2	1,7	2,8	2	1	2	2	1,8	3,1	2	1	1	2	2	2	1,7	2,8	2	2	3	2,3	5,4
25	2	2	2	2,0	4,0	2	1	2	2	1,8	3,1	2	2	2	2	2	2	2,0	4,0	1	1	1	1,0	1,0
26	2	2	2	2,0	4,0	2	1	3	2	2,0	4,0	2	2	1	1	2	2	1,7	2,8	3	2	3	2,7	7,1
27	2	2	1	1,7	2,8	2	1	1	2	1,5	2,3	2	1	1	1	3	2	1,7	2,8	2	1	1	1,3	1,8
28	2	3	3	2,7	7,1	1	2	2	2	1,8	3,1	2	2	1	3	1	2	1,8	3,4	2	2	1	1,7	2,8
29	2	2	2	2,0	4,0	2	2	2	2	2,0	4,0	3	1	1	2	2	2	1,8	3,4	2	2	2	2,0	4,0
30	2	2	2	2,0	4,0	2	1	2	3	2,0	4,0	2	2	2	1	3	3	2,2	4,7	1	1	1	1,0	1,0
31	3	2	2	2,3	5,4	1	2	2	3	2,0	4,0	1	2	1	3	3	3	2,2	4,7	2	2	1	1,7	2,8
32	2	2	2	2,0	4,0	2	2	2	3	2,3	5,1	3	1	1	2	3	3	2,2	4,7	2	2	2	2,0	4,0

33	2	2	2	2,0	4,0	2	2	3	3	2,5	6,3	3	3	3	3	3	3	3,0	9,0	3	3	2	2,7	7,1
34	2	2	3	2,3	5,4	2	2	3	3	2,5	6,3	2	1	2	3	4	3	2,5	6,3	1	1	1	1,0	1,0
35	2	2	2	2,0	4,0	2	1	3	3	2,3	5,1	2	2	1	1	1	3	1,7	2,8	3	2	3	2,7	7,1
36	2	2	2	2,0	4,0	2	1	1	3	1,8	3,1	2	1	1	1	3	3	1,8	3,4	2	1	1	1,3	1,8
37	3	2	2	2,3	5,4	1	2	2	3	2,0	4,0	1	2	1	3	1	3	1,8	3,4	2	2	1	1,7	2,8
38	2	2	2	2,0	4,0	2	2	2	3	2,3	5,1	3	1	1	2	2	3	2,0	4,0	2	2	2	2,0	4,0
39	2	2	2	2,0	4,0	2	2	3	3	2,5	6,3	3	3	3	3	3	3	3,0	9,0	3	3	2	2,7	7,1
40	2	2	2	2,0	4,0	2	2	3	3	2,5	6,3	3	3	3	3	3	3	3,0	9,0	3	3	2	2,7	7,1
41	2	2	3	2,3	5,4	2	2	3	3	2,5	6,3	2	1	2	3	4	3	2,5	6,3	1	1	1	1,0	1,0
42	2	2	2	2,0	4,0	2	2	2	3	2,3	5,1	3	1	1	2	2	3	2,0	4,0	2	2	2	2,0	4,0
43	2	2	2	2,0	4,0	2	2	3	3	2,5	6,3	3	3	3	3	3	3	3,0	9,0	3	3	2	2,7	7,1
44	2	2	3	2,3	5,4	2	2	3	3	2,5	6,3	2	1	2	3	4	3	2,5	6,3	1	1	1	1,0	1,0
45	2	2	2	2,0	4,0	2	2	2	3	2,3	5,1	3	1	1	2	2	3	2,0	4,0	2	2	2	2,0	4,0
Σ col	94	90	92	92	192	85	82	104	111	96	207	100	81	80	99	115	111	98	220	94	82	77	84	177
Pro m	2,09	2,00	2,04	2,04	4,27	1,89	1,82	2,31	2,47	2,12	4,59	2,22	1,80	1,78	2,20	2,56	2,47	2,17	4,88	2,09	1,82	1,71	1,87	3,93

