



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Valores éticos y desempeño laboral del personal administrativo de la oficina de atención al público del Seguro Social de Salud en Jesús María, 2016.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Br. Elba Victoria Cuadros García

ASESOR:

Dr. Sotelo Estacio, Carlos

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2017

Página del jurado

Dr. MICHELL ALARCÓN DÍAZ

Presidente

Dr. EDWIN MARTÍNEZ LÓPEZ

Secretario

Mgtr. MILUSKA VEGA GUEVARA

Vocal

Dedicatoria

A mi Dios por amarme y protegerme.

A mis padres por darme la vida y sembrado en mí el sentido de superación,

A mi familia por su gran apoyo emocional,
y a mis profesores por sus enseñanzas,
comprensión y paciencia.

Elba Victoria

Agradecimiento

A mi Dios por la oportunidad de vivir, amar y servir.

A mi familia por el apoyo incondicional en los andares de mis estudios.

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por sus buenas orientaciones y grandes enseñanzas, para desarrollar capacidades y competencias en el logro del grado de magister, y a todas las personas que me apoyaron para hacer posible que continúe con mis estudios.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Elba Victoria Cuadros García estudiante del Programa Gestión del Talento Humano de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°09853999 con la tesis titulada “Valores éticos y desempeño laboral del personal administrativo de la oficina de atención al público del Seguro Social de Salud en Jesús María, 2016”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude, plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de enero del 2017

Firma

Elba Victoria Cuadros García

DNI: 09853999

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de elaboración y sustentación de tesis Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el título de Magister en Gestión del Talento Humano, presento ante ustedes para vuestra consideración, la Tesis titulada “Valores éticos y desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de atención al público del Seguro Social de Salud en Jesús María, 2016”.

El estudio se desarrolla de la siguiente manera:

I: Introducción: El problema de la investigación se plantea desde su realidad la situación problemática y la intencionalidad del proyecto de investigación manifestada en los objetivos, y en el marco teórico se narran los antecedentes.

II: Marco Metodológico: Se presenta el tipo de investigación, diseño, variables y su operacionalización, se precisan los métodos y técnicas de obtención de datos, se define la población y se determina la muestra, y se finaliza con el tipo de análisis de los datos.

III: Resultados: Estos se presentan en base a los objetivos propuestos, por lo que se utilizaron gráficos y tablas que muestran los datos obtenidos en la investigación.

IV: Discusión: Se comparan los resultados obtenidos, con otros resultados realizados por otros investigadores, citados en los antecedentes.

V: Conclusiones: Se sintetizan los resultados y se presentan a manera de respuestas, a los problemas planteados en la introducción.

VI: Recomendaciones: Emergen de las discusiones del estudio. Están orientados a colaborar y fortalecer con nuevas ideas complementarias a la temática del caso.

VII: Referencias Bibliográficas contiene la lista de todas las citas contenidas en el cuerpo de la tesis.

Señores miembros del Jurado, espero que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y que merezca su aprobación.

La autora

Índice

	Páginas
PAGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.	
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación teórica y humanista	17
1.3. Justificación	26
1.4. Problema	28
1.5. Hipótesis	30
1.6. Objetivos de la investigación	31
II. MARCO METODOLÓGICO.	
2.1. Variables	33
2.2. Operacionalización de variables	33
2.3. Metodología	35
2.4. Tipo de estudio	36
2.5. Diseño de investigación	36
2.6. Población, muestra, muestreo	37
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
2.8. Métodos de Análisis de datos	45
2.9. Aspectos éticos	45

III. RESULTADOS.

IV. DISCUSIÓN

V. CONCLUSIONES

VI. RECOMENDACIONES

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

VIII. APENDICE

Lista de tablas		Pág.
<i>Tabla 1.</i>	<i>Operacionalización de la variable valores éticos y desempeño laboral.</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 2.</i>	<i>Operacionalización de la variable desempeño laboral</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 3.</i>	<i>Población de trabajadores de EsSalud en Jesús</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 4.</i>	<i>Trabajadores administrativos en Oficina de Jesús María.</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 5.</i>	<i>Especialista validador del instrumento de toma de datos.</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 6.</i>	<i>Análisis de ítems-test instrumento desempeño laboral.</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 7.</i>	<i>Análisis de consistencia interna de la variable valores éticos.</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 8.</i>	<i>Niveles de percepción de la variable valores éticos.</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 9.</i>	<i>Nivel de de percepción de la dimensión de principios.</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 10</i>	<i>Niveles de percepción de la dimensión de deberes</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 11</i>	<i>Niveles de percepción de la dimensión de prohibiciones</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 12</i>	<i>Niveles de percepción de variable desempeño laboral</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 13</i>	<i>Niveles de percepción de la dimensión principios</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 14</i>	<i>Niveles de percepción de la dimensión deberes</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 15</i>	<i>Niveles de percepción de la dimensión prohibiciones</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 16</i>	<i>Correlación entre valores éticos y desempeño laboral</i>	<i>60</i>

Lista de figuras.		Pág.
<i>Figura 1</i>	Niveles de percepción de la variable valores éticos	48
<i>Figura 2</i>	<i>Niveles de percepción de la dimensión principios</i>	49
<i>Figura 3</i>	Niveles de percepción de la dimensión deberes	50
<i>Figura 4</i>	Niveles de percepción de la dimensión prohibiciones	52
<i>Figura 5</i>	Niveles de percepción desempeño laboral	54
<i>Figura 6</i>	Niveles de percepción de dimensión principios	55
<i>Figura 7</i>	Niveles de percepción de dimensión deberes	57
<i>Figura 8</i>	Niveles de percepción de dimensión prohibiciones	58

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo la finalidad, de determinar la relación que existe entre la variable valores éticos, y la variable desempeño laboral del personal administrativo del Seguro Social de Salud, en Jesús María, Lima, en el año 2016.

El diseño de investigación es básico, no experimental, descriptivo, de corte transversal, bajo el enfoque cuantitativo. La población incluyó a 100 trabajadores entre hombres y mujeres de las Oficinas de Atención al Público de EsSalud en Lima, la muestra estuvo constituida por 67 trabajadores de la Oficina de EsSalud en Jesús María. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento cuestionario, con escala tipo Likert del 1 al 4 para medir la percepción de las dos variables, el análisis estadístico se realizó a través de software SPSS 22, con la prueba estadística Rho de Spearman, para determinar la asociación entre el nivel de los valores éticos y el nivel del desempeño laboral. Significancia < 0.05

Los hallazgos indicaron que, en el año 2016, el 59% de los trabajadores de la oficina de atención al público de EsSalud en Jesús María, Lima, percibieron bajo los valores ético, y 41% nivel medio de desempeño laboral. En cuanto a la prueba de hipótesis el valor es de ,646 con una significancia de 0.05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por tanto existe poca asociación, entre el nivel de valores éticos y el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina de atención al público de EsSalud, en Jesús María, año 2016.

Palabras clave: valores éticos, desempeño laboral, trabajadores de EsSalud.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the variable ethical values and the variable labor performance of the administrative staff of the Social Health Insurance in Jesus Maria, Lima, in the year 2016.

The research design is basic, non-experimental, descriptive, cross-sectional, under the quantitative approach. The population included 100 male and female workers from the EsSalud Public Service Offices in Lima; the sample consisted of 67 workers from the EsSalud Office in Jesus Maria. For data collection, the questionnaire instrument was used, with a Likert scale of 1 to 4 to measure the perception of the two variables. Statistical analysis was performed using SPSS software version 22, with the Spearman Rho statistical test for Determine the association between the level of ethical values and the level of work performance. Significance <0.05 .

The findings indicated that, in 2016, 59% of EsSalud's public-service office workers in Jesús María, Lima, perceived ethical values to be low, and 41% average work performance. As for the hypothesis test the value is of 646 with a significance of 0.05 therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, therefore there is little association between the level of ethical values and the labor performance Of the administrative personnel of the office of public attention of EsSalud, in Jesus Maria, year 2016.n as for the test of hypothesis the value is of 646, with a significance of 0.05, therefore the null hypothesis is rejected and it is accepted The alternative hypothesis: There is no significant association between the level of the ethical variable and the level of job performance in the EsSalud public service office workers, in Jesús María, 2016.

Keywords: ethical values, labor performance, EsSalud workers.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales.

Alvarado (2011), Vol. 5 No. 2. Tesis Estudio de Investigación Reflexiones Teóricas: en dos facultades públicas de Venezuela. Hace referencia, de que los valores de responsabilidad, solidaridad, respeto, y otros, durante el desarrollo de la prestación del servicio a los ciudadanos de la administración pública, tienen gran importancia dentro de la institución o empresa, porque marcan la imagen, y definen el ejercicio de los valores éticos de las personas que lideran la organización durante el ejercicio educativo, que involucra a los usuarios, funcionarios públicos, y la sociedad. Por consiguiente, en estos dos trabajos de identificó los patrones de conducta del personal administrativo y se identificó los valores en normas de conductas públicas, y hacia los compañeros de trabajo.

Alvarado (2011), Vol. 5 No. 2. Tesis Estudio de Investigación Reflexiones Teóricas: en dos facultades públicas de Venezuela (LUZ y UNERMB). Comenta que, en este trabajo se evidencia el desempeño de funciones y tareas que cumple el personal administrativo de las universidades, que existe alta práctica del respeto hacia los ciudadanos; que las relaciones entre los compañeros de trabajo no se interfieren entre áreas; que las opiniones por diferentes pensamientos y expresiones las respetan desde los funcionarios públicos, profesores y la comunidad universitaria; que emerge la solidaridad en acciones encaminadas hacia intereses colectivos; que los empleados administrativos universitarios asumen con responsabilidad sus acciones en el ámbito laboral; que ellos consideran que los intereses institucionales están primero que los personales; y se involucran con temas institucionales y los valores de la comunidad.

Por cuanto, se determinó que existen semejanzas en los valores éticos de ambas poblaciones universitarias.

Cortina (1998), *Ética en la Empresa*, expresa que la corrupción, desastres medioambientales, falta de veracidad en la publicidad, develan a la sociedad la necesidad de que las empresas actúen conforme a principios y valores éticos. La ética es una disciplina filosófica, cuyo objeto de estudio es la moral.

Para la Real Academia de la Lengua "Es la parte de la filosofía que trata del bien y del fundamento de sus valores".

Para Adela Cortina es "El descubrimiento y la aplicación de los valores y normas compartidos por una sociedad pluralista al ámbito peculiar de la empresa, lo cual requiere entenderla según un modelo comunitario.

Para la European Business Network, EBEN, " La ética en los negocios es una reflexión sobre prácticas que implican normas y valores de los individuos, empresas y sociedad".

Revista Daena: International Journal of Good Conscience. Abril 2012. México. *Propuesta de un modelo ético de gestión de recursos humanos*. Señaló que, la Sociedad Ideal ("Vohu-Khshathra") en sus tres niveles, individuo, la familia y la sociedad, conectan los valores éticos del trabajo, la comunidad, y la justicia, y también tiene un importante rol en la excelencia de los negocios. Para conseguir un bienestar colectivo y justo, todos los que conforman están dispuestos a compartir sus valores éticos, que los procesos de selección deben estar basados además de las actitudes de los empleados, en sus valores, para lograr el trabajo en equipo y buena mente, además deberá reforzarse los valores éticos en los miembros de la organización, con programas educacionales.

L. Antolín Suárez, A. Oliva Delgado, M. A. Pertegal Vega y A. M. López Jiménez (2011), muestran: Que si bien se considera que los valores son un aspecto fundamental de la personalidad que influye de forma decisiva sobre las acciones de los individuos y que la etapa de la adolescencia es fundamental en el desarrollo de los mismos (Damon, 2004), de acuerdo a la psicología, también es cierto que la educación en valores, que se inculca en la escuela tiene un papel prioritario en la formación moral y socioemocional del alumnado,

permitiendo a los jóvenes la oportunidad de hacer su contribución a la sociedad y afrontar con éxito su vida personal y profesional.

Antecedentes nacionales.

Sovero, F. (2010) *Ética, Urbanidad y Valores*. Los buenos modales son necesarios en la práctica diaria en cualquier etapa de la vida, y es fundamental incentivarlo en las personas que conforman el entorno familiar, teniendo como condición que sus acciones estén fundadas en la ética, urbanidad y los valores, que unidos crean en la conducta de los individuos de la sociedad, un código de sensibilización hacia otra persona con la que se relaciona, en la expresión correcta del su comportamiento, y demostrando la ética, la moral, los valores, las virtudes y los buenos modales.

Temple, I. (2017) *Integridad, ética y valores son la base de nuestra marca personal*. Diario el Comercio.

Señaló que "Apostar por los valores y la ética es fundamental en la construcción de nuestra marca personal. Junto con la integridad son la base de la reputación e imagen de una persona.. Las empresas de selección de personal y los reclutadores en las mismas empresas miran atentamente el historial ético de las personas, y es la primera razón por la que deciden contratar a una persona respecto a otra, por la confianza. Todos queremos confiar en la gente y que esta confíe en nosotros, por ello ser ético nos hace más atractivos profesionalmente. Y esa confianza, esa autoridad moral, como sabemos, nace del respeto que mostrarnos por los otros, de la rectitud de nuestras palabras y de la integridad de nuestro comportamiento"

Arrué (2014), *Análisis de la Calidad del Servicio de Atención en la Oficina Desconcentrada de Osiptel Loreto, Perú*. La satisfacción que perciben los usuarios, en la calidad de los servicios de atención, es de gran significado para la empresa porque repercute en la producción y en el cumplimiento de sus

objetivos, aquellos que se perciban como flaqueza servirá como atenuante para mejorar los servicios, para desarrollar acciones que superen los inconvenientes o diferencias en ese proceso. De igual forma considerar principalmente las expectativas del usuario frente a las normas que regulan los servicios, aceptando de ellos sugerencias y detalles referidos a la calidad de atención y satisfacción, para contribuir a mejorar la gestión administrativa de la oficina, alcanzar un mejor nivel de calidad en los servicios que prestan como son los factores de acceso, comodidad, dominio de temas, comprensión del estado del usuario, claridad en la comunicación, capacidad de entendimiento, control de tiempos, óptima orientación, amabilidad tanto del personal como funcionarios, y dedicación para alcanzar la satisfacción del administrado por el trato recibido. Este punto se refiere a la variable desempeño laboral cuya dimensión calidad ha sido motivo de estudio.

Sánchez (2013), Desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013-I. Perú. Resume su trabajo en que los docentes de la universidad presentan tendencia positiva en su desempeño laboral, en la formación en valores éticos, en la responsabilidad en el desempeño de sus funciones, en el dominio tecnológico y científico, en sus interrelaciones personales. Sin embargo, considera que es necesario realizar una evaluación adecuada del desempeño docente en forma no predecible y en relación a sus funciones, en el cual debe considerarse como el diagnóstico, el trabajo como educador y su instrucción.

1.2. Fundamentación teórica y humanística

1.2.1. Variable Valores Éticos.

Definición de Valores Éticos

Ideales que dan sentido a nuestras vidas, expresados a través de las prioridades que elegimos, que se reflejan en la conducta humana y que constituyen la esencia de lo que da significado a la persona, que nos mueven y nos motivan” (Elexpuru y Medrano, 2001).

La concepción o idea que se tenga de los valores, va depender de la disciplina que maneje el tema o de la situación en que ocurre el hecho. Para un filósofo, un valor es el “deber ser”, algo que aunque no cumplas debes intentarlo para ser mejor (ética) persona; para un psicólogo, el valor es una creencia fundamental del individuo que lo conduce a comportarse (ética) de determinada manera, es parte esencial de su personalidad; para un antropólogo, los valores son aprendizajes colectivos, concepciones compartidas (ética) de lo deseable; y para un pedagogo, los valores son el fin de la educación, que afirman que una persona educada (ética), es una persona con valores. (Latapí Sarre – 2003)

Silíceo, Cásares y González (2000:51). Argumentan que los valores son conceptos de normas prácticas que trasladan en generaciones, y que identifican a las personas desde las raíces, por sus actitudes, concepciones y desarrollo humano, a través de la sobrevivencia, de su cultura y su vida social, en la que demuestra su interés de trascender.

Según la filosofía de Scheler, (1980). Los valores constituyen un tipo de objetos inaccesibles a la razón, son cualidades auténticas, verdaderas y materiales, son contenidos concretos, captables afectivamente mediante una percepción específica y particular, y mantienen entre ellos relaciones determinadas que se pueden ubicar en la persona en diferentes jerarquías.

Robbins (2004), Define que la actitud en el trabajo es el compromiso laboral del individuo hacia la organización en el que se identifica y demuestra ser parte de ella, cuando la relación es negativa se identifica con el ausentismo y la rotación. El compromiso con la organización es una respuesta positiva relacionada con la satisfacción del empleado.

Desde mi punto de vista, los valores éticos, y constituyen la aplicación de una serie de normas interiores y exteriores en cada individuo, son universales y objetivos, indican la conducta diaria y la decisión de una acción concreta basada en el impulso a obrar bien o en forma negativa, el cual va a contribuir al

fortalecimiento de la estructura institucional. En el caso de los servidores públicos esta varía con el ambiente laboral, la educación de la persona, su desarrollo personal, construyendo su propia visión de las situaciones laborales, considerando los actos humanos correctos o incorrectos, justos o injustos, relacionados a una serie de valores de su grupo social.

Los valores éticos en una organización, pueden ser reglamentados y normados mediante principios, deberes y normas de conducta, y cada individuo en su entorno laboral, actúa autónomamente según su carácter interno, esta expresión puede ser positiva o negativa, cuando se desenvuelve independientemente frente a otros seres racionales.

Bases teóricas de variable valores éticos.

Los conceptos de valores éticos son muy variables, y es percibida de acuerdo a las razones y causas que originan la conducta humana, estos atributos de la persona generan un comportamiento positivo proveniente de los valores del hombre en relación a su personalidad y va ligado a la moral.

Enfoque conceptual de la variable valores éticos.

Cada organización desarrolla su cultura de valores éticos empresarial, acorde a su necesidad y su actividad, en la que necesita identificar los valores de los individuos de la organización, como punto principal en la dirección empresarial, y poderlos reforzar e incentivar con el fin de lograr sus objetivos y la realización y superación del personal como un valor agregado en la organización. Vargas (2003).

Aristóteles (Siglo IV a. C); definió: en su obra *Ética a Nicómaco*, lo esencial del valor ético: el bien, y lo relaciona con la felicidad, «La ética procede de la costumbre. ».

«La excelencia ética es el resultado del hábito. Nos volvemos justos realizando actos de justicia; templados, realizando actos de templanza; valientes, realizando actos de valentía».

Connock y Johns (1995) escribieron:

Que los gerentes modernos constantemente se enfrentan a fuertes dilemas éticos que los tienen bajo presión laboral. Se enfoca un modelo práctico del liderazgo ético, relacionado con la eficacia organizativa y la acción de la dirección, considerando los objetivos de la empresa para equilibrar sus necesidades y perspectivas, mediante Códigos de conducta empresarial y situaciones éticas comunes como regalos, hospitalidad, confidencialidad, conflictos de intereses y relaciones con proveedores; y establecer los valores para promover el comportamiento correcto, la aplicación efectiva de los principios básicos, utilizando la capacitación para mantener la postura ética de la empresa, y el papel de los recursos humanos en la mejora de la conducta empresarial. El libro refuerza la necesidad de integrar la visión y los valores de la organización con los principios éticos, demostrando así la importancia vital para todos los negocios de liderazgo ético.

Enfoque conceptual-multidimensional de los valores éticos

Daft (2005), La primera amenaza para las relaciones humanas son las diferencias personales e intergrupales. Las primeras suelen ser circunstanciales y pueden superarse con un tratamiento individual, sin comprometer la base de la organización (dependen de la autoridad y/o del interés grupal). En el caso de las segundas, éstas causan serios conflictos que pueden ser saludables o perjudiciales para la organización. Las detalladas en primera instancia no son preocupación pero si aquellas que pueden perjudicar la marcha organizacional. (p. 28).

