

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL



**EL COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES Y SU
INFLUENCIA EN LA DINÁMICA DE LA GESTIÓN
MUNICIPAL Y LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
AMARILIS, 2020 - 2021**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL**

TESISTA: CASTAÑEDA AVILA KARINA HEYDI

ASESOR: MG. RUBIN ROBLES ALAN MANUEL

HUÁNUCO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A: mi madre ROSAURA AVILA y hermanas ANALIZ, ELIZABETH, JHANELA, por su amor y perseverancia por ser impulsores de mi desarrollo personal, profesional y lograr todas mis metas.

AGRADECIMIENTO

A DIOS, por darme salud, sabiduría y guiar mi camino.

A mis hijos SHARICK y EMIR que me brindaron su apoyo, me comprendieron, tuvieron tolerancia e infinita paciencia y cedieron su tiempo para que “Mamá estudie”, para permitir así llevar adelante un proyecto que pasó de ser una meta personal a otro emprendimiento más de familia. A ellos, mi infinito cariño y gratitud.

A los distinguidos docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”, quienes son mis formadores académicos por haberme compartido sus conocimientos y experiencias que ayudaron a mi superación y formación a nivel de Maestría.

RESUMEN

El trabajo de investigación titulado “El comportamiento de los trabajadores y la dinámica de la gestión municipal y la provisión de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis” es un aporte al conocimiento científico a la ciencia de la administración pública, cuyo objetivo fue determinar en qué medida el comportamiento de los trabajadores influye en la dinámica de la gestión municipal y la provisión de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis, 2020-2021. El método empleado en este estudio tuvo la finalidad de hacer el análisis e interpretación de los resultados utilizando el tipo de investigación aplicada-cuantitativa, con diseño no experimental de nivel explicativa, se trabajó con una muestra de 138 trabajadores de la Municipalidad distrital de Amarilis. Para estimar los estadígrafos se hizo uso de la estadística descriptiva e inferencial y para la contrastación de la hipótesis se aplicó la prueba de correlaciones. Con un resultado que alcanza el valor de 0,831 en la prueba Rho de Spearman, se comprueba que la correlación entre las variables es muy alta con el cual se concluye que el comportamiento de los trabajadores se relaciona de manera significativa con la dinámica de la gestión municipal y la provisión de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis, 2020-2021.

Palabras clave: Comportamiento, Gestión, Dinámica, Servicio, Municipalidad.

ABSTRACT

The research work entitled "The behavior of workers and the dynamics of municipal management and the provision of public services in the District Municipality of Amarilis" is a contribution to scientific knowledge to the science of public administration, whose objective was to determine to what extent the behavior of workers influences the dynamics of municipal management and the provision of public services in the district municipality of Amarilis, 2020-2021. The method used in this study had the purpose of making the analysis and interpretation of the results using the type of applied-quantitative research, with a non-experimental design of explanatory level, we worked with a sample of 138 workers from the district Municipality of Amarilis. Descriptive and inferential statistics were used to estimate the statistics, and the correlation test was applied to test the hypothesis. With a result that reaches the value of 0.831 in the Spearman Rho test, it is found that the correlation between the variables is very high with which it is concluded that the behavior of the workers is significantly related to the dynamics of municipal management and the provision of public services in the district municipality of Amarilis, 2020-2021.

Keywords: Behavior, Management, Dynamics, Service, Municipality.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN	viii
CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1. Fundamentación del problema	11
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	12
1.3. Viabilidad de la investigación.....	14
1.4. Formulación del problema.....	14
1.4.1. Problema general.....	14
1.4.2. Problemas específicos	15
1.5. Formulación de objetivos.....	15
1.5.1. Objetivo general	15
1.5.2. Objetivos específicos	15
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS	16
2.1. Formulación de las hipótesis	16
2.1.1. Hipótesis general.....	16
2.1.2. Hipótesis específicas	16
2.2. Operacionalización de variables	17
2.3. Definición operacional de las variables	18
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO	19
3.1. Antecedentes de investigación	19
3.2. Bases teóricas	23
3.3. Bases conceptuales.....	51

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....	58
4.1. Ámbito de estudio.....	58
4.2. Tipo y nivel de investigación.....	58
4.2.1. Tipo de investigación.....	58
4.2.2. Nivel de investigación.....	58
4.3. Población y muestra.....	59
4.3.1. Descripción de la población.....	59
4.3.2. Muestra y método de muestreo.....	59
4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión.....	60
4.4. Diseño de investigación.....	61
4.5. Técnicas e instrumentos.....	61
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	64
4.7. Aspectos éticos.....	65
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	66
5.1. Análisis descriptivo.....	66
5.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis.....	78
5.3. Discusión de resultados.....	85
5.4. Aporte científico de la investigación.....	88
CONCLUSIONES.....	93
SUGERENCIAS.....	95
REFERENCIAS.....	96
ANEXOS.....	100

INTRODUCCIÓN

La conducta humana constituye uno de los factores determinantes para el logro de las metas y objetivos, el talento humano es un elemento importante pues el éxito depende de lo que las personas hacen y como lo hacen es importante invertir en los trabajadores para así generar beneficios para la organización; toda vez que un trabajador constituye el nervio motor de toda organización, por ello, su comportamiento tanto individual como grupal dentro una organización, en la cual se combinan necesidades y sistemas de valores arraigados en las personas. Pero además las personas con baja satisfacción laboral, perjudica el rendimiento de los colaboradores y por consiguiente afecta la productividad de la empresa. El personal que se encuentra insatisfecho puede incumplir sus funciones y desarrollar diversos síntomas de estrés, ansiedad y en casos extremos depresión.

Cada persona es un fenómeno sujeto a la influencia de muchas variables y entre ellas las diferencias en cuanto a aptitudes y patrones de comportamiento son muy diversos, razones suficientes para realizar evaluaciones a su desempeño a través de métodos que permita rescatar sus competencias profesionales, lo cual repercutirá directamente en el servicio de calidad que se brindara a los socios.

En este sentido, el reconocimiento de puntos críticos permitirá implementar intervenciones orientadas a mejorar los aspectos que afectan negativamente el normal desarrollo de la organización, y de igual manera potenciar todos aquellos aspectos favorables, que motivan una agradable labor diaria y productiva logrando una mayor eficiencia y productividad de los servicios en una institución.

En ese contexto las organizaciones de éxito traten a su personal como una fuente fundamental de competitividad, al considerarse el factor humano como el activo más importante de la misma; de ahí la necesidad de conseguir y contar en todo momento con el personal más calificado, motivado y competitivo posible, lleno de valores hacia el *trato digno* en la atención de los usuarios, lo cual se traduce en amabilidad y paciencia, atención oportuna y pronta que implica implementar mecanismos de

información y orientación, interiorizar en el personal la frase que “todos somos íntegros”.

En los últimos 25 años del siglo pasado, las ciencias de la administración han transitado de la administración a la gerencia, y de la gerencia a la gobernanza, en la cual la calidad de los servicios se ha convertido en uno de los temas más prevalentes y discutidos que es la gestión dinámica que implica cambio, crecimiento y actividad constantes con involucramiento profundo de otros; lo que llamamos el enfoque del compromiso dinámico a esta nueva corriente de la teoría de la administración. Por ello, toda autoridad debe dirigir cada proceso de la organización a efecto de brindar servicios responsables, que se apeguen a los parámetros cada vez más estrictos de clientes y competencia; teniendo en cuenta que la calidad en el servicio es el hábito desarrollado y practicado por la organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable.

Sin embargo, toda municipalidad necesita potenciar las relaciones humanas con el manejo adecuado de la vida emocional para crear estrategias de aprendizaje y adaptación, para facilitar la solución de problemas a nivel individual, grupal u organizacional. Con el fin propiciar un mejoramiento del proceso administrativo, calidad en la prestación de los servicios públicos, la municipalidad, está a la vanguardia de los cambios que surgen diariamente en el mundo, es por ello que asocia el fortalecimiento institucional y el desarrollo profesional con el logro de objetivos institucionales teniendo en cuenta al capital humano y su comportamiento en el logro de objetivos y metas programados de la institución municipal.

Para un mejor conocimiento del tema en estudio se presenta en cinco capítulos que se mencionan a continuación:

El Capítulo I: Presenta los Aspectos Básicos del Problema de Investigación, la Justificación e Importancia, Viabilidad, Formulación del Problema de Investigación (Problema General y Problemas Específicos) y Formulación de Objetivos (Objetivo General y Objetivos Específicos).

El Capítulo II: Presenta el Sistema de Hipótesis, Formulación (Hipótesis General e Hipótesis Específicas), Operacionalización de Variables y Definición Operacional de las Variables.

El Capítulo III: Contiene el Marco Teórico, se presenta los Antecedentes de la Investigación, Bases teóricas y Conceptuales del tema investigado, así como aportes de conocimientos científico que sustentan la investigación.

El Capítulo IV: Nos muestra el Marco Metodológico, señalando el Ámbito de estudio, Tipo y Nivel de Investigación, Población y Muestra, se especifica el Diseño de Investigación, Técnicas e Instrumentos, Técnicas para el Procesamiento y Análisis de Datos y finalmente, los Aspectos Éticos.

El Capítulo V: Resultados y Discusión, mostramos los resultados de la investigación con aplicación de la estadística como instrumento de medida; Análisis Descriptivo, Análisis Inferencial y Contrastación de Hipótesis, Discusión de Resultados y Aporte Científico de la Investigación.

Finaliza el presente trabajo de investigación con las Conclusiones, Sugerencias, Referencias y Anexos.

CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema

Las organizaciones son una parte integral de la vida humana y son un sello distintivo de la sociedad moderna; creando así una herramienta que se utiliza para implementar el cambio, la transformación y la planificación estratégica de la sociedad.

Por lo tanto, las relaciones entre individuos, sociedad civil, organizaciones e instituciones son muy importantes en una comunidad, es decir, una organización que existe solo cuando dos o más personas se unen para apoyarse y lograr un objetivo común, que no se puede lograr por individuo debe entenderse que la concreción del fin común sólo puede darse si las personas interactúan con las organizaciones y establecen acuerdos sólidos e integrales que les permitan trabajar dentro de ellas, compatibilizándolas con valores, principios, formas de comunicación, prácticas, creencias, estilos de vida, organización y control del lenguaje.

Sin embargo, es corrupción en la administración pública en la medida en que menoscaba el comportamiento de los funcionarios y servidores públicos de los gobiernos locales, generando frustración, desconfianza y frustración, el espíritu y cuestionamiento es claro por parte de los ciudadanos. Todas estas prácticas corruptas afectan conductas que conducen a delitos tales como: soborno, abuso de poder, influencia empresarial, conflicto de intereses, asesoramiento, dirección y engaño del Gobierno y mercadeo público de productos y servicios, eventos relacionados con servidores y principales. de la Municipalidad Distrital de Amarilis-Huánuco, como Fiscalía Desconcentrada Anticorrupción PPADH-2020 y Fiscalía Especializada Anticorrupción (Fuente; SGFH-2020) 11 funcionarios enfrentan proceso por delitos contra la administración pública.

De igual forma, las autoridades locales quieren la aplicación de esta empresa de gestión participativa y modelo, servidores públicos, gobierno, ciudadanos de Amarilis se preocuparán por el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida por delante de los jóvenes Indígenas Inseguridad, agresiones, hurtos, altos niveles de deterioro ambiental contaminación, vertederos, ríos y depresión de espacios verdes, aumento de

trabajadores no calificados y gestión civil sin embargo, desorganizada en el gobierno local, la naturaleza cambiante de la transferencia de propiedad pública juega un papel en la destrucción de la autoridad local, aumentando la participación de mercado . desastres naturales, el crecimiento de la infraestructura física en áreas urbanas y rurales. Además de los otros problemas que se pueden destacar, existe una planificación del trabajo ineficiente, mala elección y falta de motivación, adaptación al cambio, desarrollo de habilidades, actitudes impropias, malos hábitos y baja calificación de los empleados productivos que no pueden trabajar. entre otros, por la operación del servicio sin ningún criterio técnico. Como resultado, la ciudad es ampliamente criticada por su control sobre las preguntas y los medios, y se denuncia la corrupción de los funcionarios, funcionarios y personal de la ciudad; aprovechando la oportunidad y la confianza que reciben del actual alcalde.

Desde hoy, el interés y la actitud de servicio público es un fenómeno reciente que está a la altura del gran y vertiginoso cambio que se está produciendo en la administración pública y sus relaciones con los ciudadanos. Hoy, los ciudadanos han dejado de ser “gestionados” para convertirse en ciudadanos-clientes, que saben que les pagan y buscan a cambio un trabajo digno; Así, la gestión se convierte en un proveedor de servicios para el mercado de ciudadanos que buscan un empleo de calidad. No contabilizados Según el informe de gestión 2020, solo el 60% de los resultados se reflejan en los aspectos de gestión empresarial, gestión de proyectos, gestión financiera y gestión presupuestaria sin afectar el impacto en los servicios públicos para la sociedad.

De persistir esta problemática se plantea la elaboración de un texto auto instructivo titulado “comportamiento e Integridad del trabajador municipal en los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis-Huánuco”.

1.2. Justificación e importancia de la investigación

En el presente trabajo descrita y caracterizada del problema planteado, se justificó su desarrollo.

- **En lo teórico**, Es correcto porque recoge el don del conocimiento teórico de las fuentes científicas más actualizadas, y la práctica del personal en la gestión del gobierno local de las obras públicas en el término municipal de Amarilis. Desde hoy, la gestión en todas las áreas se basa en una gestión eficaz y robusta, que requiere un gerente para moverse por la situación, para crear una empresa, que a su vez establece filas de visiones y predice programas para beneficio. de algunos residentes en el marco de la autoridad local. Por ello, urge cambiar la cultura y el sistema de gestión de la ciudad con el estilo de gestión moderno, el cambio del interiorismo y la idea de responder eficazmente a las necesidades de los clientes, lo cual es necesario. para comprobar constantemente sus resultados. de gestión, conociendo el nivel de eficiencia y eficacia del comportamiento productivo de los empleados. Al mismo tiempo, adherirse al plan de acciones correctivas para promoverlo, respetando los valores y el tipo de construcción de capacidades que los actores brindan a la comunidad.
- **En la práctica**, se justifica porque recoge el don del conocimiento teórico de las fuentes científicas más actualizadas, y la práctica del personal en la gestión del gobierno local de las obras públicas en el término municipal de Amarilis. Desde hoy, la gestión en todas las áreas se basa en una gestión eficaz y robusta, que requiere un gerente para moverse por la situación, para crear una empresa, que a su vez establece filas de visiones y predice programas para beneficio. de algunos residentes en el marco de la autoridad local. Por ello, urge cambiar la cultura y el sistema de gestión de la ciudad con el estilo de gestión moderno, el cambio del interiorismo y la idea de responder eficazmente a las necesidades de los clientes, lo cual es necesario. para comprobar constantemente sus resultados. de gestión, conociendo el nivel de eficiencia y eficacia del comportamiento productivo de los empleados. Al mismo tiempo, adherirse al plan de acciones correctivas para promoverlo, respetando los valores y el tipo de construcción de capacidades que los actores brindan a la comunidad.
- **Justificación Social**, Se justifica por que utilizan los servicios públicos para hacerlo con éxito y honestidad por la actitud, conciencia, personalidad

jurídica, ética de trabajo y ética de trabajo de la persona, ya que cada servicio público es para su comunidad, la empresa lo paga. por lo tanto, tiene una responsabilidad y compromiso con una comunidad que debe ser respetada, y con la gestión eficiente y eficaz de la actividad humana, que permita la satisfacción de los resultados de una empresa u organización para brindar a sus empleados un mejor servicio.

Esta investigación es importante porque el compromiso cívico incluye el compromiso cívico como un factor clave para crear y mantener la confianza y el control de los recursos destinados a mejorar la prestación del servicio público básico a través de la honestidad, la eficiencia, la objetividad y la ética. de funcionarios y encargados de relaciones públicas en todas las áreas administrativas de la región de Amarilis. Además, se debe tener en cuenta que las acciones de los profesionales promoverán la calidad del trabajo sin comprometer por parte de las personas, lo que conduce a la creación de productividad, calidad, identidad y desarrollo integral de las personas como parte de la colección. de las necesidades en las zonas rurales. administración.

1.3. Viabilidad de la investigación

El desarrollo de la encuesta actual hace referencia a la problemática en el Distrito de Amarilis-Huánuco, lo cual se logra al contar con un documento actualizado, además de obtener los recursos necesarios para pagar los gastos y desarrollo de la encuesta. En cuanto a los recursos humanos, contamos con expertos familiarizados con el tema que nos han dado el reto de mejorar nuestro trabajo de investigación.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿En qué medida el comportamiento de los trabajadores se relaciona con la dinámica de la gestión municipal y la provisión de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis, 2020-2021?

1.4.2. Problemas específicos

- ✓ ¿Qué relación existe entre el conocimiento de los estilos de comportamiento de Peter Honey, con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021?
- ✓ ¿En qué medida el comportamiento ético en la función pública se relaciona con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021?
- ✓ ¿De qué manera la autogestión de valores personales se relaciona con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021?

1.5. Formulación de objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar en qué medida el comportamiento de los trabajadores influye en la dinámica de la gestión municipal y la provisión de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis, 2020-2021.

1.5.2. Objetivos específicos

- ✓ Conocer qué relación existe entre el conocimiento de los estilos de comportamiento de Peter Honey, con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.
- ✓ Evaluar en qué medida el comportamiento ético en la función pública se relaciona con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.
- ✓ Evaluar si la autogestión de valores personales se relaciona con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.

CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1. Formulación de las hipótesis

2.1.1. Hipótesis general

Hi: El comportamiento de los trabajadores se relaciona de manera significativa con la dinámica de la gestión municipal y la provisión de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis, 2020-2021.

H0: El comportamiento de los trabajadores no se relaciona de manera significativa con la dinámica de la gestión municipal y la provisión de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis, 2020-2021.

2.1.2. Hipótesis específicas

✓ **H_{i1}:** El conocimiento de los estilos de comportamiento de Peter Honey se relaciona de manera positiva con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.

✓ **H₀₁:** El conocimiento de los estilos de comportamiento de Peter Honey no se relaciona de manera positiva con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.

✓ **H_{i2}:** El comportamiento ético en la función pública se relaciona de manera significativa con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.

✓ **H₀₂:** El comportamiento ético en la función pública no se relaciona de manera significativa con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.

- ✓ **H_{i3}**: La autogestión de valores personales se relaciona de manera significativa con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.
- ✓ **H₀₃**: La autogestión de valores personales no se relaciona de manera significativa con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.

2.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUM.
<p>V.I</p> <p>EL COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES</p>	<p>COMPORTAMIENTO DE PETER HONEY</p> <p>COMPORTAMIENTO ÉTICO EN LA FUNCIÓN PÚBLICA</p> <p>AUTOGESTIÓN DE VALORES PERSONALES</p>	<p>-Estilo Activo</p> <p>-Estilo Reflexivo</p> <p>- Estilo Teórico</p> <p>- Estilo Pragmático</p> <p>-Valores y principios éticos del servidor público</p> <p>-Deberes de la Función Pública</p> <p>- honestidad y Transparencia</p> <p>-Es empático</p> <p>-Trato igualitario</p> <p>-Gestiona sus emociones</p>	<p>Cuestionario</p> <p><u>ESCALA</u></p>
<p>V.D</p> <p>DINÁMICA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS</p>	<p>MEJORA Y CAMBIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS</p>	<p>- Habilidad para realizar servicios.</p> <p>-Calidad de servicio</p> <p>Compromiso con los objetivos de calidad del servicio.</p>	<p>Cuestionario</p> <p><u>ESCALA</u> Se cumple No sabe No se cumple</p>

2.3. Definición operacional de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
V.I EL COMPORTAMIE NTO DE LOS TRABAJADORES	El comportamiento de los empleados es un proceso continuo que experimentan las personas frente a los diversos estímulos que experimentan y relacionan con el entorno en el que crecen. También Este comportamiento es actividad visible e invisible, ya se le llama y en forma de pensamientos, percepciones, pensamientos, emociones o incluso cognición	Todos sabemos qué hacemos lo que hacemos, la mayor parte del tiempo, porque esperamos resultados positivos de nuestras acciones o porque queremos evitar algunas consecuencias negativas que provienen de nuestras acciones como base.
V.D DINÁMICA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	La fortaleza de la Gestión Municipal demuestra el desarrollo de un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas adecuados que permitan desarrollar interna y estratégicamente la imagen de un gobierno local serio, funcional, moderno, eficaz y eficiente y de una ciudad a la altura de las expectativas de sus habitantes. residentes, es por eso que los Instrumentos de Gestión, se convirtieron en los documentos que destacan todas las actividades de la empresa enfocadas al desarrollo, comprensión y gestión, desarrollo económico local, servicio civil, democracia de gestión, desarrollo social y desarrollo social. entre otros. <u>Transformación de la Cultura Interna</u> . A través de procesos continuos de capacitación y desarrollo organizacional para incorporar la cultura de la profesión, en contraposición a entorpecer la cultura jurídica y la división del trabajo de la industria.	El servicio público de los municipios es parte visible y visible de la labor de las autoridades locales, pues es el medio más importante por el cual el pueblo ejerce su control sobre los derechos de su gobierno local; Dependen de una variedad de sistemas dependiendo de su trabajo, ya que es claro que el servicio público en la región no siempre tiene las mismas características y arreglos, cambiando como realidad comunitaria. Las obras públicas pueden ejecutarse de manera inmediata o indirecta, siempre que sea legal, satisfagan las necesidades de los vecinos y se asegure la eficiencia y eficacia de la obra mediante un cuidado adecuado. rural. <u>Los servicios públicos municipales</u> <u>Los principios de los servicios públicos</u>

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de investigación

Dentro del ámbito del estudio e investigando se encontró los siguientes antecedentes:

A). A nivel internacional

Becerril Elena (2018), en su tesis “La Ética en los Servidores Públicos Municipales del Estado de México”, investigado en la ciudad de Toluca México, tiene como objetivo explorar la ética y la gobernabilidad en los asuntos comunitarios y políticos. su proceso es un examen sintético de las normas sociales, la ética y la administración pública o los principios políticos; quienes llegaron a las siguientes conclusiones: Este trabajo se enfoca en los valores sociales de los servidores públicos en las zonas rurales, porque hoy en día, estamos hablando de ética no solo referida a la forma y cultura humana, sino que refleja, define y organiza procesos. ; nadie es isla, porque no sólo vive en medio de la sociedad, sino que vive por naturaleza y comunidad, en esta sociedad. La corrupción se ha convertido en uno de los problemas más graves del sistema administrativo de la nación y uno de los elementos más débiles del ente regulador, esto se reconoce como una práctica de gestión frágil, vertiginosa y negativa tanto para los ciudadanos mexicanos como para los grupos frágiles. el ejercicio de la capacidad de control, además, se caracteriza por comer en exceso y una fuerte actitud e impaciencia por el cambio. Los principios de la ética ayudarán en gran medida a cambiar el comportamiento de los gobiernos locales, ya que son la principal herramienta para orientar su comportamiento (dentro de un marco legal – normativo), lo que repercutirá en los valores y el servicio público hacía algunos tenían razón en su respuesta a sus decisiones en la sociedad.

Poaquiza, Abigail R. (2016), en su tesis “El control interno en la gestión administrativa y financiera en el Gobierno Autónomo Descentralizado

Municipal Del Cantón Cevallos”, investigado en Ecuador; su objetivo es explorar la gobernanza interna dentro de la gestión y gestión financiera, para reducir la demora del proceso e implementación del gobierno local independiente del Cantón de Cevallos. El método aplicado es cualitativo-núcleo, el cual llega a esta conclusión: de una visita al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón de Cevallos, se constató que el mecanismo de control interno que interviene en el sistema de control es incompetente. el hecho de que exista un retraso en la entrega de las explicaciones para la adquisición de un bien o servicio en la compra pública por falta de comunicación entre servicios o por un mal plan de tiempo de entrega, lo que hace que sea imposible gastar todo ese dinero. Al aplicar solo el mismo procedimiento a diario, no se obtienen buenos resultados, lo que afecta el desarrollo e implementación de los servicios públicos. Existe una falta de control interno y manejo financiero que impide la actualización de la información y por lo tanto su presentación es veraz, oportuna y completa, implementada por el Gobierno Ciudadano del Cantón de Cevallos actual sistema de gestión de activos empresariales (ERP). y planificación, gestión de proyectos y financiación para corregir errores menores o mayores que cada región tiene.

B). A nivel nacional

B1. Ramírez, María (2017), en su tesis titulado “*Calidad de Vida y Gestión Municipal de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cajay – Huari - Ancash, en el Año 2017*”, investigado en la ciudad de Huacho – Perú, realizada en la ciudad de Huacho - Perú, cuyo objetivo general es evaluar la calidad de vida y gestión comunitaria de los trabajadores del distrito municipal de Cajay - Huari, en el año 2017. El método utilizado es no experimental. enfoque transversal cualitativo y cuantitativo; concluyó que: El autodesarrollo tiene un impacto significativo en la gestión comunitaria de los colaboradores del Municipio de Cajay-Huari, en el año 2017. Se determinó que existe una asociación positiva del 46,8% entre el autodesarrollo y la gestión comunitaria de las personas cooperan. de la región Cajay - Huari, en 2017. Sig. Asintótico (dos dimensiones) de 0,027

es menor que 0,05, por lo que se acepta otra hipótesis, que sugiere que si hay desarrollo humano, entonces hay desarrollo en humanos. En cuanto al concepto 1, el bienestar emocional tiene un impacto significativo en la gestión comunitaria de los trabajadores de la región Cajay-Huari, en el 2017 se demostró que existe una correlación positiva del 17,9%, entre el bienestar emocional y el bienestar positivo. -ser. gestión comunitaria de trabajadores de la región Cajay - Huari, en el año 2017. Con una señal asintótica (bidimensional) de 0.000 menor a 0.05, se aceptó otra confirmación indicando que no hubo conflicto emocional ni enfado.