RESULTADOS DEL POST TEST GRUPO EXPERIMENTAL

		V.D.: Prestación de servicios administrativos																		V. D.: Prestación de servicios administrativos					
		Ética de la función pública					Conducta ética ante el conflicto de intereses					Gestión en las contrataciones del estado								Satisfacción ciudadana					
		Valores y principios	Deberes de la	Integridad y Transparencia			Normas	Comunicación de los	Regalos o estímulos	Exclusión de			Principios que rigen	Tipología de los	Normas legales	Sistema para la	Políticas	Políticas preventivas			Capacitado para ejecutar el servicio	Factores de calidad del servicio	Compromiso con los objetivos de la calidad del servicio		
Encuestados	PREGUNTAS				(X) MEDIANCA ENCUESTADO	X^2	PREGUNTAS				(X) MEDIANCA ENCUESTADO	X^2	PREGUNTAS						(X) MEDIANCA ENCUESTADO	X^2	PREGUNTAS			(X) MEDIANCA ENCUESTADO	X^2
	1	2	3				4	5	6	7			8	9	10	11	12	13			14	15	16		
1	4	3	3	3,3	11,1	4	4	3	3	3,5	12,3	4	4	3	3	4	5	3,8	14,7	4	3	3	3,3	11,1	
2	3	4	3	3,3	11,1	4	2	3	3	3,0	9,0	4	3	4	4	3	4	3,7	13,4	4	3	3	3,3	11,1	
3	3	3	4	3,3	11,1	3	4	3	3	3,3	10,6	4	3	3	3	3	3	3,2	10,0	3	3	3	3,0	9,0	
4	5	3	4	4,0	16,0	2	5	3	3	3,3	10,6	5	5	5	3	5	5	4,7	21,8	3	3	3	3,0	9,0	

5	4	4	3	3,7	13,4	4	4	3	4	3,8	14,1	3	3	3	4	4	3	3,3	11,1	3	3	4	3,3	11,1
6	4	4	5	4,3	18,8	5	5	3	4	4,3	18,1	4	4	5	4	4	5	4,3	18,8	3	3	4	3,3	11,1
7	4	5	4	4,3	18,8	4	4	3	4	3,8	14,1	4	4	5	5	4	5	4,5	20,3	3	3	4	3,3	11,1
8	4	3	3	3,3	11,1	4	4	3	3	3,5	12,3	4	4	3	3	4	5	3,8	14,7	4	3	3	3,3	11,1
9	3	3	3	3,0	9,0	4	3	3	4	3,5	12,3	3	4	4	3	3	3	3,3	11,1	3	3	4	3,3	11,1
10	3	3	3	3,0	9,0	4	4	4	3	3,8	14,1	4	3	4	3	3	3	3,3	11,1	3	4	3	3,3	11,1
11	4	3	3	3,3	11,1	4	3	5	4	4,0	16,0	5	5	3	3	4	3	3,8	14,7	4	5	4	4,3	18,8
12	3	4	3	3,3	11,1	4	2	3	3	3,0	9,0	4	3	4	4	3	4	3,7	13,4	4	3	3	3,3	11,1
13	4	5	5	4,7	21,8	5	5	3	4	4,3	18,1	4	4	5	5	4	5	4,5	20,3	3	3	4	3,3	11,1
14	4	3	3	3,3	11,1	4	5	4	3	4,0	16,0	4	4	3	3	4	5	3,8	14,7	4	4	3	3,7	13,4
15	3	4	3	3,3	11,1	4	2	3	3	3,0	9,0	4	3	4	4	3	4	3,7	13,4	4	3	3	3,3	11,1
16	4	3	3	3,3	11,1	4	5	4	3	4,0	16,0	4	4	3	3	4	5	3,8	14,7	4	4	3	3,7	13,4
17	5	5	4	4,7	21,8	4	5	4	4	4,3	18,1	4	4	5	5	5	5	4,7	21,8	4	4	4	4,0	16,0
18	3	3	3	3,0	9,0	2	3	3	3	2,8	7,6	2	3	3	3	3	3	2,8	8,0	3	3	3	3,0	9,0
19	4	5	5	4,7	21,8	5	5	3	4	4,3	18,1	4	4	5	5	4	5	4,5	20,3	3	3	4	3,3	11,1
20	4	3	3	3,3	11,1	4	5	4	3	4,0	16,0	4	4	3	3	4	5	3,8	14,7	4	4	3	3,7	13,4
21	3	3	3	3,0	9,0	4	3	3	4	3,5	12,3	4	4	5	3	3	3	3,7	13,4	3	3	4	3,3	11,1
22	3	3	3	3,0	9,0	2	3	3	3	2,8	7,6	2	3	3	3	3	3	2,8	8,0	3	3	3	3,0	9,0
23	4	5	4	4,3	18,8	4	4	3	4	3,8	14,1	4	4	5	5	4	5	4,5	20,3	3	3	4	3,3	11,1
24	4	3	3	3,3	11,1	4	4	3	3	3,5	12,3	4	4	3	3	4	5	3,8	14,7	4	3	3	3,3	11,1
25	3	3	3	3,0	9,0	4	3	3	4	3,5	12,3	3	4	4	3	3	3	3,3	11,1	3	3	4	3,3	11,1
26	3	3	3	3,0	9,0	4	4	4	3	3,8	14,1	4	3	4	3	3	3	3,3	11,1	3	4	3	3,3	11,1
27	5	3	3	3,7	13,4	5	3	5	5	4,5	20,3	5	5	3	3	5	3	4,0	16,0	5	5	5	5,0	25,0
28	3	4	3	3,3	11,1	4	2	3	3	3,0	9,0	4	3	4	4	3	4	3,7	13,4	4	3	3	3,3	11,1
29	5	5	5	5,0	25,0	5	5	5	4	4,8	22,6	4	3	5	5	5	5	4,5	20,3	4	5	4	4,3	18,8