Edward De Bono (2010) "Los valores son los ingredientes más importantes de la civilización. Es mediante los valores como la sociedad transforma conductas egoístas y agresivas, en cooperación social que mejora la vida de todos y se interesa en la vida de los demás".

El código de ética afirma los valores de las personas, porque en él se establece el consenso mínimo sobre lo ético y se enfatizan los principios de la Institución. El código de ética debe establecer las conductas deseadas y las indeseadas, explicitando también los deberes y derechos (D'Alessio, 2008).

Modelo Multidimensional de los valores éticos.

El modelo se construye analizando la conducta y sus consecuencias de cada trabajador, en el que se consideran las experiencias personales, valores y creencias, con el fin de dar solución al conflicto surgido por la falta de ética en el comportamiento, y la aplicación posterior de normas. (Hunt y Vitell, 1986).

Importancia de los valores éticos.

Su importancia radica por que crea un sentido de identidad de la persona, de la Institución u organización, es motivador de las acciones y del comportamiento humano, describe lo esencial de los individuos, identifica lo que la persona espera de otro, en su aplicación se obtienen beneficios morales, de confianza, productividad, colaboración, éxito y de buenos resultados. Los valores éticos son enseñados y asumidos dentro de un contexto real con bases sociales y culturales.

En ese sentido, los buenos principios, demostrados por los empleados públicos reflejan que las actitudes éticas de cada individuo, están orientadas a los servicios del interés público (Bautista (2001:75). La conducta laboral con valores éticos, del empleado público, unida a la integridad y honradez en sus acciones, es el valor que influye en el desempeño laboral, y marca pautas para tomar decisiones, permite dar todo de sí mismo, para lograr los objetivos de la organización, incentiva a la eficiencia en el trabajo y compromete las relaciones laborales de la organización y de la colectividad.

La importancia de la influencia de los valores éticos de las personas que trabajan, les permite integrarse y actuar armónicamente para lograr los objetivos de la organización, al tener en aplicación las norma de conducta

compartidas, que orientan el comportamiento de sus integrantes, y logra aliviar diferencias de opiniones, logra la coherencia y aliviar situaciones complejas. El libro *El valor de los Valores*, (Jiménez 2008).

Presidencia del Consejo de Ministros –PCM (2009) *Ética de la Función Pública y Buen Gobierno* Primera edición, agosto del 2009 Perú... Para la reforma del Estado es importante la formulación de propuestas de políticas sobre temas de particular relevancia como los valores éticos en la función pública, la transparencia en la gestión, la rendición de cuentas, participación social, vigilancia ciudadana, acceso a la información pública y la lucha contra la corrupción, temas fundamentales en la vida de todo Estado democrático, han sido objeto de reconocimiento y regulación legal, entre los objetivos y estrategias del Plan Nacional de Lucha contra la Corrupción, teniendo como horizonte la necesidad de un ejercicio ético de la función pública, basada en la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado Ley N° 27658, publicada el 30 de enero de 2002 que plantea como objetivo muy importante la aplicación de normas de conductas éticas en los trabajadores del sector público para alcanzar un Estado al servicio de la ciudadanía, descentralizado, transparente en su gestión, y desconcentrado, con comunicaciones efectivas, y de participación ciudadana, a través de mecanismos directos e indirectos promovidos y establecidos por el Estado.

Los valores éticos son importantes en el lugar de trabajo para ayudar a mantener el orden y el respeto, garantizar que una empresa funcione sin problemas. Cada trabajador tiene sus valores éticos manifestados en el desempeño de sus labores. Un aspecto importante de los valores éticos en el lugar de trabajo es la Integridad mostrando un comportamiento honesto en todo momento, la Discreción al no participar en comentarios o repetir conversaciones privadas en el trabajo que puedan dañar la reputación de la Oficina; la Responsabilidad que es aceptar la condición de las situaciones o cosas en el trabajo; la Colaboración al ayudar a los compañeros de trabajo en un proyecto, enseñando sobre nuevas tareas; y la Conducta al cumplir y seguir las instrucciones de un superior, siendo esta la conducta que corresponde a un trabajador de la administración pública que por lo general se

debe a un público y debe sustentar su desempeño laboral en valores y principios éticos.

Dimensiones de la variable valores éticos.

Se refiere a sus componentes objetivos, lógicos y multidimensionales que conforman la esencia de la persona en función a su conducta.

Las normas de principios, no son de cumplimiento rígido del empleado público, precisan de la aplicación de su criterio personal, porque cada individuo tiene diferente acto de respuesta, frente a situaciones que se le presentan en su vida laboral, algunas alejadas de la función de derechos y obligaciones, y otras en busca de alcanzar el bienestar público (Bautista (2001:75). La probidad y la eficiencia son valores éticos, que forman parte del compromiso que asume el trabajador de la administración pública en su organización y que influyen en su desempeño, sobre las cuales decide sus acciones y también se integran y armonizan para lograr el bienestar institucional y colectivo.

De acuerdo con Davis y Newstrom (2001:275) los autores señalan que los trabajadores responden con actitudes positivas, cuando se sienten satisfechos con las políticas constructivas de la organización, pero también se aprecian conductas negativas, cuando se sienten insatisfechos con su trabajo, por lo cual no se involucran en sus labores, ni se comprometen con la empresa.

Dimensión principios

Estos forman parte de la conciencia de la persona, es individual. Los principios éticos describan el comportamiento que una persona desarrolla en un determinado momento, estos valores hacen más humana la convivencia entre los hombres, su ausencia causa perjuicio propio y en las personas con las que el individuo se vincula o interactúa.

Los principios valen para todas las épocas, tal como: «dad libertad al oprimido» (filosofía de la liberación), el principio del derecho a la vida, el derecho que los sujetos éticos tienen a vivir, reproducir y desarrollar su vida, los principios, son universales, son positivos y también negativos, es vivir a

plenitud, considerando el principio de organización en la sociedad, el principio de transformación o de liberación hacia nuevos sistemas (Dussel, 1998).

Dimensión deberes.

Ley del Código de Ética de la Función Pública (Ley N° 27815 del 12.08.2002 pg.5). Los deberes de los trabajadores del sector público, se basan en la prestación de servicio y de la función que desempeña en nombre o al servicio del Estado. El servidor público en cualquier nivel laboral que ejerza, debe mantener conducta absoluta e imparcial, con presencia de la conducta ética en todos sus actos del servicio que requiera de su atención. Para ello debe aplicar las normas y buenas conductas de la política interna de la organización, tener un desempeño laboral positivo para fortalecer los servicios al ciudadano, lograr los objetivos institucionales y alcanzar la eficiencia de la Gestión del Estado.

Dimensión prohibiciones

Las estructuras internas de las entidades públicas tienen orden jerárquico, en la que es necesaria se respeten, se difundan las prohibiciones de infracciones éticas de los servidores públicos, y determinar la gravedad de las conductas y acciones que puedan ocasionar desconfianza en los servicios de la entidad.

La persona con cargo jerárquico superior, dispondrá el ordenamiento jurídico que le da competencia para el cumplimiento de los trabajadores. Existe responsabilidad mutua en los casos de cumplimiento de órdenes ilegales. Guía para funcionarios y servidores del Estado Principios, Deberes y Prohibiciones Éticas en la función pública. Primera edición (2015), Cooperación Alemana al Desarrollo en el Perú.

Dimensiones de la variable desempeño laboral

Las dimensiones de la variable desempeño laboral, se expresan en la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios de la organización, y en qué medida se logró el cumplimiento de los objetivos, entre otras. Evaluar el desempeño de determinado objetivo para poder tomar las acciones necesarias

de corrección y para perfeccionar la gestión. Bonnefoy, (2006) Naciones Unidas CEPAL

Dimensión Eficiencia

Se considera, la producción, actitud, conducta, respuesta de los trabajadores, durante el desarrollo y la ejecución de las actividades de la organización en que la motivación, los conocimientos, experiencias y creencias, deben tenerse presente.

La equidad forma parte de las normas de conducta personal y laboral, que son necesarias para lograr la eficiencia en la ejecución de las metas trazadas por la entidad. La ausencia de este valor, dependiente de la eficiencia, debe mantenerse unida en el ámbito productivo laboral, para evitar caer en la pérdida de la eficiencia de la organización (Sen, 2002).

Dimensión Eficacia

Capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea la organización, y que está trazada en sus objetivos con la realización de una acción, dependiendo por completo de las habilidades que aporten al proceso, tanto el trabajador y el jefe de la oficina, en aplicación de los costos de estructura, organización, aprendizaje, tecnología, que se utilice para el desarrollo de las estrategias empleadas, decidiendo cuales son los métodos más adecuados para el logro del proceso de prestación del servicio, expresado con fluidez, y adecuación a las necesidades y expectativas de los clientes/usuarios

Dimensión Calidad

Obedece a la responsabilidad del trabajador, el servicio que brinda, la demostración de cortesía y capacidad en la conducta del trabajador hacia el usuario o el público.

Esa diferencia superior, que distingue a un individuo o un producto para que un usuario o consumidor lo elija es la particularidad, que le da la preferencia sobre otros porque satisface las inquietudes y necesidades del que lo adquiere o utiliza (Quality, 2006)

Los usuarios o consumidores toman en cuenta la calidad de los servicios tangible o intangibles, dependiendo de cómo y en qué forma se la ofrecen, y opinan mediante reclamos, encuestas, visitas y otras acciones complementarias, las que servirán de medición de la calidad del servicio para la empresa, con lo que podrá determinar el valor de la calidad de los servicios ofertados al público (L. Leonard, R. Bennet, & W. Brown, 2008)

1.3. Justificación

Justificación teórica.

La presente investigación, se ha realizado por primera vez, en la población laboral de la Oficina de Atención al Público de EsSalud en Jesús María, en el periodo 2016. Se ha aportado datos de interés interno y social, cuyos resultados facultan una nueva ruta de investigaciones, que admiten establecer las causas de compromiso, de satisfacción o insatisfacción laboral, de parte de este grupo de profesionales y técnicos, para crear propuestas de mejoras en la aplicación de los valores éticos y el desempeño laboral de los trabajadores, y relacionada a la conducta con el público, proveedores, y sus compañeros de trabajo.

Las observaciones que se demuestren en el desarrollo de este estudio de investigación, permitirán fidelizar a la comunidad del sector, y reflexionar sobre la percepción que tienen los usuarios entrevistados, en relación a las condiciones en que se desarrollan las labores en la oficina de Jesús María, los factores que intervienen y los afecta en forma moral, afectiva, comunicativa, social y laboral. Priorizando que para alcanzar resultados y relaciones positivas en la empresa, y lograr los objetivos de la organización, es muy importante el compromiso de los empleados con la Institución en la que trabajan.

Justificación metodológica

En la elaboración de los instrumentos para la investigación, se sometió a la observación y la participación de un grupo de personas de apoyo, quienes

consideraron utilizar un lenguaje sutil en el diseño, para la formulación de las preguntas que se impartieron a los consultados.

Se dio lectura, a textos internos de normas y reglamentos institucionales, analizando los documentos relacionados con la naturaleza y función laboral y el código de ética sobre los valores: igualdad, solidaridad, diálogo, respeto, justicia y responsabilidad.

Se obtuvo participación, en el intercambio de experiencias relacionadas a las labores de atención al público, que tiene cada miembro del grupo laboral que se investigó, observándose la conducta del personal administrativo de la Oficina de Atención al Público de EsSalud en Jesús María, en el periodo 2016.

El aporte metodológico-estadístico se sostiene con la construcción del uso del instrumento tipo escala de Lickert que mide objetivamente las variables, y considerando que la investigación es descriptiva, se utilizó las medidas métricas para la presente investigación. Los resultados se presentaron en gráficos lineales para mejor comprensión., elementos que aportan al método científico y que servirán de referencia para los futuros investigadores sobre el tema relacionado.

Justificación práctica

Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General (artículo 55); La conducta laboral que desarrolla el empleado del sector público en la entidad que presta servicio debe seguir los lineamientos de las normas de ética, respetando los derechos de los administrados y de la organización que está en la obligación de difundir las Prohibiciones Éticas de la Función Pública con el fin de mantener relaciones laborales, económicas o financieras optimas en el cumplimiento de los deberes y funciones a cargo del trabajador para que estas se desarrollen con transparencia y equidad a fin de neutralizar o superar las dificultades que se afrontan.

Las empresas se apoyan, en los valores éticos que rigen el marco laboral como pilar básico para su desarrollo, adecuando un código de ética como soporte administrativo, entre los que considera la indispensable confianza, la franqueza o información veraz, la integridad en el comportamiento sincero, la

responsabilidad, y otros valores éticos relevantes, como la actitud con sus contactos directos y su entorno, la transparencia que es valor de guía, y la justificación ética que es la predisposición para mejorar la eficacia.

Las variables de investigación, valores éticos y desempeño laboral de la organización, en el campo de la gestión pública, y que resulten del trabajo realizado, mediante la superación de las brechas o alarmas de riesgos que se anticipen, podrá conducir a la empresa hacia la modernización, humanización y flexibilidad del uso de sus recursos y mejoras en los servicios al usuario aplicados al personal administrativo de la Oficina de Atención al Público de EsSalud, Jesús María, 2016, con resultados positivos y relevantes del producto intangible que se oferta en los servicios de atención al público.

1.4. Problema

Descripción de la realidad problemática.

En nuestro Perú, cada Organismo del Estado en el ámbito nacional, sectorial y regional, tienen como política institucional la aplicación del código de ética interno para el desarrollo de sus actividades, en aplicación de la ley N°27815, y con el propósito de incorporar en su contexto valores, principios, que contribuirán a su desarrollo e integración laboral y social, reforzar los valores éticos, identificando los valores institucionales y los valores del trabajador. Mediante esta norma, las empresas que ofertan servicios experimentaran modificaciones profundas de mejoras continuas y significativas en los servicios que brinda.

Por las investigaciones realizadas, existen diversas denominaciones a las relaciones de los grupos de trabajo, unos las llaman satisfacción en el trabajo, otras: moral, o simplemente actitudes.

Es una de las situaciones de crisis del país es la falta de valores éticos, en el cual surgen cuestionamientos de objetividad y subjetividad de los valores, o por el desconocimiento de su esencia en sí, como: La diversidad, en la que existe tendencias frente a un mismo acto, para algunas personas un acto es lo correcto, para otros es inmoral. La Libertad Humana, que no es del todo real,

porque el individuo está condicionado por la presión social, actuando bajo la incompatibilidad de la libertad humana y las normas morales, o sea en el ser y el deber ser.

El Fin y los Medios.- cualquier medio es bueno si es para obtener un fin bueno, lo que sobrevalora las buenas intenciones de un acto.

La Obligación Moral.- ligado a los valores, en que los actos obligados pierden todo mérito, en que la obligación moral le quita al hombre la única posibilidad de ser el mismo, bajo su propia moral y su propio criterio.

La Diferencia entre Ética y Moral.- que por definición de raíces significan lo mismo (costumbre), pero en la actualidad se ha ido variando, y se conoce como Ética son el conjunto de normas, que nos vienen del interior y la Moral son las normas que nos vienen del exterior, o sea de la sociedad.

Según Mendoza (2008), quien recibe de otra persona un trato amable, se siente mejor atendida y cómodo con quien le atendió. Sin embargo es necesario tener predisposición y actitud positiva, para atender a una persona enojada que requiere un servicio público el cual no le satisface y que son causa de su malestar. Si no mantenemos la cordialidad y la equidad en la relación laboral, la actitud frente al usuario no responderá a las expectativas del solicitante.

Imbrogno (2008), La herramienta poderosa del marketing, es el buen servicio que la empresa brinde al usuario o cliente, es un atrayente tan valioso, que es difícil mantenerlo sino se consideran las interrelaciones que media entre cada actividad que la empresa realiza para ofertar el servicio que brinda y captar otros clientes que adquieran su producto, en el momento que lo necesiten, en el lugar que elijan y que asegure su correcto uso.

Formulación del problema.

Problema general.

¿Cuál es la relación entre valores éticos y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de atención al público de EsSalud en Jesús María, 2016?

Problemas específicos.

Problema específico 1.

¿Cuál es la relación entre la dimensión principios y eficiencia del personal administrativo de la oficina de atención al público de EsSalud en Jesús María, 2016?

Problema específico 2.

¿Cuál es la relación entre la dimensión deberes y eficacia del personal administrativo de la oficina de atención al público de EsSalud en Jesús María, 2016?

Problema específico 3.

¿Cuál es la relación entre la dimensión prohibiciones y calidad del personal administrativo de la oficina de atención al público de EsSalud en Jesús María, 2016?

1.5. Hipótesis

Hipótesis general.

H0: No existe una relación entre la variable valores éticos y desempeño laboral del personal administrativo de la oficina de atención al público de EsSalud en Jesús María, 2016.

Ha: Existe una relación entre la variable valores éticos y desempeño laboral del personal administrativo de la oficina de atención al público de EsSalud en Jesús María, 2016.

Hipótesis específicas.

H1.- ¿Existe relación entre la dimensión principios y eficiencia del personal administrativo de la Oficina de Atención al Público de EsSalud, Jesús María, 2016?

H2- ¿Existe relación entre la dimensión deberes y eficacia del personal administrativo de la Oficina de Atención al Público de EsSalud, Jesús María, 2016?

H.3- ¿Existe relación entre la dimensión prohibiciones y calidad del personal administrativo de la Oficina de Atención al Público de EsSalud, Jesús María, 2016?

1.6. Objetivos

Objetivo General.

Determinar la relación que existe entre la valores éticos y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Atención al Público de EsSalud en Jesús María, 2016.

Objetivos Específicos.

Objetivo específico 1.

Describir el nivel de relación que existe entre la dimensión principios y eficiencia del personal administrativo de la Oficina de Atención al Público de EsSalud, Jesús María, 2016.

Objetivo específico 2.

Describir el nivel de relación que existe entre la dimensión deberes y eficacia del personal administrativo de la Oficina de Atención al Público de EsSalud, Jesús María, 2016.

Objetivo específico 3.

Describir el nivel de relación que existe entre la dimensión prohibiciones y calidad del personal administrativo de la Oficina de Atención al Público de EsSalud, Jesús María, 2016.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables.

Definición de las variables.

Variable 1: Valores Éticos

“Ideales que dan sentido a nuestras vidas, expresados a través de las prioridades que elegimos, que se reflejan en la conducta humana y que constituyen la esencia de lo que da significado a la persona, que nos mueven y nos motivan” (Elexpuru y Medrano, 2001)

Variable 2: Desempeño laboral

Chiavenato (Administración de recursos humanos) (2012 p.408) Para lograr los objetivos de la organización mediante el desarrollo de un proceso continuo, la empresa deberá optar por la capacitación en las universidades corporativas o virtuales atravesando fronteras y no debe ocurrir una sola vez, utilizar metodologías de educación a distancia y tecnología informática para mejorar el desempeño laboral, que repercuta positivamente en la organización, y que participe en el aprendizaje no necesariamente en un lugar físico. La empresa en su función creativa de promover cambios, y con la intención de afrontar desafíos laborales y empresariales, brindará a los trabajadores a través de una universidad corporativa la oportunidad de aprender a desarrollarse en diferentes campos creativos, tecnológicos, de negocios, de comunicación y liderazgo.

2.2. Operacionalización de variables.

Definición operacional

Es la medición operacional que debe garantizar, que la variable cumpla con las propiedades de validez, exactitud y consistencia.

Tabla 1

Operacionalización: variable Valores Éticos

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala y valores
Principios	• Respeto	1,2,3,4,	1: Siempre
	• Probidad		
	• Eficiencia		
	• Idoneidad	5,6,7	2: De vez en cuando
	• Veracidad		
	• Lealtad		
	• Justicia		
Deberes	• Neutralidad	8,9,10,11,	3: Nunca. 4: No opina.
	• Transparencia		
	• Discreción		
	• Igualdad	12,13,14	
	• Ejercicio adecuado del cargo		
	• Uso adecuado de bienes		
	• Responsabilidad y seguridad		
Prohibiciones	• Conflicto de intereses	15,16,17,	
	• Infidencia	18,19,20,	
	• Mal uso de información		
	• Pagos impropios	21	
	• Presiones, amenazas		
	• Nepotismo • Proselitismo político		

Tabla 2.