B2. Briceño, Yalene (2016), en su tesis “*Gestión Municipal y Calidad del Servicio en Municipalidad Distrital de Chugay año, 2016*” Tiene como propósito promover cómo las autoridades locales inciden en el nivel de servicio público de la Municipalidad Distrital de Chugay en el año 2016; cuyo método es deductivo-inductivo, analítico sintético y sistemático en un experimento sin diseño, concluye que la variable gestión rural está calificada en un semi-nivel, ya que ambos componentes consisten en energía (tecnología y apoyo comunitario) ese componente constituye una debilidad (gestión de recursos humanos); considerando que la gestión es un motor de cambio, por lo que su debilidad dificulta el desarrollo de la industria. La escala de las reformas del servicio público también se encuentra en su punto más alto, luego de un análisis de ocho partes, tres de las cuales son debilidades: implementación rápida de sistemas de gestión, agua y saneamiento inseguros y monitoreo del alumbrado público. lo que resulta en que las personas estén insatisfechas con los servicios proporcionados por la comunidad.

B3. Cuyo, Vanessa y López, Kelly (2016), en su tesis “*Características de la Cultura Organizacional en la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero de Arequipa 2015: Un enfoque Estratégico*”. Tiene como propósito identificar las peculiaridades, estructuras y dificultades del diseño cultural reflejadas en la gestión local de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero de Arequipa. El método aplicado es de definición cuantitativa y cualitativa; quienes llegaron a esta conclusión: cómo

gestionar un talento que uno no conoce, por lo que no se permite la creación de una cultura de cooperación, compromiso y compromiso, no se apoya ningún líder, la producción y la innovación. La variación de la mentalidad depende del proceso y la configuración, lo que conduce a la pasividad y la coherencia en el desempeño. El estado ha hecho esfuerzos para desarrollar su código de conducta, pero hasta el momento está operando bajo el código de conducta y el tipo administrativo de la ley 27815 del código de servicio civil. De igual forma, a la filosofía se le ha dado mayor responsabilidad en el cumplimiento de marcos normativos y herramientas como MOF, ROF, planificación estratégica, etc., que, si bien son importantes, también sustentan paradigmas de gestión comunitaria.

B4. Perales, Martha (2018), en su tesis “Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018”, Tiene como finalidad determinar la relación entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018. El procedimiento aplicado no es un tipo de experimento, se utiliza un método descriptivo; la cual concluyó que: Con base en los datos recabados de la encuesta, es posible determinar que la gestión de la ciudad tiene un impacto significativo en la calidad de los servicios públicos en la región Ica, 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r = 0,836$ y un nivel significativo de 0,000 por debajo del rango crítico de 0,05. Con base en los datos recolectados en la encuesta, se podrá determinar si la gestión de la ciudad está estrechamente vinculada al servicio público de desarrollo económico y seguridad de la ciudad de Ica, 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r = 0.712$ en un nivel significativo de 0,000 por debajo del rango crítico de 0,05.

B5. Oceda Magnolia y Rojas, Milton (2018), en su tesis “La Administración Dinámica y la Eficiencia de Gestión en la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2018”, tiene como objetivo determinar si la implementación de una administración dinámica se relaciona con la eficiencia de gestión en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, durante el periodo 2018. Su método aplicado fue de tipo Aplicada, Descriptivo – Correlacional, de diseño no

experimental; en la cual concluyen que: Se encontró como dato interesante de la encuesta que el 57% de los gerentes se preocupan por la distribución de los principales objetivos y objetivos de la comunidad con una apreciación recurrente y el 35% de los gerentes se preocupan por las intenciones y objetivos de la comunidad y los difunden regularmente. . frente al 2,5% que lo da por sentado. Como se puede apreciar de estos resultados, en el Municipio de Yanacancha existe una buena comunicación de intenciones entre los directivos, lo que permite un mejor desarrollo de la profesión. Esta es la relevancia del compromiso que es importante para la percepción de la comprensión laboral de que es una ventaja colectiva y que la gestión laboral ha sido capaz de atender las preocupaciones de nuestros beneficiarios solo hacia la institución.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. El comportamiento de los trabajadores

Fernández, Dolores (2017) teoriza:

El comportamiento como la manera de realizar acciones dependiendo de las circunstancias. “El efecto que tiene una información o una comunicación puede ser totalmente diferente, dependiente del contexto en que es usada. Cuando se emite un mensaje el comportamiento variará dependiendo del tono de voz, la expresión facial, las palabras y la manera en que se ha comunicado el mensaje”. (p. 4)

Como se puede observar, busca comprender la personalidad de la persona en la organización desde la perspectiva de todos, pero también a nivel de equipo. Es importante agregar valor a cada colaborador para que tengan un impacto que se entienda y se aplique a la organización, mediante la identificación y resolución de conflictos laborales, lo que ayuda a crear un clima de trabajo Advantage en la organización.

Martínez W. (2013) indica que:

El comportamiento individual y colectivo dentro de una organización es importante, porque de esta manera, las necesidades y beneficios de

los sistemas arraigados se vinculan a los individuos. Estar en equipo es muy importante porque aporta identidad, seguridad y organización; Además, también se satisface la necesidad de amor y atención. Lo importante es incrementar el conocimiento y comprensión del comportamiento de las personas en la industria y así aumentar la capacidad de trabajo y la excelencia en el trabajo y la interacción social; sin embargo, este grupo puede llegar a conservar su identidad e identidad. (p, 49).

La composición social es el motor de cualquier organización, pero la organización representa situaciones donde las personas pasan una parte muy grande de su tiempo, por lo que social significa social-organizacional obtener beneficios.

La persona que trabaja es una parte importante de la organización y, como tal, tiene algunas habilidades organizativas. Las acciones básicamente incluyen una selección de ciertos comportamientos, que pueden ser conocidos de forma intencionada o no.

A. comportamiento funcional

Pagano Robert (2018) afirma:

El comportamiento funcional tiene que ver con su conducta en el desempeño del cargo en el cual labora en cumplimiento con los fines institucionales, asumiendo con vocación de servicio y con el compromiso institucional en la función que ejerce. El comportamiento funcional: Comprende el conjunto de comportamientos exhibidos por el ser humano e influenciados por la cultura, las actitudes, las emociones, valores de la persona, culturales, la ética, ejercicio de la autoridad, relación, persuasión. Por tanto, se entiende que el comportamiento funcional comprende el repertorio de conductas, ajustadas a las condiciones y exigencias organizacionales, aplicando estrategias las cuales sirven a los fines de lograr el alcance efectivo de las metas y objetivos planteados. (p. 127)

B. Integridad y comportamiento ético

- Se trata de tener un conjunto claro de valores que sirvan de base para mantener un sentido de integridad y moralidad.
- Significa estar dispuesto a admitir un error
- Es la aceptación de la responsabilidad por las propias acciones

C. Las relaciones interpersonales

La interacción social es una relación entre dos o más personas, que consta de los siguientes aspectos, la capacidad de comunicarse de manera efectiva, escuchar, resolver disputas y las palabras correctas para hacer cambios y más.

Cuando interactuamos con los demás, esperamos una recompensa, lo que significa que queremos dar, pero también recibir, escuchar y escuchar, comprender y comprender; Dar y recibir requiere seguridad y claridad de quiénes somos. Casi siempre la dificultad está asociada a la falta de valor y aprecio por nosotros mismos o al hecho de que aún no hemos aprendido a ver las cosas como las ven los demás ya respetar sus opiniones. La importancia de las relaciones interpersonales entre las personas es la comunicación, pues a través de ellas conseguimos cambiar ideas, experiencias y valores, transmitiendo sentimientos y actitudes y conociéndonos mejor.

3.2.2. Comportamiento grupal de los trabajadores

Robbins (2005), Muestra que el comportamiento del grupo está relacionado con “Una situación asociativa con fines comunes determinados, que al momento de realizar ese fin unen capacidades y aptitudes para su consecución”. (p, 99). Establece además una clasificación; siendo esta la siguiente:

- **Grupos formales:** Estos están definidos por el proceso de diseño, tienen una función de trabajo estructurada que establece la función; Las actitudes a considerar son aquellas que están respaldadas y guiadas por los objetivos organizacionales.

Se dividen en: Una regla por el organigrama, que consiste en lo siguiente informar inmediatamente al gerente; y una función, decidida por la organización, en nombre de los funcionarios despedidos.

- **Grupos informales:** Estas son asociaciones aún no establecidas o decididas en esta reunión; son el medio natural en el que surge el ambiente de trabajo en respuesta a las necesidades sociales. Se divide en: Maternidad que incluye la formación de un grupo para promover su bienestar, por ejemplo, y los empleados que trabajan juntos para cambiar su tiempo de vacaciones, para apoyar a un compañero de trabajo que no ha aumentado o está buscando un mejor trabajo. ambiente representado; y los grupos de pares se desarrollan porque los individuos tienen una o más identidades, por ejemplo, las interacciones sociales, que a menudo no se encuentran en un entorno laboral, pueden depender de la edad o es un grupo étnico similar.

Según (Robbins, 2005), para identificar el comportamiento de los diferentes grupos, este sistema incluye sistemas de identificación sin los cuales no serían capaces de lograr los objetivos de la organización de la siguiente manera”.

- Como piensa el grupo: Es muy importante saber cómo se siente el equipo, ya que en base a esto se puede generar una situación inapropiada o inapropiada en la organización, pues de alguna manera se puede incentivar o motivar a los demás. Si el equipo está insatisfecho o frustrado y enfocado en no mejorar, el líder debe poner en marcha uno de los procedimientos de evaluación y el equipo para identificar qué está fallando y vincular el desempeño del equipo con la meta establecida en la organización.
- Normas del grupo: Cuando se forma un equipo, se desarrollan reglas o reglamentos para promover el comportamiento del equipo. Las reglas y los equipos son muy importantes porque es un parámetro que determina lo que cada miembro del grupo hará o no, se espera que la práctica sea adecuada. Entre las normas que se pueden desarrollar en el caso de la fábrica, llevar

siempre casco, entrar en el lugar de trabajo unos minutos antes de la hora prevista y no utilizar el móvil durante la jornada laboral. Estos principios pueden enseñar a los empleados a lograr metas organizacionales y personales.

- Decidir adecuadamente: Tomar decisiones en grupo puede ser confuso o incluso, en algunos casos, dar lugar a discusiones, argumentos que pueden dividir a un grupo o incluso conducir a desacuerdos sin resolver. Cuando los miembros del partido expresan sus puntos de vista o se involucran en un problema común, la democracia a menudo prevalece en situaciones en las que se puede obtener el consentimiento mediante votación. Pero otros que no comparten sus creencias pueden provocar algunos problemas siempre y cuando sean conscientes de que el acuerdo no los beneficiará en la reunión.
- La Eficacia o la eficiencia: A veces, en una empresa, uno se pregunta cuáles son las prioridades efectivas de un grupo o el desempeño dentro de una organización. Si desea que un equipo sea eficaz, debe definir un criterio de equipo. En cuanto a la toma de decisiones, podemos decir que tomar la decisión correcta es mejor que tomar la decisión individualmente. Pero si combinamos la toma de decisiones y la eficiencia, podemos decir que la velocidad de toma de decisiones es inferior a la de cualquier individuo. (p, 100).

3.2.3. Los cuatro niveles del comportamiento en la institución

Según, Arbaiza, Lydia (2017) afirma que “El estudio del comportamiento requiere especialmente una aproximación que permita integrar los conocimientos y distinguirlos en cuatro niveles básicos”. (p, 22)

a) Nivel Individual

Evalúa el comportamiento del individuo y de la empresa; Para ello, necesita conocer las características de cada uno en términos de actitud, actitud, comprensión, motivación, etc., para promover la producción, la

responsabilidad y la complacencia laboral. Se discurre una transformación de la experiencia, la habilidad, las culturas logradas y una forma de ver el mundo.

El concepto de pequeña escala proviene de la psicología, principalmente su concepto de aprendizaje, comprensión, motivación y desarrollo humano. Los resultados esperados en este nivel en beneficio del diseño organizacional son productividad y eficiencia mejoradas, reducción del tiempo de inactividad y el tiempo de inactividad, apoyo a una buena ética de trabajo y una gestión eficaz del estrés.

Claramente, el trabajo de todos es ir más allá de la producción; es decir, un empleado puede ser más productivo que otro y puede tener una actitud negativa hacia el trabajo. Por ejemplo, negarse a asistir a las reuniones de la asociación, no cooperar con otros grupos o no informar; donde la otra persona puede no ser productiva y tener la actitud correcta que promueva buenas condiciones de trabajo, motivación y cooperación.

b) Nivel de grupo

El programa central se enfoca en aprender sobre el desempeño de un equipo y un equipo en una organización. Por ejemplo, examina la representación de la ocupación y la libertad en la toma de decisiones, las dinámicas intragrupal e intergrupales, interpersonales y las reglas de un grupo de trabajo de alto nivel. En cuanto a los logros que se esperan alcanzar en este nivel de investigación en cuanto a la estructura organizacional podemos hablar del aumento de la productividad, la mejora del desempeño del equipo, el proceso generacional y la aceptación del equipo y la integración del equipo.

c) Nivel del sistema organizacional

La práctica organizacional trabaja a través de un proceso a gran escala al estudiar el tipo de comportamiento de las diferentes organizaciones. Las cuestiones organizativas, organizacionales u organizacionales, culturales u organizacionales es el objetivo principal de la investigación, así como el entorno de la organización. Conocimiento de nivelación macro promueve la comprensión de la comunicación empresarial, la toma de decisiones, la

competencia y el desempeño en general, entre otros temas. Se espera que la implementación del plan aumente la productividad, reduzca el tiempo de inactividad, mejore el desempeño financiero y asegure la satisfacción del cliente.

d) Enfoque multinivel

La complejidad de las acciones de un individuo no puede entenderse si no se comprende el impacto del grupo en el que se encuentra y la identidad de la organización para la que trabaja; Por esta razón, las consideraciones importantes o los múltiples niveles de práctica organizacional son importantes. Una u otra es la condición en que la persona desarrolla sus habilidades, actitudes y acciones. A su vez, el individuo influye en los grupos y organizaciones, lo que significa que esta relación se ve influida tanto interna como externamente.

3.2.4. Modelo de comportamiento según, Peter Honey

Honey, Peter (1986), “parte de una reflexión académica y de un análisis de la teoría y los cuestionarios de Kolb para llegar a una aplicación de los estilos de comportamiento, los cuales son: activo, reflexivo, teórico y pragmático”. (p, 246).

Activos: Las personas con antecedentes activos se involucran bien y carecen de prejuicios y nuevas experiencias. Son de mente abierta, nada escépticos y ansiosos por aceptar un nuevo trabajo. Trabajan en grupo, se involucran en los negocios de los demás y se involucran en todo lo que les rodea.

Reflexivos: A aquellos que tienen una idea les gusta considerar la experiencia de mirarlos desde diferentes ángulos. Recopilan datos, los analizan cuidadosamente antes de llegar a ninguna conclusión. Son los que les gusta considerar otra forma posible antes de actuar.

Teóricos: Los científicos adaptan y combinan la observación con el razonamiento lógico y la complejidad. Tienden a ser perfeccionistas. Unen la verdad en un mundo unificado. Les gusta explorar y sintetizar. Están arraigados en su ideología, a la hora de sustentar valores, ideas y estilos.

Pragmáticos: El principal desafío de quienes tienen un estilo pragmático es poner en práctica las ideas prácticas. Descubren el lado positivo de las nuevas ideas y aprovechan la primera oportunidad para experimentar con ellas. Actúan con rapidez y confianza con ideas y proyectos que les interesan.

A. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE CADA UNO DE LOS 4 ESTILOS

ESTILOS DE PETER HONEY	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES
ESTILO ACTIVO	Están en busca de nuevas experiencias, son felices, nada escépticos y están ansiosos por hacer un nuevo trabajo. Trabajan tan duro que piensan que tienes que intentarlo todo al menos una vez. Una vez que cesa la emoción de algo nuevo, comienzan a buscar lo siguiente. Prosperan con los desafíos de una experiencia nueva y agotadora a largo plazo. Están estrechamente conectados entre sí y están involucrados en todo lo que les rodea.	<ul style="list-style-type: none"> • Animador • Improvisador • Descubridor • Arriesgado • Espontáneo
ESTILO REFLEXIVO	Prioriza el pensamiento previo a la acción y observa cuidadosamente diferentes experiencias. Les gusta revisar experiencias y verlas desde diferentes ángulos. Recopilan datos, los analizan cuidadosamente antes de llegar a ninguna conclusión. Son cautelosos y les gusta considerar otras posibles opciones antes de actuar. Les gusta observar lo que hacen los demás, escuchar a los demás y participar solo cuando han tomado el control de la situación. Distribuyen aire relativamente suave y distante a su alrededor.	<ul style="list-style-type: none"> • Ponderado • Conciencioso • Receptivo • Analítico • Exhaustivo
ESTILO TEÓRICO	Un enfoque lógico del problema, deben combinar la experiencia en un	<ul style="list-style-type: none"> • Metódico • Lógico

	<p>enfoque sistemático. Abordan los problemas de una manera sencilla y lógica. A menudo son perfeccionistas, uniendo la verdad en un mundo unificado. Les gusta explorar y sintetizar. Están arraigados en su ideología, cuando se trata de sustentar valores, ideas y estilos. Para ellos si es lógico es bueno. Buscan la racionalidad y el discernimiento escapando de lo que hay en sus corazones y mentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo • Crítico • Estructurado
<p>ESTILO PRAGMÁTICO</p>	<p>Su eje principal es la experimentación y la reflexión. Descubren el lado positivo de las nuevas ideas y aprovechan la primera oportunidad para experimentar con ellas. Les gusta actuar rápido y con confianza con ideas y tareas que les interesan. Suelen mostrarse impacientes cuando hay personas que piensan. Tropezan cuando se trata de tomar decisiones o problemas. Su filosofía es "siempre podemos hacerlo bien, si funciona, es bueno".</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Experimentador • Práctico • Directo • Eficaz • Realista

Fuente: Bases teóricas Alonso, Gallego y Honey (1997)

B. Cuestionario de Peter Honey

- 1) Tengo fama de ser claro y directo en lo que pienso.
- 2) Estoy convencido del bien y del mal.
- 3) A menudo actúo por la incertidumbre cuatro
- 4) Siempre trato de resolver los problemas paso a paso.
- 5) Considero que la ley prohíbe y restringe la libertad de acción.
- 6) Me gusta saber cuáles son otros sistemas de valores y cuáles son sus criterios.
- 7) Creo que hacer algo mentalmente puede ser tan efectivo como marcar la diferencia.
- 8) Creo que lo más importante es que las cosas funcionen.

- 9) Trato de saber qué está pasando aquí y ahora.
- 10) Soy feliz cuando tengo tiempo para preparar mi trabajo y hacerlo con discreción.
- 11) Me siento cómodo siguiendo las reglas, con la comida, en el trabajo y haciendo ejercicio regularmente
- 12) Cuando escucho una nueva idea, inmediatamente empiezo a pensar en cómo aplicarla.
- 13) Prefiero la idea original y la nueva, aunque no funcionen.
- 14) Acepto y modifico las reglas solo si me ayudan a lograr mis objetivos.
- 15) Me llevo bien con los meditadores y me resulta difícil llevarme bien con personas relajadas, impredecibles.
- 16) Escucho más, y menos opino.
- 17) Organizado es mejor para mí.
- 18) Cuando tengo un mensaje, trato de explicarlo bien antes de sacar conclusiones.
- 19) Antes de tomar cualquier acción, estudio cuidadosamente los pros y los contras.
- 20) Crecí con el reto de hacer algo nuevo y diferente.
- 21) Casi siempre trato de seguir los principios y valores los principios.
- 22) Tengo valores y los sigo.
- 23) Cuando hay una discusión, no me gusta plantar en el bosque.
- 24) No quiero poner emociones en mi lugar de trabajo.
- 25) Me gusta tener una relación a distancia.
- 26) Me gustan las personas que son más inteligentes y fuertes que las que tienen ideas.
- 27) Me cuesta compartir, destrozar cosas
- 28) Me siento cómodo en un lugar humorístico.
- 29) Muchas veces expreso abiertamente mis sentimientos.
- 30) Me gusta explorar y traducir.
- 31) Lamento que la gente no se tome las cosas en serio.
- 32) Me atraía experimentar con nuevas técnicas y novedades.
- 33) Soy cauteloso cuando llego a conclusiones.

- 34) Me gusta tener el máximo número de puntos de conocimiento
- 35) Cuantos más datos recopiles como piensas, mejor
- 36) Siempre quiero la perfección.
- 37) Me gusta escuchar otras opiniones antes de presentar la mía.
- 38) Me gusta afrontar la vida al instante y no planificarlo todo con antelación.
- 39) En la conversación, me gusta ver a otros involucrados.
- 40) No me encuentro cómodo en lugares tranquilos donde se lee a menudo
- 41) A menudo juzgo a otras personas por su valor práctico.
- 42) Me molesta cuando tengo que ejecutar un trabajo que tengo que llegar a tiempo.
- 43) En la reunión, abogué por ideas prácticas y lógicas.
- 44) Es mejor disfrutar del presente, que morar en el pasado o en el futuro.
- 45) La gente suele querer algo rápido que me molesta.
- 46) Traigo ideas nuevas e inesperadas a una discusión.
- 47) Creo que las decisiones basadas en un análisis exhaustivo son más flexibles que las basadas en la comprensión.
- 48) Frecuentemente descubro las debilidades en los argumentos de los demás
- 49) Creo que es importante romper las reglas más a menudo que seguirlas.
- 50) A menudo veo otras formas mejores y más saludables de hacer las cosas
- 51) En general, hablo más de lo que escucho.
- 52) Me gusta sacarme de la realidad y mirarlos en otros lugares
- 53) Estoy convencido de que los pensamientos y las ideas prevalecerán.
- 54) Me gusta buscar nuevas experiencias.
- 55) Me gusta probar, agregar algo.
- 56) Creo que debemos ir rápido al grano.
- 57) Siempre trato de llegar a una conclusión clara y concisa.
- 58) Es mejor para mí hablar de algo y no perder demasiado tiempo en tonterías.
- 59) No tengo paciencia cuando me dan explicaciones irrazonables y desacuerdos
- 60) Comprobé antes si algo realmente funcionaba.

- 61) Realizo varios recorridos antes de enumerar la última tarea.
- 62) Sé que en mis conversaciones ayudo a los demás a centrarse en el tema, evitando la polémica.
- 63) Encuentro que a menudo soy una de las personas más objetivas e imparciales en la conversación.
- 64) Si algo sale mal, lo bajo y trato de hacerlo mejor
- 65) Pedí una opinión original y anónima si no la encontraba útil.
- 66) Me gusta pensar en diferentes formas antes de tomar una decisión.
- 67) Siempre espero predecir el futuro.
- 68) En los debates y discusiones, prefiero trabajar como apoyo que como líder o participante.
- 69) Me irrita la gente irracional.
- 70) Veo que se siente como si me estuviera tirando cosas.
- 71) Creo que el final allana el camino en muchas situaciones.
- 72) A menudo pienso en preguntas y problemas.
- 73) Hacer ejercicio me hace sentir contento y orgulloso.
- 74) Frente al evento, trato de identificar los principios y conceptos en los que se basa
- 75) Para lograr las metas que me propongo, puedo lastimar a otros.
- 76) No quiero hacer nada necesario para mejorar mi trabajo.
- 77) Suelo ser uno de los comensales en una fiesta
- 78) Me canso del proceso rápido y duro.
- 79) La gente suele pensar que no siento nada por ellos.
- 80) La carne a menudo me lleva.
- 81) Trabajo en equipo, trato de seguir las reglas y regulaciones.
- 82) Me gusta saber lo que piensa alguien.
- 83) Evito confundir, confundir y confundir temas.

3.2.5. Gestión de los valores

Chiavenato, Idalberto. (2009) sostiene:

Las personas como individuo o como integrantes de una institución son pasibles de desarrollo con grandes potencialidades del trabajador.

Desarrollar a las personas significa principalmente, que aprendan nuevas actitudes, ideas y conceptos para que modifiquen sus hábitos y comportamientos. Los procesos de desarrollo consideran tres aspectos: la capacitación, el desarrollo de las personas y el desarrollo organizacional. Los procesos de desarrollo pueden tener dos maneras de enfocarse, de manera tradicional y el moderno. En estos tiempos es necesario de que los procesos de desarrollo de las personas sean parte de una planificación, sean parte de una cultura que cultiva el cambio, la innovación y la creatividad. (p, 366).

La Institución Municipal no se trata solo de tecnología, infraestructura económica, infraestructura, etc. para lograr los objetivos deseados de desarrollo de la comunidad, y requiere que dentro de la industria se compartan y apliquen valores que permitan la mayor solidaridad posible, así como el desarrollo de relaciones entre los empleados de la empresa y la sociedad. y ciudadano Se ha identificado un sistema que los servidores públicos de diversos sectores empresariales consideran importante para su actuación. Sintetizamos los valores recomendados.