30	3	3	3	3,0	9,0	4	3	3	4	3,5	12,3	3	4	4	3	3	3	3,3	11,1	3	3	4	3,3	11,1
31	3	3	3	3,0	9,0	4	4	4	3	3,8	14,1	4	3	4	3	3	3	3,3	11,1	3	4	3	3,3	11,1
32	5	3	3	3,7	13,4	5	3	5	5	4,5	20,3	5	5	3	3	5	3	4,0	16,0	5	5	5	5,0	25,0
33	3	4	3	3,3	11,1	4	2	3	3	3,0	9,0	4	3	4	4	3	4	3,7	13,4	4	3	3	3,3	11,1
34	4	3	3	3,3	11,1	4	5	4	3	4,0	16,0	4	4	3	3	4	5	3,8	14,7	4	4	3	3,7	13,4
35	3	3	3	3,0	9,0	4	3	3	4	3,5	12,3	4	4	5	3	3	3	3,7	13,4	3	3	4	3,3	11,1
36	4	4	3	3,7	13,4	4	4	3	4	3,8	14,1	4	4	3	4	4	3	3,7	13,4	3	3	4	3,3	11,1
37	4	3	3	3,3	11,1	4	4	3	3	3,5	12,3	4	4	3	3	4	5	3,8	14,7	4	3	3	3,3	11,1
38	3	3	3	3,0	9,0	4	3	3	4	3,5	12,3	3	4	4	3	3	3	3,3	11,1	3	3	4	3,3	11,1
39	3	3	3	3,0	9,0	4	4	4	3	3,8	14,1	4	3	4	3	3	3	3,3	11,1	3	4	3	3,3	11,1
40	4	3	3	3,3	11,1	4	5	4	3	4,0	16,0	4	4	3	3	4	5	3,8	14,7	4	4	3	3,7	13,4
41	5	3	3	3,7	13,4	5	3	5	5	4,5	20,3	5	5	3	3	5	3	4,0	16,0	5	5	5	5,0	25,0
42	3	4	3	3,3	11,1	4	2	3	3	3,0	9,0	4	3	4	4	3	4	3,7	13,4	4	3	3	3,3	11,1
43	3	3	3	3,0	9,0	4	3	3	4	3,5	12,3	4	4	5	3	3	3	3,7	13,4	3	3	4	3,3	11,1
44	3	3	3	3,0	9,0	2	3	3	3	2,8	7,6	2	3	3	3	3	3	2,8	8,0	3	3	3	3,0	9,0
45	3	3	4	3,3	11,1	2	3	3	3	2,8	7,6	3	3	2	3	3	2	2,7	7,1	3	3	3	3,0	9,0
Σ col	164	156	149	156	556	17	16	15	15	163	604	17	16	17	15	16	17	168	634	159	155	158	157	561
Pro m	3,6 4	3,4 7	3,3 1	3,47 5	12,3 5	3, 91	3, 64	3, 44	3, 51	3,63	13,43	3, 84	3, 73	3, 78	3, 47	3, 64	3, 87	3,72	14,09	3,53	3,44	3,51	3,50 6	