Operacionalización: variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicador	Items	Escala y valores
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Producción • Actitud • Conducta • Respuesta • Ejecución • Efectividad • Satisfacción 	1,2,3,4,5,6,7	1: Siempre
			2: De vez en cuando
Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento • Objetivos • Normatividad • Conocimiento • Trato • Logros • Tareas 	8,9,10,11,12, 13,14	3: Nunca
			4: No opina
Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Servicio • Cortesía • Capacidad • Interés • Cooperación • Equilibrio 	15,16,17,18, 19, 20,21	

2.3. Metodología

Hipotético inductivo. Este método científico une la creación de hipótesis con la observación de la realidad y la comprobación, al respecto (Pheby, 1988, Pág. 7) ha señalado que:

Se plantea la inducción cuando se tiene duda de que la evidencia inductiva puede ser utilizada para predecir acontecimientos futuros, el problema de la inducción presenta ciertas implicancias, cuando no se está de acuerdo con esta metodología, en el que no podemos proporcionar los elementos racionales que sirvan para explicar algo que la evidencia disponible.

2.4. Tipo de estudio

Kelinger (2009, p.19), señaló que cuando se analiza las variables en su misma condición sin tratar de modificarla se está realizando una investigación básica, en la medida que el objetivo del estudio es analizar las variables en su misma condición sin buscar modificarla, examinando en el estudio fijar una realidad que armonice con el marco teórico, indicándose que el estudio es de nivel aplicativo de grado correlacional.

La investigación es del tipo básico, porque “es una investigación descriptiva que busca especificar las características, particularidades, y los perfiles de personas, grupos, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis” (Hernández *et al*, 2014, p. 13), y se efectuó con el fin de conseguir nuevas nociones no resaltantes, pero específicos e inmediatos. “Se orienta a conocer y persigue la resolución de problemas amplios y de validez general” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.136).

Ñaupas, Mejía y Villagómez (2011 p.45) “Desde la observación de casos particulares se plantea un problema de un método de inducción, este problema direcciona a una teoría, del marco teórico se formula una hipótesis mediante un razonamiento deductivo, que posteriormente se intenta validar empíricamente”.

El tipo de investigación mencionado permite observar y medir las variables valores éticos y desempeño laboral de los trabajadores del sector público.

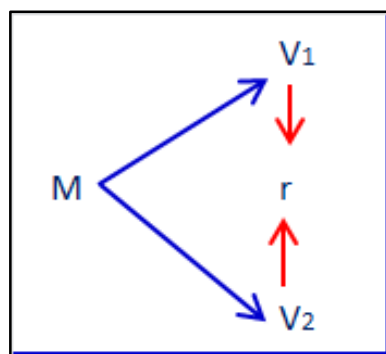
2.5. Diseño de investigación

El estudio de investigación se diseñó del tipo no experimental: corte transversal y nivel descriptivo correlacional-causal, porque las variables de estudio, no se sometieron a prueba.

El diseño No Experimental, es la investigación en la cual no se manipulan deliberadamente variables, y se observan los fenómenos tal y como se presentan en su contexto natural, para después analizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.149).

(Hernández *et al.*, 2014, p.149), “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, no es experimental porque no se hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”.

Lo útil de este tipo de investigación es conocer el comportamiento de una variable frente al comportamiento de otras variables relacionadas. Para un universo determinado, si se conoce la magnitud de la asociación de dos variables que están correlacionadas, se puede calcular una variable, sabiendo el valor de la otra. En caso no se relacionan significa que entre ambas variables no existe un ordenamiento conceptual, por la diferencia en el comportamiento. El diseño, cuyo fin “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández *et al.*, 2014, p.151). Gráficamente significa:



Dónde:

M = Muestra de estudio

O₁ = Variable 1

O₂ = Variable 2

r = Relación entre variables

2.6. Población y muestra

Población.

El universo poblacional, se constituyó por 100 trabajadores administrativos entre mujeres y hombres, de la Oficina de Atención al Público de EsSalud en Jesús María, en la condición de nombrados, contratados y CAS, en el año 2016.

Tabla 3

Población de trabajadores de EsSalud, en Jesús María, Lima, 2016.

N°	Oficina de Atención al Público de EsSalud en Jesús María	Régimen laboral	Sub-total
1	Nombrados	D.L.276	26
2	Contratados	D.L.728	33
3	Contratación Administrativa de Servicios (CAS)	D.L.1057	41
Total			100

Fuente: Base de datos de la Sub Gerencia de Sucursales de EsSalud, Lima, 2016.

Muestra.

Es una parte del universo de la población, con la que se realizó el estudio de investigación. Para seleccionar la muestra, se utilizó el método aleatorio simple, con parte de la población a estudiar, de 67 trabajadores de la Oficina de Atención al Público de EsSalud en Jesús María, a quienes se les entregó el cuestionario de preguntas.

Este tipo de muestra seleccionada con mecanismos informales, no aseguran la total representación de la población, y los elementos elegidos tienen condiciones que permiten hacer el muestreo de la investigación, por eso son también llamadas muestras dirigidas o intencionales.

Siendo el universo a estudiar de 100 trabajadores, la muestra tiene 79.5 trabajadores, (o sea 79.5% del universo) con un error del 5% y con un nivel de confianza del 95%.

Esta muestra, comprende el cálculo sin precisión del error estándar de estimación, y no determina el nivel de confianza con que se hace la estimación, lo cual explica porque la misma probabilidad de ser seleccionados no la tienen todos los sujetos, resultando Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández *et al.*, 2014, p.151).

Tabla 4

Trabajadores administrativos de EsSalud, Jesús María, 2016.

N°	Oficina de Atención al Público de EsSalud en Jesús María	Régimen laboral	Sub-total
1	Nombrados	D.L.276	11
2	Contratados	D.L.728	27
3	Contratación Administrativa de Servicios (CAS)	D.L.1057	29
Total			67

Fuente: Base de datos de la Sub Gerencia de Sucursales de EsSalud, Lima,2016

Se tomó una cantidad de individuos, con el fin de reducir la inversión en tiempo y dinero, porque es más acertado estudiarlos que a toda la población, ya que los investigadores pueden tener mayor control sobre los sujetos.

Seleccionada la muestra de la investigación de probabilístico no intencional, se recolectó los datos pertinentes a las dos variables valores éticos y desempeño laboral, teniendo como fuentes, a las personas, documentos, archivos, base de datos confiables y objetivos, recolectados en base al planteamiento del problema, para medir la relación que existe entre las dos variables, durante el desarrollo de las actividades laborales, de la Oficina de Atención al Público de EsSalud en Jesús María, 2016, compuesta por trabajadores y usuarios, a quienes se les solicitó su opinión para que expresen en un cuestionario, mediante una escala de preguntas, su acuerdo o desacuerdo.

Por tanto, para seleccionar una muestra, primero se define la unidad de análisis (individuos, organizaciones, periódicos, comunidades, situaciones, eventos, etc.) y luego, se delimita la población. Para el proceso cuantitativo la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población. Hernández, Fernández y Baptista (2010)

Muestreo.

Es la forma en que se seleccionó a los trabajadores de la Oficina de Atención al Público de EsSalud en Jesús María, 2016, con el fin de estudiarlos y poder caracterizar el total de la población, medir un dato u opinión como una aproximación de la información que se busca. El muestreo nos permite hacer afirmaciones altamente precisas de una gran cantidad de individuos a través de un parte muy pequeña de los mismos.

Los individuos empleados en la investigación en número de 20, se seleccionaron porque estaban fácilmente disponibles, y no ocasionaban costos de muestreo.

El muestreo fue probabilístico no intencional, dirigido a los trabajadores de la Oficina de Atención al Público de EsSalud en Jesús María 2016, en total de 67 encuestados, a quienes se les solicitó su opinión para que expresen su acuerdo o desacuerdo, mediante una escala.

El investigador en este procedimiento, es quien seleccionó la muestra intentando que sea representativa, condicionada a la intención de la opinión, y cuya representatividad es subjetiva (Mejía 2005).

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se obtuvieron datos a primera mano, directa de la realidad laboral, con un equipo de trabajo dotado de los implementos necesarios.

En la recolección de datos se utilizó un cuestionario, constituido por 21 preguntas en la escala de Likert, con propuestas presentadas en 4 alternativas para obtener respuestas de: 1=Siempre; 2=De vez en cuando; 3=Algunas veces; 4= Nunca. El instrumento, se aplicó al personal administrativo, de la Oficina de Atención al Público de EsSalud, en Jesús María, para medir el nivel de significancia de la relación entre la variable valores éticos y variable

desempeño laboral, durante la prestación del servicio a los usuarios, asegurados y proveedores, objeto de estudio.

Técnica: cuestionario.

Instrumentos.

Instrumento 1: Valores Éticos aplicó la escala tipo Likert.

Instrumento 2: Desempeño laboral aplicó la escala tipo Likert (adaptado)

Autor: Hernández, Fernández y Baptista.

Año: 2014

Validado: Dr. Carlos Sotelo Estacio (2016).

Significación: la variable valores éticos, adaptado, tiene 3 dimensiones que son las siguientes: Principios, Deberes y Prohibiciones, y la variable desempeño laboral, adaptado en 3 dimensiones: Eficiencia, Eficacia y Calidad.

Extensión: La escala valores éticos y la variable desempeño laboral constan de 21 preguntas, y el adaptado consta de 21 preguntas.

Administración: Individual o colectiva

Ámbito de Aplicación: Trabajadores de la Oficina de Atención al Público de EsSalud en Jesús María, 2016.

Duración: el tiempo para desarrollar la escala fue de aproximadamente 15 minutos.

Puntuación: Escala y valores, se utilizó la escala de Likert.

Escala:

1=Siempre

2= De vez en cuando

3= Nunca

4= No opina

Baremos:

Bajo: 4-12

Medio: 12-20

Alto: 20-28

Interpretación:

De 77 hasta 105 puntos = alto nivel

De 59 hasta 76 puntos = medio nivel

De 21 hasta 58 puntos = bajo nivel

Validación y confiabilidad del instrumento.

Validez, es el grado de exactitud y seguridad en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir.

Validez de contenido.

Para determinar la validez de la hoja de toma de datos, se examinó el contenido de los cuestionarios, se verificaron si los elementos que se tomaron para la recolección de datos proporcionarían suficiente información, para definir el presente proyecto de investigación. Se muestra el nombre del especialista validador.

Al respecto Kline (1985), señala que, "La validez de constructo se refiere al grado que muestra el constructo que indica medir en cada prueba, el cual se elabora operativamente cuando se desea tener resultados acerca de conductas o atributos que pueden agruparse, bajo la marca de un constructo particular.

Tabla 5.

Especialista validador del instrumento de toma de datos.

Apellidos y nombres	Grado y cargo	Veredicto
Carlos Sotelo Estacio	Doctor/ Metodólogo	Aplicable

Confiabilidad.

Es el grado en que su repetida aplicación en el mismo sujeto u objeto da resultados iguales y varía de acuerdo con el número de ítems, y se usa el Alpha de Cronbach.

La prueba de confiabilidad, se realizó con el 20% de la muestra final, en una población con características similares, con el fin de obtener la validez del constructo, y los resultados obtenidos a través del programa SPSS versión 22, En la tabla siguiente, se aprecian los resultados del análisis de correlación test-ítems de la variable en estudio, en la que todos los ítems tienen un coeficiente de correlación sobre 0,32, por lo cual todos los ítems son válidos para constituir el instrumento final.

Tabla 6

Análisis de ítems-test instrumento variable valores éticos

Valores Éticos								
Item	Item-total		Item	Item-total		Item	Item-total	
I1	,070	,698	I8	,251	,722	I15	,125	,694
I2	,591	,659	I9	,358	,674	I16	,287	,682
I3	,074	,701	I10	,301	,682	I17	,301	,693
I4	,479	,667	I11	,357	,674	I18	,148	,693
I5	,507	,667	I12	,006	,701	I19	,570	,650
I6	,530	,647	I13	,419	,730	I20	,119	,704
I7	,610	,632	I14	,668	,653	I21	120	,711

Nota: Validación en la construcción del instrumento, relación ítem instrumento a través de r Pearson.

Confiabilidad.

Confiabilidad del instrumento.

Los resultados de la validación del instrumento, indican que es altamente confiable, como instrumento para evaluar las variables.

Tabla 7

Análisis de confiabilidad de la variable valores éticos.

Variables	Nº de ítems	Alfa de Cronbach
Valores Éticos	21	,646

En la Tabla 7 se ha obtenido el estadístico de confiabilidad, siendo el coeficiente Alfa de Cronbach de ,646 en 21 ítems de la variable valores éticos, cuyo valor indica que la confiabilidad de la variable es baja.

Técnicas de recojo de información.

Las técnicas utilizadas para el recojo de la información, se han obtenido a través de las personas, documentos, archivos, base de datos, confiables y objetivos recolectados en base al planteamiento del problema, para medir la relación que existe entre las dos variables. Para fortalecer el desarrollo del procesamiento de datos y análisis estadísticos se ha utilizado SPSS v.22 con descripción de los datos y la identificación de patrones básicos, con resultados del análisis de frecuencias de las variables.

Análisis Documental; ha permitido seleccionar ideas relevantes de un documento informativo, para recuperar su contenido y expresarlo sin ambigüedades, permitiendo la difusión de la información, identificar los documentos más relevantes de acuerdo al tema, códigos, sumario, alfabeto, orientando al individuo para que esté en condiciones de resolver problemas y tomar decisiones en sus diferentes campos de acción. (Solís, 2003)

Análisis Estadístico; primero se utiliza para analizar en forma descriptiva cada variable; luego para realizar el análisis deductivo y poder ubicar su significado en los resultados, considerando para hacer las conclusiones el valor porcentual. (Sotelo, 2013)

Con los datos obtenidos, mediante los cuestionarios que expresan las dos variables, valores éticos y desempeño laboral; se han podido describir, analizar y detectar patrones de conductas ocultos, e interpretarlos según el objetivo de la tesis de investigación, y el análisis estadístico ha permitido procesar los datos que surgieron del estudio de la muestra poblacional.

2.8. Métodos de análisis de datos.

Para el análisis de datos, se utilizó el método estadístico en sus dos niveles, Descriptivo e Inferencial, considerando los protocolos de tabulación y organización de los datos en una matriz, en las que los resultados de las frecuencias y porcentajes de las dos variables materia de estudio, se pueden leer en las tablas y figuras

Los datos recogidos, están basados en las hipótesis que mediante la prueba de correlación rho de Spearman, nos permiten determinar los datos de la muestra con la distribución de la población. Verificar si los datos obtenidos en varias muestras provienen de una misma población. Comprobar si dos características se relacionan entre sí, aun cuando tengan diferentes resultados.

2.9. Aspectos éticos

Para la ejecución del trabajo de investigación, se respetaron las normas éticas establecidas por la universidad, así como, se guarda discreción en cuanto a las respuestas obtenidas por los trabajadores de la Oficina de atención al público.

El aspecto ético de la investigación, lo generó el conductor de la investigación, al obtener el consentimiento del Jefe de la Oficina de Jesús María de EsSalud, la aceptación de los participantes para la aplicación del cuestionario y de los trabajadores, el cual se inició con el contacto personal adecuado con los individuos, y se generó la confianza necesaria para el trabajo, depositado en las personas con contacto más directo a los sujetos de la investigación.

Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, M. (2010) Al realizar el trabajo del estudio de investigación, es necesario que el investigador se pregunte acerca de las consecuencias que puedan resultar de este trabajo, cómo va a afectar a los individuos que se involucren su investigación, reflexionar si es conveniente realizarlo, qué efectos va ocasionar para otros, si el problema estudiado podrá revelarse considerando la responsabilidad de repercusión al realizar el estudio. (p. 42 – cap.3).

III. Resultados

3.1. Descripción de las variables

Primera Variable: valores éticos

Con respecto a la variable ética, los resultados descriptivos son los siguientes:

Categorización de datos.

Utilizando el SPSS.V.22, se categorizaron los datos obtenidos experimentalmente, que se presentan en tres niveles, resultado del análisis entre los valores máximo y mínimo.

Baremos:

Bajo: 21-42

Medio: 42-63

Alto: 63-84

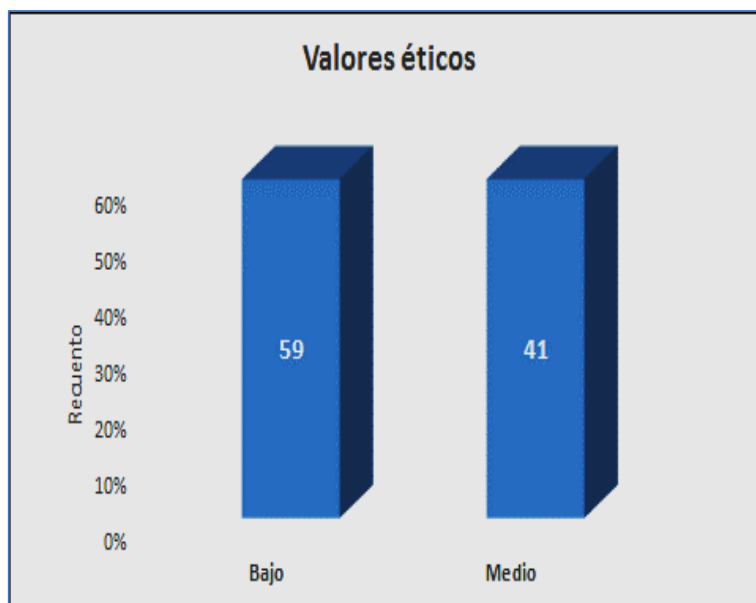
Los resultados sobre la percepción de los valores éticos se muestran seguidamente:

Tabla 8

Nivel de percepción de la variable valores éticos, en los trabajadores de EsSalud, 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	59	59,0	59,0	59,0
Válidos Medio	41	41,0	41,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

En la tabla 8, figura 1: se observó en los trabajadores administrativos de EsSalud en Jesús María, que 59 (59%) perciben bajo nivel ético y 41 (41%) perciben nivel medio.



Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Nivel de percepción de la variable valores éticos, del personal administrativo de la oficina de atención al público del Seguro Social de Salud en Jesús María, 2016.

Primera Dimensión: Principios.

Con respecto a la dimensión principios, los resultados descriptivos son:

Categorización de datos.

Utilizando el SPSS. V.22, con los datos obtenidos en tres niveles, como resultado del análisis de los valores máximo y mínimo en forma experimentalmente, se obtiene:

Bajo: 4-12

Medio: 12-20

Alto: 20-28

Los resultados sobre la percepción de la dimensión principios, se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 9

Nivel de percepción de la dimensión principios en los trabajadores de EsSalud, de la Oficina de Jesús María, 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	89	89,0	89,0	89,0
Válidos Medio	11	11,0	11,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

En la tabla 9, figura 2: Se observó en los trabajadores administrativos de EsSalud en Jesús María, que 89 (89%) perciben nivel bajo la dimensión principios, y 11 (11%) perciben un nivel medio.

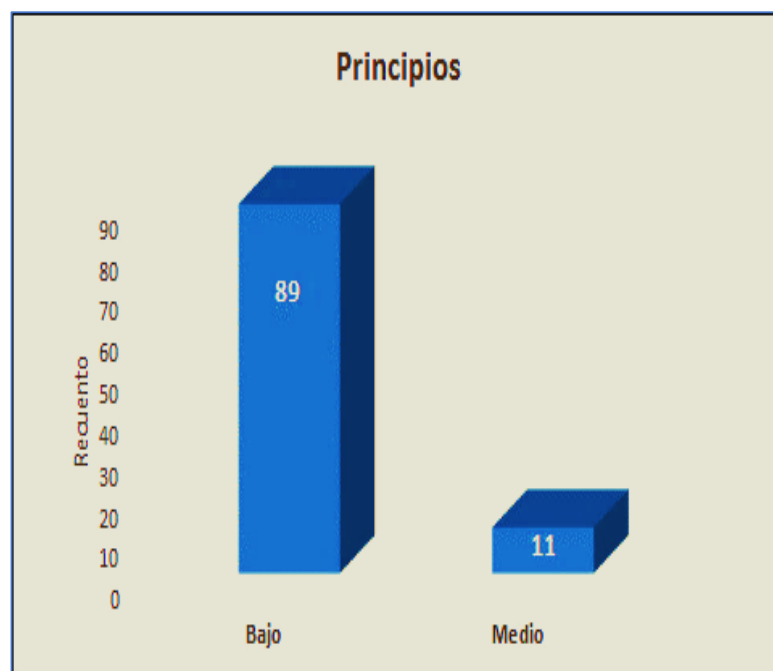


Figura 2. Nivel de percepción de la dimensión principios del personal administrativo de la oficina de atención al público del Seguro Social de Salud en Jesús María, 2016.