Según, Loitegui Aldas (2000) “Las actitudes son juicios evaluativos, favorables o desfavorables, sobre objetos, personas o acontecimientos de quien se habla acerca de algo” (p, 346). Si digo que estoy interesado en mi trabajo, estoy expresando mi respeto por mi trabajo. Los buenos modales no son los mismos valores, pero están interrelacionados, lo cual es comprensible si consideramos tres aspectos del comportamiento: la cognición, la emoción y la conducta.

En las organizaciones, la calidad es importante porque afectan la calidad del trabajo. Por ejemplo, si los empleados acuerdan con supervisores, auditores, gerentes e ingenieros de tiempos un sistema de consultoría para hacerlos trabajar a más de un precio o menos, vale la pena tratar de entender cómo se producen estas cualidades. tienen que cambiar las tendencias actuales y cómo pueden cambiar.

Para que los valores sean una ventaja competitiva, su comportamiento debe verse en la producción de la organización, en el lugar de trabajo, y en los

intereses de la empresa, social, en la forma de gestión, y en la calidad del trabajo. . . en un clima de confianza pública, en la forma de gestión, en la forma de trabajo, en la gestión del tiempo, en el trabajo conjunto, en la amistad de los hermanos, con esperanza y sentido del humor haciéndolo ameno y normal. vida profesional.

Si todas o la mayoría de estas cosas se hacen, es porque la organización está trabajando duro para mejorarla, la gente está cambiando sus actitudes y su comportamiento, no son recogidos por el sistema ni por la mediocridad, ni por el sonido del estómago. . . , que puede convertir trabajos en trabajos grises y normales. Cuando se trabaja por valores y principios, el trabajo se convierte en una sólida fuente de autorrealización. Esto significa que, como resultado, mejorarán los niveles de rendimiento, el control de calidad general, la gestión del clima, la satisfacción de las personas y la previsión de la industria y el entorno.

3.2.6. Comportamiento ético en la función pública

Prieto, Pedro (2017) afirma que “Cuando se habla de ética pública se refiere sencillamente a la ética aplicada y puesta en práctica en los asuntos de gobierno. Es la ética aplicada en los servidores públicos, entendiendo por éstos aquellas personas que ocupan u cargo público ya sea por elección, oposición u otro medio, y que tienen una responsabilidad ante el Estado” (p, 38). Estas actividades se convierten en comportamientos evidentes basados en el interés común y/o ciudadanía. Los valores sociales se refieren al comportamiento humano en la medida en que es administrado por los gobiernos y funcionarios públicos.

Para tener éxito, una persona debe tener habilidades competitivas que la valoren. Hoy en día, el talento incluye cuatro componentes clave de la competencia individual, a saber:
Saber. Es para aprender, para avanzar, ya que el conocimiento es el bien más valioso del siglo XXI.

Energía. Significa usar y aplicar información, o resolver un problema o situación, creando e innovando. Juicio. Significa saber cómo acceder a datos e información, pensar críticamente, juzgar, organizar y establecer prioridades.

Actitud. La actitud de los emprendedores permite alcanzar y superar objetivos, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, agregar valor, alcanzar el éxito y enfocarse en los resultados. Es lo que le da a la persona su autoridad.

A. Ley N° 27815: Ley del código de ética de la función pública

El objetivo de los servidores públicos es servir al país, de acuerdo con el sistema político, y lograr un alto nivel de eficiencia del Estado, lograr una mejor atención a los ciudadanos, tomar la iniciativa y promover su uso. de la propiedad pública, como una disposición de política para mejorar la administración pública.

B. Principios éticos de la Función Pública

- **Respeto:** Hace cumplir su conducta de conformidad con la ley y los reglamentos, asegurando que en todos los aspectos del proceso de toma de decisiones o en el contexto del proceso regulatorio, la defensa se respete de manera adecuada.
- **Probidad:** Ser honrado, honesto y veraz, procurar satisfacer el interés general y descartar cualquier beneficio o ganancia personal, obtenida por sí mismo o por el empleado.
- **Eficiencia:** Brinda calidad en cada uno de los roles de los cuidadores, buscando una formación rigurosa y sostenida.
- **Idoneidad:** Reconociendo como tecnología, derecho y ética, es condición indispensable para el acceso y ejercicio del servicio público. Un servidor público debe esforzarse por una formación rigurosa, constante, en constante formación para el buen funcionamiento de su puesto de trabajo.
- **Veracidad:** Se manifiesta honestamente en sus relaciones con todos los miembros de su empresa y ciudadanos, ayudando a definir la verdad.
- **Lealtad y Obediencia:** Operar con lealtad y solidaridad con todos sus miembros, siguiendo las instrucciones impartidas por las autoridades competentes, siempre y cuando cumplan con los términos del órgano de archivo y tengan lo que quieren para realizar el trabajo relacionado con

ellos trabajando en el alegato. , salvo que se trate de una manifestación tiránica o ilegal, que deberá ser informada a los funcionarios de su empresa.

- **Justicia y Equidad:** Tiene la autoridad permanente para llevar a cabo sus deberes, para dar a cada uno lo que le corresponde, para actuar con justicia en sus tratos con el Gobierno, con las autoridades, sus líderes, los que están en el poder, bajo su mando y el público.
- **Lealtad al Estado de Derecho:** Un empleado de confianza practica el cumplimiento de las normas y reglamentos. Mantener la confianza en el gobierno de facto es requisito indispensable para el cese inmediato e inmediato de la función pública.

C. Deberes éticos de la Función Pública

- **Neutralidad:** Debe actuar de manera política, económica o imparcial en el desempeño de sus funciones, ejerciendo la libertad de asociación con el pueblo, el partido político o la casa de trabajo.
- **Transparencia:** Debe conducir la realización de la obra con claridad, lo que implica que la conducta en cuestión es de interés público y acceso al conocimiento de cualquier persona por naturaleza o derecho. El gobierno brindará y apoyará información confiable, completa y oportuna.
- **Discreción:** debe guardar reserva sobre la verdad o información que conozca de verdad o al momento del ejercicio de su deber, sin perjuicio del deber y responsabilidad que está en sus manos por la ley de controles de espacio y entendimiento. información.
- **Ejercicio adecuado del cargo:** Durante su funcionamiento, un servidor público no aceptará ninguna represalia o acoso de los servidores públicos u otros.
- **Uso adecuado de los bienes del estado:** Debe proteger y salvaguardar los bienes del Estado y utilizar los que le están encomendados para actuar temerariamente, evitando su contaminación, despilfarro o daño, no utilizados o permitidos a otros el uso de los bienes de la comunidad. Estado con fines de privacidad o para fines distintos a aquellos para los que fueron creados.

- **Responsabilidad:** Todos los servidores públicos también deben desempeñar sus funciones íntegramente y, por un lado, asumiendo sus deberes públicos con pleno respeto. En circunstancias excepcionales, un funcionario público podrá realizar tareas que, por su naturaleza o estructura, no se deriven de su cargo, siempre que sea necesario para minimizar, eliminar o superar los problemas que enfrente.

3.2.7. Gestión municipal dinámica de los servicios públicos

Mejía Juan (2017), señala que “Una gestión municipal dinámica de los servicios públicos implica tanto la participación, negociación, convergencia y cooperación de intereses y de actores, cuanto disidencia y confrontación de los mismos”. (p, 156) Si bien el municipio es la agencia gubernamental más cercana a la ciudad, el valor de la comparación se puede ver en la comprensión de los problemas locales, y desde esto se puede encontrar un camino importante para la expresión democrática local.

La promoción de la participación comunitaria y la gestión comunitaria parte del hecho de que la fuerte relación entre el Estado que presta los servicios y las comunidades que no tienen acceso a ellos ya no tiene su verdadero estatus. La participación de la comunidad promete hacer una contribución razonable a las actividades locales, ya que nadie puede comprender mejor las necesidades y el uso de los recursos locales, como un trabajador trabajador, un corresidente y los problemas locales.

La intervención sugiere cambios dramáticos en el actual entorno de gobierno, desde su sistema democrático y democrático. La comunidad se convierte en promotora de ideas y activa en los asuntos públicos, donde el gobierno apoya al sistema público para la gestión, y se convierte en consultor y operador tecnológico.

Contreras, Francisco (2017) señala:

Los sistemas de gestión y administración local suelen ser complejos, aunque existen diferencias bien definidas; ya que el gobierno local son los funcionarios, servidores, trabajadores y empleados que prestan

servicios en la comunidad; el centro de la ciudad es el interior; Por tanto, debe entenderse perteneciente o relacionado con un organismo del gobierno local, regulado por ley y con base en la persona que ejerce la potestad local, los ayuntamientos encargados de la formulación del derecho local y de la fiscalización; y la alcaldía como unidad, encargada del cumplimiento de los procedimientos del gobierno local; tal como lo establece la Ley Orgánica de Municipios. (p, 87)

Según la ley orgánica de municipalidades N° 27972; en el artículo 32; se contempla que la acción municipal es representada por los servicios públicos locales, estos pueden ser de “gestión directa e indirecta siempre que sea permitido por la ley que asegure el interés de los vecinos, la eficiencia, la eficacia del servicio y el adecuado control municipal”. Las Municipalidades es un organismo público encargado de gestionar y atender las necesidades de los ciudadanos. Es decir, se encarga de dirigir la primera acción para satisfacer las necesidades del ciudadano y para satisfacer estas necesidades entre los ciudadanos. El objetivo del gobierno local es adquirir los recursos adecuados y sus límites (eficaz y eficientemente). Así, la gestión de la ciudad se convierte en una herramienta para el gobierno local, así como en un centinela para la ejecución de sus funciones en la comunidad.

CECUDHA (2008), señaló que:

La Gestión Municipal implica el desarrollo un conjunto de actividades, estrategias y técnicas idóneas que permitan desarrollarse internamente y proyectarse a la comunidad la imagen de un gobierno edil serio, responsable, moderno, eficaz y eficiente a tono con las expectativas de la población, es así que los Instrumentos de Gestión, vienen a ser aquellos documentos en los que se plasman todas las actividades de fortalecimiento y desarrollo Institucional, transparencia en la gestión, desarrollo económico local, servicios municipales, democratización de la gestión, desarrollo humano y promoción social entre otras.(p, 8).

Los Principales Instrumentos de Gestión utilizados por una Municipalidad son:

- a) Reglamento Interno del Consejo Municipal. Es un documento interno de importancia para el Concejo Municipal, que define la autoridad de la Asamblea Legislativa, la naturaleza del comportamiento de sus miembros, la conducta de la organización y el funcionamiento del Partido Laborista. Aviso Reglamento del Concejo Municipal Regula la organización y funcionamiento del Concejo Municipal para determinar sus atribuciones y funciones en la Ley Núm. 27972 Ley Orgánica de Municipios establecida para los socios. Establece la comunicación del ejercicio de la potestad, el carácter y función de la política estatal establecida, la ley orgánica de la patria y los demás principios jurídicos reflejados en ella. Dispone las reglas de conducta de la reunión del Concejo Municipal.
- b) Es la obra de esta organización. La ciudad representa gráfica y esquemáticamente el movimiento comunista; Puede considerarse como un cuadro completo del comunismo, por lo que depende de la dinámica de su transformación.
- c) Reglamento de Organización y Funciones (ROF): Es un instrumento normativo de Gestión que determina la naturaleza, fines y competencias, estructura orgánica de la Comuna; función, potencia, composición de la composición. El Municipio aprueba este Documento de Gestión con base en la autoridad otorgada por la Ley No. 27972 “Ley Orgánica de Municipios”, Acuerdo Supremo N° 043-2006-PCM que establece lineamientos para la elaboración y aprobación de ROF por parte de las entidades públicas Administración, previo a. Los hallazgos del informe actual de la Comuna y los informes de cada uno de los líderes de la organización muestran el proceso actual, los problemas encontrados, las posibles soluciones al proceso propuesto de ROF depende de los siguientes componentes:
 1. ROF en sí no es una solución para el mejor desempeño de la comunidad, depende de la capacidad del nivel regulatorio.
 2. Dicha política debe ir acompañada de una selección integral de personal, en particular a nivel gerencial y/o de empresa. Estos

- empleados deben ser maduros, honestos, bien capacitados, trabajadores, capaces de liderar y listos para trabajar individualmente.
3. El gobierno local debe contar con un programa bien planificado que incluya las necesidades de desarrollo de la región. En este punto, vale recordar la famosa frase del libertador Simón Bolívar: que son "enemigos".
 4. ROF debe estar vinculado a la simplificación de los procedimientos y el desarrollo de las pruebas correspondientes. Las dos funciones se complementan, mientras que el ROF se refiere a las funciones que corresponden a cada agencia de la ciudad, el manual de procedimientos explica cómo y cómo realizar estas funciones.
 5. La junta directiva encontrará su trabajo más fácil, si la junta directiva delega tareas.
- d)** Manual de Organización y Funciones (MOF): como herramienta estándar para la gestión de la ciudad, detallando y concretando actividades relacionadas con el desarrollo de determinadas empresas; componentes y funciones; El estado de cada equipo, sus funciones, roles y responsabilidades, así como sus requisitos mínimos. Es decir, en el caso de ciudades medianas y grandes de gestión centralizada, cada oficina, sucursal o departamento de la ciudad debe contar con el BTC correspondiente. Durante la elaboración del BTC, es mejor si el municipio es grande o mediano, porque en este caso el volumen de puestos de trabajo y de personal es mayor y es necesario desglosar más las funciones y componentes orgánicos internos del proyecto. Cada oficina, dirección o unidad. En pueblos pequeños, no es necesario configurar BTC. Basta con tener un ROF pero con la particularidad de incluir en dicho documento una descripción de todos los sitios de la ciudad. Esto es posible porque las funciones que realizan las pequeñas comunas son de bajo tamaño y pocos empleados.
- e)** Un plan estratégico corporativo (PEI) es una herramienta orientadora de la gestión o actividades corporativas de una organización pública desarrollada desde un punto de vista multilingüe. Tiene en cuenta la visión

de desarrollo, los objetivos estratégicos, las acciones coordinadas del plan de desarrollo acordado (en el caso de las ciudades y los gobiernos regionales) y las direcciones establecidas del PESEM. Incluye los objetivos de la institución y las acciones que debe realizar en el marco de su reglamento. En el caso de los gobiernos locales, el PEI equivale a un plan de desarrollo institucional establecido por ordenanza municipal.

3.2.8. Los principios de los servicios públicos

Añorve, Manuel (2017) afirma que:

La prestación de servicios públicos a la comunidad que las autoridades municipales deben garantizar estableciendo procedimientos administrativos y una organización que tiene como fin satisfacer las necesidades de la población, debe estar basado en los siguientes principios: igualdad, permanencia o de continuidad, adecuación, generalidad, legalidad, obligatoriedad, persistencia y adaptación. (p, 214)

El principio de igualdad, Asegurar la uniformidad en que los ciudadanos deben beneficiarse del servicio público de la ciudad en igualdad de condiciones, siempre que reúnan las condiciones necesarias para el uso del servicio público, es decir, que el servicio público de la ciudad represente los intereses sociales colectivos.

El principio de permanencia o de continuidad, Esto significa que todos los servicios públicos Municipal deben prestarse de manera regular y continua, sin interrupción en la prestación. Su seguridad y durabilidad a largo plazo garantiza que las necesidades colectivas se satisfagan a lo largo del tiempo. Incapaz de prestar servicio público a la ciudad por periodos.

El principio de adecuación, Es un servicio público que satisfará las necesidades de la comunidad al más alto nivel y calidad. Por lo tanto, es muy importante que el proveedor del servicio cuente con el equipo, personal y equipo necesarios y completos para satisfacer las necesidades de la sociedad.

El principio de generalidad, El derecho de cualquier ciudadano de un área geográfica local a ser usuario de los servicios públicos de la ciudad, siempre que los ejerza de conformidad con las disposiciones de la ley vigente que los regula.

El principio de legalidad, Establece que los servicios públicos de la ciudad están respaldados por todas las disposiciones legales

El principio de obligatoriedad, Es obligación constitucional de todos los gobiernos locales responsables de la prestación de los servicios públicos por parte de la ciudad, ya que son política y administrativamente responsables ante la comunidad.

El principio de persistencia, Para garantizar que los servicios públicos sean proporcionados por una ciudad sin fines de lucro o una ciudad especulativa, es necesario establecer estándares financieros para cubrir el costo total del mantenimiento de manera justa.

El principio de adaptación, Asume que la provisión de servicios públicos de la ciudad se adapta a las condiciones inusuales de la comunidad y las necesidades cambiantes de la comunidad local, asegurando una prestación de servicios mejor y más eficiente, en línea con las necesidades de la comunidad.

3.2.9. Mejora y cambio de los servicios públicos

Sallenave, Jean (2018) dice que:

Los nuevos métodos de gestión, las tecnologías de la información y la comunicación ayudan a los gestores públicos a afrontar muchos de los retos a los que se enfrentan. Sin embargo, el foco no debe estar en ellos, sino en el uso de estas tecnologías, así como en los cambios organizacionales y nuevas formas de mejorar el servicio público, la democracia y las políticas públicas. Righteousness ahora ha demostrado que la administración pública eficaz es, sin duda, una forma eficaz de prestar servicios públicos, ya que reduce los tiempos de espera y aumenta los costos de alto rendimiento, aumenta la productividad y mejora la comprensión y la confianza. (p, 99)

La administración pública debe esforzarse en desarrollar un plan estratégico para lograr sus objetivos, la adecuada ejecución de sus políticas, el desarrollo de los territorios para el conjunto de la sociedad. Sin embargo, la introducción de actitudes en el servicio público del servicio público a veces no es fácil, porque para brindar los servicios de los empleados, es necesario que todas las personas compartan los mismos valores de la calidad del servicio público y O rey, asuma su deber y guárdelo por mucho tiempo. tiempo.

Esta responsabilidad a menudo implica un cambio organizacional que requiere la voluntad de repensar la forma en que se crearon las cosas, lo que a menudo genera resistencia. Se debe dar gran importancia a las unidades de organización laboral de alta calidad, ya que debe verse como la mejor manera de hacer que los órganos administrativos mencionados anteriormente funcionen de manera más eficiente y contribuyan plenamente a la estrategia política. gente.

El gobierno general enfrenta desafíos de los cambios al respecto, incluidas las principales tendencias sociales y económicas con expectativas crecientes de servicios de mejor calidad para los ciudadanos. Al mismo tiempo, enfrentan presupuestos más ajustados y los requisitos de sus empleados. Cada día, las personas se acostumbran a que el sector privado les brinde tiempos de respuesta cada vez más rápidos y un servicio de mejor calidad. Sin embargo, también esperan que el sector público actúe de manera similar. Las colas burocráticas, lentas y en ocasiones excesivamente largas, y la necesidad de aportar información de gestión que ya existe, son prácticas cada vez más desprestigiadas en todas las administraciones públicas del mundo.

A través de una gestión de calidad, la prestación de servicios públicos debe ser rápida, eficiente, cómoda para los empleados, personalizada y adaptada a las necesidades de cada individuo. El sector público, al igual que otras economías, se enfrenta al reto de dar respuesta al desarrollo de las nuevas tecnologías.

A. La calidad de los servicios.

Puede conceptualizarse como el grado de importancia y consistencia que debe brindar un servicio, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los usuarios a quienes se les brinda el servicio. Todos los servicios públicos deben

prestarse con alta calidad, es decir, deben realizarse con precisión y eficiencia, de acuerdo con las necesidades y expectativas de sus usuarios. Se debe evaluar cualquier calidad de un servicio público, en la forma en que se puede evaluar dicho servicio, porque si el servicio es de dominio público, también se debe evaluar su calidad. La mejora de la calidad implica evaluarla sistemáticamente. Mejorar la calidad del servicio público significa mejorar su funcionamiento en cada una de sus etapas, adecuándolo a las adecuadas condiciones de funcionamiento y eficiencia con las que se presta en el momento adecuado.

B. Medición de la calidad de un servicio.

Sotelo, Aníbal (2016) señaló que “se ha mencionado la evaluación de la calidad de los servicios públicos, de diversas formas, por medio de la autoevaluación, incluyendo la llamada evaluación de carta de servicio, o evaluación de precio externo” (p. 174) . Un factor común a todas las evaluaciones: su carácter voluntario. Por lo tanto, la evaluación de las políticas públicas se puede hacer ya sea por autoevaluación o externamente por una agencia pública.

La evaluación de la calidad de los servicios públicos, en su forma más simple de autoevaluación, reconoce la aplicación de las normas de servicio, cuyo uso está generalizado en los organismos administrativos estatales. Se entiende como un documento administrativo que el gobierno pone en conocimiento de sus ciudadanos. sus servicios incluyen voluntariamente obligaciones para asegurar su disponibilidad y control; También reconoce, según se quiera optar por una mayor complejidad, patrones bien establecidos en el ámbito en el que se trabaja, como el modelo iberoamericano de excelencia en la gestión. La justicia general y el modelo europeo, o cualquier otro método equivalente suficiente para recoger la opinión de los usuarios y los programas de satisfacción y mejora.

3.2.10. Ley general de municipalidades N° 27972

SUBCAPITULO IV LA GESTIÓN MUNICIPAL

ARTÍCULO 32. MODALIDADES PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS

Los servicios públicos locales podrán ser operados directa o indirectamente, siempre que estén permitidos por la ley y aseguren los intereses de los vecinos,

la eficiencia y eficacia de los servicios y el control total de la ciudad. En todo procedimiento de prestación de servicios, el presupuesto municipal debe ser equilibrado.

ARTÍCULO 33. OTORGAMIENTO DE CONCESIÓN

Los gobiernos locales pueden otorgar concesiones a personas jurídicas, nacionales o extranjeras, para la implementación y operación de instalaciones de infraestructura local o servicios públicos, según lo requiera la ley. Las concesiones podrán permitir la reinversión mediante la ejecución de negocios o el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales generados, según corresponda. Las decisiones relativas a la concesión de proyectos, obras y servicios públicos nuevos, existentes o futuros se toman con la aprobación de la ciudad en las reuniones del consejo y se deciden por mayoría simple. Las ciudades pueden celebrar acuerdos de asesoramiento y apoyo financiero con organizaciones nacionales de promoción de inversiones de conformidad con la ley.

ARTÍCULO 34. CONTRATACIONES Y ADQUISICIONES LOCALES

Los contratos y adquisiciones de los gobiernos locales se rigen por ordenanzas y deben ser notariados públicamente, preferiblemente con corporaciones calificadas constituidas en jurisdicciones, y no con corporaciones en otras jurisdicciones. Las compras y adquisiciones se rigen por los principios de ética, libre concurrencia, imparcialidad, eficacia, transparencia, economía, tecnológicamente razonable y trato justo e igualitario; Su propósito es asegurar que el gobierno local obtenga bienes, servicios y negocios de la calidad requerida, en el tiempo y al precio o costo adecuado.

ARTÍCULO 35. ACTIVIDAD EMPRESARIAL MUNICIPAL

Se crean por ley, con la participación del gobierno local y el apoyo de los ayuntamientos y el voto positivo de más de la mitad de los ciudadanos legales. Estas empresas aplican algunas de las normas que rigen los negocios y su objeto social es la prestación de servicios públicos en la ciudad. En esta área, el Estado no puede violar acuerdos financieros y de inversión con grupos nacionales de promoción de inversiones. Los principios para tales actividades comerciales

deben tener en cuenta los principios de asistencia pública y estimular la inversión privada mediante la creación de un entorno propicio para esta actividad. En todo caso, debe crearse competencias leales para el sector privado o el suministro de bienes y servicios dentro de la propia comunidad en negocios y relaciones especiales. El control de los gobiernos locales se rige por la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y la de la Contraloría General de la República. Edit: Directrices 004-2006-EF-76.01 (Directrices sobre el cumplimiento del presupuesto del departamento de planificación empresarial para el ejercicio fiscal 2006).

ARTÍCULO 36. DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL

Los gobiernos locales promueven el desarrollo económico de sus circunscripciones territoriales y el comercio local, teniendo en cuenta las normas de justicia social. Por lo tanto, las ciudades administradas centralmente han establecido unidades para tratar asuntos emergentes relacionados, con un cierto nivel de competencia basado en las funciones estipuladas por ley. Entre ellos, se pueden citar los siguientes: - desarrollo local. Que actúen en áreas como la capacitación, la asistencia para el acceso a mercados (como las compras públicas) y la intermediación laboral (para lo cual se crearon las oficinas de la ciudad, conocidas como OMIL). para créditos. Seguridad ciudadana, donde las ciudades centralmente dependientes asumen la tarea de asistencia e investigaciones policiales, para que puedan enfocarse en temas más complejos (por ejemplo, asaltos y asesinatos), al limitar su participación en funciones relacionadas con el control del tránsito y otros asuntos que otras entidades pueden llevar a cabo. Si bien los anteriores parecen ser los más comunes, algunos municipios han establecido ciudades más específicas, como las responsables del desarrollo urbano, la vivienda y el desarrollo digital, en el condado. Peñalolén, o los responsables de mujer, familia y deporte, en el caso de la ciudad de La Serena. Por cierto, lo anterior requiere la disponibilidad de recursos que no todos los municipios tienen, lo que hace que el alcance de posibilidades para la creación de estas unidades especiales sea limitado. Esta es ciertamente otra manifestación de su heterogeneidad.