Anexo 07

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

		V.D.: Prestación de servicios administrativos																V. D.: Prestación de servicios administrativos								
		Ética de la función pública				Conducta ética ante el conflicto de intereses				Gestión en las contrataciones del estado								Satisfacción ciudadana								
		Valores y principios	Deberes de la	Integridad y Transparencia		Normas	Comunicación de los	Regalos o estímulos	Exclusión de			Principios que rigen	Tipología de los	Normas legales	Sistema para la	Políticas	Políticas preventivas			Capacitado para	Factores de calidad	Compromiso con los objetivos de la				
		PREGUNTAS			(X) MEDIA CADA ENCUESTADO	PREGUNTAS			(X) MEDIA CADA ENCUESTADO	PREGUNTAS			(X) MEDIA CADA ENCUESTADO	PREGUNTAS			(X) MEDIA CADA ENCUESTADO	TOTAL		(X) MEDIA CADA ENCUESTADO						
Encuestados		1	2	3	X^2	4	5	6	7	X^2	8	9	10	11	12	13	X^2	14	15	16	X^2					
1		4	4	3	3,7	13,4	4	4	4	4	4,0	16,0	3	4	4	4	3	3,7	13,4	4	4	4	4,0	16,0	39,00	2,44
2		4	4	5	4,3	18,8	5	5	3	4	4,3	18,1	4	4	5	4	5	4,3	18,8	4	4	4	4,0	16,0	42,00	2,63
3		4	5	4	4,3	18,8	4	4	3	4	3,8	14,1	4	4	5	5	4	4,5	20,3	3	3	4	3,3	11,1	38,00	2,38

4	4	3	3	3,3	11,1	4	4	3	3	3,5	12,3	4	4	3	3	4	5	3,8	14,7	4	3	3	3,3	11,1	34,00	2,13
5	1	1	1	1,0	1,0	1	2	1	1	1,3	1,6	1	1	2	2	1	1	1,3	1,8	1	1	2	1,3	1,8	12,00	0,75
6	1	1	1	1,0	1,0	1	2	2	2	1,8	3,1	1	1	1	2	1	1	1,2	1,4	2	1	1	1,3	1,8	14,00	0,88
7	4	3	3	3,3	11,1	4	3	5	4	4,0	16,0	5	5	3	3	4	3	3,8	14,7	4	5	4	4,3	18,8	39,00	2,44
8	3	3	3	3,0	9,0	2	3	3	3	2,8	7,6	2	3	3	3	3	3	2,8	8,0	3	3	3	3,0	9,0	29,00	1,81
9	4	5	5	4,7	21,8	5	5	3	4	4,3	18,1	4	4	5	5	4	5	4,5	20,3	3	3	4	3,3	11,1	41,00	2,56
10	4	3	3	3,3	11,1	4	5	4	3	4,0	16,0	4	4	3	3	4	5	3,8	14,7	4	4	3	3,7	13,4	37,00	2,31
11	3	3	3	3,0	9,0	4	3	3	4	3,5	12,3	4	4	5	3	3	3	3,7	13,4	3	3	4	3,3	11,1	33,00	2,06
12	3	3	3	3,0	9,0	2	3	3	3	2,8	7,6	2	3	3	3	3	3	2,8	8,0	3	3	3	3,0	9,0	29,00	1,81
13	4	5	4	4,3	18,8	4	4	3	4	3,8	14,1	4	4	5	5	4	5	4,5	20,3	3	3	4	3,3	11,1	38,00	2,38
14	3	4	3	3,3	11,1	4	2	3	3	3,0	9,0	4	3	4	4	3	4	3,7	13,4	4	3	3	3,3	11,1	32,00	2,00
15	5	5	5	5,0	25,0	5	5	5	4	4,8	22,6	4	3	5	5	5	5	4,5	20,3	4	5	4	4,3	18,8	47,00	2,94
16	1	2	1	1,3	1,8	1	1	1	1	1,0	1,0	1	2	2	1	1	1	1,3	1,8	1	1	1	1,0	1,0	11,00	0,69
17	3	3	3	3,0	9,0	4	4	4	3	3,8	14,1	4	3	4	3	3	3	3,3	11,1	3	4	3	3,3	11,1	34,00	2,13
18	5	3	3	3,7	13,4	5	3	5	5	4,5	20,3	5	5	3	3	5	3	4,0	16,0	5	5	5	5,0	25,0	44,00	2,75
19	3	4	3	3,3	11,1	4	2	3	3	3,0	9,0	4	3	4	4	3	4	3,7	13,4	4	3	3	3,3	11,1	32,00	2,00
20	4	3	3	3,3	11,1	4	5	4	3	4,0	16,0	4	4	3	3	4	5	3,8	14,7	4	4	3	3,7	13,4	37,00	2,31
Σ col	67	67	62	65	236	71	69	65	65	68	248	68	68	72	68	67	72	69	260	66	65	65	65	233	662	41,3 75
Pr om	3, 35	3, 35	3,10	3,27	11,82	3, 55	3, 45	3, 25	3, 25	3,38	12,42	3, 40	3, 40	3, 60	3, 40	3, 35	3, 60	3,46	13,02	3,3 0	3,2 5	3,25	3,27	11,64	33,10	2,07