Segunda Dimensión: Deberes.

Utilizando el SPSS. V.22, con los datos obtenidos en tres niveles, como resultado del análisis de las variables máximo y mínimo en forma experimentalmente, se obtiene:

Bajo: 4-12

Medio: 12-20

Alto: 20-28

Los resultados sobre la percepción de la dimensión deberes, se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 10

Niveles de percepción de la dimensión de deberes, en los trabajadores de EsSalud en la Oficina de Jesús María, 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	52	52,0	52,0	52,0
Medio	48	48,0	48,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

En la tabla 10, figura 3: Se observó en los trabajadores administrativos de EsSalud en Jesús María, que 52 (52%) perciben bajo nivel deberes, y 48 (48%) perciben un nivel medio.

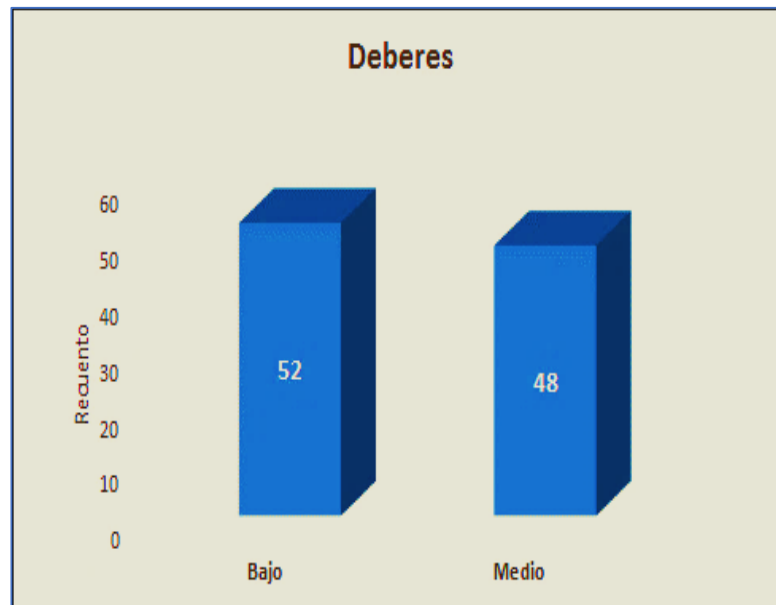


Figura 3. Nivel de percepción de la dimensión deberes del personal administrativo de la oficina de atención al público del Seguro Social de Salud en Jesús María, 2016.

Tercera Dimensión: Prohibiciones

Con respecto a la tercera dimensión prohibiciones, se presentan los siguientes resultados descriptivos:

Categorización de datos.

Empleando el SPSS.v.22, se categorizan los datos obtenidos y se presentan en tres niveles, producto del análisis de las variables máximo y mínimo obtenido experimentalmente:

Bajo: 4-12

Medio: 12-20

Alto: 20-28

Los resultados sobre la percepción de la dimensión prohibiciones, de la variable valores éticos, que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 11

Nivel de percepción de la dimensión prohibiciones de la variable valores éticos, de los trabajadores de la Oficina de atención al Público de EsSalud, en Jesús María, 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	45	45,0	45,0	45,0
Válidos Medio	55	55,0	55,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

En la tabla 11 figura 4: Se observó en los trabajadores de EsSalud, en Jesús María, que 45 (45%) perciben alto la dimensión prohibiciones, y 55 (55%) la perciben en nivel medio.

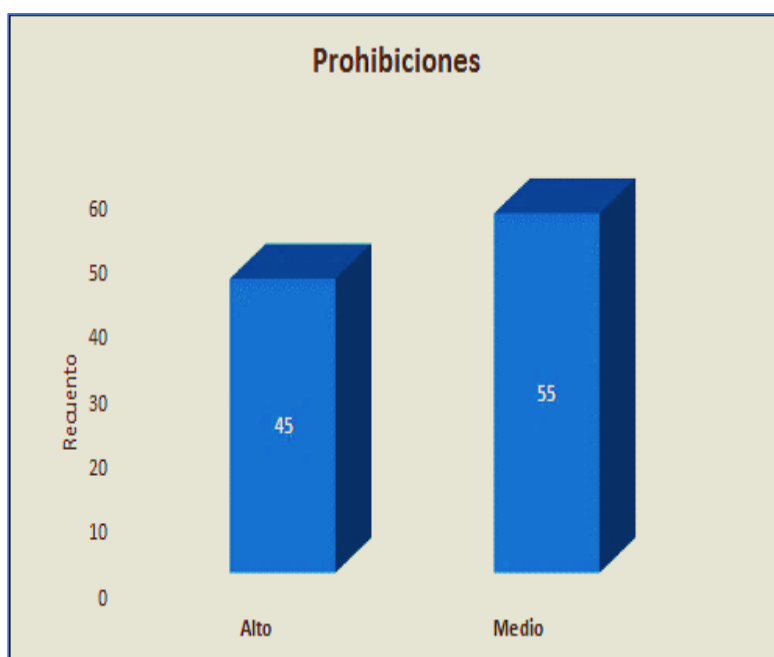


Figura 4. Nivel de percepción de la dimensión prohibiciones del personal administrativo de la oficina de atención al público del Seguro Social de Salud en Jesús María, 2016.

Segunda Variable: Desempeño laboral.

Con respecto al desempeño laboral, se presentan los siguientes resultados descriptivos:

Categorización de datos

Empleando el SPSS.V.22, se categorizan los datos obtenidos y se presentan en tres niveles, producto del análisis de las variables máximo y mínimo obtenido experimentalmente:

Bajo: 21-42

Medio: 42-63

Alto: 63-84

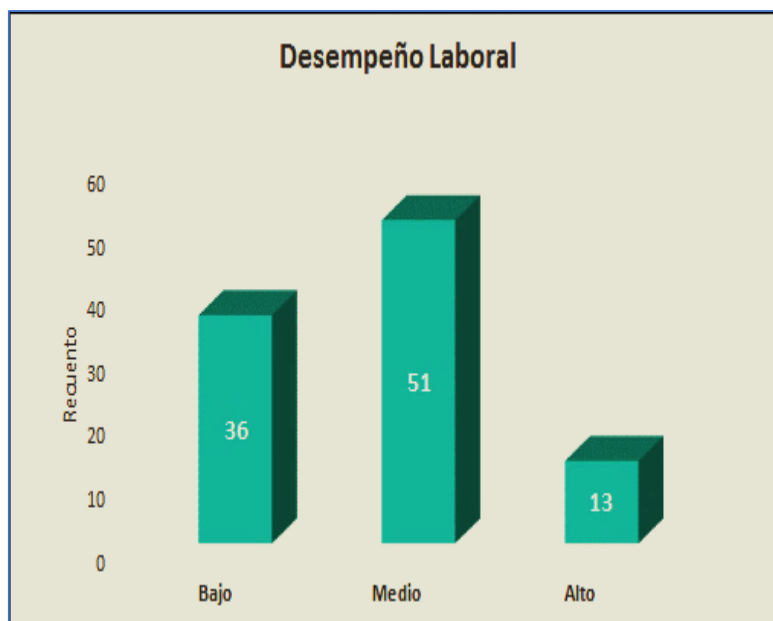
Los resultados sobre la percepción de la variable desempeño laboral se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 12

Nivel de percepción de la variable desempeño laboral, en los trabajadores de la Oficina de Jesús María, 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	36	36,0	36,0	36,0
Medio	51	51,0	51,0	87,0
Alto	13	13,0	13,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

En la tabla 12 figura 5: Se observó en la variable desempeño laboral, de trabajadores de EsSalud en Jesús María, que 36 (36%) perciben el nivel bajo, 51 (51%) perciben nivel medio, y 13 (13%) manifiestan nivel alto.



Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Nivel de percepción variable desempeño laboral del personal administrativo de la oficina de atención al público del Seguro Social de Salud en Jesús María, 2016.

Primera Dimensión: Eficiencia.

Con respecto a la primera dimensión de la variable desempeño laboral, se presentan los siguientes resultados descriptivos:

Categorización de datos.

Empleando el SPSS.V.22, se categorizan los datos obtenidos y se presentan en tres niveles, producto del análisis de las variables máximo y mínimo obtenido experimentalmente:

Bajo: 4-12

Medio: 12-20

Alto: 20-28

Los resultados sobre la percepción de la dimensión eficiencia se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 13

Niveles de percepción de la dimensión eficiencia de la variable desempeño laboral, en los trabajadores de la Oficina de Jesús María, 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	45	45,0	45,0	45,0
Medio	54	54,0	54,0	99,0
Alto	1	1,0	1,0	1,0
Total	100	100,0	100,0	

En la tabla 13 figura 6: Se observó que la dimensión eficiencia, de la variable desempeño laboral, de trabajadores de EsSalud en Jesús María, que 45 (45%) perciben nivel bajo, 54 (54%) perciben nivel medio, y 1 (1%) manifiestan nivel alto.

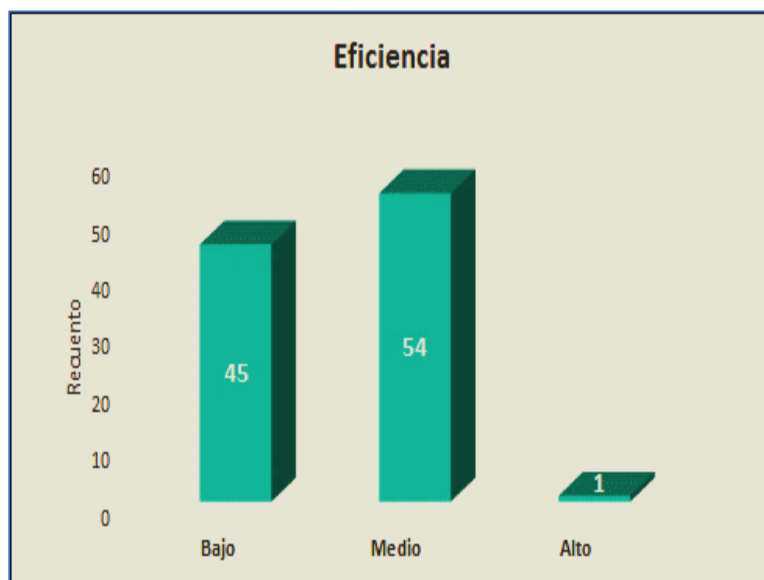


Figura 6. Nivel de percepción de la dimensión eficiencia del personal administrativo de la oficina de atención al público del Seguro Social de Salud en Jesús María, 2016.

Segunda Dimensión: Eficacia.

Con respecto a la segunda dimensión eficacia de la variable desempeño laboral, se presentan los siguientes resultados descriptivos:

Categorización de datos.

Empleando el SPSS, se categorizan los datos obtenidos y se presentan en tres niveles, producto del análisis de las variables máximo y mínimo obtenido experimentalmente:

Bajo: 4-12

Medio: 12-20

Alto: 20-28

Los resultados sobre la percepción de la dimensión eficacia, se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 14

Niveles de percepción de la dimensión eficacia, en los trabajadores de la Oficina de Jesús María, 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	42	42,0	42,0	42,0
Nivel	26	26,0	26,0	68,0
Alto	32	32,0	32,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

En la tabla 14, figura 7: Se observó en la dimensión eficacia, de la variable desempeño laboral, de los trabajadores de EsSalud en Jesús María, que 42 (42%) perciben bajo nivel, 26 (26%) perciben nivel medio, y 32 (32%) perciben nivel alto.

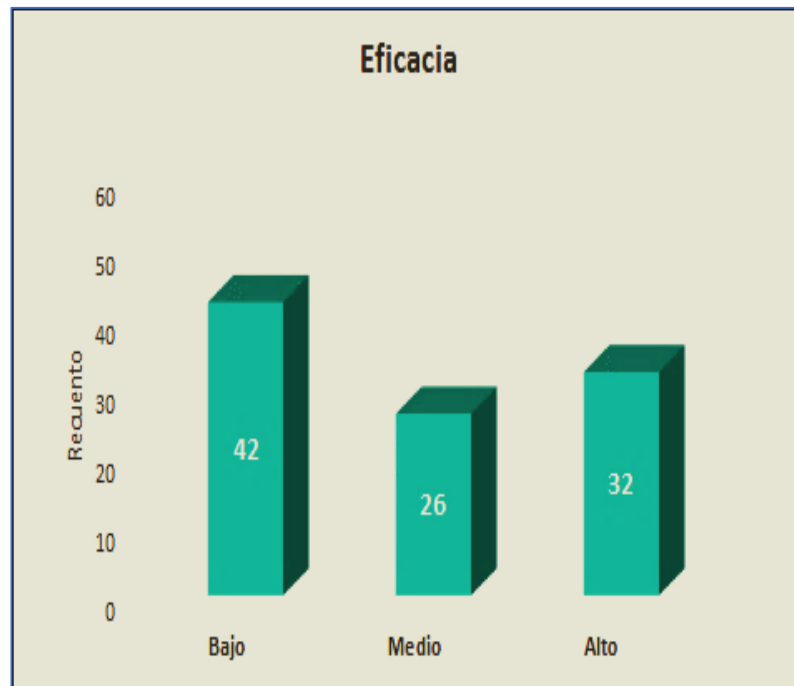


Figura 7. Nivel de percepción de la dimensión eficacia, del personal administrativo de la oficina de atención al público, del Seguro Social de Salud en Jesús María, 2016.

Tercera Dimensión: Calidad

Con respecto a la tercera dimensión calidad, de la variable desempeño laboral, se presentan los siguientes resultados descriptivos:

Categorización de datos.

Empleando el SPSS.V.22, se categorizan los datos obtenidos y se presentan en tres niveles, producto del análisis de las variables máximo y mínimo obtenido experimentalmente:

Bajo: 4-12

Medio: 12-20

Alto: 20-28

Los resultados sobre la percepción de la dimensión calidad, se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 15

Niveles de percepción de la dimensión calidad, en los trabajadores de la Oficina de Jesús María, 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	71	71,0	71,0	71,0
Válidos Medio	29	29,0	29,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

En la tabla 15 figura 8: Se observó en la dimensión calidad de la variable desempeño laboral, de los trabajadores de EsSalud en Jesús María, que 71 (71%) perciben nivel alto, y 29 (29%) perciben nivel medio.

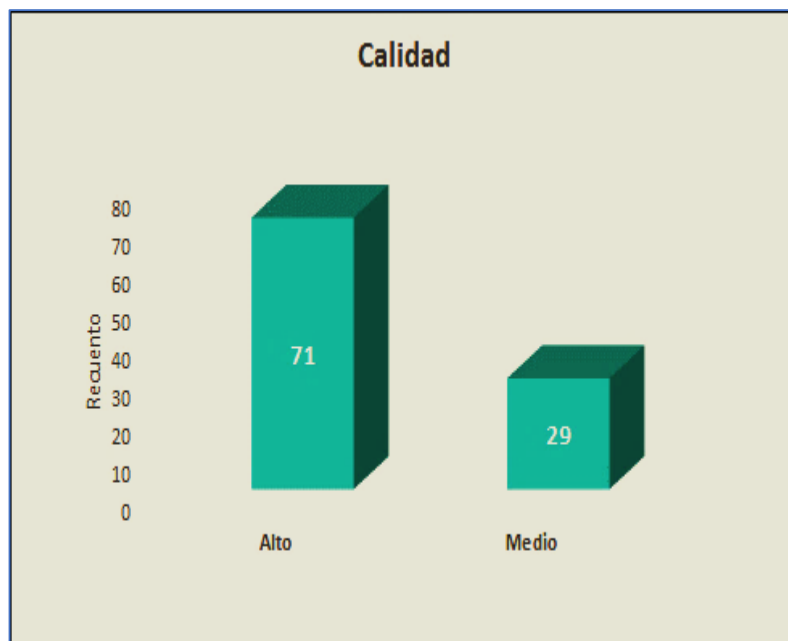


Figura 8. Nivel de percepción de la dimensión calidad, del personal administrativo de la oficina de atención al público, del Seguro Social de Salud en Jesús María, 2016.

3.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general.

H0: No existe relación entre la variable valores éticos y la variable desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Atención al Público de EsSalud en Jesús María, Lima, 2016.

H1: Existe relación entre la variable valores éticos y la variable desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Atención al Público de EsSalud en Jesús María, Lima, 2016.

Nivel de significación.

El nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$

Que corresponde a un nivel de confiabilidad del 96%

Regla de decisión.

El nivel de significación “ p ” es menor que α , rechazar H_0

El nivel de significación “ p ” no es menor que α , no rechazar H_0

Prueba estadística.

Tabla 16

Correlación entre la percepción de la variable valores éticos y la variable desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la oficina de atención al público de EsSalud en Jesús María, 2016.

		<i>Correlaciones</i>		
			Valores Éticos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Valores Éticos	Coefficiente de correlación	1,000	,077
		Sig. (unilateral)	.	,222
		N	100	100
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,077	1,000
		Sig. (unilateral)	,222	.
		N	100	100

Decisión estadística

Debido a que la significancia de p (unilateral) = 0.222 es mayor que 0.05, no se rechaza la H_0 .

Por lo tanto, existen evidencias para afirmar que existe correlación entre la variable valores éticos, y la variable de desempeño laboral.

Análisis de confiabilidad del instrumento: Variable valores éticos

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
,695	,646	21

Estadísticos total-elemento

	<i>Correlación elemento-total corregido</i>	<i>Alfa de Cronbach si se elimina el elemento</i>
I1	,070	,698
I2	,591	,659
I3	,074	,701
I4	,479	,667
I5	,507	,667
I6	,530	,647
I7	,610	,632
I8	,251	,722
I9	,358	,674
I10	,301	,682
I11	,357	,674
I12	,006	,701
I13	,419	,730
I14	,668	,653
I15	,125	,694
I16	,287	,682
I17	,301	,693
I18	,148	,693
I19	,570	,650
I20	,119	,704
I21	,120	,711

Análisis de confiabilidad del instrumento: Variable Desempeño laboral

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
,917	,918	21

Estadísticos total-elemento

	Correlación elemento-total corregido	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
I1	,456	,926
I2	,053	,921
I3	,926	,903
I4	,349	,918
I5	,512	,915
I6	,926	,903
I7	,064	,924
I8	,789	,912
I9	,453	,916
I10	,604	,913
I11	,136	,919
I12	,943	,902
I13	,943	,902
I14	,899	,904
I15	,887	,911
I16	,089	,921
I17	,953	,910
I18	,953	,910
I19	,953	,910
I20	,953	,910
I21	,413	,916

Hipótesis específica.

H0: No existe relación entre la variable valores éticos y la variable desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Atención al Público de EsSalud en Jesús María, 2016.

H1: Existe relación entre la variable valores éticos y la variable desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Atención al Público de EsSalud en Jesús María, 2016.

Nivel de significación.

El nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$

Que corresponde a un nivel de confiabilidad del 96%

Regla de decisión.

El nivel de significación " p " es menor que α , rechazar H_0

El nivel de significación " p " no es menor que α , no rechazar H_0

Existe una asociación entre el nivel de la variable valores éticos y el nivel de la variable desempeño laboral, del personal administrativo de la Oficina de atención al Público EsSalud en Jesús María, 2016, se observó que, en la variable ética, se percibe alto 45 (45%) la dimensión prohibiciones, y en la variable desempeño laboral se percibe alto 71 (71%) la dimensión calidad.