3.2.11. Nuevo modelo democrático y participativo de gestión municipal

Hernández, Jorge. (2011), señala:

- a) Jerarquía de gestión
- b) Proceso de edición.
- c). Aumentar la responsabilidad.
- d). Integración de sistemas de evaluación de gestión.
- e). información adicional.
- f). Incorporar nuevas técnicas de gestión.
- g). Orientación al cliente

EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL se ha convertido en una excelente herramienta para lograr una mayor eficiencia organizacional, lo cual es un requisito previo en el mundo actual, que se caracteriza por una intensa competencia en el entorno nacional e internacional. La incorporación de nuevos colaboradores a una organización es uno de los procesos imprescindibles. (pág. 88).

La planificación del desarrollo es una estrategia de cambio controlado y formas de resolver los diversos problemas que enfrenta la empresa. Las modificaciones incluyen esfuerzos para eliminar las condiciones adversas mediante la simplificación de la práctica y la planificación siguiendo un análisis estructural.

Además, el desarrollo organizacional surgió como un factor social importante, a partir de la Guerra Mundial de 1947. Esta situación ha obligado a las organizaciones a adaptarse y responder positivamente a las innovaciones de la sociedad, de la industria.

que todavía se resisten al cambio. Estas empresas están siendo atacadas por competidores que se aprovechan de la coyuntura para chupar su cuota de mercado, hacerla desaparecer y convertirla en historias. Este siglo comienza con la sustitución de los programas de calidad por el rediseño de los procesos, amenazando con la reestructuración y la certificación.

Hubo un concurso de talentos hoy que se manejó incorrectamente en su mayor parte. El desarrollo organizacional es una excelente herramienta para el cambio organizacional, el cual es fundamental en el mundo actual.

3.2.12. Municipalidad distrital de Amarilis

El Distrito de Amarilis es el órgano de gobierno local de su jurisdicción, el cual es un ente esencial de la organización territorial del estado y constituye el cauce directo de la participación del distrito en los asuntos públicos según el principio de inclusividad. Por supuesto, tiene un estatus legal. derecho consuetudinario, promover el desarrollo económico local y gozar de independencia política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

La Municipalidad del distrito de Amarilis con su capital Paucarbamba, fue creada mediante Ley No 23419 del 01 de Junio del año 1982, siendo el Presidente Constitucional de la República el ARQ. FERNANDO BELAÚNDE TERRY; Creación de la Provincia de Amarilis, luego de la realización de las elecciones generales de 1980 Por tal motivo, el Alcalde de la Provincia de Amarilis cuenta con una autoridad municipal cuyos representantes y concejales son designados por decisión del Alcalde de la Provincia de Huánuco y no han recibido los recursos necesarios para su marcha.

Actualmente tiene como visión y visión:

Visión:

“Amarilis al 2,021 es un espacio integrado a nivel regional, nacional e internacional con desarrollo humano, social, económico y sostenible, con instituciones y sociedad civil organizada y participativa con practica de valores”.

Misión:

“La Municipalidad del Distrito de Amarilis, es una entidad de Gobierno Local que gestiona y promueve el desarrollo urbano y rural sostenible y la adecuada prestación de los servicios básicos, públicos, sociales y municipales. Concerta y coordina las iniciativas de participación del vecindario y de las instituciones públicas y privadas. Atrae recursos para el desarrollo e inversión para fortalecer la economía local”.

3.3. Bases conceptuales

3.3.1. El comportamiento de los trabajadores

El comportamiento de los empleados individuales y colectivos en la organización comprende las necesidades y los sistemas de valores asociados a las personas. La pertenencia a un grupo es importante porque proporciona identidad, seguridad y estructura; Además, se satisfacen las necesidades emocionales y de atención. Es importante mejorar el discernimiento y perspicacia de la conducta de las personas en la organización; Sin embargo, el grupo puede confiar en su propia personalidad e identidad. (Martínez, 2013:49).

➤ Cultura ética

Las ideas nos dicen que cualquier esfuerzo por desarrollar o mejorar los valores culturales será, por definición, un objetivo orientador. Este argumenta que la creación de una cultura ética tiene una meta sobrenatural que se logra desarrollando y esforzándose por lograr una serie de sub-metas. Desde este punto de vista, la cultura organizacional prevaleciente se refleja en la interrelación dinámica entre las percepciones y actitudes de los miembros hacia el logro de las metas organizacionales; El comportamiento diario dirigido a metas de los miembros y la existencia y calidad de los sistemas y subsistemas organizacionales para apoyar el comportamiento dirigido a metas. (Aguilar, 2014:70).

➤ Agotamiento emocional

Se define como “fatiga que puede manifestarse como física, mental o ambas”. En el ámbito laboral, se refiere a la percepción que tiene una persona cuando sus capacidades cognitivas disminuyen o desaparecen y cuando es incapaz de dar más a los demás. Por otro lado, también se manifiesta cuando los empleados se dan cuenta de que ya no son capaces de seguir atendiendo a los clientes con la misma ilusión que al principio. (Senlle, 2007:17).

➤ **Recursos humanos**

La mejora de los recursos humanos es la contribución a la productividad de los empleados en la organización. Por lo tanto, se recolecta, desarrolla, emplea, evalúa y mantiene la calidad y cantidad adecuada de mano de obra para proporcionar a la organización la mano de obra adecuada. La planificación de recursos humanos determina sistemáticamente la oferta y la demanda de los empleados que tendrá la organización. Al determinar la cantidad y los tipos de empleados necesarios, el departamento de recursos humanos puede planificar el reclutamiento, la selección, la capacitación y otros esfuerzos. (Andía, W y Basadre, J, 2000:102)

➤ **Desarrollo personal**

Se refiere a la oportunidad de aprender cosas diferentes, adquirir conocimientos y crecer personalmente. Se mide utilizando las siguientes métricas: “Límites/Habilidad, Acceso a Nuevas Tecnologías, Oportunidades de Aprendizaje, Habilidades Relacionadas con el Trabajo (u otras actividades) y Habilidades Funcionales (Habilidades) habilidades personales, comportamiento adaptativo, comunicación”. (Verdugo, 2008:111)

➤ **Autodisciplina**

La autodisciplina es “la capacidad de dirigir y organizar todas las diferentes partes de nuestra personalidad para que todos nuestros elementos psicológicos trabajen juntos en lugar de quedar paralizados por un conflicto interno”. En la misma dirección: hacia la meta elegida conscientemente La autodisciplina es un proceso de autodirección psicológica, no un rasgo único de la personalidad. (Bryant, 2004:59).

➤ **Excelencia personal**

La excelencia personal se define como un camino, una actitud mental, un lugar en la vida en el que uno se siente capaz, buscando siempre lo mejor. En otras palabras, se puede definir como la forma en que un individuo hace las

cosas, lo mejor que puede, sin perder el tiempo en buscar razones y razones para probar que algo no se puede hacer. (Cornejo, 1999:22).

➤ **Autoestima**

"Es dignidad y capacidad. Valorarse a sí mismo, es la única manera de atraer la valoración de los demás. Nadie puede comprenderte, amarte o valorarte más que tú. Quien no cree en sí mismo no merece triunfar" (Suryavan, 2002:183).

➤ **Autodirección**

Persona que exhibe una salud emocional equilibrada, basada en una alta autoestima, que le permite perseverar en sus metas, tiene un interés genuino por la vida y lo que ella conlleva, y tiene suficiente entusiasmo para resolver problemas de manera ordenada y disciplinada. Sepa dónde buscar estrategias para esto; Además, puede distinguir seriamente entre lo que es importante y lo que es irrelevante y lo que puede dañarlo a sí mismo ya los demás. (Cázares, 2002:137).

➤ **Autoeficiencia**

Es aquel individuo que puede utilizar sus habilidades con precisión y en el momento oportuno, con el fin de lograr la meta deseada, logrando así una alta eficiencia en el trabajo. Desempeño efectivo del trabajo, cuando más allá de lo que uno cree y cree tiene la capacidad y seguridad para lograr la autoeficacia, es necesario ser consecuente en las tres etapas anteriores es decir el autoconocimiento, la autoestima y la autodirección, como quienes carecen de baja autoestima abandonan sus objetivos cuando se encuentran con los primeros escollos u obstáculos (Bandura, 2000:67).

➤ **Bienestar emocional**

Se define como los principales ejemplos sugeridos de seguridad, felicidad, espiritualidad, estrés, autoconcepto y complacencia. Para aumentar esta dimensión, Shaluk enfatiza los siguientes enfoques: promover la seguridad, activar mediadores, brindar retroalimentación positiva, mantener los niveles

de medicación lo más bajos posible, reducir el estrés, promover el éxito y promover relaciones estables, seguras y positivas. El entorno es predecible. (Schalock, 2003:112).

➤ **Relaciones interpersonales**

Se define como intimidad, amor, familia, relaciones, amistad, apoyo. Las estrategias de promoción recomendadas son: Permitir relaciones cercanas, brindar amor, apoyar a la familia, fomentar las relaciones, promover las amistades, brindar apoyo. Si recordamos que las personas tienen relaciones significativas con los demás, entenderemos la importancia de este aspecto. (Verdugo, 2008:111).

3.3.2. Dinámica de la gestión municipal y la provisión de los servicios públicos

La palabra poderosa (no estática) indica cambio, crecimiento y actividad constantes; El término glosario (en oposición a altruismo) indica un profundo compromiso con los demás. En nuestra región lo llamamos tiranía.

Es decir, es un programa al que aspira la comunidad para lograr sus metas, objetivos y objetivos. Lo harán los funcionarios públicos y funcionarios del gobierno, lo que significa que deben tener las habilidades necesarias para llevar a cabo sus funciones. Una de las aplicaciones necesarias. (Hurtado, 2011:89).

a. Gestión operativa.

Reconocer a la dirección de proyectos o “ground management” como gestores públicos en su organización los hace más capaces de alcanzar los objetivos de su misión. Abarca cambios organizativos y procesos organizativos y operativos, elecciones de mandos medios y consultoría de personal, programas de formación para la fabricación sostenible, desarrollo sostenible del papel de la organización y su tecnología. la introducción de nuevas tecnologías y sistemas en operación está en curso. (Equenda, 2008:88).

b. Gestión presupuestal

La capacidad del documento presupuestario para lograr los objetivos de su empresa, respetando los objetivos presupuestarios fijados para el ejercicio presupuestario determinado, aplicando principios de eficiencia, eficacia y eficiencia. (Araiza, 2016:24).

c. Gestión administrativa

Acciones importantes tomadas para el desarrollo efectivo de los programas de las empresas. El entorno conductual de un gerente crea su programa mediante la implementación de un conjunto de principios organizacionales, a saber: planificación, organización, dirección, organización y gestión. (Equenda, 2008:88).

d. Gestión territorial y urbana

El control local en áreas urbanas o masacres se reconoce como la base de la práctica pública o privada de traducción de idiomas y la toma de decisiones en la planificación local y urbana para espacios abiertos y varios niveles de gobierno. (SGP, 2017:103).

e. Organización Municipal

Es un sistema sustentable y organizado que consiste en comisionar y organizar a la comunidad, procurando una gestión eficiente y oportuna, que permita brindar el mejor servicio a nivel local y regional a su autoridad. La organización es una respuesta a las inquietudes de una comunidad que necesita ser atendida frente a los desafíos del desarrollo comunitario. (Equenda, 2008:88).

f. Desarrollo local

El desarrollo económico urbano puede describirse como un proceso de transformación económica y social, para superar las dificultades y problemas actuales, que busca mejorar la determinación y colaboración entre los actores y los distintos niveles de gobierno local. (Araiza, 2016:24).

g. Capacidad Gerencial

Esto significa tener una idea clara del propósito, la planificación del camino, el análisis del entorno, que incluye dificultades y oportunidades, así como delinear los métodos y métodos a seguir para lograr el objetivo. (Serpa, 2018:67).

h. Ambiente de Calidad

La promoción de la calidad depende en gran medida de la capacidad de la empresa de aire acondicionado para demostrar su compromiso de comprender sus necesidades y aceptar la responsabilidad de su mejora. (Equenda, 2008:88).

i. Sistema de Gestión de Calidad

Es una política de un individuo u organización basada en la individualidad y se estructura de manera ordenada, persiguiendo la satisfacción del cliente. (Serpa, 2018:67).

j. Principios de los Servicios Públicos

La prestación de los servicios públicos y locales, garantizada por los entes locales mediante un proceso coordinado y una organización diseñada para satisfacer las necesidades de las personas, se basará en los siguientes principios: igualdad, sostenibilidad o es continua, plena vigencia, general. legal, servicio, perseverancia y movilidad. (Serpa, 2018:67).

k. Clasificación de los Servicios Públicos Municipales

El municipio con base en las condiciones territoriales y socioeconómicas, así como su capacidad administrativa y financiera, reconoce las siguientes funciones de gobierno: Potable y saneamiento, Fogatas, Limpieza, Mercados y centros de abastecimiento, Cementerio, Calles, parques y jardines., Protección de ciudadanos, carreteras y áreas urbanas. (Serpa, 2018:67).

I. Servicio público

Es una tarea estructurada de quienes confían en los órganos de la administración pública para brindar soluciones individuales y perdurables a las necesidades colectivas de la población, con base en el rol de los legisladores, la legislación y el marco normativo que rige su oferta. **(Briceño, 2016:15).**

J. Gestión municipal

La gestión municipal” demuestra el desarrollo de un conjunto de prácticas, estrategias y procedimientos adecuados que permiten desarrollar internamente la imagen de un gobierno local serio, funcional, moderno, eficaz y eficiente con la proyección de su correspondiente comunidad de población. (Romero, 2017:20)

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. **Ámbito de estudio**

El ámbito de estudio es la región de Huánuco, donde se ubica la municipalidad distrital de Amarilis, donde se ubica la región Amarilis, esta empresa tiene una identidad única en cuanto a la gestión de recursos humanos, su funcionamiento y el proceso que desarrolla, de visión de futuro, entre otras actividades. de trabajo social en el ámbito local y regional, donde se realiza la investigación y análisis del cambio investigativo revisado.

4.2. **Tipo y nivel de investigación**

4.2.1. **Tipo de investigación**

El tipo de investigación que corresponde a la presente tesis, es aplicada cuantitativa.

Aplicada, porque busca explicar cómo se manifiestan ciertos eventos psicológicos y sociales, y con qué frecuencia ocurren estos hechos (Hernández, 2010: 140).

Análisis cuantitativo: El propósito es hacer que el nexo causal tenga en cuenta los detalles del análisis. Utilice las estadísticas como la herramienta principal para el análisis de datos. El sistema hipotético-deductivo es el más común. (Sánchez y Reyes, 2006:222).

4.2.2. **Nivel de investigación**

Nuestra investigación se desarrolló en el nivel explicativa.

Explicativa porque se enfoca en expresar interés en saber por qué algo está pasando y en las situaciones en que se manifiesta, donde se revelan hechos causas y efectos de lo que se va aprendiendo a partir de la interpretación del material independientemente del concepto o ley. (Hernández, et al., 2006:108).

4.3. Población y muestra

4.3.1. Descripción de la población

La población está conformado realizada por todo el personal entre los nominados, contratistas y síndicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis-Huánuco, combinado con todos los procedimientos de trabajo que han funcionado de manera diferente con las direcciones y subdirectores para el año 2020-2021; el servidor se puede ver en la siguiente tabla:

Tabla 1. Población

TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS- 2020-2021	Número de Trabajadores	TOTAL	%
Gerencia y subgerencias de Secretaria General	12	12	100
Gerencia y sub gerencias de Administración financiera	40	40	100
Gerencia y subgerencias de Planeamiento y presupuesto	22	22	100
Gerencia y subgerencias de desarrollo urbano y rural	47	47	100
Gerencia y subgerencias de desarrollo social	41	41	100
Gerencia y subgerencias de sostenibilidad ambiental	39	39	100
Gerencia y subgerencias de desarrollo económico	23	23	100
Gerencia y subgerencias de administración tributaria	22	22	100
TOTAL	246	246	100

Fuente: CAP-Nominal MDA/2020

4.3.2. Muestra y método de muestreo

Muestra

Nuestra muestra estuvo representada por 138 trabajadores entre nombrados, contratados y de confianza de la Municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, agrupados en los tres regímenes laborales y que vienen desempeñando funciones administrativas en las diferentes gerencias y subgerencias, seleccionados con el tipo de muestreo no probabilístico e intencional según el criterio de la investigadora y estructurado como sigue:

Tabla 2. Muestra

TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS- 2020-2021.	Número de Trabajadores	TOTAL
Gerencia y subgerencias de Secretaria General	12	12
Gerencia y sub gerencias de Administración financiera	18	18
Gerencia y subgerencias de Planeamiento y presupuesto	19	19
Gerencia y subgerencias de desarrollo urbano y rural	20	20
Gerencia y subgerencias de desarrollo social	19	19
Gerencia y subgerencias de sostenibilidad ambiental	21	21
Gerencia y subgerencias de desarrollo económico	15	15
Gerencia y subgerencias de administración tributaria	14	14
TOTAL	138	138

Fuente: Autora 2020

Método de muestreo

Se utilizó el muestreo no probabilístico por tener una población pequeña y, porque se percibe como un sistema que no utiliza las reglas de probabilidad o cálculo posible, pero su obtención no parece una declaración de confianza ni puede calcular el error de la prueba ya. (Ñaupas, Humberto, et al., 2011).

4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

En la presente investigación fueron incluidos los trabajadores de los tres regímenes laborales y de ambos sexos de todas las gerencias y subgerencias que vienen desempeñando funciones administrativas en la Municipalidad distrital de Amarilis.

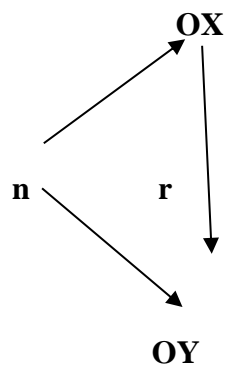
En la presente investigación fueron excluidos los trabajadores de la Municipalidad distrital de Amarilis, los que se encuentran con sentencia judicial y los que se encuentran realizando trabajo remoto por ser vulnerables al COVID-19 de ambos sexos.

4.4. Diseño de investigación

El diseño que se aplicó en la investigación es no experimental- transversal

No experimental: porque no habrá manipulación de la variable; este estudio se llevará a cabo como lo hizo en su estado natural, y por lo tanto, los datos reflejarán la evolución evolutiva del evento, más que el control del investigador. (Hernández, Fernández & Batista, 2010:140).

Es transversal porque se recolecta datos en un momento único que es del 2020-2021; explicando las variables de estudio 1 y 2 en ese mismo momento o en un momento dado, cuyo diagrama es el siguiente:



Leyenda:

n= Muestra

Ox= variable independiente: El comportamiento de los trabajadores

Oy= variable dependiente: Gestión municipal dinámica de los servicios públicos

r = relación unidireccional de las variables

4.5. Técnicas e instrumentos

4.5.1. Técnicas

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, ya que es muy utilizada en diversos tipos de investigación, se recolecta información empírica mediante la aplicación de un cuestionario aplicado a 138 trabajadores entre diseñadores, contratistas y síndicos del condado de Amarilis. -Huánuco,

agrupados según tres estilos de negocio que desempeñaron funciones gerenciales en diversas dependencias afiliadas y subregiones en el año 2020-2021.

4.5.2. Instrumento

Para el desarrollo de esta investigación se seleccionó y aprobó esta aplicación de acuerdo al problema:

- **Cuestionario.** Herramienta de selección, para encuestar a 138 trabajadores, contratados y homologados de la Municipalidad de Amarilis de la Provincia-Huánuco, agrupados en tres patrones de empleo y aquellos que desempeñan funciones gerenciales. Principalmente en varias subunidades y subregiones durante el año. 2020-2021

Se seleccionó un cuestionario de respuesta conformado por 13 ítems estructurados directamente relacionados con variables, dimensiones y métricas para obtener los datos más detallados para cada encuestado, de acuerdo con la muestra dada.

4.5.2.1 Validación de los instrumentos para la recolección de datos

Los criterios de validez del instrumento se relacionan con el contenido interno del instrumento y construyen la validez frente a la base teórica y los objetivos del estudio, respetando la consistencia y precisión de la técnica.

El instrumento fue sometido al juicio de expertos donde fue validado por cinco (05) expertos:

1. Dra. Verónica Cajas Bravo
2. Dr. Wilder Martel Tolentino
3. Dr. Ever U. Usuriaga Cespedes
4. Dr. Andy W. Chamoly Falcon
5. Mg. Humberto Flores Flores

4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

Para determinar la confiabilidad aplicamos el alfa de Cronbach utilizando la siguiente formula:

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

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.

$$\alpha = \left[\frac{13}{13 - 1} \right] \times \left[1 - \frac{12,47500}{85,29750} \right]$$

$$\alpha = 0.924893$$

El alfa de Cronbach no es un estadístico que se pueda utilizar, por lo que no va acompañado de ningún valor p que permita rechazar las suposiciones sobre la fiabilidad de la escala. Sin embargo, cuanto más cerca esté de su valor máximo de 1, más fiable será la escala. Además, en algunos casos y por defecto, un valor alfa superior a 0,7 ó 0,8 (según la fuente) se considera suficiente para garantizar la fiabilidad de la escala. Cuanto menor sea la variabilidad de las respuestas de los jueces, es decir, la homogeneidad de las respuestas dentro de cada ítem, mayor será el alfa de Cronbach.

De acuerdo a los resultados de 0.924893 obtenidos para la confiabilidad del dispositivo, encontramos que se encuentra en un rango excelente, lo que asegura la confiabilidad de nuestros dispositivos.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Se tomó en cuenta diversas acciones para llegar a procesar y analizar la información obtenida para su tabulación.

4.6.1. Procesamiento de los datos

Esto se hace automáticamente usando una computadora. Luego de la compilación de los informes, se desarrolló una plataforma de datos utilizando el modelo matemático SPSS versión 24 en español, y se registraron los datos de la herramienta; sin olvidar conectar las aplicaciones instaladas.

A. Clasificación de la información. Se realiza con el propósito de recopilar datos de la distribución frecuente de variables independientes y dependientes.

B. La codificación y tabulación. La codificación es el proceso mediante el cual se genera un cuerpo o un solo código o código de tal manera que se recuperan los datos, generalmente utilizando números o letras. La compilación manual se realiza aplicando cualquier cambio a un conjunto de conjuntos de datos, es decir, mediante distribución repetida. También se utiliza el sistema operativo, implementando programas numéricos o paquetes de sistemas informáticos.

4.6.2. Análisis de datos

A. Análisis descriptivo e interpretación de datos

Para descripciones detalladas de cada tipo de cambio, se tiene en cuenta el método de neutralización, los medios para el cambio y el porcentaje para el tipo de cambio.

B. Análisis inferencial e interpretación de datos

En el análisis inferencial de los datos se utilizó la escala Rho de Speman para medir la relación entre las variables nacidas. Se consideró el valor medio de 0,05.

Para el procesamiento de datos se utilizan 22 tipos de paquetes SPSS en español, Minitab y Excel para pruebas de conexión.

4.7. Aspectos éticos

En la investigación realizada se consideraron los siguientes aspectos éticos:

- Los autores brindaron información importante para sustentar la teoría de las variables y se citó su mejor comprensión y por ende el respeto a la propiedad intelectual.
- Se coordinó con el Director o Superintendente Adjunto del Condado de Amarilis, para solicitar la licencia correspondiente para aplicar las herramientas de recolección de datos.
- Las identidades de los participantes cooperantes fueron protegidas en la aplicación de las herramientas de recolección de datos, para lo cual el investigador asignó un código de identificación.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivo

En este apartado se muestran los resultados de la encuesta, teniendo en cuenta los diferentes métodos de análisis e interpretación de los resultados de las pruebas, descritos en la tabla de exhaustividad y frecuencia (porcentaje). Las tablas y figuras se utilizan para recopilar datos y ordenarlos según su tipo para cambio (X) De acuerdo, de acuerdo, no me gusta, en desacuerdo, en desacuerdo y para cambio (Y) De acuerdo, desconocido, satisfecho.

Alta, Media, Baja; cuyo resultado presentamos a continuación:

5.1.1. VARIABLE 1: Comportamiento de Peter Honey.

INDICADORES: - Estilo Activo -Estilo Reflexivo - Estilo Teórico
- Estilo Pragmático

Tabla 3

Identificación de los estilos de comportamiento en el desempeño de funciones por parte de los trabajadores nombrados, contratados y de confianza de la Municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.

Estilos de comportamiento de Peter Honey.	Dimensión en estudio							
	Estilo Activo.		Estilo Reflexivo.		Estilo Teórico.		Estilo Pragmático.	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Si	108	78%	113	82%	105	76%	111	80%
No	30	22%	25	18%	33	24%	27	20%
Total	138	100%	138	100%	138	100%	138	100%

Fuente: Heydy Castañeda Silva (Anexo 04).