Trabajado	PRD1_TOT	PRD1_B/M	PRD1_TOT	PRD2_B/M	PRD1_TOT	PRD3_B/M	PRD1_TOT	PRD4_B/M	PR_STOT	PR_TOT_B/M	PSD1_TOT	PSD1_B/M	PRD1_TOT	PRD2_B/M	PRD1_TOT	PRD3_B/M	PRD1_TOT	PRD4_B/M	PR_STOT	B/M
1	7	0	11	0	19	1	3	0	40	0	7	0	14	1	17	0	9	0	47	0
2	9	0	13	1	18	0	6	0	46	0	7	0	13	1	19	1	10	1	49	1
3	10	1	10	0	14	0	7	0	41	0	8	0	12	0	17	0	8	0	45	0
4	8	0	12	0	20	1	10	1	50	1	8	0	13	1	21	1	10	1	52	1
5	8	0	14	1	17	0	3	0	42	0	7	0	14	1	20	1	9	0	50	1
6	10	1	16	1	19	1	7	0	52	1	10	1	16	1	19	1	10	1	55	1
7	9	0	12	0	20	1	4	0	45	0	10	1	12	0	20	1	9	0	51	1
8	7	0	10	0	16	0	10	1	43	0	7	0	13	1	16	0	9	0	45	0
9	10	1	14	1	16	0	5	0	45	0	11	1	13	1	16	0	9	0	49	1
10	7	0	11	0	19	1	8	0	45	0	7	0	14	1	20	1	9	0	50	1
11	7	0	14	1	19	1	5	0	45	0	12	1	15	1	21	1	11	1	59	1
12	7	0	11	0	18	0	8	0	44	0	9	0	12	0	18	0	9	0	48	0
13	11	1	13	1	21	1	4	0	49	1	11	1	12	0	20	1	10	1	53	1
14	7	0	11	0	16	0	10	1	44	0	7	0	13	1	16	0	9	0	45	0
15	7	0	9	0	18	0	4	0	38	0	7	0	11	0	19	1	10	1	47	0
16	7	0	11	0	16	0	10	1	44	0	12	1	14	1	16	0	9	0	51	1
17	8	0	11	0	21	1	4	0	44	0	12	1	14	1	21	1	10	1	57	1
18	8	0	9	0	15	0	5	0	37	0	9	0	10	0	14	0	9	0	42	0
19	10	1	12	0	18	0	6	0	46	0	10	1	13	1	20	1	11	1	54	1
20	7	0	11	0	17	0	8	0	43	0	9	0	14	1	19	1	10	1	52	1
21	7	0	13	1	19	1	3	0	42	0	11	1	14	1	20	1	10	1	55	1
22	7	0	11	0	16	0	8	0	42	0	9	0	12	0	14	0	8	0	43	0
23	9	0	13	1	21	1	10	1	53	1	11	1	14	1	24	1	11	1	60	1
24	10	1	10	0	16	0	7	0	43	0	11	1	13	1	16	0	11	1	51	1
25	7	0	12	0	16	0	3	0	38	0	7	0	12	0	20	1	9	0	48	0
26	7	0	11	0	16	0	10	1	44	0	11	1	14	1	20	1	11	1	56	1
27	7	0	15	1	18	0	8	0	48	0	8	0	15	1	19	1	13	1	55	1
28	8	0	9	0	16	0	5	0	38	0	10	1	11	0	18	0	11	1	50	1
29	10	1	12	0	22	1	6	0	50	1	12	1	14	1	21	1	10	1	57	1
30	7	0	12	0	18	0	10	1	47	0	9	0	12	0	17	0	9	0	47	0
31	8	0	11	0	17	0	8	0	44	0	7	0	12	0	19	1	11	1	49	1
32	7	0	17	1	20	1	6	0	50	1	10	1	16	1	19	1	12	1	57	1
33	7	0	11	0	20	1	10	1	48	0	7	0	13	1	21	1	10	1	51	1
34	7	0	11	0	19	1	10	1	47	0	8	0	14	1	18	0	10	1	50	1
35	7	0	13	1	17	0	10	1	47	0	10	1	13	1	20	1	9	0	52	1
36	7	0	13	1	17	0	4	0	41	0	11	1	12	0	19	1	11	1	53	1
37	10	1	11	0	13	0	5	0	39	0	7	0	42	1	18	0	9	0	76	1
38	7	0	12	0	18	0	6	0	43	0	11	1	12	0	19	1	9	0	51	1
39	7	0	11	0	19	1	8	0	45	0	9	0	13	1	20	1	10	1	52	1
40	7	0	11	0	19	1	10	1	47	0	10	1	13	1	19	1	10	1	52	1
41	7	0	16	1	17	0	3	0	43	0	7	0	15	1	19	1	12	1	53	1
42	7	0	10	0	18	0	6	0	41	0	10	1	13	1	21	1	9	0	53	1
43	10	1	13	1	20	1	10	1	53	1	7	0	13	1	21	1	10	1	51	1
44	7	0	11	0	18	0	3	0	39	0	10	1	11	0	15	0	9	0	45	0
45	8	0	12	0	16	0	6	0	42	0	8	0	13	1	16	0	11	1	48	0