IV. Discusión

En cuanto a la prueba de hipótesis el valor es de ,646 con una significancia de 0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe una asociación significativa entre el nivel de valores éticos y desempeño laboral de los trabajadores de la oficina de atención al público de EsSalud, en Jesús María, año 2016.

La prueba de correlación rho de Spearman, nos permitió determinar la muestra, se aplicó, el coeficiente de Pearson y el Alpha de Cronbach, se utilizó el método estadístico en sus dos niveles, descriptivo e inferencial, considerando los protocolos de tabulación y organización de los datos en una matriz.

Al respecto; Alvarado (2011), refirió que los valores de responsabilidad, solidaridad, respeto, y otros, durante el desarrollo de la prestación del servicio a los ciudadanos de la administración pública, tienen gran importancia dentro de la institución, porque definen el ejercicio de los valores éticos de las personas de la organización, que involucra a los usuarios, funcionarios públicos, y la sociedad.

Chiavenato (2012) Los objetivos de la organización se logran mediante el desarrollo de un proceso continuo que la empresa deberá optar, por la capacitación en universidades corporativas o virtuales, promover cambios, afrontar desafíos laborales y empresariales, utilizar metodologías de educación a distancia y tecnología informática para mejorar el desempeño laboral, que repercuta positivamente en la organización, y participar en el aprendizaje no necesariamente en un lugar físico.

Los hallazgos indicaron que, en la variable valores éticos en sus dimensiones principios, deberes y obligaciones, la percepción es 59% nivel bajo, 41% nivel medio; y en la variable desempeño laboral con sus dimensiones eficiencia, eficacia y calidad, la percepción es 36% nivel bajo, 51% nivel medio y 13% nivel alto. Por lo tanto, existe correlación débil entre la variable valores éticos y desempeño laboral de los trabajadores administrativos la Oficina de Atención al Público de EsSalud, Jesús María, en el año 2016.

V. Conclusión

PRIMERA: El coeficiente de correlación entre la variable valores éticos y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de atención al Público de EsSalud, en Jesús María, 2016, permiten afirmar que existen pocas evidencias de correlación entre ambas variables.

SEGUNDO: El coeficiente de correlación entre la dimensión principios de la variable valores éticos, y la dimensión eficiencia de la variable desempeño laboral, permiten afirmar que existen pocas evidencias de correlación entre ambas variables.

TERCERO: El coeficiente de correlación entre la dimensión deberes de la variable los valores éticos, y la dimensión eficiencia de la variable de desempeño laboral, permiten afirmar que existen pocas evidencias de correlación entre ambas variables.

CUARTA: El coeficiente de correlación entre la dimensión prohibiciones de la variable los valores éticos, y la dimensión calidad de la variable desempeño laboral, permiten afirmar que existen pocas evidencias de correlación entre ambas variables.

VI. Recomendaciones

PRIMERA: Al existir pocas evidencias de correlación entre estas variables valores éticos y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de atención al Público EsSalud en Jesús María, 2016, se recomienda que se establezcan la aplicación de disposiciones internas institucional, para alcanzar los objetivos de la organización, y se cumpla con la misión institucional forjando normas de conductas laborales, a fin de optimizar los servicios administrativos internos, y externos de atención al usuario.

SEGUNDO: Al existir pocas evidencias de correlación entre la dimensión principios de la variable valores éticos y la dimensión eficiencia de la variable desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Atención al Público de EsSalud, en Jesús María, se recomienda aplicar la gestión por resultados y control de las normas de los valores éticos en el desempeño laboral, para garantizar la confiabilidad de la información, promover el mejoramiento de la gestión en los servicios, direccionándolo en la atención al público.

TERCERO: Al existir pocas evidencias de correlación entre la dimensión deberes de la variable valores éticos y la dimensión eficacia de la variable desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Atención al Público de EsSalud, en Jesús María, 2016, se recomienda impulsar el logro de los objetivos planificados y la calidad del desempeño laboral, que favorecerá a mejorar la competitividad del servicio y recursos, los procesos de atención y humanización al usuario.

CUARTA: Al existir pocas evidencias de correlación entre la dimensión prohibiciones de la variable valores éticos y dimensión calidad de la variable desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Atención al Público de EsSalud, en Jesús María, 2016, se recomienda evaluar y controlar la ejecución de los servicios y de los bienes institucionales, implementar e integrar la red de consultas ágiles a nivel nacional, establecer un sistema gerencial de fácil acceso público y de gestión transparente.

VII. Referencias

Referencias bibliográficas.

Alvarado, L. (2011) *Reflexiones Teóricas: Valores Éticos en la Prestación de Servicios de la Administración Pública*. Tesis de maestría en gerencia pública. Venezuela: Gestión y Gerencia Vol. 5 No. 2 Agosto 2011. Recuperado de: <http://www.ucla.edu.ve/DAC/investigacion>.

Arrué, J. (2017, enero. *Análisis de la Calidad del Servicio de Atención en la Oficina Desconcentrada de Osiptel Loreto, Perú*. Repositorio Institucional UNAP <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/3744>. 2017-01.

Bautista, D. (2009, marzo) *Ética Pública y Buen Gobierno. Fundamentos, estado de la cuestión y valores para el servicio público Instituto de Administración Pública del Estado de México, A.C (1a. ed.)* Toluca, México, ISBN: 978-968-6452-92-3.

Bonnefoy, J. Armijo, M. (2005) *Manuales de Indicadores de desempeño en el sector público (Serie 45)* Impreso en Naciones Unidas, Santiago de Chile.

Código de ética del personal del Seguro Social de Salud. EsSalud. Reglamento D.S.N°033-2005-PCM de la *Ley del Código de Ética de la Función Pública Ley N°27815*. (2005, abril 19) Diario Oficial El Peruano. Lima Perú.

Connock. S.&Johns, T. (1995) *Ethical Leadership*. London: Editorial Chartered Institute of Personnel and Development. ASIN: B008043SU2.

Cooperación Alemana al Desarrollo en el Perú. GIZ (2015, enero) *Principios, Deberes y Prohibiciones Éticas en la Función Pública. Guía para Funcionarios y Servidores del Estado (1ª ed.)* Lima: Talleres gráficos de Tarea Asociación Gráfica Educativa.

Cortina, A. (1994) *Ética De La Empresa (Unidad 13) pag.236: Claves Para Una Nueva Cultura Empresarial*. Madrid: Trotta ISBN.

- Chiavenato I. (2012) *Administración de recursos humanos* (5ª ed.) Santa Fé de Bogotá Colombia. Editora McGraw-Hill. Editorial Nomos SA. ISBN: 958-41-0037-8.
- Chiavenato I. (2012) *Gestión del Talento Humano*, México DF. Editora McGraw-Hill.
- Daena (2016, abril) *Propuesta de un modelo ético de gestión de recursos humanos* ("Vohu-Khshathra") Daena: Revista Internacional de Buena Conciencia. 11 (1) 168-176. Abril 2016. ISSN 1870 México.
- Daft (2005) *La primera amenaza para las relaciones humanas son las diferencias personales e intergrupales*. (p. 28).
- De Bono, E. (2010) *Las Seis Medallas de Valor*. México. Copyright Trenova.
- Dussel, E. (1998) *Ética de la Liberación en la Edad de la Globalización y de la Exclusión.*, Editorial Trotta, Madrid, Universidad Metropolitana.
- Elxpuru, I. y Medrano, C. (2001) *Desarrollo de los Valores*. España. Mensajero Ediciones. ISBN: 977-84-271-2425-7.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, M., (2014) *Metodología de la investigación*. (6ª ed.) México D.F. McGraw Hill.
- Jiménez, J. (2008) Libro *El Valor de los Valores*. Publicación de Cograf Comunicaciones ISBN 978-980-12-3474-6. Caracas-Venezuela.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Villagómez, A., (2011) *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis* (2ª ed.) Lima - Perú – CEPREDIM UNMSM.

Presidencia del Consejo de Ministros. Ley N° 30057, *Ley del Servicio Civil*. (2013, julio 03) Diario Oficial El Peruano. Lima-Perú.

Recuperado de: www.servir.gob.pe/servicio-civil/ley-del-servicio-civil/

Presidencia del Consejo de Ministros. (2009 agosto) *Ética de la Función Pública y Buen Gobierno* (1ª ed.). Perú. Editorial e Imprenta Diskcopy EIRL.

Recuperado de: <http://www.mesadeconcertacion.org.pe/sites/default/files>.

Presidencia del Consejo de Ministros. *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*, Ley N° 27658.

Recuperado de: Normas legales, El Peruano (2002, enero 30) 21537-216540 Lima, Perú.

Presidencia del Consejo de Ministros. (2002, agosto13) *Ley del Código de Ética de la Función Pública Ley N°27815* y su Reglamento D.S.N°033-2005-PCM (2005, abril 19). Diario Oficial El Peruano. Lima Perú.

Robbins (2004) *Comportamiento Organizacional* (10ª ed.). México: Pearson Educación.

Seguro Social de Salud (2016). Base de *Base de datos de la Sub Gerencia de Sucursales de Gerencia Central de Seguros, Lima*.

Sílíceo, Cásares y González (2000:51). *Argumentan que los valores son conceptos de normas prácticas*.

Sovero, F. (2010). *Ética, Urbanidad y Valores*. Lima. Editorial San Marcos ISBN: 9786123022273.

Temple, I. (2017, febrero 03). *Integridad, ética y valores son la base de nuestra marca personal*. Diario El Comercio.

VIII. Apéndice

"Apéndice A"

Matriz de Consistencia

TITULO: Valores éticos y desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de atención al público del Seguro Social de Salud en Jesús María, 2016.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA / DISEÑO
<p>GENERAL: ¿Cuál es la relación entre los valores éticos y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Atención al Público de EsSalud en Jesús María, 2016?</p> <p>ESPECIFICOS:</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre la dimensión principios y eficiencia, del personal administrativo de la Oficina de atención al público de EsSalud en Jesús María, 2016?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre la dimensión deberes y eficacia del personal administrativo de la Oficina de atención al público de EsSalud en Jesús María, 2016?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre la dimensión de prohibiciones y calidad, del personal administrativo de la Oficina de Atención al Público de EsSalud en Jesús María, 2016?</p>	<p>GENERAL: Determinar la relación que existe entre los valores éticos y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Atención al Público de EsSalud en Jesús María, 2016.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>1. Describir el nivel de relación entre la dimensión principios y eficiencia del personal administrativo de la Oficina de Atención al Público de EsSalud en Jesús María, 2016.</p> <p>2. Describir el nivel de relación entre la dimensión deberes y eficacia, del personal administrativo de la Oficina de Atención al Público de EsSalud en Jesús María, 2016.</p> <p>2. Describir el nivel de relación entre la dimensión prohibiciones y calidad, del personal administrativo de la Oficina de Atención al Público de EsSalud en Jesús María, 2016.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL: Existe una relación entre la variable valores éticos y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Atención al Público de EsSalud en Jesús María, 2016.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>1. Existe relación entre la dimensión principios y eficiencia del personal administrativo de la Oficina de Atención al Público de EsSalud, en Jesús María, 2016.</p> <p>2. Existe relación entre la dimensión deberes y eficacia del personal administrativo de la Oficina de Atención al Público de EsSalud, en Jesús María, 2016</p> <p>3. Existe relación entre la dimensión prohibiciones y calidad del personal administrativo de la Oficina de Atención al Público de EsSalud, en Jesús María, 2016.</p>	<p>VARIABLE Valores Éticos</p> <p><u>Definición conceptual:</u> "Ideales que dan sentido a nuestras vidas, expresados a través de las prioridades que elegimos, que se reflejan en la conducta humana y que constituyen la esencia de lo que da significado a la persona, que nos mueven y nos motivan" (Elexpuru y Medrano, 2001)</p> <p>VARIABLE Desempeño Laboral</p> <p><u>Definición conceptual:</u> Chiavenato (2012). Para lograr los objetivos de la organización con el desarrollo de un proceso continuo, la capacitación no debe ocurrir una sola vez, y la empresa deberá optar por las universidades corporativas o virtuales cruzando fronteras de la organización, utilizando metodologías educativas a distancia, con tecnología informática en el cual los trabajadores mejoren su desempeño laboral y que este repercuta positivamente en la organización.</p>	<p>Tipo de estudio: Descriptivo, correlacional</p> <p>Diseño del estudio: No experimental, descriptivo, de corte transversal.</p> <p>POBLACION Y MUESTRA Población: 100 Muestra: probabilístico no intencional: 67 trabajadores.</p> <p>Método de investigación: Hipotético, Deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Cuestionarios de recojo de información. Escala tipo Likert.</p> <p>Métodos de análisis de datos: Se usó el software SPSS Versión 22. Se realizó los cálculos de la media aritmética, la desviación estándar.</p> <p>Prueba estadística Rho de Spearman para determinar asociación entre el nivel de valores éticos y desempeño laboral.</p>

“Apéndice B”

INSTRUMENTO: VALORES ÉTICOS								
<p>La presente técnica del cuestionario, busca recoger información relacionada a los VALORES ÉTICOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA OFICINA DE ATENCION AL PUBLICO DE ESSALUD EN JESUS MARIA, 2016, en la cual se les solicitó a los trabajadores de diversos regímenes laborales que elijan la respuesta que consideren apropiadas a las preguntas que se les presentó, y a la cual deberán marcarla con un aspa (X). La técnica aplicada fue anónima y se les agradeció su grata colaboración.</p> <p>1 Siempre 2 De vez en cuando 3 Nunca 4 No opina</p>								
CUESTIONARIO					VALORACION			
					1	2	3	4
N°	PRINCIPIOS				S	DVC	N	NO
1	Respeto. - ¿Considera usted que sus compañeros de trabajo de EsSalud, demuestran respeto a los asegurados y usuarios cuando los atiende?							
2	Probidad.- ¿El trabajador de EsSalud, demuestra bondad, rectitud, actúa con integridad y honradez cuando se relaciona con el usuario?							
3	Eficiencia. - ¿El trabajador público de EsSalud, cumple con los objetivos y metas de la Institución utilizando los recursos disponibles de acuerdo a los estándares establecidos?							
4	Idoneidad.- El trabajador de la Oficina de Atención al público de EsSalud, al ejercer sus labores demuestra estar capacitado para cumplir su trabajo?							
5	Veracidad.- ¿Usted considera que el trabajador de EsSalud, se conduce con los asegurados y compañeros de trabajo con un desarrollo pleno de sus capacidades naturales?							
6	Lealtad y obediencia. - ¿Diga si el trabajador de EsSalud que atiende al público, actúa con fidelidad y solidaridad hacia todos los que conforman la institución, cumpliendo las órdenes que le imparta el jefe dentro de las formalidades del servicio que se vinculan con las funciones del cargo?							
7	Justicia y equidad.- ¿Considera usted que el trabajador de EsSalud actúa con justicia y equidad cuando atiende a los asegurados en solución de asuntos administrativos y procurando satisfacer los intereses de la institución?							
DEBERES					1	2	3	4
8	Neutralidad.- ¿El trabajador de EsSalud de la Oficina de Jesús María que atiende al público actúa en forma justa, imparcial y cortés, en sus relaciones con los ciudadanos y el público en general?							
9	Transparencia.- ¿Considera usted que los empleados de EsSalud que atienden al público brindan clara información relacionada a los actos internos y externos de la institución, por el acceso de la información a los ciudadanos?							
10	Discreción.- ¿El trabajador público de la Oficina de Jesús María en el ejercicio de sus labores difunde información que hubiera sido calificada como reservada o confidencial de acuerdo a las disposiciones legales vigentes?							
11	Igualdad.- ¿El personal de EsSalud, en algún momento o circunstancia da preferencia, discrimina a alguna persona o grupo de personas, abusa del poder y de la autoridad otorgada?							
12	Ejercicio adecuado del cargo. – ¿El funcionario de EsSalud se vale del cargo para influir en una persona o un trabajador con el objeto de conseguir un beneficio indebido o ilegal, directo, o indirecto para sí o para una tercera persona natural o jurídica?							
13	Uso adecuado de los bienes.- ¿Considera usted, que el personal de EsSalud, de la Oficina de atención al público en Jesús María, hace mal uso de los bienes o servicios de la institución?							
14	Responsabilidad y seguridad, - ¿Usted considera que el personal de EsSalud, de la Oficina de atención al público desempeñan sus obligaciones y funciones con honestidad, integridad conforme a las leyes, reglamentos y demás normas administrativas?							

PROHIBICIONES		1	2	3	4
15	Conflicto de interés.- ¿Responda si el personal de EsSalud, al ejercer sus funciones toma actitudes que anteponen al interés colectivo, por el interés personal, para beneficiar indebidamente a otra persona natural o jurídica y que pueda afectar la dignidad del trabajador?				
16	Infidencia.- ¿Considera usted que el personal de EsSalud, de la Oficina de atención al público en Jesús María, utiliza para provecho personal, información, documento, dato u otro tipo de conocimiento o noticia adquiridos en el ejercicio de la función pública?				
17	Mal uso de información privilegiada.- ¿El funcionario de EsSalud utiliza su nivel para hacer mal uso de la información que la Entidad produce, y que no es requerida por su función o cargo que desempeña?				
18	Pagos impropios o recepción de dádivas u obsequios.- ¿Acepta el personal de EsSalud, cosas, pagos que se dan sin obligación, por generosidad, por recompensa o con intentos de asegurar un silencio?				
19	Presiones, amenazas o acoso. - ¿El funcionario de EsSalud realiza acciones con desigualdad o diferencias indebidas, privilegios, gracias, para su provecho, utilidad o beneficio, bajo amenaza o presión al trabajador?				
20	Nepotismo.- ¿El funcionario de EsSalud interviene en actividades que pudiesen generar conflictos de intereses personales, económicos, financieros, comercial, laboral, o político, para favorecer a su cónyuge, compañero o compañera de hogar o parientes?				
21	Proselitismo político.- ¿El personal de EsSalud, realiza actividades para favorecer intereses personales, ganar adeptos partidarios por intereses económicos y gremiales, con ánimo de lucro, aprovechando las instalaciones, el personal, bienes o recursos de la institución?				

INSTRUMENTO: DESEMPEÑO LABORAL

La presente técnica del cuestionario, busca recoger información relacionada a los VALORES ÉTICOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA OFICINA DE ATENCION AL PUBLICO DE ESSALUD EN JESUS MARIA, 2016, en la cual se les solicitó a los trabajadores de diversos regímenes laborales que elijan la respuesta que consideren apropiadas a las preguntas que se les presentó, y a la cual deberán marcarla con un aspa (X). La técnica aplicada fue anónima y se les agradeció su grata colaboración.

- 1 Siempre
- 2 De vez en cuando
- 3 Nunca
- 4 No opina

CUESTIONARIO		VALORACION			
		1	2	3	4
N°	EFICIENCIA	S	DVC	N	NO
1	¿Usted percibe que el personal de EsSalud, demuestra empatía con el usuario cuando lo atiende?				
2	¿El empleado de EsSalud, demuestra respeto cuando se relaciona con el usuario?				
3	¿Considera que el personal de EsSalud, mantiene equidad en sus relaciones administrativas mientras presta el servicio al usuario?				
4	¿El personal de EsSalud, de la Oficina de Atención al público es leal a sus principios, a su Jefe, su Institución y a sus compañeros de labores?				
5	¿Usted considera que el personal de EsSalud, se identifica y solidariza con los objetivos de la Institución?				