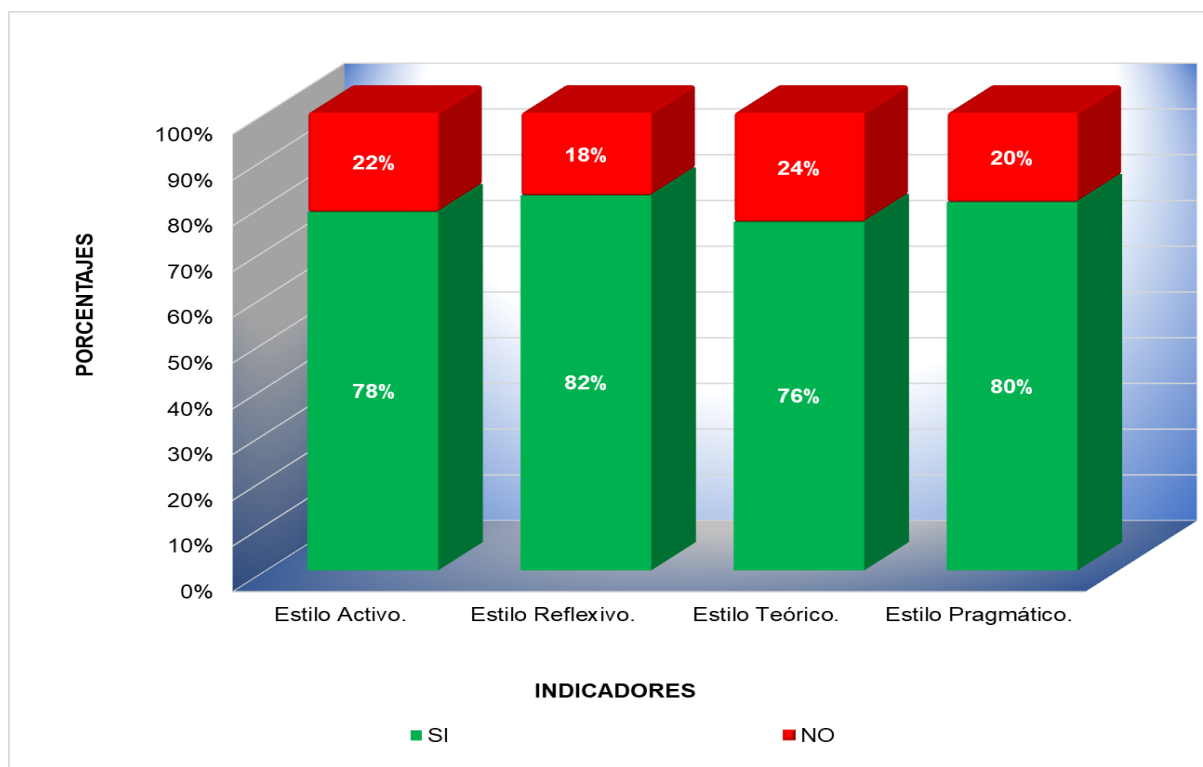


Figura 1. Identificación de los estilos de comportamiento en el desempeño de funciones por parte de los trabajadores nombrados, contratados y de confianza de la Municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.

Análisis.

La tabla 3 muestra los resultados en escala de la aplicación de la encuesta a 138 trabajadores entre nombrados, contratados y de confianza de la Municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021, según la dimensión “Estilos de comportamiento de Peter Honey”; en este se aprecia que, 108 encuestados que representan al 78%, manifiestan que se identifican con el estilo activo en el desempeño de sus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis; en tanto, 30 expresan que no lo hacen, representando al 22% del total. Los 113 encuestados que hacen el 82% del total, manifiestan que se identifican con el estilo reflexivo en el desempeño de sus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis; mientras, 25 se expresan contrariamente, representando al 18% de encuestados. En lo que respecta a la identificación con el estilo teórico

en el desempeño de funciones en la municipalidad distrital de Amarilis, 105 encuestados que hacen el 76% del total, manifiestan que si lo hacen; mientras, 33 se expresan contrariamente, representando al 24% de encuestados. Se tiene que 111 encuestados que representan el 80% expresan su identificación con el estilo pragmático en el desempeño de funciones en la municipalidad distrital de Amarilis, contrariamente a 27 encuestados que representan el 20%. Los resultados obtenidos demuestran que los encuestados mayormente consideran que si se identifican con los estilos de comportamiento de Peter Honey durante el desempeño de sus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis-Huánuco, 2020-2021.

DIMENSIÓN 2: Comportamiento ético en la función pública.

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

Tabla 4

Cumplimiento del comportamiento ético en la función pública por parte de los trabajadores nombrados, contratados y de confianza de la Municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.

Comportamiento ético en la función pública.	Factores en estudio					
	Valores y principios éticos del servidor público.		Deberes de la Función Pública.		Integridad y transparencia.	
	Nivel o Categoría	Fi	hi%	Fi	hi%	fi
Si	116	84%	111	80%	111	80%
No	22	16%	27	20%	27	20%
Total	138	100%	138	100%	138	100%

Fuente: Karina Heydi Castañeda Silva (Anexo 04).

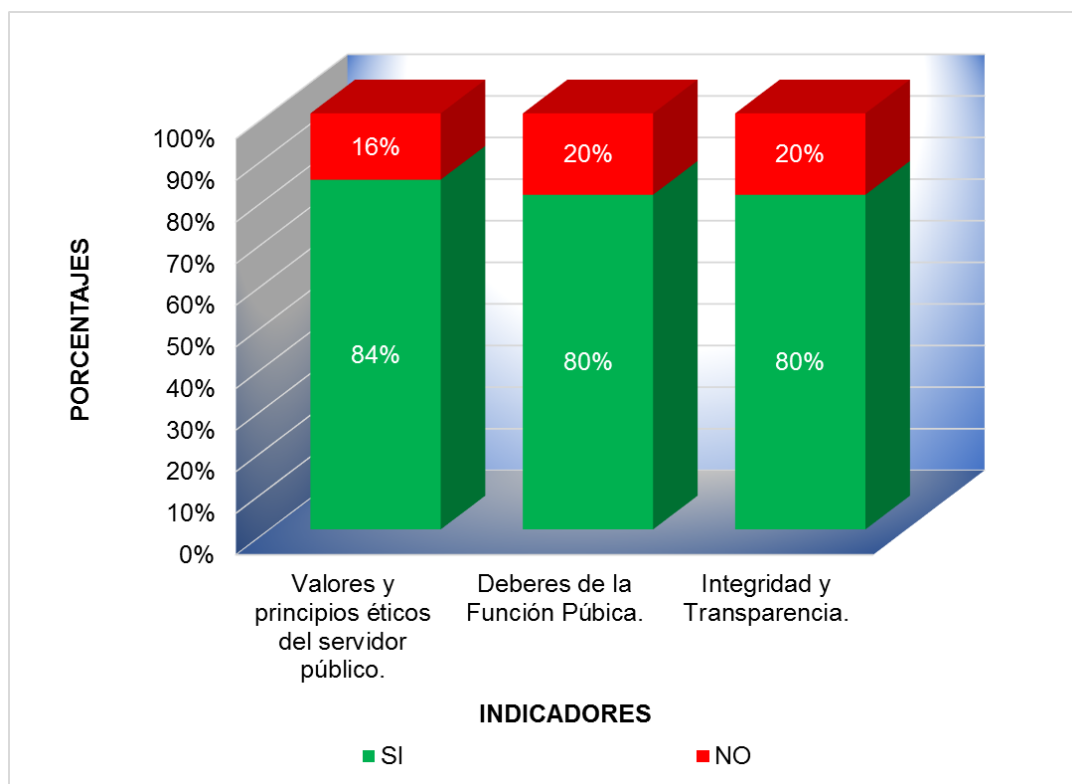


Figura 2. Cumplimiento del comportamiento ético en la función pública por parte de los trabajadores nombrados, contratados y de confianza de la Municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.

Análisis.

En la tabla 4 se muestran los resultados y el número de aplicaciones de la encuesta a 138 empleados entre los electos, contratados y de confianza del gobierno local de Amarilis-Huánuco, 2020-2021, como parte de “Prácticas éticas en el servicio público”. ; En este sentido, encontramos que 116 respuestas, que representan el 84% del total, reflejan el conocimiento de los valores y principios éticos de los servidores públicos y el desempeño de su trabajo en la municipalidad distrital de Amarilis; en tanto, para 22 encuestados que hacen el 16%, opinan lo contrario. Respecto a poner en práctica los deberes de la Función Pública en el desempeño de sus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis, se observa que 111 encuestados que representan el 80% determinan que, si lo hacen, mientras los restantes 27 expresan que no, que equivale al 20% del total. Así mismo, concerniente a practicar la integridad y transparencia en el

desempeño de funciones en la municipalidad distrital de Amarilis, 111 encuestados que representan al 80% del total, afirman este supuesto, en tanto, 27 encuestados evidencia rechazo a esta afirmación representado al 20% de encuestados. Conforme a la codificación a escala y de acuerdo con los resultados obtenidos, se puede evidenciar una aprobación mayoritaria en cada indicador evidenciando la importancia del comportamiento ético en la función pública en la Municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.

DIMENSIÓN 3: Autogestión de valores personales.

INDICADORES: -Es empático -Trato igualitario -Gestiona sus emociones.

Tabla 5

Aplicación de la autogestión de valores personales en la función pública por parte de los trabajadores nombrados, contratados y de confianza de la Municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.

Autogestión de valores personales. Nivel o Categoría	Factores en estudio					
	Es empático.		Trato igualitario.		Gestiona sus emociones.	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Si	113	82%	114	83%	108	78%
No	25	18%	24	17%	30	22%
Total	138	100%	138	100%	138	100%

Fuente: *Karina Heydi Castañeda Silva* (Anexo 04).

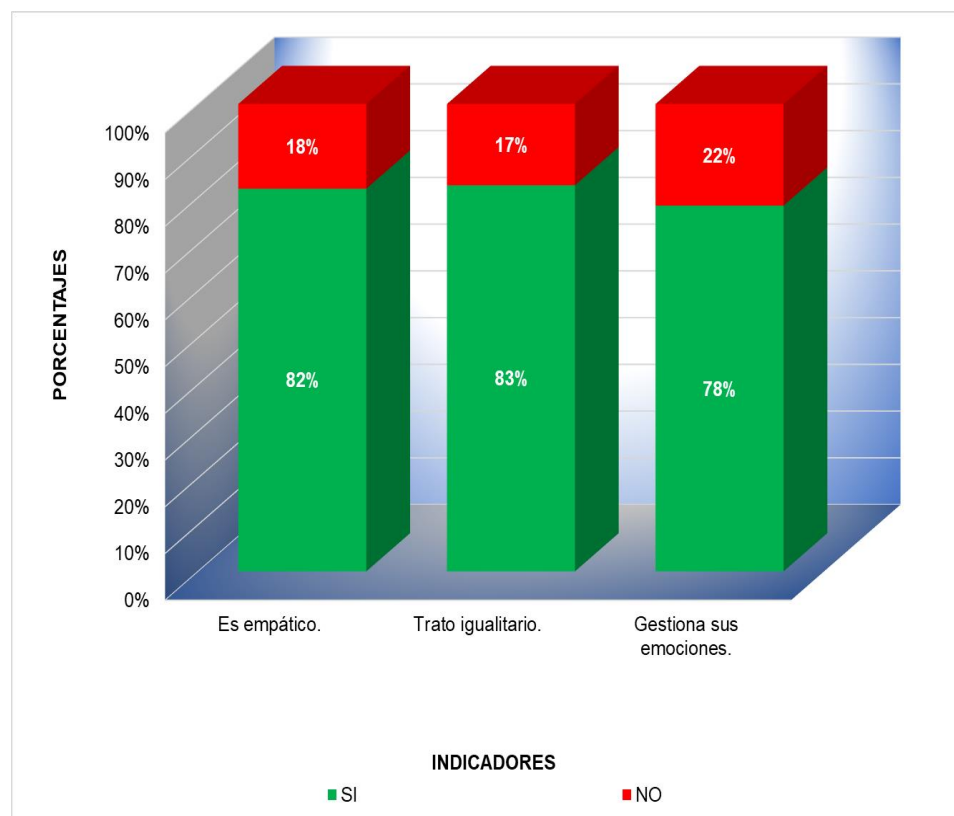


Figura 3. Aplicación de la autogestión de valores personales en la función pública por parte de los trabajadores nombrados, contratados y de confianza de la Municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.

Análisis

La tabla 5 muestra los resultados en escala de la aplicación de la encuesta a 138 trabajadores entre nombrados, contratados y de confianza de la Municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021, según la dimensión “Autogestión de valores personales”; así se observa que 113 encuestados, que representan al 82% del total, ponen en práctica la empatía constantemente en el desempeño de sus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis; en tanto, que 25 encuestados, que representan al restante 18%, opinan lo contrario. Del mismo modo, con respecto a poner en práctica el trato igualitario constantemente en el desempeño de sus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis, 114 encuestados que representan al 83% del total están de acuerdo; mientras que para 24, que representan al 17% del total, opinan lo contrario. En concordancia

respecto a la gestión de sus emociones en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis, 108 encuestados afirman esta premisa, mientras, 30 se muestran contrario a ello, representando al 78% y 22% respectivamente.

Conforme a lo obtenido, se aprecia que los encuestados mayoritariamente conocen y ponen en práctica la empatía, trato igualitario y gestionan sus emociones en el desempeño de sus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis.

VARIABLE 2: Dinámica de la gestión municipal y la provisión de los servicios públicos.

DIMENSIÓN 4: Mejora y cambio de los servicios públicos.

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

Tabla 6

Nivel de calificación de la mejora y cambio de los servicios públicos a cargo de los trabajadores nombrados, contratados y de confianza de la Municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.

Mejora y cambio de los servicios públicos. Nivel o Categoría	Factores en estudio					
	Capacitado para ejecutar el servicio.		Factores de calidad del servicio.		Compromiso con los objetivos de la calidad del servicio.	
	fi	hi%	fi	hi%	Fi	hi%
Si	111	80%	97	70%	106	77%
No	27	20%	41	30%	32	23%
Total	138	100%	138	100%	138	100%

Fuente: Elaborado por *Karina Heydi Castañeda Silva* (Anexo 04).

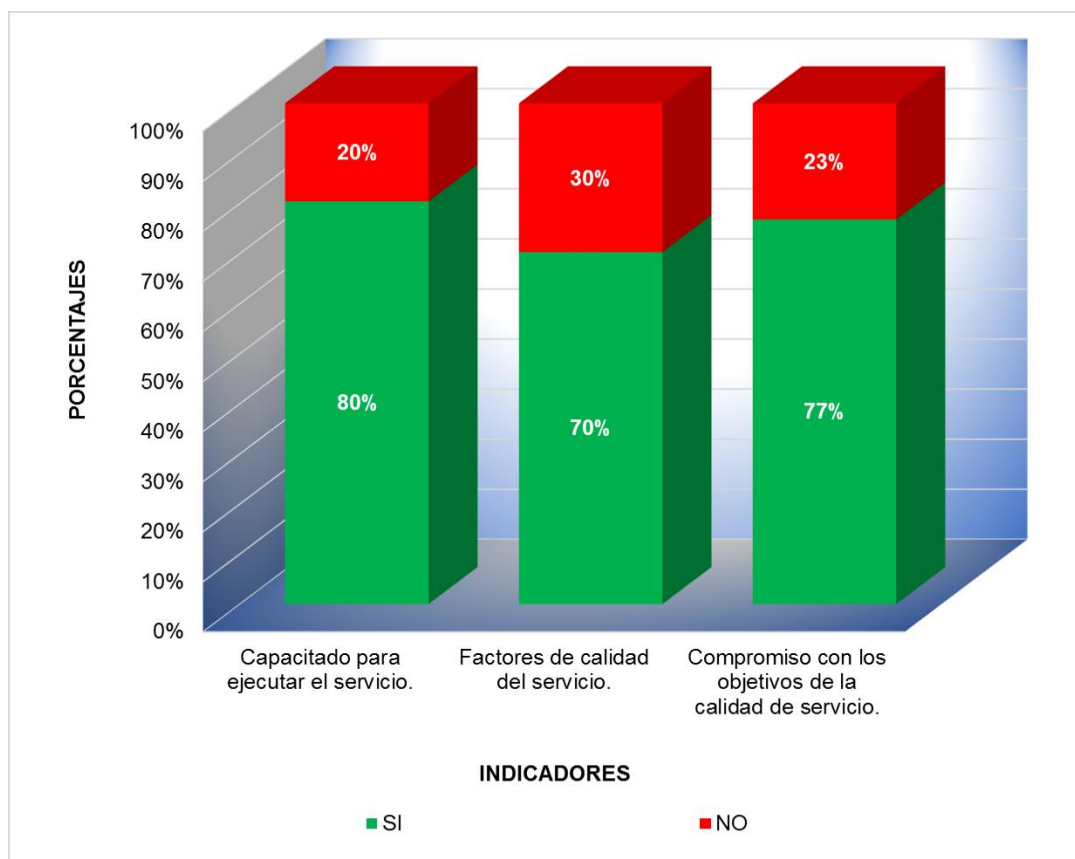


Figura 4. Nivel de calificación de la mejora y cambio de los servicios públicos a cargo de los trabajadores nombrados, contratados y de confianza de la Municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.

Análisis.

La tabla 6 muestra los resultados en escala de la aplicación de la encuesta a 138 trabajadores entre nombrados, contratados y de confianza de la Municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021, según la dimensión “Mejora y cambio de los servicios públicos” en él se aprecia que 111 encuestados que representan al 80% del total, califican que si se cumple el nivel de capacidad para ejecutar el servicio en la municipalidad distrital de Amarilis; mientras, 27 encuestados, que representan al 20%, califican que no se cumple. Concerniente a la calificación del nivel de cumplimiento de los factores de calidad del servicio en la municipalidad distrital de Amarilis, 97 encuestados que representan al 70% indican que, si se cumple, mientras, 41 que representan al 30% del total, indican lo contrario. Con respecto a la calificación del nivel de cumplimiento del

compromiso con los objetivos de la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Amarilis, 106 encuestados que representan al 77% del total indican que si se cumple; en tanto, 32 encuestados indican que no se cumple, representando al 23% del total. En concordancia a estos resultados, se demuestra que la percepción de los encuestados sobre el cumplimiento de los indicadores de capacidad para ejecutar el servicio, calidad de servicio y compromiso con los objetivos de la calidad del servicio es aceptable.

Tabla 7

Resultados de la variable independiente: “El comportamiento de los trabajadores.”, según los trabajadores nombrados, contratados y de confianza de la Municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.

VARIABLE IND (X): El comportamiento de los trabajadores. Nivel o Categoría	Estilos de comportamiento de Peter Honey.		Comportamiento ético en la función pública.		Autogestión de valores personales.	
	Fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Si	117	85%	111	80%	114	83%
No	21	15%	27	20%	24	17%
Total	138	100%	138	100%	138	100%

Fuente: Elaborado por Karina Heydi Castañeda Silva (Anexo 04).

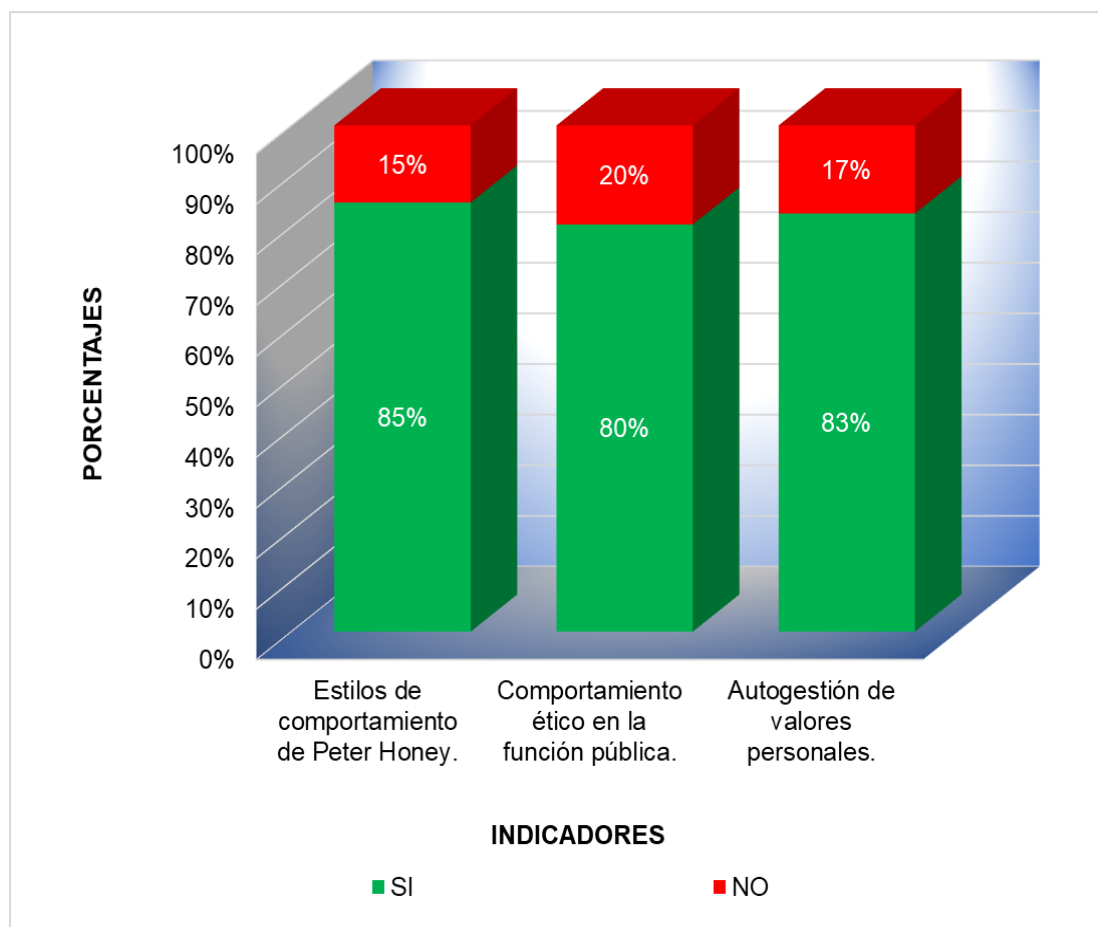


Figura 5. Resultados de la variable independiente: “El comportamiento de los trabajadores.”, según los trabajadores nombrados, contratados y de confianza de la Municipalidad distrital de Amarilis-Huánuco, 2020-2021.

Análisis.

Los resultados obtenidos del análisis detallado de cada componente en el cambio de tamaño de Likert, se muestran en la tabla 7 ítems correspondientes a las variables individuales; así se observa que mayormente los encuestados ponen en práctica los estilos de comportamiento de Peter Honey, así como el comportamiento ético en la función pública y la autogestión de los valores personales en la Municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021, como se aprecia en la figura 5, más del 80% expresan su aprobación en cada dimensión en materia de estudio; de acuerdo a la escala dicotómica considerada para la variable.

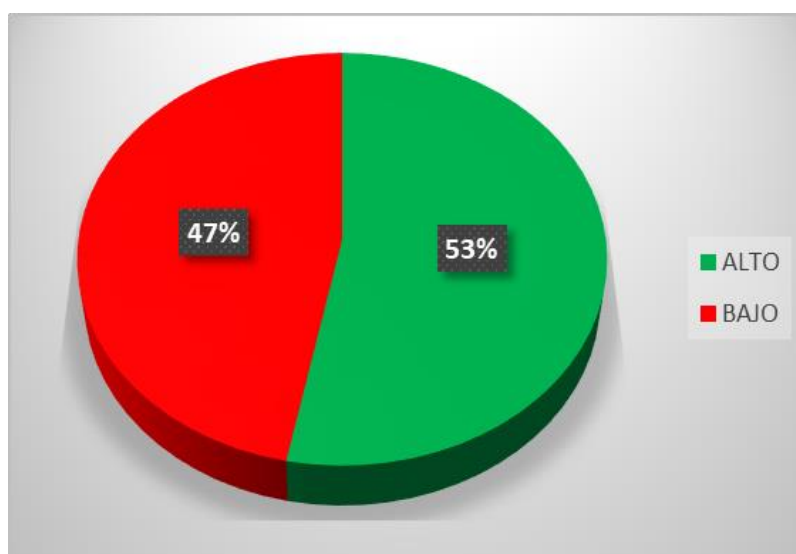
Tabla 8

Resultados de la variable dependiente: “Dinámica de la gestión municipal y la provisión de los servicios públicos”, según los trabajadores nombrados, contratados y de confianza de la Municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.

VARIABLE D. (Y):		
Dinámica de la gestión municipal y la provisión de los servicios públicos.	Mejora y cambio de los servicios públicos.	
Nivel o Categoría	fi	hi%
Alto	107	78%
Bajo	31	22%
Total	138	100%

Fuente: *Elaborado por Karina Heydi Castañeda Silva (Anexo 04).*

Figura 6. Resultados de la variable dependiente: “Dinámica de la gestión municipal y la provisión de los servicios públicos”, según los trabajadores nombrados, contratados y de confianza de la Municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021



Análisis

En conformidad a la información presentada en la figura 6 para la variable dependiente en conversión a escala de Likert, ésta permite observar que los encuestados sienten que la Municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco como entidad cumple con los indicadores programados como la capacidad para ejecutar el servicio, cumplir con los factores de calidad del servicio y cumplir con los objetivos de la calidad del servicio; pues como se observa en la figura 6, el 78% de los encuestados califica que se cumple con la mejora y cambio de los servicios públicos.