ANEXO N° 08

NOTA BIOGRÁFICA

Profesional ECONOMISTA graduado por la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, tiene estudios en Gestión pública a nivel posgrado y amplio conocimiento en Ofimática avanzada, con más de diez experiencias en el sector público y Privado (Sector Minero e industrial). Proactivo, con capacidad para trabajar en equipo, con dinamismo y creatividad orientada al logro de resultados. Experiencia en la elaboración de diferentes tipos de planes, formulación y evaluación de proyectos de inversión (*pública y privada*); análisis económico y financiero, así como dominio en el manejo de herramientas económicas, estadísticas e informáticas, así como las de sistemas de administración pública.

Actualmente es funcionario del Gobierno Regional Huánuco y se desempeña como Director de Administración de la DIREPRO.



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En el Auditorio de la Escuela de Posgrado, siendo las **10:00h**, del día **jueves 16 DE MAYO DE 2019** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Abner A. FONSECA LIVIAS	Presidente
Dr. Jorge Ruben HILARIO CÁRDENAS	Secretario
Dra. Inés JESÚS TOLENTINO	Vocal

Asesor de Tesis: Dr. Abimael Adam FRANCISCO PAREDES (Resolución N° 01071-2016-UNHEVAL/EPG-D)

El aspirante al Grado de Maestro en Gerencia Pública, Don, Eman Besaleel GUTIERREZ VENTOCILLA.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"LA APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN ÉTICA PÚBLICA Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO - 2016"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de Dieciseis (16)
Equivalente a Buena, por lo que se declara Aprobado
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 11:45 horas del 16 de mayo de 2019.

.....
SECRETARIO
 DNI N° 07230761

.....
PRÉSIDENTE
 DNI N° 22222006

.....
VOCAL
 DNI N° 40346404

Leyenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01240-2019-UNHEVAL/EPG-D)

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos del autor de la tesis)

Apellidos y Nombres: Gutierrez Ventocilla Eman Besaleel
 DNI: 42187365 Correo electrónico: emangut@hotmail.com
 Teléfonos Casa 062286798 Celular 981688834 Oficina _____

2. IDENTIFICACION DE LA TESIS

Posgrado	
Maestría:	<u>Gerencia Pública</u>
Mención:	_____

Grado Académico obtenido:

Título de la tesis:

La aplicación de un programa de Capacitación en Ética Pública y la Prestación de Servicios Administrativos en la Munic. Prov. de Pasco- 2016

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción de Acceso
<input checked="" type="checkbox"/>	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
<input type="checkbox"/>	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquiera tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años (X) 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasara a ser de acceso público.

Fecha de firma: 18/03/2019



 Firma del autor