6	¿El personal de EsSalud, se desenvuelve con autenticidad en sus relaciones laborales y compañeros de la institución y con los externos dejando de lado las ventajas personales y de terceros?				
7	¿Considera que el personal de EsSalud, actúa en forma imparcial, recta, honrada y honesta procurando satisfacer los intereses de la Entidad, asegurados y proveedores, desechando el provecho o ventaja personal a favor propio o de terceras personas?				
EFICACIA		1	2	3	4
8	¿Sus compañeros de trabajo se presentan puntualmente a la Oficina de atención al público?				
9	¿El patrimonio destinado al trabajador de EsSalud es debidamente de uso adecuado por el trabajador o permite que otros los empleen para fines particulares?				
10	¿El funcionario de EsSalud, actúa con represalias o ejerce coacción al trabajador de la Institución?				
11	¿El personal de EsSalud, se involucra en actividades que pueden afectar la imagen de la Institución?				
12	¿El personal de EsSalud, es absolutamente imparcial en asuntos políticos, económicos u otra índole en el desempeño de sus funciones?				
13	¿El personal de EsSalud, actúa con transparencia al realizar su labor y actos públicos, y son pasibles de conocimiento de toda persona natural o jurídica?				
14	¿El personal de EsSalud, guardar reserva sobre hechos o informaciones de los que tenga conocimiento en el ejercicio de sus funciones?				
CALIDAD		1	2	3	4
15	¿El personal de EsSalud, tiene actitudes que puedan afectar la dignidad del trabajador o inducirlo a la realizar acciones dolosas, ejerciendo discriminación, presión, amenaza o acoso sexual o laboral contra otros servidores o terceros durante el ejercicio de sus funciones en EsSalud?				
16	¿El personal de EsSalud, utiliza el cargo en forma directa o indirecta en algún proceso de selección, para favorecer a sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y por razón de matrimonio incluyendo las uniones?				
17	¿Diga si el personal de EsSalud aprovecha su nivel funcional para hacer mal uso de la información que EsSalud, produzca y que no es requerida por su función o cargo que desempeña?				
18	¿El personal de EsSalud, obtiene dinero, premios, comisiones, ventajas, participación, concesiones o cualquier otro beneficio similar de parte de un tercero, de proveedores, postores, o contratistas de bienes, servicios u obras que pudieran comprometer las decisiones institucionales, o el ejercicio de las funciones asignadas?				
19	¿El personal de EsSalud, divulga información a la que como trabajador de EsSalud tiene acceso en el ejercicio de su actividad funcional, obligación que subsiste aún después de cesar en sus funciones?				
20	¿El personal de EsSalud, participa o se relaciona en situaciones de interés personal, laboral y económico que pudieran estar en conflicto con el cumplimiento de los deberes, funciones y labores a su cargo?				
21	¿El personal de EsSalud, realiza actividades de proselitismo político a través de la utilización de sus labores o por medio de la utilización de infraestructura, bienes o recursos de la institución?				

Apéndice C

Base de datos de las variables Valores Éticos y Desempeño laboral.

Encuestado	Valores éticos			Dimensión 1	Desempeño laboral			Dimensión 2	Valores éticos			Desempeño laboral				
	Principios	Deberes	Prohibiciones	Total	Principios	Deberes	Prohibiciones	Total	D11	D12	D13	V1	D21	D22	D23	V2
1	8	14	19	41	8	9	19	36	1	2	2	1	1	1	2	1
2	8	11	22	41	7	9	21	37	1	1	3	1	1	1	3	1
3	16	16	20	52	9	13	20	42	2	2	2	2	1	2	2	1
4	9	11	21	41	9	7	21	37	1	1	3	1	1	1	3	1
5	11	15	19	45	12	10	20	42	1	2	2	2	1	1	2	1
6	8	13	17	38	8	9	19	36	1	2	2	1	1	1	2	1
7	7	11	23	41	13	10	21	44	1	1	3	1	2	1	3	2
8	9	11	19	39	12	12	19	43	1	1	2	1	1	1	2	2
9	7	11	15	33	8	9	19	36	1	1	2	1	1	1	2	1
10	10	11	19	40	8	9	19	36	1	1	2	1	1	1	2	1
11	8	13	24	45	18	10	21	49	1	2	3	2	2	1	3	2
12	14	14	20	48	19	21	24	64	2	2	2	2	2	3	3	3
13	11	14	25	50	15	23	26	64	1	2	3	2	2	3	3	3
14	11	13	20	44	16	19	25	60	1	2	2	2	2	2	3	2
15	8	15	17	40	17	22	27	66	1	2	2	1	2	3	3	3
16	8	13	19	40	19	21	25	65	1	2	2	1	2	3	3	3
17	16	15	20	51	13	21	28	62	2	2	2	2	2	3	3	2
18	8	13	17	38	16	21	25	62	1	2	2	1	2	3	3	2
19	10	12	20	42	13	22	27	62	1	1	2	1	2	3	3	2
20	10	11	21	42	16	18	25	59	1	1	3	1	2	2	3	2
21	10	12	19	41	16	14	24	54	1	1	2	1	2	2	3	2
22	7	13	20	40	9	10	20	39	1	2	2	1	1	1	2	1
23	7	12	15	34	11	10	21	42	1	1	2	1	1	1	3	1
24	8	13	17	38	19	21	25	65	1	2	2	1	2	3	3	3
25	8	13	24	45	10	9	22	41	1	2	3	2	1	1	3	1
26	11	15	19	45	7	9	21	37	1	2	2	2	1	1	3	1
27	11	11	18	40	19	21	25	65	1	1	2	1	2	3	3	3
28	8	12	24	44	8	9	21	38	1	1	3	2	1	1	3	1
29	9	14	19	42	16	19	27	62	1	2	2	1	2	2	3	2
30	8	11	22	41	9	7	21	37	1	1	3	1	1	1	3	1
31	11	15	23	49	19	21	25	65	1	2	3	2	2	3	3	3
32	11	12	21	44	9	13	22	44	1	1	3	2	1	2	3	2
33	8	14	19	41	16	19	27	62	1	2	2	1	2	2	3	2
34	8	11	21	40	8	9	20	37	1	1	3	1	1	1	2	1
35	7	12	15	34	14	21	28	63	1	1	2	1	2	3	3	2
36	10	12	19	41	12	10	20	42	1	1	2	1	1	1	2	1
37	14	14	20	48	13	22	27	62	2	2	2	2	2	3	3	2
38	10	11	21	42	14	18	24	56	1	1	3	1	2	2	3	2
39	16	16	20	52	21	16	24	61	2	2	2	2	3	2	3	2
40	10	12	19	41	14	11	18	43	1	1	2	1	2	1	2	2
41	7	12	23	42	18	17	20	55	1	1	3	1	2	2	2	2
42	8	14	17	39	8	9	20	37	1	2	2	1	1	1	2	1
43	8	11	22	41	13	21	28	62	1	1	3	1	2	3	3	2
44	11	13	20	44	16	18	25	59	1	2	2	2	2	2	3	2
45	11	14	19	44	13	22	25	60	1	2	2	2	2	3	3	2
46	11	15	25	51	7	9	20	36	1	2	3	2	1	1	2	1
47	8	11	21	40	17	22	26	65	1	1	3	1	2	3	3	3
48	8	12	23	43	7	9	20	36	1	1	3	2	1	1	2	1
49	7	12	15	34	13	22	26	61	1	1	2	1	2	3	3	2
50	8	13	19	40	8	9	21	38	1	2	2	1	1	1	3	1

Bajo 12 Bajo 42
Medio 20 Medio 63 21
Alto 28 Alto 84

Encues tado	Valores éticos			Dimensión	Desempeño laboral			Dimensión	Valores éticos			Desempeño				
	Principios	Deberes	Prohibiciones	Total	Principios	Deberes	Prohibiciones	Total	D11	D12	D13	V1	D21	D22	D23	V2
51	10	11	20	41	10	11	23	44	1	1	2	1	1	1	3	2
52	14	12	20	46	13	21	27	61	2	1	2	2	2	3	3	2
53	8	13	17	38	8	9	25	42	1	2	2	1	1	1	3	1
54	10	11	21	42	8	9	20	37	1	1	3	1	1	1	2	1
55	7	12	20	39	7	17	20	44	1	1	2	1	1	2	2	2
56	7	12	23	42	13	22	27	62	1	1	3	1	2	3	3	2
57	8	11	21	40	12	13	21	46	1	1	3	1	1	2	3	2
58	8	13	17	38	8	9	20	37	1	2	2	1	1	1	2	1
59	10	11	19	40	16	18	25	59	1	1	2	1	2	2	3	2
60	11	15	19	45	15	23	26	64	1	2	2	2	2	3	3	3
61	11	15	24	50	8	9	20	37	1	2	3	2	1	1	2	1
62	8	13	18	39	17	22	27	66	1	2	2	1	2	3	3	3
63	13	14	21	48	14	14	23	51	2	2	3	2	2	2	3	2
64	11	12	21	44	8	9	21	38	1	1	3	2	1	1	3	1
65	10	11	21	42	14	14	23	51	1	1	3	1	2	2	3	2
66	7	13	24	44	8	9	20	37	1	2	3	2	1	1	2	1
67	8	11	25	44	13	11	18	42	1	1	3	2	2	1	2	1
68	14	16	20	50	12	12	22	46	2	2	2	2	1	1	3	2
69	8	17	23	48	13	22	26	61	1	2	3	2	2	3	3	2
70	10	11	21	42	13	22	27	62	1	1	3	1	2	3	3	2
71	14	14	20	48	18	17	20	55	2	2	2	2	2	2	2	2
72	11	14	20	45	13	21	28	62	1	2	2	2	2	3	3	2
73	7	15	21	43	9	13	23	45	1	2	3	2	1	2	3	2
74	7	12	23	42	17	22	26	65	1	1	3	1	2	3	3	3
75	7	11	24	42	14	18	24	56	1	1	3	1	2	2	3	2
76	8	13	17	38	15	23	25	63	1	2	2	1	2	3	3	2
77	8	11	21	40	16	18	25	59	1	1	3	1	2	2	3	2
78	7	12	16	35	8	9	20	37	1	1	2	1	1	1	2	1
79	12	12	21	45	14	14	23	51	1	1	3	2	2	2	3	2
80	8	11	22	41	8	9	20	37	1	1	3	1	1	1	2	1
81	11	15	24	50	13	22	26	61	1	2	3	2	2	3	3	2
82	9	13	20	42	15	23	25	63	1	2	2	1	2	3	3	2
83	7	11	21	39	8	9	21	38	1	1	3	1	1	1	3	1
84	12	12	22	46	7	17	20	44	1	1	3	2	1	2	2	2
85	11	11	23	45	12	13	21	46	1	1	3	2	1	2	3	2
86	7	12	20	39	13	22	27	62	1	1	2	1	2	3	3	2
87	8	13	17	38	8	9	24	41	1	2	2	1	1	1	3	1
88	11	12	21	44	8	9	20	37	1	1	3	2	1	1	2	1
89	11	14	20	45	16	18	24	58	1	2	2	2	2	2	3	2
90	8	13	19	40	15	23	26	64	1	2	2	1	2	3	3	3
91	10	11	21	42	14	18	23	55	1	1	3	1	2	2	3	2
92	11	15	24	50	11	12	23	46	1	2	3	2	1	1	3	2
93	14	14	20	48	8	9	20	37	2	2	2	2	1	1	2	1
94	16	16	20	52	17	22	27	66	2	2	2	2	2	3	3	3
95	11	14	19	44	8	9	20	37	1	2	2	2	1	1	2	1
96	10	11	19	40	15	23	25	63	1	1	2	1	2	3	3	2
97	8	11	22	41	8	9	21	38	1	1	3	1	1	1	3	1
98	7	12	15	34	8	9	20	37	1	1	2	1	1	1	2	1
99	8	12	24	44	16	18	25	59	1	1	3	2	2	2	3	2
100	7	11	21	39	13	22	27	62	1	1	3	1	2	3	3	2

Apéndice D

ANEXO 2

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES:

VALORES ÉTICOS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD EN JESÚS MARÍA, 2016.

Variable 1:

VARIABLE: VALORES ÉTICOS

Se definen como las expresiones internas que se exteriorizan en los seres humanos, al actuar frente a otras personas y situaciones, lo cual identifican su conducta, sus ideales, y dan sentido a nuestras vidas, expresados en forma positiva o forma negativa.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE:

1) Principios:

La Política de Modernización de la Gestión Pública, establece principios orientados a la atención al ciudadano, considerando que cada organización establezca medidas institucionales para mejorar el desempeño laboral y lograr el impacto positivo en el ejercicio de la función pública, sobre la base a valores éticos como principal característica del servicio civil, para lograr la transformación hacia un sistema positivo.

2) Deberes:

Los deberes de los trabajadores del sector público, se basan en la prestación de servicio y de la función que desempeña en nombre o al servicio del Estado. El servidor público en cualquier nivel laboral que ejerza, debe mantener conducta absoluta e imparcial, con presencia de la conducta ética en todos sus actos del servicio que requiera de su atención. Para ello debe aplicar las normas y buenas conductas de la política interna de la organización, lograr el desempeño laboral positivo para fortalecer los servicios al ciudadano, lograr los objetivos institucionales y alcanzar la eficiencia de la Gestión del Estado. Ley del Código de Ética de la Función Pública (Ley N° 27815 del 12.08.2002 pg.5).

3) Prohibiciones:

Las estructuras internas de las entidades públicas, tienen orden jerárquico, las que son necesarias se respeten, y se difundan para que los servidores públicos no incurran en infracciones éticas que puedan ocasionar desconfianza en los servicios de la entidad, al determinar la gravedad de las conductas y acciones, sino establecer el cumplimiento de las normas internas del código de ética para procurara generar el cambio organizacional, cultural y humanista.

Variable 2:

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

La dimensión de la variable desempeño laboral, se expresó en la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios de la organización, y en qué medida se logró el cumplimiento de los objetivos, entre otras. Evaluar el desempeño de determinado objetivo para poder tomar las acciones necesarias de corrección y para perfeccionar la gestión. Bonnefoy, (2006) Naciones Unidas CEPAL

DIMENSIONES DE LA VARIABLE:

1) Eficiencia:

Valor ético, que forman parte del compromiso que asume el trabajador de la administración pública en su organización y que influyen en su desempeño laboral, sobre las cuales decide sus acciones y también se integran y armonizan para lograr el bienestar institucional y colectivo en la que la motivación, los conocimientos, experiencias y creencias, se tienen presente.

2) Eficacia:

Las organizaciones públicas, consideran la eficacia en función de los objetivos que se han propuesto, al presupuesto asignado y alineados con la visión definida, las miden por resultados alcanzados, si se cumplieron de manera organizada y ordenada, sobre la base de su prioridad e importancia, el cual debe producir con su gestión un impacto positivo en la población a la que se dirige.

3) Calidad:

Es la mejor de las inversiones, cuando se cumplen los requisitos generales y específicos de los fines de la organización, para satisfacer las necesidades de quienes adquieren un bien y/o servicio, para evitar costos financieros, administrativos, operativos, estratégicos que arrastran a la organización al desprestigio, bajos ingresos, la ausencia de clientes, baja rentabilidad, mas costos de publicidad, competencia en el mercado. Hacer las cosas bien desde el principio es mejor que hacerlas dos veces, porque ahorramos tiempo, inversión y esfuerzo.

ANEXO 3

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Operacionalización: variable valores éticos

DIMENSIONES	INDICADORES	VALIDACION	INSTRUMENTO	NIVEL
1)Principios	• Respeto	Adopta buena actitud hacia los usuarios y compañeros de labor.	Siempre	Independiente
	• Probidad	Actúa con honestidad, integridad y honradez en el trabajo.	Siempre	
	• Eficiencia	Su capacidad le permite lograr mis objetivos con menos recursos	Siempre	
	• Idoneidad	Considera que reúne los requisitos necesarios para desempeñar la tarea encomendada.	Siempre	
	• Veracidad	Sus relaciones laborales son auténticas.	Siempre	
	• Lealtad	Suele ser fiel y agradecido con la persona o entidad, nunca abandono a su suerte a una persona, o grupo.	Siempre	
	• Justicia	A cada persona lo que por derecho le corresponde, sea bueno o malo.	De vez en cuando	
2)Deberes	• Neutralidad	No crea diferencias, en el desempeño de mí labor.	Nunca	
	• Transparencia	Expresa lo que pienso y siento, con claridad	No opina	
	• Discreción	Antes de contar algo, piensa, porque valora el respeto a los demás.	Siempre	
	• Igualdad	Actúa con igualdad ante los demás, para que le traten del mismo modo.	Siempre	
	• Ejercicio adecuado del cargo	Trabaja en equipo o por labor asignada.	De vez en cuando	
	• Uso adecuado de bienes	Protege y cuida mis herramientas de trabajo.		
	• Responsabilidad y seguridad	Acepta las consecuencias de los actos realizados, buenos o malos, en el ámbito personal o laboral.	No opina	
3)Prohibiciones	• Conflicto de intereses	El contexto laboral no le permite relacionarme con terceros.	No opina	
	• Infidencia	No accede a la información confidencial.		
	• Mal uso de información	Tiene en cuenta las directivas internas para evitar problemas	Siempre	
	• Pagos impropios	Sin vínculo laboral con proveedores ni terceros.	Nunca	
	• Presiones, amenazas	Reacción ante las circunstancias en el trabajo para tomar decisiones difíciles	De vez en cuando	
	• Nepotismo	En su trabajo, no tiene familiar ni injerencia en su relación laboral.	Nunca	
	• Proselitismo político	En este tema no tiene relación o actividad alguna.	No opina	

Operacionalización: variable desempeño laboral

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CATEGORIA	NIVEL
1)Eficiencia	• Producción	Menos costos posibles, gestión económica, competencia.	Siempre	Dependiente
	• Actitud	Positiva	Siempre	
	• Conducta	Comportamiento adecuado.	No opina	
	• Respuesta	Evaluaciones de los usuarios y clientes sobre desempeño laboral.	De vez en cuando	
	• Ejecución	Consecuente hasta lograr mi objetivo	Siempre	
	• Efectividad	Esfuerzos para lograr efecto positivo en el trabajo.	Siempre	
	• Satisfacción	Resultado positivo, que los usuarios esperan.	De vez en cuando	
2)Eficacia	• Cumplimiento	Actividades realizadas en tiempo programado	Siempre	
	• Objetivos	Uso de medios correctos para lograrlos	De vez en cuando	
	• Normatividad	Preocupación por reducir lo que se derrocha	Siempre	
	• Conocimiento	Para alcanzar objetivos y resultados.	No opina	
	• Trato	Demostración de educación en la atención al usuario.	Siempre	
	• Logros	Resultado de las estrategias	Siempre	
	• Tareas	Lograr la efectividad en el cumplimiento de las tareas.	No opina	
3)Calidad	• Responsabilidad	Asumir las consecuencias de tus propios actos, es cumplir con las obligaciones contraídas	Siempre	
	• Servicio	Unido a la eficiencia en el usode los recursos disponibles	Siempre	
	• Cortesía	Como objetivo para mejorar la atención al usuario y cliente.	No opina	
	• Capacidad	Para producir trabajo con eficiencia.		
	• Interés	En el desempeño y logro de las labores.	Siempre	
	• Cooperación	Con los compañeros de trabajo y directivos.	Siempre	
	• Equilibrio	El mejor balance entre calidad-eficiencia, capaz de lograr beneficios.		