Tabla 9

Estadísticos descriptivos de ambas variables

Estadísticos	El comportamiento de los trabajadores.	Dinámica de la gestión municipal y la provisión de los servicios públicos.
N		
Válidos	138	138
Perdidos	0	0
Media	1,83	1,78
Mediana	2,00	2,00
Moda	2	2
Desv. típ.	,374	,419
Varianza	,140	,175
Rango	1	1
Mínimo	1	1
Máximo	2	2
Suma	253	245

Análisis

La tabla 9 muestra que en la variable independiente el promedio alcanza un valor de 1,83 en los sujetos dispersos a 0,374; donde el cambio de base fue de 1.78 y se extendieron a 0.419; Ante esto, los temas coherentes son vistos como variables independientes.

INTERPRETACIÓN GENERAL

En conformidad a los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento y la conversión a escala de Likert, éstos expresan que la percepción de los encuestados hacia el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco respecto al comportamiento de los trabajadores, en la variable independiente y de acuerdo a la escala dicotómica, es de confianza, dado que en los tres indicadores, siempre han mantenido una tendencia de aprobación de más del 80%; además, en los resultados de la variable dependiente muestra casi la misma tendencia donde los encuestados perciben que se cumple con el nivel adecuado en la prestación de servicios a través de la dinámica de la gestión municipal y la provisión de los servicios públicos, pues más del 78% de los encuestados lo respaldan.

5.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

5.2.1. Contrastación de hipótesis general

Variables:

V. I.: El comportamiento de los trabajadores.

V. D.: Dinámica de la gestión Municipal y la provisión de los servicios públicos.

1. Planeamiento de hipótesis

Hi: El comportamiento de los trabajadores se relaciona de manera significativa con la dinámica de la gestión municipal y la provisión de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis, 2020-2021.

H0: El comportamiento de los trabajadores no se relaciona de manera significativa con la dinámica de la gestión municipal y la provisión de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis, 2020-2021.

2. Nivel de significancia:

Alfa = 5%

3. Estadístico de prueba:

Rho de Spearman, porque la relación es normal y se debe examinar la libertad o la base para estos cambios.

Tabla 10. Correlación del comportamiento de los trabajadores y la dinámica de la gestión municipal y la provisión de los servicios públicos, según los trabajadores entre nombrados, contratados y de confianza de la Municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.

		El comportamiento de los trabajadores.	Dinámica de la gestión municipal y la provisión de los servicios públicos.
Rho de Spearman	El comportamiento de los trabajadores	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,831
		N	.
	Dinámica de la gestión municipal y la provisión de los servicios públicos	Coeficiente de correlación	0,831
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	0,001

Fuente: *Elaborado por Karina Heydi Castañeda Silva (Anexo 04).*

Conclusión

En la tabla 10, los resultados expresan que el P valor de 0,001 es menor al nivel de significancia 0,05 (5%), además, se aprecia que la Rho de Spearman alcanza el valor de 0,831; y, de acuerdo a la categorización para la Rho, ésta se ubica, en muy alta correlación; ante tal situación se comprueba la hipótesis alterna; es decir, “El comportamiento de los trabajadores se relaciona de manera significativa con la dinámica de la gestión municipal y la provisión de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis, 2020-2021”.

Contrastación de hipótesis específicas

El empleo del software informático SPSS nos permite procesar la información y obtener las tablas donde se detalla dimensión por dimensión el grado de correlación.

a. Contrastación de la hipótesis de mejora y cambio de los servicios públicos y los estilos de comportamiento de Peter Honey.

Tabla 11. Correlación de mejora y cambio de los servicios públicos y los estilos de comportamiento de Peter Honey, según los trabajadores entre nombrados, contratados y de confianza de la Municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.

		Mejora y cambio de los servicios públicos.	Estilos de comportamiento de Peter Honey.
Rho de Spearman	Mejora y cambio de los servicios públicos.	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 138
	Estilos de comportamiento de Peter Honey.	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,739 0,001 138
			0,739 1,000
			. 138

Fuente: : *Elaborado por Karina Heydi Castañeda Silva (Anexo 04).*

Planteamiento de las hipótesis

H₁: El conocimiento de los estilos de comportamiento de Peter Honey se relaciona de manera positiva con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.

H₀: El conocimiento de los estilos de comportamiento de Peter Honey no se relaciona de manera positiva con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.

Conclusión.

La Tabla 11 muestra los resultados de la varianza entre los tamaños mencionados; En este sentido, se destaca que el coeficiente de correlación de Spearman Rowe alcanza el valor de 0,739; Según la calificación de Rho, el valor indicado está altamente correlacionado; De igual forma, dado que el P-valor es 0.001 menor que el nivel de significancia de 0.05 (5%), la hipótesis alternativa ocurre en este sentido; Esto significa que "el conocimiento de Peter Honey sobre los patrones de comportamiento se correlaciona positivamente con la mejora y el cambio en los servicios públicos en el condado de Amaryllis-Huanuco, 2020-2021".

a. Contrastación de la hipótesis mejora y cambio de los servicios públicos y el comportamiento ético en la función pública.

Tabla 12. Correlación de mejora y cambio de los servicios públicos y el comportamiento ético en la función pública, según los trabajadores entre nombrados, contratados y de confianza de la Municipalidad distrital de Amarilis-Huánuco, 2020-2021.

		Mejora y cambio de los servicios públicos.	Comportamiento ético en la función pública.
Rho de Spearman	Mejora y cambio de los servicios públicos.	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	138
	Comportamiento ético en la función pública.	Coeficiente de correlación	0,785
		Sig. (bilateral)	0,001
		N	138

Fuente: *Elaborado por Karina Heydi Castañeda Silva (Anexo 04).*

Planteamiento de las hipótesis

Hi2: El comportamiento ético en la función pública se relaciona de manera significativa con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.

H02: El comportamiento ético en la función pública no se relaciona de manera significativa con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.

Conclusión.

En la Tabla 12, los resultados de la diferencia muestran que la tasa de correlación Rho de Spearman adquiere un valor de 0,785; y el valor de P es 0,001, que está por debajo del nivel crítico de 0,05 (5 %); según la categorización de la correlación Rho de Spearman, el valor se ubica dentro de una correlación

alta, lo que determina como aceptable la hipótesis alterna; es decir, “El comportamiento ético en la función pública se relaciona de manera significativa con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021”.

b. Contrastación de la hipótesis mejora y cambio de los servicios públicos y la autogestión de valores personales.

Tabla 13. Correlación de mejora y cambio de los servicios públicos y la autogestión de valores personales, según los trabajadores entre nombrados, contratados y de confianza de la Municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.

		Mejora y cambio de los servicios públicos.	Autogestión de valores personales.
Rho de Spearman	Mejora y cambio de los servicios públicos.	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 . 0,001
		N	138 138
	Autogestión de valores personales.	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,715 0,001 .
		N	138 138

Fuente: *Elaborado por Karina Heydi Castañeda (Anexo 04).*

Planteamiento de las hipótesis

Hi₃: La autogestión de valores personales se relaciona de manera significativa con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.

H0₃: La autogestión de valores personales no se relaciona de manera significativa con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.

Conclusión:

La Tabla 13 muestra los resultados de la varianza, y estos resultados muestran que el coeficiente de correlación Rho de Spearman alcanzó un valor de 0.715; Según las calificaciones de Rho, el valor indicado está estrechamente relacionado; De igual forma, dado que el P-valor de .001 es menor que el nivel de significancia de 0.05 (5%), en este sentido se comprueba la hipótesis alternativa; esto significa “La autogestión de valores personales se relaciona de manera significativa con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021”.

Conclusión general:

De acuerdo con los resultados obtenidos, con un nivel de significancia del 5% y con el coeficiente de correlación Rho de Spearman en el rango de correlación muy alto entre las dimensiones de la variable independiente y la dirección de la variable dependiente; Considerando que también se obtuvo una correlación significativa en las tres subpruebas, lo que constituye evidencia suficiente para confirmar una relación significativa entre las variables y dimensiones analizadas y para asegurar que el estudio vale la pena. Por lo tanto, se puede confiar en la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; Por ejemplo, "El comportamiento de los empleados está altamente correlacionado con la dinámica de la administración de la ciudad administrada centralmente y la prestación de servicios públicos en Municipalidad de Amarilis, 2020-2021"

5.3. Discusión de resultados

En este apartado se destacan las contradicciones de la situación problema expuesta en las referencias bibliográficas del diario del plan de estudios, enunciados generales y aportes científicos de la investigación.

Contrastación con los Referentes Bibliográficos

Las teorías propuestas forman una base sólida para las variables de investigación ya que nuestros resultados varían.

- A). Nuestro resultado de la dimensión 1 los estilos de comportamiento de Peter Honey y la mejora y cambio de los servicios públicos, obtuvo un valor que se ubica en 0,739 en la prueba de correlación Rho de Spearman, dicho valor se ubica dentro de una correlación alta entre estas variables. Se concluye que el conocimiento de los estilos de comportamiento de Peter Honey se relaciona de manera positiva con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis, al desarrollar sus funciones de manera activa, reflexionando de sus actos, con los conocimientos teóricos recibidos en sus capacitaciones, aplicando muchas veces el pragmatismo; toda vez que el periodo de gobierno es corto y debido al impacto de la pandemia del covid-19, que ha obstaculizado la dinámica de la calidad de servicios públicos de la Municipalidad. Sin embargo, nuestros resultados no guardan relación con la investigación de Briceño Yalene (2016) Concluyó que la gestión es vista como el motor del cambio y por lo tanto sus deficiencias limitan el desarrollo institucional. La calidad de los servicios públicos también se evalúa como promedio, en 8 aspectos, en los que 3 debilidades son: trámites administrativos lentos, suministro de agua y saneamiento deficiente, y poca vigilancia y control de la luz. Esto hace que la gente se sienta resentida con los servicios que brinda este municipio.
- B). Nuestro resultado de la dimensión comportamiento ético en la función pública y la mejora y cambio de los servicios públicos, tiene un valor de 0,785 en la prueba de Rho de Spearman quedando confirmado que existe

de una correlación alta entre estas variables de estudio, ello demuestra que el comportamiento ético en la función pública se relaciona de manera significativa con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis; lo que implica que el comportamiento ético en la función pública, viene siendo practicado los valores y principios éticos del servidor público, los deberes de la función pública y la integridad y transparencia, tratando cada día de ser más eficientes en el servicio municipal calidad, teniendo en cuenta que el desarrollo del personal es pieza fundamental en el servicio de la administración municipal. En la cual nuestro resultado guarda relación con la investigación. Vanessa y López, Kelly (2016), Quien concluyó que se desconoce la forma en que se gestiona el talento y por ende no permite desarrollar una cultura de colaboración, compromiso y compromiso, sin liderazgo, y desincentiva la creatividad y la innovación. Los cambios en los modelos mentales se basan en rutinas y reglas, que conducen a la pasividad y la conformidad en el trabajo. El gobierno de la ciudad ha estado trabajando arduamente para desarrollar su código de ética, pero hasta el momento está trabajando de acuerdo con las normas de conducta y buen gobierno de la Ley 27815 del Código de la Función Pública. Asimismo, la filosofía de trabajo no solo se refleja en el cumplimiento de la normativa y las herramientas de gestión (como MOF, ROF, planificación estratégica, etc.), lo cual es necesario, sino que reitera el paradigma de gestión de los municipios tradicionales.

- C). Finalmente, nuestro resultado de la dimensión la autogestión de valores personales y la mejora y cambio de los servicios públicos con un valor que se ubica en 0,715 en la prueba Rho de Sperman, cuyo valor indica una correlación alta, se demuestra que la autogestión de valores personales, toda vez cuenta con personal identificado con la institución, no hay predominio de posiciones individuales, ya que en cada momento son incentivados al trabajo en equipo. Se considera más importante el trabajo individual demostrando en todo momento la empatía con los usuarios, el trato igualitario y asimismo el manejo de sus emociones sin perder la paciencia que es valor fundamental para la imagen de la institución. Sin

embargo, nuestros resultados guardan cierta semejanza con la investigación de Ramírez, María (2017) Quien concluyó que: En el año 2017 el desarrollo personal tuvo un impacto significativo en la gestión municipal de los empleados de la municipalidad distrital de Cajay-Huari. Se determinó que la correlación positiva promedio entre el desarrollo personal era del 46,8%. 2017 Cajay - Socios Municipales de Desarrollo y Gestión Municipal del Distrito de Huari. Sig. es asintótica (bilateral) en 0.027, que es menor que 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa, sugiriendo que si hay desarrollo humano, es desarrollo poblacional. En cuanto a la Hipótesis 1, el bienestar emocional tiene un impacto significativo en la gestión municipal de los empleados del distrito de Kajay-Huari, 2017 mostró que la correlación positiva promedio entre el bienestar emocional y el bienestar fue de 17,9% y el distrito de Cajay-Huari en 2017 Gestión municipal de socios municipales. Con la Sig. Asintótica (bilateral) de 0.000 la cual es menor que 0.05, se aceptó la Hipótesis alterna, esto implica que no existe conflictos ni resentimientos emocionales.

En base a la prueba de hipótesis general

Al finalizar el presente trabajo de investigación, los resultados de la prueba de correlación Rho de Sperman adquiere el valor de 0,831, en la cual se concluye que el comportamiento de los trabajadores se relaciona de manera significativa con la dinámica de la gestión municipal y la provisión de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis, 2020-2021, toda vez que en la opinión de los trabajadores municipales el comportamiento de Peter Honey, el comportamiento ético en la función pública y la autogestion de los valores personales que les permite desarrollar una cultura de colaboración, compromiso y participación con un liderazgo que incentiva la creatividad, la innovación en el cumplimiento de sus funciones sin corrupción que los logros de la gestión repercuta en el bienestar y satisfacción de la población de Amarilis.

Al respecto, nuestros resultados son irrelevantes para el estudio de Becerril Elena (2018), quien concluyó que el enfoque de este trabajo está en la ética pública de los servidores públicos del sector municipal, porque ahora cuando se trata de ética no significa sólo los hábitos y costumbres de las personas, sino el reflejo, la interpretación y la orientación del comportamiento humano; ningún hombre es una isla, porque no vive solo en un lugar remoto, sino que nace en una comunidad, en este caso en sociedad. La corrupción se ha convertido en uno de los temas más apremiantes en la reforma administrativa del país, y una de las debilidades radica en la burocracia, a la que se le atribuye un comportamiento exagerado y rígido con los ciudadanos mexicanos y en el ejercicio del poder ejecutivo, sin tolerancia al cambio. Los códigos de ética ayudarán en mayor medida a cambiar las conductas de los servidores públicos municipales, porque son un instrumento fundamental para conducir su conducta (bajo un marco jurídico – normativo), el cual, dará vigencia a los valores en el servicio público hacia una cierta legitimidad en sus respuestas y resoluciones a la sociedad.

5.4. Aporte científico de la investigación

El aporte se manifiesta en la presencia de los servidores públicos municipales, quienes tienen una gran capacidad para mejorar los procesos de trabajo y maximizar los objetivos de su organización, pues la municipalidad del distrito de Amarilis como institución pública está acostumbrada a la actitud y comportamiento de sus trabajadores para diseñar la estrategia necesaria para promover las buenas prácticas, valores, comportamientos y normas adecuadas que deben cumplir todos los trabajadores del distrito y municipio de Amarilis. Para ello se plantea una iniciativa de un texto auto instructivo titulado “comportamiento e Integridad del trabajador municipal en los servicios públicos de la municipalidad distrital de Amarilis-Huánuco”, a fin de mejorar la calidad de servicio a los usuarios con un comportamiento ético y responsable en el desempeño de sus funciones.

5.4.1. Propuesta de Solución

A. Desarrollo de la propuesta: MANUAL DE COMPORTAMIENTO E INTEGRIDAD DEL TRABAJADOR MUNICIPAL EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS-HUÁNUCO.

I. AUTORES

Tesista, Alcalde, y Gerentes

INTRODUCCIÓN

Con el fin de orientar a los trabajadores de la Municipalidad distrital de Amarilis, ponemos a disposición el presente documento a fin de fortalecer el comportamiento como persona y profesional, teniendo en consideración que su labor contribuye a la misión y visión de nuestra Municipalidad. Con el propósito de prevenir los conflictos de intereses y que incurran en actos de corrupción.

CAPÍTULO I: GESTIÓN DE LOS VALORES DEL GOBIERNO LOCAL

El trabajador de la Municipalidad distrital de Amarilis se identifica con los siguientes valores:

a. Integridad

Nos sentimos implicados en orientar nuestras acciones para proteger los intereses de los ciudadanos.

b. Servicio

Nos esforzamos por garantizar que todas las personas con las que interactuamos se beneficien de una comunidad que tenga amigos, poder, seguridad y bienestar.

c. Compromiso

Mantenemos el máximo esfuerzo en todas nuestras gestiones y perseguimos la misión de nuestra empresa, proporcionar a los ciudadanos el mejor servicio posible.

d. Honestidad

Actuamos de manera explícita y honesta, comprometiéndonos a utilizar adecuadamente los recursos públicos y contribuyendo a fortalecer la confianza de los ciudadanos en la conducta y conducta de nuestras empresas.

e. Transparencia

A los empleados los sensibilizaron para que se tomaran en serio sus necesidades laborales.

CAPÍTULO II. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DEL TRABAJADOR MUNICIPAL

El trabajador de la municipalidad distrital de amarilis se identifica con los siguientes principios en la institución y la comunidad:

Probidad

Los trabajadores de la Municipalidad Amarilis están haciendo lo correcto en su trabajo, teniendo en cuenta que los funcionarios públicos excluyen cualquier práctica en beneficio propio.

Eficiencia

El personal de la Municipalidad Amarilis trabaja con las tareas que le son asignadas de manera oportuna, oportuna y completa, y de la mejor manera posible para lograr los objetivos esperados.

Idoneidad

Los empleados deben contar con las habilidades técnicas necesarias para el desempeño de sus funciones, así como estar dispuestos a capacitarlos y/o actualizarlos periódicamente.

Lealtad y Obediencia

El empleado debe ser leal al establecimiento ya todos los empleados involucrados; Asimismo, obedecer las indicaciones de las autoridades, en lo que corresponda a sus funciones.

Justicia e Equidad

Los empleados deben poder desempeñar sus funciones con eficacia, tratando a los empleados del servicio, a los colaboradores y a los ciudadanos en general por igual sin discriminación.

Paciencia

Comprender al usuario que requiere el servicio, comprendiendo su situación socio cultural hasta que se considere satisfecho de su trámite realizado en la institución.

CAPÍTULO III. COMPORTAMIENTO EN EL AMBIENTE LABORAL

Nuestra organización asegura un ambiente de trabajo profesional y satisfactorio donde todos los servidores públicos mantienen una relación cordial, respetuosa y cordial entre sí, independientemente del rol que desempeñen.

Rechaza el acoso sexual

Aquellos que trabajan en un ambiente donde no hay coerción o acoso sexual, es decir, comportamiento físico o cualquier expresión sexual o sexual, que puede incluir hostilidad o acoso sexual no bueno por parte de una persona enojada.

Previene la discriminación

Respetar y valora la diversidad de nuestros ciudadanos a quienes servimos, otorgando a cada uno de ellos el derecho, el respeto y la dignidad. Todos los trabajadores tienen el deber de mantener un lugar de trabajo sin discriminación por motivos de raza, cultura, etnia, género, religión, edad, orientación sexual, discapacidad, condición social o sistema político.

Previene el conflicto de Intereses

El empleado evita situaciones en las que pueda contribuir a la pérdida del empleo, del empleo y de responsabilidades, por motivos personales, profesionales, económicos o financieros, entre otros.

Integridad personal

El empleado no acepta inmediata o indirectamente ningún beneficio financiero o de otro tipo, como obsequios, favores, promesas de acelerar el proceso de planificación, recibir tratamiento, mejorar o evitar multas durante la asistencia comunitaria y evaluaciones como la fianza o el desalojo.

CAPÍTULO IV. LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD

Cada empleado es un servidor público o representante, que es uno de los rangos, designado, contratado o designado en confianza, un empleado o empleado a nombre de la empresa, independientemente de la estructura operativa del proyecto. dado o el proceso de tomar el trabajo para el cual está trabajando, está dispuesto a mantener la imagen de la Municipalidad Distrital de Amarilis con el apoyo abrumador de la gente mediante el desarrollo de estas prácticas como empleado de la gestión actual.

- Tiene una actitud positiva y un carácter alegre con el usuario interno y externo.
- Disfruta trabajando con y para otras personas.
- Tiene un alto nivel de energía y disfruta trabajando a ritmo acelerado.
- Acepta que el usuario interno y externo tiene la razón.
- Está preparado para afrontar situaciones impredecibles.
- Las relaciones con el usuario interno y externo forman parte de su trabajo, ya que sin ellos la institución no existiera.
- Trata de tener satisfechos usuario interno y externo, ya que son esenciales para el éxito de la municipalidad en cada periodo de gestión.

CONCLUSIONES

1. Con un resultado de 0,739 en la prueba de correlación Rho de Sperman. Se concluye que el conocimiento de los estilos de comportamiento de Peter Honey se relaciona de manera positiva con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis, al desarrollar sus funciones de manera activa, reflexionando de sus actos, con los conocimientos teóricos recibidos en sus capacitaciones, aplicando muchas veces el pragmatismo; toda vez que el periodo de gobierno es corto y debido al impacto de la pandemia del covid-19, que ha obstaculizado la dinámica de la calidad de servicios públicos de la Municipalidad.
2. Con un valor de 0,785 en la prueba de Rho de Sperman. Se concluye que existe de una correlación alta entre estas variables de estudio, ello demuestra que el comportamiento ético en la función pública se relaciona de manera significativa con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis; lo que implica que el comportamiento ético en la función pública, viene siendo practicado los valores y principios éticos del servidor público, los deberes de la función pública y la integridad y transparencia, tratando cada día de ser más eficientes en el servicio municipal calidad, teniendo en cuenta que el desarrollo del personal es pieza fundamental en el servicio de la administración municipal.
3. Con el resultado de 0,715 en la prueba Rho de Sperman. Se demuestra que la autogestión de valores personales, toda vez cuenta con personal identificado con la institución, no hay predominio de posiciones individuales, ya que en cada momento son incentivados al trabajo en equipo. Se considera más importante el trabajo individual demostrando en todo momento la empatía con los usuarios, el trato igualitario y asimismo el manejo de sus emociones sin perder la paciencia que es valor fundamental para la imagen de la institución.
4. Los resultados de la hipótesis general adquiere el valor de 0,831, en la cual se concluye que el comportamiento de los trabajadores se relaciona de manera significativa con la dinámica de la gestión municipal y la provisión de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis, 2020-2021, toda vez que en la opinión de los trabajadores municipales el comportamiento de Peter Honey, el

comportamiento ético en la función pública y la autogestión de los valores personales que les permite desarrollar una cultura de colaboración, compromiso y participación con un liderazgo que incentiva la creatividad, la innovación en el cumplimiento de sus funciones sin corrupción que los logros de la gestión repercuta en el bienestar y satisfacción de la población de Amarilis.

SUGERENCIAS

Con base en los resultados de la investigación, se sugiere lo siguiente:

1. Para la Municipalidad de Amarilis, el elemento humano de la institución no debe tomarse a la ligera porque lo determinan los colaboradores y por ello existe la necesidad de fortalecer las políticas de formación y aprendizaje. La práctica para lograr indicadores de desempeño en la prestación de los servicios prestados por la organización municipal de gestión centralizada. 2. A partir de la presente investigación se sugiere desarrollar una gestión municipal democrática, que mejore la dinámica del ámbito gobierno-gobernado, hacia una democracia participativa, que implica negociación, convergencia y cooperación de intereses entre los actores con el propósito de satisfacer las necesidades de la población.
2. Se sugiere a los trabajadores de la municipalidad distrital de Amarilis, mejorar la práctica de los valores personales, ya que trae como resultado una alta satisfacción personal con el trabajo y los objetivos, que repercute en la organización como de los usuarios que acuden a solicitar un servicio en la municipalidad.
3. A las autoridades de la municipalidad distrital de Amarilis dotar de recursos humanos, recursos logísticos e infraestructura que permita una atención con éxito que impone el presente siglo del bicentenario, convirtiéndole al municipio en una institución moderna, eficiente y efectiva en la prestación de los servicios municipales en beneficio de los ciudadanos, racionalizando procesos, integrando las diferentes áreas funcionales, utilizando canales de comunicación directa con los vecinos.

REFERENCIAS

- Aguilar, Narda (2014). Algunos apuntes acerca de la Ética y la Moral. P, 70.
Recuperadode:<http://www.derechocambiosocial.com/RJC/REVISTA5/moral.htm>
- Andia, Walter y Basadre, José. (2000). Diccionario Empresarial. kurcan. P, 102.
Lima- Perú.
- Añorve, Manuel (2017). Servicios Públicos Municipales. Editorial Porrúa, p, 214.
México.
- Arbaiza, Lydia (2017). Liderazgo y Comportamiento Organizacional. ESAN. P, 22.
Lima.
- Araiza, Eduardo. (2016). Manual de Gestión Municipal. P, 23-24. Buenos Aires -
Argentina
- Bandura, Albert (2000). Guía para la construcción de Escalas de Autoeficacia.
Universidad de Stanford. ´p, 67. EEUU.
- Becerril, Elena G. (2018). “*La Ética en los Servidores Públicos Municipales del Estado de México*”, [Tesis de Bachiller]. Universidad Autónoma del Estado de México.
- Briceño Vega Yalene (2016). “*Gestión Municipal y Calidad del Servicio en Municipalidad Distrital de Chugay año, 2016*”. [Tesis de bachiller].
Universidad Nacional de Trujillo.
- Bryant, Theodore. (2004). Autodisciplina en diez días. Cómo ir desde pensar a hacer.
1era. edición: Editorial: HUB Publishing. Pg.59. Washington.
- Cázares, Y.M. (2002). La autodirección, la persona autodirigida y sus
componentes: Ediciones Monterrey. p.137. México.
- CECUDHA. (2008). Instrumentos de gestión municipal. PERUJOVEN. pág. 8-9.
Lima- Perú.
- Contreras, Francisco (2017). Gestión Municipal: Evaluación Crítica y Propuestas de
Modernización. P, 87. Recuperado de <http://cppunab.cl/wp-content/uploads/2019/02/Informe-Gesti%C3%B3n-Municipal-CPP.pdf>
- Cornejo, M.Á. (1999). Todos los secretos de la excelencia. Pg.22. México.