ANEXO 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE VALORES ÉTICOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ESSALUD EN JESUS MARIA, 2016

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
PRINCIPIOS								
1	Respeto. - ¿Considera usted que sus compañeros de trabajo de EsSalud, demuestran respeto a los asegurados y usuarios cuando los atiende?	✓		✓		✓		
2	Probidad.- ¿El trabajador de EsSalud, demuestra bondad, rectitud, actúa con integridad y honradez cuando se relaciona con el usuario?	✓		✓		✓		
3	Eficiencia. - ¿El trabajador público de EsSalud, cumple con los objetivos y metas de la Institución utilizando los recursos disponibles de acuerdo a los estándares establecidos?	✓		✓		✓		
4	Idoneidad.- El trabajador de la Oficina de Atención al público de EsSalud, al ejercer sus labores demuestra estar capacitado para cumplir su trabajo?	✓		✓		✓		
5	Veracidad.- ¿Usted considera que el trabajador de EsSalud, se conduce con los asegurados y compañeros de trabajo con un desarrollo pleno de sus capacidades naturales?	✓		✓		✓		
6	Lealtad y obediencia. - ¿Diga si el trabajador de EsSalud que atiende al público, actúa con fidelidad y solidaridad hacia todos los que conforman la institución, cumpliendo las órdenes que le imparta el jefe dentro de las formalidades del servicio que se vinculan con las funciones del cargo?	✓		✓		✓		
7	Justicia y equidad.- ¿Considera usted que el trabajador de EsSalud actúa con justicia y equidad cuando atiende a los asegurados en solución de asuntos administrativos y procurando satisfacer los intereses de la institución?	✓		✓		✓		
DEBERES								
8	Neutralidad.- ¿El trabajador de EsSalud de la Oficina de Jesús María que atiende al público actúa en forma justa, imparcial y cortes, en sus relaciones con los ciudadanos y el público en general?	✓		✓		✓		

9	Transparencia.- ¿Considera usted que los empleados de EsSalud que atienden al público brindan clara información relacionada a los actos internos y externos de la institución, por el acceso de la información a los ciudadanos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
10	Discreción.- ¿El trabajador público de la Oficina de Jesús María en el ejercicio de sus labores difunde información que hubiera sido calificada como reservada o confidencial de acuerdo a las disposiciones legales vigentes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
11	Igualdad.- ¿El personal de EsSalud, en algún momento o circunstancia da preferencia, discrimina a alguna persona o grupo de personas, abusa del poder y de la autoridad otorgada?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
12	Ejercicio adecuado del cargo. – ¿El funcionario de EsSalud se vale del cargo para influir en una persona o un trabajador con el objeto de conseguir un beneficio indebido o ilegal, directo, o indirecto para sí o para una tercera persona natural o jurídica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
13	Uso adecuado de los bienes.- ¿Considera usted, que el personal de EsSalud, de la Oficina de atención al público en Jesús María, hace mal uso de los bienes o servicios de la institución?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
14	Responsabilidad y seguridad, - ¿Usted considera que el personal de EsSalud, de la Oficina de atención al público desempeñan sus obligaciones y funciones con honestidad, integridad conforme a las leyes, reglamentos y demás normas administrativas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
PROHIBICIONES		Si	No	Si	No	Si	No
15	Conflicto de interés.- ¿Responda si el personal de EsSalud, al ejercer sus funciones toma actitudes que anteponen al interés colectivo, por el interés personal, para beneficiar indebidamente a otra persona natural o jurídica y que pueda afectar la dignidad del trabajador?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
16	Infidencia.- ¿Considera usted que el personal de EsSalud, de la Oficina de atención al público en Jesús María, utiliza para provecho personal, información, documento, dato u otro tipo de conocimiento o noticia adquiridos en el ejercicio de la función pública?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
17	Mal uso de información privilegiada.- ¿El funcionario de EsSalud utiliza su nivel para hacer mal uso de la información que la Entidad produce, y que no es requerida por su función o cargo que desempeña?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
18	Pagos impropios o recepción de dádivas u obsequios.- ¿Acepta el personal de EsSalud, cosas, pagos que se dan sin obligación, por generosidad, por recompensa o con intentos de asegurar un silencio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			

19	Presiones, amenazas o acoso. - ¿El funcionario de EsSalud realiza acciones con desigualdad o diferencias indebidas, privilegios, gracias, para su provecho, utilidad o beneficio, bajo amenaza o presión al trabajador?		✓		✓		✓	
20	Nepotismo.- ¿El funcionario de EsSalud interviene en actividades que pudiesen generar conflictos de intereses personales, económicos, financieros, comercial, laboral, o político, para favorecer a su cónyuge, compañero o compañera de hogar o parientes?		✓		✓		✓	
21	Proselitismo político.- ¿El personal de EsSalud, realiza actividades para favorecer intereses personales, ganar adeptos partidarios por intereses económicos y gremiales, con ánimo de lucro, aprovechando las instalaciones, el personal, bienes o recursos de la institución?		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): n/p/m

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Lima, 03 de Dyoto del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: Sotelo Estroza, Carlos DDD D.N.I.: 18168815

Especialidad del evaluador: Ortodoncia - ortodonólogo

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ESSALUD EN JESUS MARIA, 2016

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
EFICIENCIA								
1	¿Usted percibe que el personal de EsSalud, demuestra empatía con el usuario cuando lo atiende?	✓		✓		✓		
2	¿El empleado de EsSalud, demuestra respeto cuando se relaciona con el usuario?	✓		✓		✓		
3	¿Considera que el personal de EsSalud, mantiene equidad en sus relaciones administrativas mientras presta el servicio al usuario?	✓		✓		✓		
4	¿El personal de EsSalud, de la Oficina de Atención al público es leal a sus principios, a su Jefe, su Institución y a sus compañeros de labores?	✓		✓		✓		
5	¿Usted considera que el personal de EsSalud, se identifica y solidariza con los objetivos de la Institución?	✓		✓		✓		
6	¿El personal de EsSalud, se desenvuelve con autenticidad en sus relaciones laborales y compañeros de la institución y con los externos dejando de lado las ventajas personales y de terceros?	✓		✓		✓		
7	¿Considera que el personal de EsSalud, actúa en forma imparcial, recta, honrada y honesta procurando satisfacer los intereses de la Entidad, asegurados y proveedores, desechando el provecho o ventaja personal a favor propio o de terceras personas?	✓		✓		✓		
EFICACIA								
8	¿Sus compañeros de trabajo se presentan puntualmente a la Oficina de atención al público?	✓		✓		✓		
9	¿El patrimonio destinado al trabajador de EsSalud es debidamente de uso adecuado por el trabajador o permite que otros los empleen para fines particulares?	✓		✓		✓		
10	¿El funcionario de EsSalud, actúa con represalias o ejerce coacción al trabajador de la Institución?		✓		✓		✓	
11	¿El personal de EsSalud, se involucra en actividades que pueden afectar la imagen de la Institución?		✓		✓		✓	
12	¿El personal de EsSalud, es absolutamente imparcial en asuntos políticos, económicos u otra índole en el desempeño de sus funciones?	✓		✓		✓		

13	¿El personal de EsSalud, actúa con transparencia al realizar su labor y actos públicos, y son pasibles de conocimiento de toda persona natural o jurídica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	¿El personal de EsSalud, guardar reserva sobre hechos o informaciones de los que tenga conocimiento en el ejercicio de sus funciones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CALIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
15	¿El personal de EsSalud, tiene actitudes que puedan afectar la dignidad del trabajador o inducirlo a la realizar acciones dolosas, ejerciendo discriminación, presión, amenaza o acoso sexual o laboral contra otros servidores o terceros durante el ejercicio de sus funciones en EsSalud?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
16	¿El personal de EsSalud, utiliza el cargo en forma directa o indirecta en algún proceso de selección, para favorecer a sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y por razón de matrimonio incluyendo las uniones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
17	¿Diga si el personal de EsSalud aprovecha su nivel funcional para hacer mal uso de la información que EsSalud, produzca y que no es requerida por su función o cargo que desempeña?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
18	¿El personal de EsSalud, obtiene dinero, comisiones o cualquier otro beneficio similar de parte de un tercero, proveedores, postores, de bienes, servicios u obras que pudieran comprometer las decisiones institucionales, o el ejercicio de las funciones asignadas?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
19	¿El personal de EsSalud, divulga información a la que como trabajador de EsSalud tiene acceso en el ejercicio de su actividad funcional, obligación que subsiste aún después de cesar en sus funciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20	¿El personal de EsSalud, participa o se relaciona en situaciones de interés personal, laboral y económico que pudieran estar en conflicto con el cumplimiento de los deberes, funciones y labores a su cargo?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
21	¿El personal de EsSalud, realiza actividades de proselitismo político a través de la utilización de sus labores o por medio de la utilización de infraestructura, bienes o recursos de la institución?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Dplmo

Opinión de aplicabilidad: Aplicable] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Lima, 03 de Agosto del 2014

Apellidos y nombres del juez evaluador: Sr. Toledo Estacio, Carlos DBD D.N.I.: 18168816

Especialidad del evaluador: Terapia - Estomatología

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



ANEXO 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE VALORES ÉTICOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ESSALUD EN JESUS MARIA, 2016

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
PRINCIPIOS								
1	Respeto. - ¿Considera usted que sus compañeros de trabajo de EsSalud, demuestran respeto a los asegurados y usuarios cuando los atiende?	✓		✓		✓		
2	Probidad.- ¿El trabajador de EsSalud, demuestra bondad, rectitud, actúa con integridad y honradez cuando se relaciona con el usuario?	✓		✓		✓		
3	Eficiencia. - ¿El trabajador público de EsSalud, cumple con los objetivos y metas de la Institución utilizando los recursos disponibles de acuerdo a los estándares establecidos?	✓		✓		✓		
4	Idoneidad.- El trabajador de la Oficina de Atención al público de EsSalud, al ejercer sus labores demuestra estar capacitado para cumplir su trabajo?	✓		✓		✓		
5	Veracidad.- ¿Usted considera que el trabajador de EsSalud, se conduce con los asegurados y compañeros de trabajo con un desarrollo pleno de sus capacidades naturales?	✓		✓		✓		
6	Lealtad y obediencia. - ¿Diga si el trabajador de EsSalud que atiende al público, actúa con fidelidad y solidaridad hacia todos los que conforman la institución, cumpliendo las órdenes que le imparta el jefe dentro de las formalidades del servicio que se vinculan con las funciones del cargo?	✓		✓		✓		
7	Justicia y equidad.- ¿Considera usted que el trabajador de EsSalud actúa con justicia y equidad cuando atiende a los asegurados en solución de asuntos administrativos y procurando satisfacer los intereses de la institución?	✓		✓		✓		
DEBERES								
8	Neutralidad.- ¿El trabajador de EsSalud de la Oficina de Jesús María que atiende al público actúa en forma justa, imparcial y cortés, en sus relaciones con los ciudadanos y el público en general?	✓		✓		✓		

9	Transparencia.- ¿Considera usted que los empleados de EsSalud que atienden al público brindan clara información relacionada a los actos internos y externos de la institución, por el acceso de la información a los ciudadanos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	Discreción.- ¿El trabajador público de la Oficina de Jesús María en el ejercicio de sus labores difunde información que hubiera sido calificada como reservada o confidencial de acuerdo a las disposiciones legales vigentes?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
11	Igualdad.- ¿El personal de EsSalud, en algún momento o circunstancia da preferencia, discrimina a alguna persona o grupo de personas, abusa del poder y de la autoridad otorgada?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
12	Ejercicio adecuado del cargo. – ¿El funcionario de EsSalud se vale del cargo para influir en una persona o un trabajador con el objeto de conseguir un beneficio indebido o ilegal, directo, o indirecto para sí o para una tercera persona natural o jurídica?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
13	Uso adecuado de los bienes.- ¿Considera usted, que el personal de EsSalud, de la Oficina de atención al público en Jesús María, hace mal uso de los bienes o servicios de la institución?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
14	Responsabilidad y seguridad.- ¿Usted considera que el personal de EsSalud, de la Oficina de atención al público desempeñan sus obligaciones y funciones con honestidad, integridad conforme a las leyes, reglamentos y demás normas administrativas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
PROHIBICIONES		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Conflicto de interés.- ¿Responda si el personal de EsSalud, al ejercer sus funciones toma actitudes que anteponen al interés colectivo, por el interés personal, para beneficiar indebidamente a otra persona natural o jurídica y que pueda afectar la dignidad del trabajador?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
16	Infidencia.- ¿Considera usted que el personal de EsSalud, de la Oficina de atención al público en Jesús María, utiliza para provecho personal, información, documento, dato u otro tipo de conocimiento o noticia adquiridos en el ejercicio de la función pública?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
17	Mal uso de información privilegiada.- ¿El funcionario de EsSalud utiliza su nivel para hacer mal uso de la información que la Entidad produce, y que no es requerida por su función o cargo que desempeña?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
18	Pagos impropios o recepción de dádivas u obsequios.- ¿Acepta el personal de EsSalud, cosas, pagos que se dan sin obligación, por generosidad, por recompensa o con intentos de asegurar un silencio?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

19	Presiones, amenazas o acoso. - ¿El funcionario de EsSalud realiza acciones con desigualdad o diferencias indebidas, privilegios, gracias, para su provecho, utilidad o beneficio, bajo amenaza o presión al trabajador?		✓		✓		✓	
20	Nepotismo.- ¿El funcionario de EsSalud interviene en actividades que pudiesen generar conflictos de intereses personales, económicos, financieros, comercial, laboral, o político, para favorecer a su cónyuge, compañero o compañera de hogar o parientes?		✓		✓		✓	
21	Proselitismo político.- ¿El personal de EsSalud, realiza actividades para favorecer intereses personales, ganar adeptos partidarios por intereses económicos y gremiales, con ánimo de lucro, aprovechando las instalaciones, el personal, bienes o recursos de la institución?		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Lima, 03 de abril del 2014

Apellidos y nombres del juez evaluador: Ivan José Delgado Gamerra D.N.I.: 10644683

Especialidad del evaluador: Ingeniero Industrial



¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ESSALUD EN JESUS MARIA, 2016

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
EFICIENCIA								
1	¿Usted percibe que el personal de EsSalud, demuestra empatía con el usuario cuando lo atiende?	✓		✓		✓		
2	¿El empleado de EsSalud, demuestra respeto cuando se relaciona con el usuario?	✓		✓		✓		
3	¿Considera que el personal de EsSalud, mantiene equidad en sus relaciones administrativas mientras presta el servicio al usuario?	✓		✓		✓		
4	¿El personal de EsSalud, de la Oficina de Atención al público es leal a sus principios, a su Jefe, su Institución y a sus compañeros de labores?	✓		✓		✓		
5	¿Usted considera que el personal de EsSalud, se identifica y solidariza con los objetivos de la Institución?	✓		✓		✓		
6	¿El personal de EsSalud, se desenvuelve con autenticidad en sus relaciones laborales y compañeros de la institución y con los externos dejando de lado las ventajas personales y de terceros?	✓		✓		✓		
7	¿Considera que el personal de EsSalud, actúa en forma imparcial, recta, honrada y honesta procurando satisfacer los intereses de la Entidad, asegurados y proveedores, desechando el provecho o ventaja personal a favor propio o de terceras personas?	✓		✓		✓		
EFICACIA								
8	¿Sus compañeros de trabajo se presentan puntualmente a la Oficina de atención al público?	✓		✓		✓		
9	¿El patrimonio destinado al trabajador de EsSalud es debidamente de uso adecuado por el trabajador o permite que otros los empleen para fines particulares?	✓		✓		✓		
10	¿El funcionario de EsSalud, actúa con represalias o ejerce coacción al trabajador de la Institución?		✓		✓		✓	
11	¿El personal de EsSalud, se involucra en actividades que pueden afectar la imagen de la Institución?		✓		✓		✓	
12	¿El personal de EsSalud, es absolutamente imparcial en asuntos políticos, económicos u otra índole en el desempeño de sus funciones?	✓		✓		✓		

13	¿El personal de EsSalud, actúa con transparencia al realizar su labor y actos públicos, y son pasibles de conocimiento de toda persona natural o jurídica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	¿El personal de EsSalud, guardar reserva sobre hechos o informaciones de los que tenga conocimiento en el ejercicio de sus funciones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
CALIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿El personal de EsSalud, tiene actitudes que puedan afectar la dignidad del trabajador o inducirlo a la realizar acciones dolosas, ejerciendo discriminación, presión, amenaza o acoso sexual o laboral contra otros servidores o terceros durante el ejercicio de sus funciones en EsSalud?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
16	¿El personal de EsSalud, utiliza el cargo en forma directa o indirecta en algún proceso de selección, para favorecer a sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y por razón de matrimonio incluyendo las uniones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
17	¿Diga si el personal de EsSalud aprovecha su nivel funcional para hacer mal uso de la información que EsSalud, produzca y que no es requerida por su función o cargo que desempeña?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
18	¿El personal de EsSalud, obtiene dinero, comisiones o cualquier otro beneficio similar de parte de un tercero, proveedores, postores, de bienes, servicios u obras que pudieran comprometer las decisiones institucionales, o el ejercicio de las funciones asignadas?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
19	¿El personal de EsSalud, divulga información a la que como trabajador de EsSalud tiene acceso en el ejercicio de su actividad funcional, obligación que subsiste aún después de cesar en sus funciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
20	¿El personal de EsSalud, participa o se relaciona en situaciones de interés personal, laboral y económico que pudieran estar en conflicto con el cumplimiento de los deberes, funciones y labores a su cargo?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
21	¿El personal de EsSalud, realiza actividades de proselitismo político a través de la utilización de sus labores o por medio de la utilización de infraestructura, bienes o recursos de la institución?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

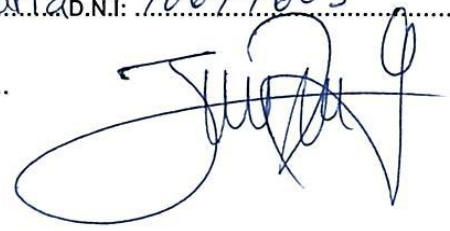
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Lima, 03 de abril del 2014

Apellidos y nombres del juez evaluador: Ivan José Delgado Gamarrá D.N.I.: 10644683

Especialidad del evaluador: Ing. Industrial



¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE VALORES ÉTICOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ESSALUD EN JESUS MARIA, 2016

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
PRINCIPIOS								
1	Respeto. - ¿Considera usted que sus compañeros de trabajo de EsSalud, demuestran respeto a los asegurados y usuarios cuando los atiende?	✓		✓		✓		
2	Probidad.- ¿El trabajador de EsSalud, demuestra bondad, rectitud, actúa con integridad y honradez cuando se relaciona con el usuario?	✓		✓		✓		
3	Eficiencia. - ¿El trabajador público de EsSalud, cumple con los objetivos y metas de la Institución utilizando los recursos disponibles de acuerdo a los estándares establecidos?	✓		✓		✓		
4	Idoneidad.- El trabajador de la Oficina de Atención al público de EsSalud, al ejercer sus labores demuestra estar capacitado para cumplir su trabajo?	✓		✓		✓		
5	Veracidad.- ¿Usted considera que el trabajador de EsSalud, se conduce con los asegurados y compañeros de trabajo con un desarrollo pleno de sus capacidades naturales?	✓		✓		✓		
6	Lealtad y obediencia. - ¿Diga si el trabajador de EsSalud que atiende al público, actúa con fidelidad y solidaridad hacia todos los que conforman la institución, cumpliendo las órdenes que le imparta el jefe dentro de las formalidades del servicio que se vinculan con las funciones del cargo?	✓		✓		✓		
7	Justicia y equidad.- ¿Considera usted que el trabajador de EsSalud actúa con justicia y equidad cuando atiende a los asegurados en solución de asuntos administrativos y procurando satisfacer los intereses de la institución?	✓		✓		✓		
DEBERES								
8	Neutralidad.- ¿El trabajador de EsSalud de la Oficina de Jesús María que atiende al público actúa en forma justa, imparcial y cortés, en sus relaciones con los ciudadanos y el público en general?	✓		✓		✓		

9	Transparencia.- ¿Considera usted que los empleados de EsSalud que atienden al público brindan clara información relacionada a los actos internos y externos de la institución, por el acceso de la información a los ciudadanos?	✓		✓		✓	
10	Discreción.- ¿El trabajador público de la Oficina de Jesús María en el ejercicio de sus labores difunde información que hubiera sido calificada como reservada o confidencial de acuerdo a las disposiciones legales vigentes?		✓		✓		✓
11	Igualdad.- ¿El personal de EsSalud, en algún momento o circunstancia da preferencia, discrimina a alguna persona o grupo de personas, abusa del poder y de la autoridad otorgada?		✓		✓		✓
12	Ejercicio adecuado del cargo. - ¿El funcionario de EsSalud se vale del cargo para influir en una persona o un trabajador con el objeto de conseguir un beneficio indebido o ilegal, directo, o indirecto para si o para una tercera persona natural o jurídica?		✓		✓		✓
13	Uso adecuado de los bienes.- ¿Considera usted, que el personal de EsSalud, de la Oficina de atención al público en Jesús María, hace mal uso de los bienes o servicios de la institución?		✓		✓		✓
14	Responsabilidad y seguridad, - ¿Usted considera que el personal de EsSalud, de la Oficina de atención al público desempeñan sus obligaciones y funciones con honestidad, integridad conforme a las leyes, reglamentos y demás normas administrativas?	✓		✓		✓	
PROHIBICIONES		Si	No	Si	No	Si	No
15	Conflicto de interés.- ¿Responda si el personal de EsSalud, al ejercer sus funciones toma actitudes que anteponen al interés colectivo, por el interés personal, para beneficiar indebidamente a otra persona natural o jurídica y que pueda afectar la dignidad del trabajador?		✓		✓		✓
16	Infidencia.- ¿Considera usted que el personal de EsSalud, de la Oficina de atención al público en Jesús María, utiliza para provecho personal, información, documento, dato u otro tipo de conocimiento o noticia adquiridos en el ejercicio de la función pública?		✓		✓		✓
17	Mal uso de información privilegiada.- ¿El funcionario de EsSalud utiliza su nivel para hacer mal uso de la información que la Entidad produce, y que no es requerida por su función o cargo que desempeña?		✓		✓		✓
18	Pagos impropios o recepción de dádivas u obsequios.- ¿Acepta el personal de EsSalud, cosas, pagos que se dan sin obligación, por generosidad, por recompensa o con intentos de asegurar un silencio?		✓		✓		✓

19	Presiones, amenazas o acoso. - ¿El funcionario de EsSalud realiza acciones con desigualdad o diferencias indebidas, privilegios, gracias, para su provecho, utilidad o beneficio, bajo amenaza o presión al trabajador?		✓		✓		✓	
20	Nepotismo.- ¿El funcionario de EsSalud interviene en actividades que pudiesen generar conflictos de intereses personales, económicos, financieros, comercial, laboral, o político, para favorecer a su cónyuge, compañero o compañera de hogar o parientes?		✓		✓		✓	
21	Proselitismo político.- ¿El personal de EsSalud, realiza actividades para favorecer intereses personales, ganar adeptos partidarios por intereses económicos y gremiales, con ánimo de lucro, aprovechando las instalaciones, el personal, bienes o recursos de la institución?		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Lima, 02 de marzo del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mgtr GP Nicke Oros Flores Buendía D.N.I.: 28603768

Especialidad del evaluador: Gestión Pública

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


NICKE FLORES BUENDIA
 Jefe de la Oficina de Estudios y Gestión de Riesgos de Seguros
 GERENCIA CENTRAL DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS
 EsSalud

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ESSALUD EN JESUS MARIA, 2016

N°	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
EFICIENCIA								
1	¿Usted percibe que el personal de EsSalud, demuestra empatía con el usuario cuando lo atiende?	✓		✓		✓		
2	¿El empleado de EsSalud, demuestra respeto cuando se relaciona con el usuario?	✓		✓		✓		
3	¿Considera que el personal de EsSalud, mantiene equidad en sus relaciones administrativas mientras presta el servicio al usuario?	✓		✓		✓		
4	¿El personal de EsSalud, de la Oficina de Atención al público es leal a sus principios, a su Jefe, su Institución y a sus compañeros de labores?	✓		✓		✓		
5	¿Usted considera que el personal de EsSalud, se identifica y solidariza con los objetivos de la Institución?	✓		✓		✓		
6	¿El personal de EsSalud, se desenvuelve con autenticidad en sus relaciones laborales y compañeros de la institución y con los externos dejando de lado las ventajas personales y de terceros?	✓		✓		✓		
7	¿Considera que el personal de EsSalud, actúa en forma imparcial, recta, honrada y honesta procurando satisfacer los intereses de la Entidad, asegurados y proveedores, desechando el provecho o ventaja personal a favor propio o de terceras personas?	✓		✓		✓		
EFICACIA								
8	¿Sus compañeros de trabajo se presentan puntualmente a la Oficina de atención al público?	✓		✓		✓		
9	¿El patrimonio destinado al trabajador de EsSalud es debidamente de uso adecuado por el trabajador o permite que otros los empleen para fines particulares?	✓		✓		✓		
10	¿El funcionario de EsSalud, actúa con represalias o ejerce coacción al trabajador de la Institución?		✓		✓		✓	
11	¿El personal de EsSalud, se involucra en actividades que pueden afectar la imagen de la Institución?		✓		✓		✓	
12	¿El personal de EsSalud, es absolutamente imparcial en asuntos políticos, económicos u otra índole en el desempeño de sus funciones?	✓		✓		✓		

13	¿El personal de EsSalud, actúa con transparencia al realizar su labor y actos públicos, y son pasibles de conocimiento de toda persona natural o jurídica?	✓		✓		✓		
14	¿El personal de EsSalud, guardar reserva sobre hechos o informaciones de los que tenga conocimiento en el ejercicio de sus funciones?	✓		✓		✓		
CALIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿El personal de EsSalud, tiene actitudes que puedan afectar la dignidad del trabajador o inducirlo a la realizar acciones dolosas, ejerciendo discriminación, presión, amenaza o acoso sexual o laboral contra otros servidores o terceros durante el ejercicio de sus funciones en EsSalud?		✓		✓		✓	
16	¿El personal de EsSalud, utiliza el cargo en forma directa o indirecta en algún proceso de selección, para favorecer a sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y por razón de matrimonio incluyendo las uniones?		✓		✓		✓	
17	¿Diga si el personal de EsSalud aprovecha su nivel funcional para hacer mal uso de la información que EsSalud, produzca y que no es requerida por su función o cargo que desempeña?		✓		✓		✓	
18	¿El personal de EsSalud, obtiene dinero, comisiones o cualquier otro beneficio similar de parte de un tercero, proveedores, postores, de bienes, servicios u obras que pudieran comprometer las decisiones institucionales, o el ejercicio de las funciones asignadas?		✓		✓		✓	
19	¿El personal de EsSalud, divulga información a la que como trabajador de EsSalud tiene acceso en el ejercicio de su actividad funcional, obligación que subsiste aún después de cesar en sus funciones?		✓		✓		✓	
20	¿El personal de EsSalud, participa o se relaciona en situaciones de interés personal, laboral y económico que pudieran estar en conflicto con el cumplimiento de los deberes, funciones y labores a su cargo?		✓		✓		✓	
21	¿El personal de EsSalud, realiza actividades de proselitismo político a través de la utilización de sus labores o por medio de la utilización de infraestructura, bienes o recursos de la institución?		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mstr. GP Nicko Omar Flores Buendía Lima, 02 de marzo del 2017
D.N.I.: 28603768

Especialidad del evaluador: Gestión Pública

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


NICKE FLORES BUENDÍA
Jefe de la Oficina de Estudios y Gestión de Riesgos de Seguros
GERENCIA CENTRAL DE SEGUROS Y PRESES - O.E. ECONÓMICAS


**ARTICULO CIENTIFICO DE INVESTIGACION
VALORES ÉTICOS Y DESEMPEÑO LABORAL**

ARTÍCULO CIENTÍFICO

ELBA VICTORIA CUADROS GARCÍA

Estudio para determinar la relación que existe entre la variable valores éticos y la variable desempeño laboral del personal administrativo de la oficina de atención al público de EsSalud en Jesús María, Lima, 2016.

RESÚMEN

El presente trabajo de investigación ha tenido como objetivo, conocer el grado de asociación entre la conducta ética y desempeño laboral en los trabajadores de EsSalud de la Oficina Jesús María, ha sido de tipo descriptivo correlacional de diseño no experimental, encuestando a 67 trabajadores entre nombrados, contratados y cas, se aplicó la escala de Likert, construyendo baremos que se adecuó a la realidad del universo estudiado, con confiabilidad al 96%, y con recolección de datos de manera colectiva. Los datos obtenidos han sido analizados a través de la estadística descriptiva y se utilizó la prueba de correlación de rho de Spearman, el coeficiente de Pearson y el Alpha de Cronbach, cuyos resultados determinaron que existen pocas evidencias de correlación entre la dimensión de la variable valores éticos y la variable desempeño laboral, en los trabajadores administrativos de EsSalud en Jesús María, Lima 2016.

Palabras clave: valores éticos, desempeño laboral, trabajadores.

Dirección de investigación, Universidad César Vallejo, Lima, Perú
ucv@edu.com.pe

ABSTRACT

Study to determine the relationship between the ethical values variable and the labor performance variable of the administrative staff of EsSalud's public service office in Jesus Maria, Lima 2016.

SUMMARY

The objective of this research was to determine the degree of association

between ethical behavior and work performance in EsSalud employees of the Jesús María Office. Appointed, contracted and Cas, the scale of Likert was applied, constructing scales that adapted to the reality of the studied universe, with reliability to 96%, and collecting data collectively. Data were analyzed through descriptive statistics and the Spearman rho correlation test, Pearson's coefficient and Cronbach's alpha were used, whose results determined that there is little evidence of correlation between the dimension of the variable values Ethical and the variable labor performance, in the administrative workers of EsSalud in Jesús María, Lima 2016.

Key words: ethics, labor performance, workers.

Directorate of research, Universidad César Vallejo, Lima, Perú
ucv@edu.com.pe

Introducción

El presente estudio realizado, somete a un análisis la práctica de los valores éticos, en el ejercicio de los principios, deberes y prohibiciones que se concibe en el proceso de la atención al usuario durante el desarrollo de las actividades laborales, y con la finalidad de determinar las causas y motivos que afectan la calidad del servicio que se brinda al administrado, para poder encontrar la solución y aliviar la situación, que permita enlazar la aplicación de los valores éticos con el desempeño laboral del día a día, eliminando las debilidades y fortaleciendo los servicios para lograr los objetivos institucionales.

Conociendo los factores que afectan directamente al usuario, nos permite corregir fallas administrativas, proponer incentivos, desarrollar nuevos estilos de atención, que conlleven a una posible solución del problema de ausencia de aplicación de los valores éticos en el trabajo, y con el propósito de incorporar en su contexto valores y principios, que contribuyan al desarrollo e integración laboral y social, reforzando los valores personales, e institucionales.

Los objetivos fueron: 1) Determinar de qué manera se relacionan los valores éticos y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la oficina de atención al público en Jesús María de EsSalud. 2) Describir el nivel de relación entre la dimensión principios y eficiencia de los trabajadores administrativos de

EsSalud en Jesús María. 3) Describir el nivel de relación entre la dimensión deberes y eficacia, de los trabajadores administrativos de EsSalud en Jesús María. 4) Describir el nivel de relación entre la dimensión prohibiciones y calidad, de las variables valores éticos y desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Atención al Público de EsSalud en Jesús María, Lima 2016.

Material y métodos

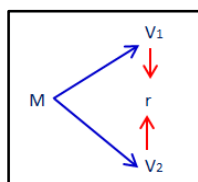
Tipo de Estudio

El presente estudio, fue descriptivo, correlacional, porque se buscó demostrar la existencia de las variables estudiadas, así como también indicar el nivel de correlación entre dichas variables: valores éticos y desempeño Laboral (Fernández y Baptista, 2010).

Diseño del estudio:

En la presente investigación se utilizó el diseño no experimental, transversal, de tipo descriptivo, en relación a dos variables o categorías en un momento determinado (Hernández Sampieri, 2010).

La fórmula del diseño fue:



Dónde: M = Muestra de estudio

O₁ = Variable 1

O₂ = Variable 2

r = Relación entre variables

Población.

Estuvo conformada por los trabajadores administrativos de la Oficina de Atención al Público de EsSalud, en Jesús María, en un total de 100.

Método de Investigación.

Hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo, midiendo diversos aspectos, situaciones y propiedades que son esenciales, y en la que se percibió baja la variable valores éticos en sus dimensiones de: principios, deberes y prohibiciones. Se sometió a un análisis, con el fin de conseguir nuevas evidencias que causan los problemas resaltantes, pero no específicos ni inmediatos, que oriente a conocer y conseguir la resolución de los mismos de validez general (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Ficha Técnica del Inventario.

Para la recolección de datos, se utilizó el instrumento cuestionario, para los trabajadores y usuarios, con el fin de medir las variables valores éticos y desempeño laboral. El método de la investigación, fue de tipo descriptivo y de campo, se obtuvieron datos a primera mano, directa de la realidad laboral, con un equipo de trabajo dotado de los implementos necesarios.

Instrumento 1: Valores éticos aplicará la escala tipo Likert.

Instrumento 2: Desempeño laboral aplicará la escala tipo Likert (adaptado)

Autor: Fernández y Baptista.

Año: 2014.

Validado: Dr. Carlos Sotelo Estacio (2016).

Significación: La escala Valores éticos, adaptado, tiene 3 dimensiones: principios, deberes y prohibiciones, y la escala desempeño laboral adaptado tiene 3 dimensiones: eficiencia, eficacia y calidad.

Extensión: La escala valores éticos y desempeño laboral constan de 21 preguntas, y el adaptado consta de 21 preguntas.

Administración: Individual y colectiva.

Ámbito de Aplicación: Trabajadores de la Oficina de Atención al Público de EsSalud en Jesús María, 2016.

Duración: el tiempo para desarrollar la escala es de aproximadamente 15 minutos.

Puntuación: La escala y valores, se utilizó la escala de Likert.

Escala de Likert:

1= Siempre

2= De vez en cuando

3= Nunca

4= No opina

Métodos de Análisis de la Información.

Para efectos de correlación se aplicó, el coeficiente de correlación de Pearson y el Alpha de Cronbach, se utilizó el método estadístico en sus dos niveles, descriptivo e inferencial, considerando los protocolos de tabulación y organización de los datos en una matriz, en las que los resultados de las frecuencias y porcentajes de las dos variables materia de estudio, se pueden leer en las tablas y figuras. Los datos recogidos, están basados en las hipótesis que mediante la prueba de correlación rho de Spearman.

Resultados

Tabla 1.- *Operacionalización: variable valores éticos*

Dimensiones	Indicador	Items	Escala y valores
Principios	• Respeto	1,2,3,4,	1: Siempre
	• Probidad		
	• Eficiencia	5,6,7	
	• Idoneidad		
	• Veracidad	2: De vez en cuando	
	• Lealtad		
	• Justicia		
Deberes	• Neutralidad	8,9,10,	3: Nunca
	• Transparencia		
	• Discreción	11,12,	
	• Igualdad		
	• Ejercicio adecuado del cargo	13,14	
	• Uso adecuado de bienes		
	• Responsabilidad y seguridad	4: No opina	
• Conflicto de intereses			
• Infidencia			
Prohibiciones	• Mal uso de información	15,16,1	4: No opina
	• Pagos impropios	7,18,	
	• Presiones, amenazas	19,	
	• Nepotismo	20,21	
	• Proselitismo político		

Tabla 2.- *Operacionalización: variable desempeño laboral*

Dimensiones	Indicador	Items	Escala y valores
Eficiencia	• Producción	1,2,3,4,5,6,7	1: Siempre
	• Actitud		
	• Conducta		
	• Respuesta		
	• Ejecución		
	• Efectividad		
	• Satisfacción		
Eficacia	• Cumplimiento	8,9,10,11,12,	2: De vez en cuando
	• Objetivos		
	• Normatividad		
	• Conocimiento		
	• Trato		
	• Logros		
	• Tareas		
Calidad	• Responsabilidad	13,14	3: Nunca
	• Servicio		
	• Cortesía		
	• Capacidad		
	• Interés		
	• Cooperación		
	• Equilibrio		
	• Servicio	15,16,17,18,	4: No opina
	• Cortesía		
	• Capacidad		
	• Interés		
	• Cooperación		
	• Equilibrio		

Discusión

En el presente trabajo se consideró la población de 100 trabajadores de las Oficina de Atención al Público de EsSalud, en Lima, en el año 2016, se encuestó a 67 trabajadores administrativos de la Oficina de Jesús María, que procesaron información de las atenciones diaria en los módulos a los usuarios que realizaron sus trámites durante el año 2016, por el derecho que les asiste por diversos servicios relacionados a la Seguridad Social, sobre prestaciones de salud, maternidad y subsidios.

El resultado, muestra el nivel de percepción de la variable valores éticos en 59(59%) bajo y 41 nivel medio. Sin embargo, en la variable desempeño laboral, la percepción con 36 (36%) nivel bajo, 51(51%) nivel medio y 13(13%) nivel alto. Por lo tanto, existe correlación débil entre la variable valores éticos y desempeño laboral de los trabajadores administrativos que laboran en la Oficina de Atención al Público de EsSalud, Jesús María, durante el año 2016.

Conclusión

Los trabajadores administrativos que laboran en la Oficina de Atención al Público de EsSalud, Jesús María, durante el año 2016, en el desarrollo de sus actividades diarias, predominó la aplicación y cumplimiento práctico de las normas internas institucionales, que se percibe en el desempeño laboral que fluctúa entre alto y medio.

No se percibe relación estadística significativa entre la variable valores éticos y desempeño laboral de los los trabajadores administrativos de la Oficina de Atención al Público de EsSalud, en Jesús María, durante el año 2016.

Existe relación mínima estadísticamente, en la dimensión prohibiciones de la variable valores éticos y la dimensión calidad de la variable desempeño laboral.

Referencias bibliográficas

Alvarado, L. (2011) *Reflexiones Teóricas: Valores Éticos en la Prestación de Servicios de la Administración Pública*. Tesis de maestría en gerencia pública. Venezuela: Gestión y Gerencia Vol. 5 No. 2 Agosto 2011. Recuperado de: <http://www.ucla.edu.ve/DAC/investigacion>.

Bautista, D. (2009, marzo) *Ética Pública y Buen Gobierno. Fundamentos, estado de la cuestión y valores para el servicio público Instituto de Administración Pública del Estado de México, A.C* (1a. ed.) Toluca, México, ISBN: 978-968-6452-92-3.

Código de ética del personal del Seguro Social de Salud. EsSalud. Reglamento D.S.N°033-2005-PCM de la *Ley del Código de Ética de la Función Pública Ley N°27815*. (2005, abril 19) Diario Oficial El Peruano. Lima Perú.

Cooperación Alemana al Desarrollo en el Perú. GIZ (2015, enero) *Principios, Deberes y Prohibiciones Éticas en la Función Pública. Guía para Funcionarios y Servidores del Estado* (1ª ed.) Lima: Talleres gráficos de Tarea Asociación Gráfica Educativa.

Chiavenato I. (2012) *Administración de recursos humanos* (5ª ed.) Santa Fé de Bogotá Colombia. Editora McGraw-Hill. Editorial Nomos SA. ISBN: 958-41-0037-8.

Chiavenato I. (2012) *Gestión del Talento Humano*, México DF. Editora McGraw-Hill.

- Daena (2016, abril) *Propuesta de un modelo ético de gestión de recursos humanos* ("Vohu-Khshathra") Daena: Revista Internacional de Buena Conciencia. 11 (1) 168-176. Abril 2016. ISSN 1870 México.
- Elexpuru, I. y Medrano, C. (2001) *Desarrollo de los Valores*. España. Mensajero Ediciones. ISBN: 977-84-271-2425-7.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, M., (2014) *Metodología de la investigación*. (6ª ed.) México D.F. McGraw Hill.
- Jiménez, J. (2008) Libro *El Valor de los Valores*. Publicación de Cograf Comunicaciones ISBN 978-980-12-3474-6. Caracas-Venezuela.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Villagómez, A., (2011) *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis* (2ª ed.) Lima - Perú – CEPREDIM UNMSM.
- Presidencia del Consejo de Ministros. Ley N° 30057, *Ley del Servicio Civil*. (2013, julio 03) Diario Oficial El Peruano. Lima-Perú.
Recuperado de: www.servir.gob.pe/servicio-civil/ley-del-servicio-civil/
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2009 agosto) *Ética de la Función Pública y Buen Gobierno* (1ª ed.). Perú. Editorial e Imprenta Diskcopy EIRL.
Recuperado de: <http://www.mesadeconcertacion.org.pe/sites/default/files>.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2002, agosto13) *Ley del Código de Ética de la Función Pública Ley N°27815* y su Reglamento D.S.N°033-2005-PCM (2005, abril 19). Diario Oficial El Peruano. Lima Perú.
- Robbins (2004) *Comportamiento Organizacional* (10ª ed.). México: Pearson Educación.
- Seguro Social de Salud (2016). Base de *Base de datos de la Sub Gerencia de Sucursales de Gerencia Central de Seguros, Lima*.
- Temple, I. (2017, febrero 03). *Integridad, ética y valores son la base de nuestra marca personal*. Diario El Comercio.