- Cuyo, Vanessa y López, Kelly V. (2016). “Características de la Cultura Organizacional en la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero de Arequipa 2015: Un enfoque Estratégico. Tesis de título profesional. Arequipa. Universidad de San Agustín.
- Charles, Darwin (1984). La expresión de las emociones en los animales y en el hombre, Alianza. Pg. 67. Madrid.
- Chiavenato, Idalberto. (2009). Gestión del talento humano (3° ed.). Mc Gran Hill. P, 36. México.
- Equenda., Neil. S. (2008). Instrumentos de Gestión Municipal. P, 88. Lima. Obtenido de <http://cecutha.blogspot.pe/2008/03/instrumentos-de-gestionmunicipal.html>.
- Fernández, Dolores (2017). Comunicación Empresarial y atención al cliente. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=kAMoDwAAQBAJ&printsec=frontcover>
- Hernández, Jorge. (2011). Desarrollo Organizacional. Primera edición PEARSON Educación. P,88. México.
- Hernández, R.; Fernández, C.; y Baptista L. (2006). Metodología de la investigación. McGraw-Hill. P.108.México.
- Hernández R. (2010) Metodología de la investigación. McGraw-Hill. Interamericana Editores, p.140. México.
- Honey, Peter. (1986). Mejora tus habilidades con las personas. Buckingham: Instituto de Gestión de personal. p, 246. Reino Unido.
- Hurtado, Abelardo (2011). “La gestión municipal en el marco del plan de desarrollo local concertado del Distrito de san Andrés de Cutervo Cajamarca, años 2007-2010”. P. 89. Universidad Nacional de Trujillo.
- Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972
- Ley N°. 27815 (2002). Ley del Código de Ética de la Función Pública Lima, Perú.
- Loitegui, Aldas. (2000). Las actitudes como juicios evaluativos del trabajador de una organización. Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la administración Foral de Navarra”. Tesis doctoral inédita. Facultad de psicología, p, 346. Universidad Complutense Madrid. Recuperado de:

http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

- Martínez Warner (2013). El comportamiento individual y su relación con el comportamiento grupal. <http://www.slideshare.net/warmaracu/comportamiento-individual-y-grupal>.
- Mejía, Juan de la Puente. (2017). “La sociedad civil y el buen gobierno”. En op. cit. 2004, en Los nudos críticos de la gobernabilidad: Propuestas para un buen gobierno. IDEA; p, 156. Lima.
- Oceda, Magnolia S. y Rojas, Milton (2018). “La Administración Dinámica y la Eficiencia de Gestión en la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2018”. Pasco. Tesis de título. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Pagano Robert R. (2000). Estadística para las Ciencias del Comportamiento. Editores: México D.F. International Thomson. p, 127. España.
- Perales, Martha L. (2018). “Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018”. Tesis de Maestría. Ica. Universidad Cesar Vallejo. Lima.
- Poaquiza, Abigail R. (2016). *“El control interno en la gestión administrativa y financiera en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Cevallos”*. [Tesis de Título Profesional]. Universidad Técnica de Ambato-Ecuador.
- Prieto, Pedro Nel. (2017). Gestión del Talento Humano. Blog Talento Humano. Agosto 4 de 2018. Disponible en: <http://talentohumanoibeth.blogspot.es/1284682340/> consultada el 10 de marzo de 2018.
- Robbins, Stephen (2005). Comportamiento organizacional (X Edición ed.). Editorial Prentice Hall. (p, 99-100). México.
- Rogers, Carl. (1972). El Proceso de convertirse en Persona. Paidós. Pg.416. Buenos Aires.

- Romero, Cesar Fernando (2017). Gestión municipal y la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huanchaco, 2015. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima.
- Sallenave, Jean Paul (2018). La Gerencia Integral. Editorial Norma S.A. p, 99. Bogotá-Colombia.
- Sánchez Carlessi Hugo. y Reyes Meza Carlos. (2006). Metodología y Diseños en Investigación Científica. Edit. Visión Universitaria; p, 222. Lima- Perú.
- Senlle, A. (2007). Gestión Estratégica de RRHH para la calidad y excelencia: Asociación Española de Normalización y Certificación: pp. 17-20. Madrid, España.
- Serpa, Albino. C. (2018). “El Plan Estratégico y la Mejora de la Gestión Pública en la Municipalidad de Jesús María. Departamento en Gestión Pública, p, 67. Lima. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2354/NIETO%20SERPA%20ALBINO%20CESAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sotelo, Aníbal Jorge (2016). Gestión Orientada a Resultados y Contratos por Resultados y Desempeño, p, 174. Documento de discusión preparado para el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo de la República Dominicana.
- Suryavan, S. (2002). Manual para triunfadores, p.183. Venezuela.
- Schalock R.L. (2003). Calidad de vida: manual para profesionales de la educación, salud y servicios sociales Alianza Editorial, Amarú. (pp. 105-112). Salamanca.
- SGP. (2017). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. P, 103. Lima. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Verdugo, Miguel A. (2008). Calidad de Vida para las Personas en Situación de Dependencia. P, 111. España.
- Zacarés, Juan. J., y Serra Emilia. (1998). La madurez personal: Perspectivas desde la Psicología. Pirámide.p.329. Madrid.

ANEXOS

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: EL COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES Y SU INFLUENCIA EN LA DINÁMICA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2020-2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIAB.	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRU	METODOLOGIA
<p>GENERAL ¿En qué medida el comportamiento de los trabajadores se relaciona con la dinámica de la gestión municipal y la provisión de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis, 2020-2021?</p> <p>ESPECÍFICOS</p>	<p>GENERAL Determinar en qué medida el comportamiento de los trabajadores influye en la dinámica de la gestión municipal y la provisión de los servicios públicos en la</p>	<p>GENERAL Hi: El comportamiento de los trabajadores se relaciona de manera significativa con la dinámica de la gestión municipal y la provisión de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis, 2020-2021. H0: El comportamiento de los trabajadores no se relaciona de manera significativa con la dinámica de la gestión municipal y la provisión de los</p>	<p>V. I El comportamiento de los trabajadores</p>	<p>Comportamiento de Peter Honey</p> <p>COMPORTAMIENTO ÉTICO EN LA FUNCIÓN PÚBLICA</p> <p>AUTOGESTIÓN DE VALORES PERSONALES</p>	<p>-Estilo Activo -Estilo Reflexivo - Estilo Teórico - Estilo Pragmático</p> <p>-Valores y principios éticos del servidor público -Deberes de la Función Pública -Integridad y</p>	<p>Cuestionario</p> <p>ESCALA MUY DE ACUERDO - DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO - TOTALMENTE EN DESACUERDO</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada-cuantitativa DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN Diseño No experimental-transversal Leyenda: n= Muestra Ox= variable independiente : El comportamiento de los trabajadores</p>

<p><input type="checkbox"/> ¿Qué relación existe entre el conocimiento de los estilos de comportamiento de Peter Honey, con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis-Huánuco, 2020-2021?</p> <p><input type="checkbox"/> ¿En qué medida el comportamiento ético en la función pública se relaciona con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis-Huánuco, 2020-2021?</p> <p><input type="checkbox"/> ¿De qué manera la</p>	<p>municipalidad distrital de Amarilis, 2020-2021.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p><input type="checkbox"/> Conocer qué relación existe entre el conocimiento de los estilos de comportamiento de Peter Honey, con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis-Huánuco, 2020-2021.</p>	<p>servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis, 2020-2021.</p> <p>ESPECÍFICAS</p> <p><input type="checkbox"/> H1: El conocimiento de los estilos de comportamiento de Peter Honey se relaciona de manera positiva con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis-Huánuco, 2020-2021.</p> <p><input type="checkbox"/> H0: El conocimiento de los estilos de comportamiento de Peter Honey no se relaciona de manera positiva con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de</p>	<p>V.D</p> <p>Dinámica de la gestión municipal y la provisión de los servicios públicos</p>	<p>MEJORA Y CAMBIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS</p>	<p>Transparencia</p> <p>-Es empático -Trato igualitario -Gestiona sus emociones</p> <p>- Capacitado para ejecutar el servicio -Factores de calidad del servicio - Compromiso con los</p>	<p>Cuestionario</p> <p><u>ESCALA</u></p> <p>3= Se cumple 2= No sabe 1= No se cumple</p>	<p>Oy= variable dependiente: Dinámica de la gestión municipal y la provisión de los servicios públicos en la municipalidad r = relación unidireccional de las variables POBLACION Y MUESTRA Población: Estuvo constituida por todos los trabajadores entre nombrados, contratados y de confianza de la Municipalidad distrital de Amarilis-Huánuco, agrupados en todos los regímenes laborales que vienen</p>
---	--	---	---	--	--	--	---

<p>autogestión de valores personales se relaciona con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis-Huánuco, 2020-2021?</p>	<p>distrital de Amarilis-Huánuco, 2020-2021.</p> <p><input type="checkbox"/> Ev aluar en qué medida el comportamiento ético en la función pública se relaciona con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis-Huánuco, 2020-2021.</p>	<p>Amarilis- Huánuco, 2020-2021.</p> <p><input type="checkbox"/> H2: El comportamiento ético en la función pública se relaciona de manera significativa con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.</p> <p><input type="checkbox"/> H0: El comportamiento ético en la función pública no se relaciona de manera significativa con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.</p> <p><input type="checkbox"/> H3: La autogestión de valores personales se relaciona de manera significativa</p>			<p>objetivos de la calidad del servicio</p>	<p>desempeñando funciones en diferentes gerencias y subgerencias año 2020-2021.</p> <p>Muestra: Representada por 138 trabajadores entre nombrados, contratados y de confianza de la Municipalidad distrital de Amarilis-Huánuco, agrupados en los tres regímenes laborales y que vienen desempeñando funciones administrativas en las diferentes gerencias y subgerencias,</p>
--	---	---	--	--	---	---

	<input type="checkbox"/> Ev aluar si la autogestió n de valores personale s se relaciona con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipal idad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.	con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021. <input type="checkbox"/> H0: La autogestión de valores personales no se relaciona de manera significativa con la mejora y cambio de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco, 2020-2021.					seleccionados con el tipo de muestreo no probabilístico e intencional. Técnica -La Encuesta
--	---	--	--	--	--	--	--



ANEXO 02
CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO

Yo, trabajador en el área..... con el cargo de en la municipalidad distrital de Amarilis DECLARO que se me ha explicado que mi participación en la investigación y, DOY MI CONSENTIMIENTO para participar en la investigación sobre la “EL COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES Y SU INFLUENCIA EN LA DINÁMICA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2020- 2021”, luego de haberseme informado acerca de los objetivos y propósito de la investigación y del carácter confidencial del mismo.

.....

Firma participante

ANEXO 03
CUESTIONARIO

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

COD	CUESTIONARIO DE OBSERVACIÓN	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	VARIABLES					
V= X	EL COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES					
	DIMENSIÓN: ESTILOS DE COMPORTAMIENTO DE PETER HONEY INDICADORES: -Estilo Activo -Estilo Reflexivo - Estilo Teórico - Estilo Pragmático					
1	¿Tu comportamiento se identifica con el estilo activo en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?					
2	¿Tu comportamiento se identifica con el estilo reflexivo en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?					
3	¿Tu comportamiento se identifica con el estilo teórico en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?					
4	¿Tu comportamiento se identifica con el estilo pragmático en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?					
	DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO ÉTICO EN LA FUNCIÓN PÚBLICA INDICADOR: -Valores y principios éticos del servidor público -Deberes de la Función Pública -Integridad y Transparencia					
5	¿Conoce los valores y principios éticos del servidor público en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?					
6	¿Pone en práctica los deberes de la Función Pública en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?					
7	¿Practica la Integridad y Transparencia en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?					
	DIMENSIÓN: AUTOGESTIÓN DE VALORES PERSONALES INDICADORES: -Es empático -Trato igualitario -Gestiona sus emociones					
8	¿Practica la empatía constantemente en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?					
9	¿Practica el trato igualitario constantemente en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?					
10	¿Gestiona sus emociones en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?					

3= Se cumple 2= No sabe 1= No se cumple

V=Y	DINÁMICA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	ESCALA		
		1	2	3
	DIMENSIÓN: MEJORA Y CAMBIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS INDICADOR: -Capacitado para ejecutar el servicio -Factores de calidad del servicio -Compromiso con los objetivos de la calidad del servicio			
11	En su opinión ¿Cómo califica el nivel de su capacidad para ejecutar el servicio en la municipalidad distrital de Amarilis?			
12	En su opinión ¿Cómo califica el nivel de cumplimiento de los factores de calidad del servicio en la municipalidad distrital de Amarilis?			
13	En su opinión ¿Cómo califica el nivel de cumplimiento de su compromiso con los objetivos de la calidad del servicio?			

.....
INVESTIGADORA

ANEXO 04
RESULTADO DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

Variables	VARIABLE IND (X): El comportamiento de los trabajadores																VARIABLE D. (Y): Dinámica de la gestión municipal y la provisión de los servicios públicos.																											
Dimensiones	Comportamiento de Peter Honey.						Comportamiento ético en la función pública.				Autogestión de valores personales.						Mejora y cambio de los servicios públicos.																											
Indicadores	Estilo Activo.		Estilo Reflexivo.		Estilo Teórico.		Estilo Pragmático.		Suma		Para escala de Likert		Valores y principios éticos del servidor público.		Deberes de la Función Pública.		Integridad y Transparencia.		Suma		Para escala de Likert		Es empático.		Trato igualitario.		Gestiona sus emociones.		Suma		Para escala de Likert		Capacitado para ejecutar el servicio.		Factores de calidad del servicio.		Compromiso con los objetivos de la calidad de servicio.		Suma		Para escala de Likert		Total fila	
Encuestados	Pregunta 1	pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Suma	Para escala de Likert	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Suma	Para escala de Likert	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Suma	Para escala de Likert	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Suma	Para escala de Likert	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Suma	Para escala de Likert	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Suma	Para escala de Likert	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Suma	Para escala de Likert	Total fila							
1	5	4	4	4	17	1	4	4	5	13	1	4	4	5	13	1	3	3	3	9	1	3	3	3	9	1	3	3	3	9	1	3	3	3	9	1	52							
2	5	5	5	4	19	1	5	5	5	15	1	5	5	5	15	1	3	3	3	9	1	3	3	3	9	1	3	3	3	9	1	3	3	3	9	1	58							
3	4	4	4	4	16	1	5	4	4	13	1	5	5	4	14	1	3	3	3	9	1	3	3	3	9	1	3	3	3	9	1	3	3	3	9	1	52							

4	4	4	5	5	18	1	5	5	5	15	1	4	5	4	13	1	3	3	3	9	1	55
5	5	4	5	4	18	1	4	5	4	13	1	4	5	5	14	1	3	3	3	9	1	54
6	4	4	4	4	16	1	4	4	4	12	1	4	4	4	12	1	3	3	3	9	1	49
7	4	5	4	5	18	1	5	4	5	14	1	4	4	5	13	1	2	3	3	8	1	53
8	4	4	4	5	17	1	5	4	4	13	1	4	4	5	13	1	3	3	3	9	1	52
9	4	5	5	4	18	1	4	4	4	12	1	4	5	5	14	1	3	2	3	8	1	52
10	5	4	4	3	16	1	5	3	5	13	1	5	5	3	13	1	2	3	3	8	1	50
11	4	3	4	3	14	1	5	3	3	11	1	4	4	3	11	1	3	2	3	8	1	44
12	4	4	4	4	16	1	4	5	5	14	1	5	5	5	15	1	3	2	3	8	1	53
13	4	4	3	3	14	1	3	5	5	13	1	5	4	4	13	1	3	3	3	9	1	49
14	3	3	4	5	15	1	5	4	4	13	1	4	5	4	13	1	3	3	3	9	1	50
15	3	4	3	5	15	1	5	4	5	14	1	5	5	3	13	1	3	3	2	8	1	50
16	5	4	5	4	18	1	4	5	4	13	1	4	5	5	14	1	3	3	3	9	1	54
17	4	4	4	4	16	1	4	4	4	12	1	4	4	4	12	1	3	3	3	9	1	49
18	3	3	3	3	12	0	2	4	2	8	0	2	2	2	6	0	2	2	3	7	0	33
19	4	3	3	3	13	0	4	3	3	10	0	3	4	3	10	0	3	2	2	7	0	40
20	4	4	4	4	16	1	4	5	5	14	1	5	5	5	15	1	3	2	3	8	1	53
21	4	4	3	3	14	1	3	5	5	13	1	5	4	4	13	1	3	3	3	9	1	49
22	4	4	4	4	16	1	5	4	4	13	1	5	5	4	14	1	3	3	3	9	1	52
23	4	4	5	5	18	1	5	5	5	15	1	4	5	4	13	1	3	3	3	9	1	55
24	3	3	2	3	11	0	2	3	3	8	0	3	2	3	8	0	2	3	2	7	0	34
25	5	3	3	3	14	1	4	5	5	14	1	5	5	5	15	1	3	3	2	8	1	51
26	5	5	5	5	20	1	5	5	4	14	1	5	5	4	14	1	3	3	3	9	1	57
27	5	4	5	4	18	1	4	5	4	13	1	4	5	5	14	1	3	3	3	9	1	54
28	4	4	4	4	16	1	4	4	4	12	1	4	4	4	12	1	3	3	3	9	1	49
29	2	4	2	4	12	0	2	2	1	5	0	2	1	1	4	0	2	3	2	7	0	28
30	4	3	4	3	14	1	5	2	3	10	0	4	4	3	11	1	3	3	3	9	1	44
31	4	4	4	4	16	1	5	4	4	13	1	5	5	4	14	1	3	3	3	9	1	52

32	4	4	5	5	18	1	5	5	5	15	1	4	5	4	13	1	3	3	3	9	1	55
33	4	4	4	5	17	1	5	4	4	13	1	4	4	5	13	1	3	3	3	9	1	52
34	4	5	5	4	18	1	4	4	4	12	1	4	5	5	14	1	3	2	3	8	1	52
35	4	3	4	3	14	1	5	3	3	11	1	4	4	3	11	1	3	3	3	9	1	45
36	5	4	5	4	18	1	4	5	4	13	1	4	5	5	14	1	3	3	3	9	1	54
37	4	4	4	4	16	1	4	4	4	12	1	4	4	4	12	1	3	3	3	9	1	49
38	2	4	2	4	12	0	2	2	1	5	0	2	1	1	4	0	2	2	2	6	0	27
39	4	4	4	4	16	1	4	5	5	14	1	5	5	5	15	1	2	3	3	8	1	53
40	5	4	4	4	17	1	3	3	4	10	0	5	4	4	13	1	3	3	3	9	1	49
41	5	4	4	4	17	1	4	4	5	13	1	4	4	5	13	1	3	3	3	9	1	52
42	5	5	5	4	19	1	5	5	5	15	1	5	5	5	15	1	3	3	3	9	1	58
43	5	4	4	4	17	1	4	4	4	12	1	4	4	4	12	1	2	3	3	8	1	49
44	5	4	4	4	17	1	5	2	5	12	1	5	5	5	15	1	3	2	3	8	1	52
45	2	4	2	4	12	0	2	4	4	10	0	2	2	4	8	0	1	1	1	3	0	33
46	4	4	4	4	16	1	5	4	4	13	1	5	5	4	14	1	3	3	3	9	1	52
47	4	4	5	5	18	1	5	5	5	15	1	4	5	4	13	1	3	3	3	9	1	55
48	5	4	4	4	17	1	4	4	4	12	1	4	4	4	12	1	2	3	3	8	1	49
49	5	4	4	4	17	1	5	2	5	12	1	5	5	5	15	1	3	3	2	8	1	52
50	5	4	5	4	18	1	4	5	4	13	1	4	5	5	14	1	3	3	3	9	1	54
51	4	4	4	4	16	1	4	4	4	12	1	4	4	4	12	1	3	3	3	9	1	49
52	4	4	3	4	15	1	4	4	4	12	1	4	4	3	11	1	3	3	2	8	1	46
53	2	3	4	3	12	0	2	4	2	8	0	3	2	2	7	0	3	2	2	7	0	34
54	5	4	4	4	17	1	4	4	5	13	1	4	4	5	13	1	3	3	3	9	1	52
55	5	5	5	4	19	1	5	5	5	15	1	5	5	5	15	1	3	3	3	9	1	58
56	4	4	4	4	16	1	5	4	4	13	1	5	5	4	14	1	3	3	3	9	1	52
57	4	4	5	5	18	1	5	5	5	15	1	4	5	4	13	1	3	3	3	9	1	55
58	5	4	5	4	18	1	4	5	4	13	1	4	5	5	14	1	3	3	3	9	1	54
59	4	4	4	4	16	1	4	4	4	12	1	4	4	4	12	1	3	3	3	9	1	49

60	4	5	4	5	18	1	5	4	5	14	1	4	4	5	13	1	2	3	3	8	1	53
61	4	4	4	5	17	1	5	4	4	13	1	4	4	5	13	1	3	3	3	9	1	52
62	4	5	5	4	18	1	4	4	4	12	1	4	5	5	14	1	3	2	3	8	1	52
63	4	3	5	2	14	1	5	4	4	13	1	5	3	4	12	1	2	3	3	8	1	47
64	3	4	3	4	14	1	4	4	4	12	1	4	4	3	11	1	2	3	3	8	1	45
65	2	2	2	2	8	0	2	2	2	6	0	2	2	2	6	0	2	2	3	7	0	27
66	4	4	4	5	17	1	5	4	4	13	1	4	4	5	13	1	3	3	3	9	1	52
67	4	5	5	4	18	1	4	4	4	12	1	4	5	5	14	1	3	2	3	8	1	52
68	2	4	4	4	14	1	4	4	4	12	1	4	3	4	11	1	2	3	3	8	1	45
69	5	4	4	4	17	1	4	4	4	12	1	4	4	4	12	1	2	3	3	8	1	49
70	5	4	4	4	17	1	4	4	5	13	1	4	4	5	13	1	3	3	3	9	1	52
71	5	5	5	4	19	1	5	5	5	15	1	5	5	5	15	1	3	3	3	9	1	58
72	4	2	3	2	11	0	2	2	1	5	0	3	4	1	8	0	2	2	3	7	0	31
73	5	4	5	4	18	1	5	5	5	15	1	5	5	5	15	1	3	3	3	9	1	57
74	2	3	4	3	12	0	2	4	2	8	0	3	2	2	7	0	2	2	2	6	0	33
75	2	4	2	4	12	0	2	2	1	5	0	2	1	1	4	0	2	3	2	7	0	28
76	2	4	2	4	12	0	2	2	1	5	0	2	1	1	4	0	2	3	2	7	0	28
77	5	4	4	4	17	1	4	4	5	13	1	4	4	5	13	1	3	3	3	9	1	52
78	5	5	5	4	19	1	5	5	5	15	1	5	5	5	15	1	3	3	3	9	1	58
79	2	2	2	2	8	0	2	2	2	6	0	2	2	2	6	0	2	2	3	7	0	27
80	2	3	4	3	12	0	2	4	2	8	0	3	2	2	7	0	3	1	2	6	0	33
81	2	3	4	3	12	0	2	4	2	8	0	3	2	2	7	0	3	1	2	6	0	33
82	3	5	5	5	18	1	2	2	4	8	0	2	1	4	7	0	3	2	2	7	0	40
83	4	4	4	4	16	1	5	5	4	14	1	5	5	4	14	1	3	3	2	8	1	52
84	4	4	4	4	16	1	5	4	4	13	1	5	5	4	14	1	3	3	3	9	1	52
85	4	4	5	5	18	1	5	5	5	15	1	4	5	4	13	1	3	3	3	9	1	55
86	2	5	2	5	14	1	4	4	5	13	1	3	2	5	10	0	3	3	2	8	1	45
87	5	3	3	3	14	1	4	5	5	14	1	5	5	5	15	1	3	3	3	9	1	52

88	2	5	2	5	14	1	4	4	5	13	1	3	2	5	10	0	3	2	3	8	1	45
89	3	3	2	3	11	0	4	2	3	9	0	4	4	3	11	1	2	3	2	7	0	38
90	3	3	2	3	11	0	4	2	3	9	0	4	4	3	11	1	2	2	3	7	0	38
91	4	5	3	5	17	1	3	3	1	7	0	4	4	4	12	1	3	3	3	9	1	45
92	2	5	2	5	14	1	4	4	5	13	1	3	2	5	10	0	3	2	3	8	1	45
93	4	4	4	5	17	1	5	4	4	13	1	4	4	5	13	1	3	3	3	9	1	52
94	4	5	5	4	18	1	4	4	4	12	1	4	5	5	14	1	3	2	3	8	1	52
95	4	5	5	5	19	1	5	5	3	13	1	4	5	3	12	1	3	3	3	9	1	53
96	5	5	5	5	20	1	4	5	5	14	1	5	5	5	15	1	3	3	3	9	1	58
97	4	5	5	5	19	1	2	2	4	8	0	2	1	4	7	0	3	2	2	7	0	41
98	5	5	5	5	20	1	4	5	5	14	1	5	5	5	15	1	3	2	3	8	1	57
99	5	5	3	5	18	1	5	5	5	15	1	4	4	5	13	1	3	2	3	8	1	54
100	3	3	2	3	11	0	4	2	3	9	0	4	4	3	11	1	2	2	3	7	0	38
101	4	5	5	5	19	1	5	5	3	13	1	4	5	3	12	1	3	2	3	8	1	52
102	5	4	4	4	17	1	4	4	5	13	1	4	4	5	13	1	3	3	3	9	1	52
103	5	5	5	4	19	1	5	5	5	15	1	5	5	5	15	1	3	3	3	9	1	58
104	4	4	4	4	16	1	5	5	4	14	1	5	5	4	14	1	3	2	3	8	1	52
105	3	3	2	3	11	0	4	2	3	9	0	4	4	3	11	1	2	2	3	7	0	38
106	5	3	4	3	15	1	4	5	5	14	1	5	5	5	15	1	3	3	3	9	1	53
107	2	5	5	5	17	1	4	4	5	13	1	4	5	5	14	1	3	3	2	8	1	52
108	3	3	2	3	11	0	4	2	3	9	0	4	4	3	11	1	1	1	1	3	0	34
109	4	4	4	4	16	1	5	4	4	13	1	5	5	4	14	1	3	3	3	9	1	52
110	4	4	5	5	18	1	5	5	5	15	1	4	5	4	13	1	3	3	3	9	1	55
111	2	5	4	5	16	1	4	4	5	13	1	3	2	5	10	0	3	2	2	7	0	46
112	4	5	4	5	18	1	2	2	2	6	0	4	4	2	10	0	3	2	2	7	0	41
113	4	5	4	5	18	1	4	4	5	13	1	3	2	5	10	0	3	2	2	7	0	48
114	4	4	5	4	17	1	5	4	4	13	1	2	5	4	11	1	3	3	3	9	1	50
115	2	5	2	5	14	1	4	4	5	13	1	3	2	5	10	0	3	2	2	7	0	44

116	5	4	1	4	14	1	5	4	4	13	1	4	4	4	12	1	3	3	2	8	1	47
117	5	4	4	4	17	1	4	4	5	13	1	4	4	5	13	1	3	3	3	9	1	52
118	5	5	5	4	19	1	5	5	5	15	1	5	5	5	15	1	3	3	3	9	1	58
119	5	4	1	4	14	1	5	4	4	13	1	4	4	4	12	1	3	2	2	7	0	46
120	5	4	1	4	14	1	5	4	4	13	1	4	4	4	12	1	3	2	2	7	0	46
121	3	3	4	3	13	0	3	4	5	12	1	4	4	5	13	1	3	3	3	9	1	47
122	4	5	4	5	18	1	4	2	5	11	1	4	4	5	13	1	3	3	3	9	1	51
123	5	4	5	4	18	1	4	5	4	13	1	4	5	5	14	1	3	3	3	9	1	54
124	4	4	4	4	16	1	4	4	4	12	1	4	4	4	12	1	3	3	3	9	1	49
125	5	4	1	4	14	1	5	4	4	13	1	4	4	4	12	1	3	2	2	7	0	46
126	4	4	4	4	16	1	5	5	4	14	1	5	5	4	14	1	3	3	2	8	1	52
127	4	3	5	3	15	1	4	2	3	9	0	4	4	3	11	1	2	2	3	7	0	42
128	5	4	4	4	17	1	4	4	5	13	1	4	4	5	13	1	3	3	3	9	1	52
129	5	5	5	4	19	1	5	5	5	15	1	5	5	5	15	1	3	3	3	9	1	58
130	5	5	5	5	20	1	4	5	5	14	1	5	5	5	15	1	3	3	3	9	1	58
131	4	5	5	5	19	1	5	4	4	13	1	4	3	4	11	1	3	1	2	6	0	49
132	4	4	4	4	16	1	5	4	4	13	1	5	5	4	14	1	3	3	3	9	1	52
133	4	4	5	5	18	1	5	5	5	15	1	4	5	4	13	1	3	3	3	9	1	55
134	4	4	5	4	17	1	5	4	4	13	1	2	5	4	11	1	3	3	3	9	1	50
135	5	4	5	4	18	1	4	5	4	13	1	4	5	5	14	1	3	3	3	9	1	54
136	4	4	4	4	16	1	4	4	4	12	1	4	4	4	12	1	3	3	3	9	1	49
137	5	4	4	4	17	1	4	4	5	13	1	4	4	5	13	1	3	3	3	9	1	52
138	5	5	5	4	19	1	5	5	5	15	1	5	5	5	15	1	3	3	3	9	1	58
total col	550	560	539	558	2207	117	569	549	559	1677	111	554	563	564	1681	114	385	368	380	$\frac{113}{3}$	107	6698
Prom	3.9 9	4.0 6	3.9 1	4.0 4	15.9 9	0.8 5	4.1 2	3.9 8	4.0 5	12.1 5	0.8 0	4.0 1	4.0 8	4.0 9	12.1 8	0.8 3	2.7 9	2.6 7	2.7 5	8.21	0.7 8	48.5 4

ANEXO 05
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Dimensiones	Comportamiento de Peter Honey.						Comportamiento ético en la función pública.					Autogestión de valores personales.					Mejora y cambio de los servicios públicos.					
Indicadores	Estilo Activo.	Estilo Reflexivo.	Estilo Teórico.	Estilo Pragmático.	Suma	Para escala de Likert	Valores y principios éticos	Deberes de la Función Pública	Integridad y transparencia.	Suma	Para escala de Likert	Es empático.	Trato igualitario.	Gestiona sus emociones.	Suma	Para escala de Likert	Capacitado para ejecutar el servicio.	Factores de calidad del servicio.	Compromiso con los usuarios.	Suma	Para escala de Likert	Total fila
	Encuestas	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3			Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6			Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9			Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12			
2	5	5	5	4	19	1	5	5	5	15	1	5	5	5	15	1	3	3	3	9	1	58
5	5	4	5	4	18	1	4	5	4	13	1	4	5	5	14	1	3	3	3	9	1	54
7	4	5	4	5	18	1	5	4	5	14	1	4	4	5	13	1	2	3	3	8	1	53
8	4	4	4	5	17	1	5	4	4	13	1	4	4	5	13	1	3	3	3	9	1	52
12	4	4	4	4	16	1	4	5	5	14	1	5	5	5	15	1	3	2	3	8	1	53
16	5	4	5	4	18	1	4	5	4	13	1	4	5	5	14	1	3	3	3	9	1	54
21	4	4	3	3	14	1	3	5	5	13	1	5	4	4	13	1	3	3	3	9	1	49
26	5	5	5	5	20	1	5	5	4	14	1	5	5	4	14	1	3	3	3	9	1	57
30	4	3	4	3	14	1	5	2	3	10	0	4	4	3	11	1	3	3	3	9	1	44
34	4	5	5	4	18	1	4	4	4	12	1	4	5	5	14	1	3	2	3	8	1	52

39	4	4	4	4	16	1	4	5	5	14	1	5	5	5	15	1	2	3	3	8	1	53
42	5	5	5	4	19	1	5	5	5	15	1	5	5	5	15	1	3	3	3	9	1	58
49	5	4	4	4	17	1	5	2	5	12	1	5	5	5	15	1	3	3	2	8	1	52
52	4	4	3	4	15	1	4	4	4	12	1	4	4	3	11	1	3	3	2	8	1	46
59	4	4	4	4	16	1	4	4	4	12	1	4	4	4	12	1	3	3	3	9	1	49
64	3	4	3	4	14	1	4	4	4	12	1	4	4	3	11	1	2	3	3	8	1	45
67	4	5	5	4	18	1	4	4	4	12	1	4	5	5	14	1	3	2	3	8	1	52
72	4	2	3	2	11	0	2	2	1	5	0	3	4	1	8	0	2	2	3	7	0	31
74	2	3	4	3	12	0	2	4	2	8	0	3	2	2	7	0	2	2	2	6	0	33
75	2	4	2	4	12	0	2	2	1	5	0	2	1	1	4	0	2	3	2	7	0	28
76	2	4	2	4	12	0	2	2	1	5	0	2	1	1	4	0	2	3	2	7	0	28
77	5	4	4	4	17	1	4	4	5	13	1	4	4	5	13	1	3	3	3	9	1	52
79	2	2	2	2	8	0	2	2	2	6	0	2	2	2	6	0	2	2	3	7	0	27
80	2	3	4	3	12	0	2	4	2	8	0	3	2	2	7	0	3	1	2	6	0	33
81	2	3	4	3	12	0	2	4	2	8	0	3	2	2	7	0	3	1	2	6	0	33
84	4	4	4	4	16	1	5	4	4	13	1	5	5	4	14	1	3	3	3	9	1	52
88	2	5	2	5	14	1	4	4	5	13	1	3	2	5	10	0	3	2	3	8	1	45
91	4	5	3	5	17	1	3	3	1	7	0	4	4	4	12	1	3	3	3	9	1	45
96	5	5	5	5	20	1	4	5	5	14	1	5	5	5	15	1	3	3	3	9	1	58
99	5	5	3	5	18	1	5	5	5	15	1	4	4	5	13	1	3	2	3	8	1	54
101	4	5	5	5	19	1	5	5	3	13	1	4	5	3	12	1	3	2	3	8	1	52
105	3	3	2	3	11	0	4	2	3	9	0	4	4	3	11	1	2	2	3	7	0	38
110	4	4	5	5	18	1	5	5	5	15	1	4	5	4	13	1	3	3	3	9	1	55
113	4	5	4	5	18	1	4	4	5	13	1	3	2	5	10	0	3	2	2	7	0	48
118	5	5	5	4	19	1	5	5	5	15	1	5	5	5	15	1	3	3	3	9	1	58
121	3	3	4	3	13	0	3	4	5	12	1	4	4	5	13	1	3	3	3	9	1	47
125	5	4	1	4	14	1	5	4	4	13	1	4	4	4	12	1	3	2	2	7	0	46

127	4	3	5	3	15	1	4	2	3	9	0	4	4	3	11	1	2	2	3	7	0	42
130	5	5	5	5	20	1	4	5	5	14	1	5	5	5	15	1	3	3	3	9	1	58
138	5	5	5	4	19	1	5	5	5	15	1	5	5	5	15	1	3	3	3	9	1	58
total col	156	164	155	159	634	31	157	158	153	468	29	160	159	157	476	31	110	103	111	324	29	1902
Prom	3.9 0	4.1 0	3.8 8	3.9 8	15.8 5	0.7 8	3.9 3	3.9 5	3.8 3	11.7 0	0.7 3	4.0 0	3.9 8	3.9 3	11.9 0	0.7 8	2.7 5	2.5 8	2.7 8	8.1 0	0.7 3	47.5 5

ANEXO 06

UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título de la tesis: EL COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES Y LA GESTIÓN MUNICIPAL DINÁMICA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS-HUÁNUCO, 2020- 2021.

Nombre del Experto: MAG. Humberto Flores Flores

Especialidad: Docencia y Gestión Educativa

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

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
ESTILO DE COMPORTAMIENTO PETER HONEY	¿Tu comportamiento se identifica con el estilo activo en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	¿Tu comportamiento se identifica con el estilo reflexivo en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	3	3	4	4
	¿Tu comportamiento se identifica con el estilo teórico en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	¿Tu comportamiento se identifica con el estilo pragmático en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
COMPORTAMIENTO ÉTICO EN LA FUNCIÓN PÚBLICA	¿Conoce los valores y principios éticos del servidor público en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	¿Pone en práctica los deberes de la Función Pública en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	¿Practica la Integridad y Transparencia en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	3
VALORES PERSONALES	¿Practica la empatía constantemente en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	¿Practica el trato igualitario constantemente en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	¿Gestiona sus emociones en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	3	4	4	4

MEJORA Y CAMBIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	En su opinión ¿Cómo califica el nivel de su capacidad para ejecutar el servicio en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	En su opinión ¿Cómo califica el nivel de cumplimiento de los Factores de calidad del servicio en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	En su opinión ¿Cómo califica el nivel de cumplimiento de su compromiso con los objetivos de la calidad del servicio?	4	4	4	4
PROMEDIO DE VALORACIÓN (Dimensiones/ Variables)		3.84	3.92	4.0	3.91

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL JUEZ: **Nivel alto**

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

Cayhuayna 03 de febrero de 2021



 Firma del Juez



ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título de la tesis: EL COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES Y LA GESTIÓN MUNICIPAL DINÁMICA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS-HUÁNUCO, 2020- 2021.

Nombre del Experto: Dr. Andy W. Chamoly Falcon

Especialidad: Gestión Empresarial

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

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
ESTILO DE COMPORTAMIENTO PETER HONEY	¿Tu comportamiento se identifica con el estilo activo en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	¿Tu comportamiento se identifica con el estilo reflexivo en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	3	3	4	4
	¿Tu comportamiento se identifica con el estilo teórico en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	¿Tu comportamiento se identifica con el estilo pragmático en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
COMPORTAMIENTO ÉTICO EN LA FUNCIÓN PÚBLICA	¿Conoce los valores y principios éticos del servidor público en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	¿Pone en práctica los deberes de la Función Pública en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	¿Practica la Integridad y Transparencia en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	3
VALORES PERSONALES	¿Practica la empatía constantemente en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	¿Practica el trato igualitario constantemente en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	¿Gestiona sus emociones en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	3	4	4	4
MEJORA Y CAMBIO DE	En su opinión ¿Cómo califica el nivel de su capacidad para ejecutar el servicio en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4

LOS SERVICIOS PÚBLICOS	En su opinión ¿Cómo califica el nivel de cumplimiento de los Factores de calidad del servicio en la municipalidad distrital de Amaris?	4	4	4	4
	En su opinión ¿Cómo califica el nivel de cumplimiento de su compromiso con los objetivos de la calidad del servicio?	4	4	4	4
PROMEDIO DE VALORACIÓN (Dimensiones/ Variables)		3.84	3.92	4.0	3.91

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL JUEZ: Nivel alto

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

Cayhuayna 04 de febrero de 2021



.....
Firma del Juez

UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título de la tesis: EL COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES Y LA GESTIÓN MUNICIPAL DINÁMICA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS-HUÁNUCO, 2020- 2021.

Nombre del Experto: Dr. Ever U. Usuriaga Cespedes

Especialidad: Contabilidad

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

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
ESTILO DE COMPORTAMIENTO PETER HONEY	¿Tu comportamiento se identifica con el estilo activo en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	¿Tu comportamiento se identifica con el estilo reflexivo en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	3	3	4	4
	¿Tu comportamiento se identifica con el estilo teórico en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	¿Tu comportamiento se identifica con el estilo pragmático en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
COMPORTAMIENTO ÉTICO EN LA FUNCIÓN PÚBLICA	¿Conoce los valores y principios éticos del servidor público en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	¿Pone en práctica los deberes de la Función Pública en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	¿Practica la Integridad y Transparencia en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	3
VALORES PERSONALES	¿Practica la empatía constantemente en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	¿Practica el trato igualitario constantemente en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	¿Gestiona sus emociones en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	3	4	4	4

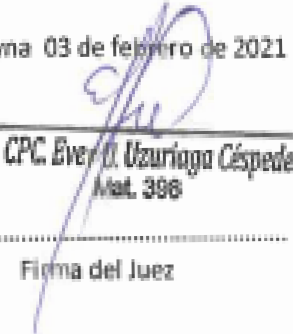
MEJORA Y CAMBIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	En su opinión ¿Cómo califica el nivel de su capacidad para ejecutar el servicio en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	En su opinión ¿Cómo califica el nivel de cumplimiento de los Factores de calidad del servicio en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	En su opinión ¿Cómo califica el nivel de cumplimiento de su compromiso con los objetivos de la calidad del servicio?	4	4	4	4
PROMEDIO DE VALORACIÓN (Dimensiones/ Variables)		3.84	3.92	4.0	3.91

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL JUEZ: **Nivel alto**

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

Cayhuayna 03 de febrero de 2021


 Dr. CPC. Ever D. Uzuriaga Céspedes
 Mat. 398

.....
 Firma del Juez

UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título de la tesis: EL COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES Y LA GESTIÓN MUNICIPAL DINÁMICA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS-HUÁNUCO, 2020- 2021.

Nombre del Experto: Dr. Wilder Martel Tolentino

Especialidad: Medicina Veterinaria

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

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	CÓHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
ESTILO DE COMPORTAMIENTO PETER HONEY	¿Tu comportamiento se identifica con el estilo activo en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	¿Tu comportamiento se identifica con el estilo reflexivo en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	3	3	4	4
	¿Tu comportamiento se identifica con el estilo teórico en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	¿Tu comportamiento se identifica con el estilo pragmático en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
COMPORTAMIENTO ÉTICO EN LA FUNCIÓN PÚBLICA	¿Conoce los valores y principios éticos del servidor público en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	¿Pone en práctica los deberes de la Función Pública en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	¿Practica la Integridad y Transparencia en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	3
VALORES PERSONALES	¿Practica la empatía constantemente en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	¿Practica el trato igualitario constantemente en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	¿Gestiona sus emociones en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	3	4	4	4

MEJORA Y CAMBIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	En su opinión ¿Cómo califica el nivel de su capacidad para ejecutar el servicio en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	En su opinión ¿Cómo califica el nivel de cumplimiento de los Factores de calidad del servicio en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	En su opinión ¿Cómo califica el nivel de cumplimiento de su compromiso con los objetivos de la calidad del servicio?	4	4	4	4
PROMEDIO DE VALORACIÓN (Dimensiones/ Variables)		3.84	3.92	4.0	3.91

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL JUEZ: Nivel alto

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

Cayhuayna 02 de febrero de 2021

.....
Firma de Juez



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título de la tesis: EL COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES Y LA GESTIÓN MUNICIPAL DINÁMICA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS-HUÁNUCO, 2020- 2021.

Nombre del Experto: Dra. Verónica Cajas Bravo

Especialidad: Ciencias de la Educación

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

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
ESTILO DE COMPORTAMIENTO PETER HONEY	¿Tu comportamiento se identifica con el estilo activo en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	¿Tu comportamiento se identifica con el estilo reflexivo en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	3	3	4	4
	¿Tu comportamiento se identifica con el estilo teórico en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	¿Tu comportamiento se identifica con el estilo pragmático en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
COMPORTAMIENTO ÉTICO EN LA FUNCIÓN PÚBLICA	¿Conoce los valores y principios éticos del servidor público en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	¿Pone en práctica los deberes de la Función Pública en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	¿Practica la Integridad y Transparencia en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	3
	¿Practica la empatía constantemente en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4

VALORES PERSONALES	¿Practica el trato igualitario constantemente en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	¿Gestiona sus emociones en el desempeño de tus funciones en la municipalidad distrital de Amarilis?	3	4	4	4
MEJORA Y CAMBIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	En su opinión ¿Cómo califica el nivel de su capacidad para ejecutar el servicio en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	En su opinión ¿Cómo califica el nivel de cumplimiento de los Factores de calidad del servicio en la municipalidad distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	En su opinión ¿Cómo califica el nivel de cumplimiento de su compromiso con los objetivos de la calidad del servicio?	4	4	4	4
PROMEDIO DE VALORACIÓN (Dimensiones/ Variables)		3.84	3.92	4.0	3.91

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL JUEZ: Nivel alto

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

Cayhuayna 01 de febrero de 2021



Firma del Juez

DNI: 08343126

NOTA BIOGRÁFICA

KARINA HEYDI CASTAÑEDA AVILA, nació en la ciudad de Huánuco el 29 de enero de 1986, distrito de Huánuco, hija de Don Wilfredo Jesús Castañeda Rivadeneyra y Doña Rosaura Ávila Sánchez.

SUS ESTUDIOS:

Escolaridad: Primaria: Institución Educativa Juana Moreno”; Secundaria: Institución Educativa Juana Moreno

Estudio Superior: Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco – Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Obteniendo el título de Contador Público, posteriormente realizó estudios de Maestría en Gestión Pública para el desarrollo Social en la Escuela de Posgrado - Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

Formación Profesional: Realizó Prácticas Profesionales en el Organismo supervisor de contrataciones con el Estado-OSCE desde el día 02 de febrero de 2012 hasta el día 30 de setiembre de 2012, Ingreso a laborar Organismo supervisor de contrataciones con el estado-OSCE desde el día 22 de octubre de 2012 hasta el día 04 de enero de 2013; Ingreso a laborar con el Jurado Nacional de Elecciones sede Pucallpa con el cargo de Especialista de Recursos y Servicios-Área administrativa a partir del día 01 de abril del 2013 al 31 de agosto del 2013; ingresó a laborar en la Universidad Alas Peruanas filial Pucallpa con el cargo de Directora de la escuela de contabilidad a partir del día 18 de setiembre del 2013 al 18 de diciembre del 2013; también laboró en la Municipalidad Distrital de Acomayo con el cargo de Asistente Administrativo de la Actividad de “Capacitación y asistencia Técnica en buenas prácticas de producción agraria, con productores de café, cacao y aguaymanto en Chinchao”-oficina de desarrollo económico y medio ambiente a partir del día 05 de febrero del 2014 al 30 de abril del 2014; Ingresó a laborar con el Jurado Nacional de Elecciones sede Huánuco a partir del día 01 de Junio del 2014 al 30 de junio del 2016; Ingresó a laborar en la empresa Corporation AFC Consulting & Construction EIRL con el cargo de contadora a partir del día 01 de Julio del 2016 al 30 de junio del 2019; Ingresó a laborar en la empresa Consultor Constructor CATSAL EIRL con el cargo de Gerente General a partir del día 20 de Julio del 2019 a la actualidad.

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
Teléfono 514760 -Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe

ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **18:30h**, del día **lunes 30 DE MAYO DE 2022** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Lizardo CAICEDO DAVILA
Dr. Jean Paul BERROSPI NORIA
Mg. Joel TUCTO BERRIOS

Presidente
Secretario
Vocal

Asesora de tesis: Mg. Alan Manuel RUBIN ROBLES (Resolución N° 0566-2021-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social, Doña Karina Heydi CASTAÑEDA AVILA.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **“EL COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES Y SU INFLUENCIA EN LA DINÁMICA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2020- 2021”.**

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 de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

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

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

.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de... *Diecisiete* (17)
Equivalente a *Muy Bueno* por lo que se declara *Aprobado*
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las *20:30 p.m.* horas de 30 de mayo de 2022.

.....
PRESIDENTE
DNI N° *22405065*.....

.....
SECRETARIO
DNI N° *22508734*.....

.....
VOCAL
DNI N° *22415364*.....

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

(Resolución N° 01342-2022-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

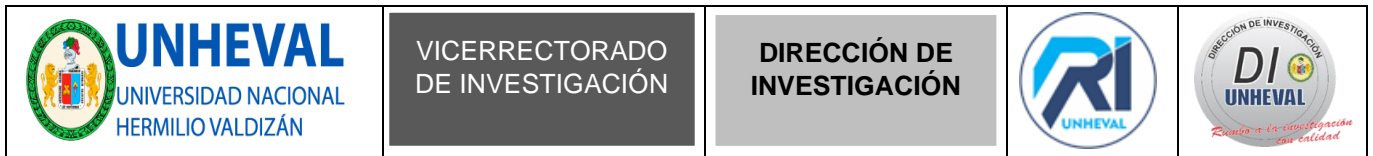
HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **“EL COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES Y SU INFLUENCIA EN LA DINÁMICA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS - HUANUCO, 2020-2021”**, realizado por la Maestría en Gestión Pública para el Desarrollo Social, **Karina Heydi CASTAÑEDA AVILA** cuenta con un **índice de similitud del 20%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud máximo al 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 11 de mayo de 2022.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría	X	Doctorado	
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	---	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL
Grado que otorga	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Apellidos y Nombres:	CASTAÑEDA AVILA KARINA HEYDI							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	993204999
Nro. de Documento:	43453583					Correo Electrónico:	heydy_castaneda@hotmail.com	

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos** según **DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)								SI	X	NO
Apellidos y Nombres:	RUBIN ROBLES ALAN MANUEL					ORCID ID:	0000-0001-9319-5481			
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de documento:	43475619		

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres** completos según **DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	CAICEDO DAVILA LIZARDO
Secretario:	BERROSPI NORIA JEAN PAUL
Vocal:	TUCTO BERRIOS JOEL
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	


5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)	
EL COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES Y SU INFLUENCIA EN LA DINÁMICA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2020 – 2021.	
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico o Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)	
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL	
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.	
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.	
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.	
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.	
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.	
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.	

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)



Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2022				
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo		Tesis Formato Patente de Invención		
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional		Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos		
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)				
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	COMPORTAMIENTO		GESTIÓN		DINÁMICA		
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto		X	Condición Cerrada (*)			
	Con Periodo de Embargo (*)			Fecha de Fin de Embargo:			
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):					SI	NO	X
Información de la Agencia Patrocinadora:							

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier 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. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma:			
Apellidos y Nombres:	CASTAÑEDA AVILA KARINA HEYDI		Huella Digital
DNI:	43453583		
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Fecha: 23/01/2023			

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.