



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**RELACIÓN ENTRE LA ÉTICA Y LOS NIVELES  
DE CONFIANZA EN LOS SERVIDORES  
PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE CHICLAYO 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTOR  
EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**AUTOR :**

Mg. Lily Patricia Bravo Hidalgo

**ASESOR :**

Dra. Bertila Hernández Fernández

**SECCIÓN**

Derecho

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección Estratégica

**PERÚ – 2018**

**PÁGINA DE JURADO**



---

**Dra. Jackeline Margot Saldaña Millan**

**Presidente**



---

**Dr. Hugo Enrique Huiman Tarrillo**

**Secretario**



---

**Dra. Bertila Hernández Fernández**

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A Dios, quien me guía por el buen camino, y me da la fuerza suficiente para seguir adelante y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre y padre, quienes siempre están brindándome su apoyo incondicional, que me ha permitido ser una persona de bien.

**Lily Patricia**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi hermana Nadia, por su apoyo y colaboración en el presente trabajo.

A mi Asesora Bertila Hernández Fernández, Dr. Carlos Cherre Antón y a todas las personas que contribuyeron con el logro de la presente investigación.

**Lily Patricia**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

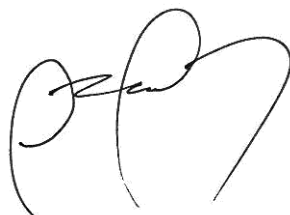
Yo, Lily Patricia Bravo Hidalgo, estudiante del Programa de DOCTORADO EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 16710472, con la tesis titulada: "Relación entre la ética y los niveles de confianza en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 2016".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener 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 falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 08 de Noviembre del 2016.



---

Lily Patricia Bravo Hidalgo.  
DNI 16710472

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **“Relación entre la Ética y los Niveles de Confianza en los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 2016”**. Trabajo que he realizado con la finalidad de que la comunidad Chiclayana, tome conocimiento de la problemática referente a la relación existente entre la ética y la confianza en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, esto a raíz de los cuestionamientos a esta Entidad del Estado, y la percepción de conductas inadecuadas en los servidores públicos quienes prestan servicios a la comunidad.

La Ética, en el desempeño de las funciones de los servidores públicos es importante y necesaria, para el ejercicio de sus labores de manera correcta, basado en valores, principios y deberes, que garanticen al ciudadano un buen servicio, eficiencia y eficacia en la Administración Pública, lo cual se vincula con los niveles de confianza de los ciudadanos en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, que últimamente se encuentra afectada por actos de corrupción, encontrándose seriamente cuestionados por los malos manejos de los bienes del Estado, dejando de lado la ejecución de un trabajo honrado y eficiente, al ser indiferentes con la ética profesional, así como restándole interés al desarrollo del país.

El Nivel de confianza que tengan los ciudadanos en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, permitirá evaluar y medir los valores que se encuentran presentes en los servidores públicos, así como conocer si los ciudadanos se encuentran satisfechos con el servicio que brinda los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Con este trabajo de investigación se quiere demostrar que los valores se vinculan estrechamente con los niveles de confianza que tengan los ciudadanos, en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, pretendiéndose encontrar alternativas de solución que permitan mejorar la percepción de los ciudadanos sobre la moral de los servidores públicos al desempeñar sus funciones, proponiendo que a través de una evaluación permanente del perfil ético de los

servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, el mismo que lo realizará un profesional con experiencia en la materia como un Psicólogo, se logre alcanzar la satisfacción del ciudadano en la prestación del servicio de los servidores públicos de la dicha institución.

## ÍNDICE

PÁGINA DE JURADO .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE .....	viii
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	13
1.1. Realidad problemática .....	13
1.2. Trabajos previos. ....	19
II. METODOLOGÍA.....	30
2.1. Teorías de la Ética.....	30
2.2.- Definición de Ética .....	40
2.3. Definición de Valor .....	47
2.4. Concepto de ética profesional .....	51
2.5. Dimensiones de la Etica .....	58
2.6. Niveles de Confianza.....	61
2.7. Formulación del problema .....	79
2.8. Justificación.....	80
2.9. Hipótesis:.....	83
2.10. Objetivos .....	83
3.1. MÉTODO.....	84
3.2. Diseño de investigación.....	85
3.3. Variables, Operacionalización .....	86
3.4. Población y muestra. ....	90



3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	90
3.6. Métodos de análisis de datos .....	92
3.7. Aspectos éticos .....	93
III. RESULTADOS .....	94
IV. DISCUSIÓN .....	136
V. CONCLUSIONES .....	139
VI. SUGERENCIAS .....	140
PROPUESTA .....	141
REFERENCIAS .....	144
ANEXOS .....	148
MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	149
FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTOS .....	151
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV.....	181
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS .....	182

## RESUMEN

La importancia de la Ética y su relación con los niveles de confianza, en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, aborda el tema de actualidad en la cual los usuarios aprecian que el servicio que se les presta es deficiente, además del actuar inadecuado de los servidores públicos, lo cual se aprecia a diario tanto en las quejas como en las denuncias por malos manejos y servicios poco eficaces, proyectando así la Municipalidad Provincial de Chiclayo, una mala imagen, debido a que se está dejando de lado la práctica de los valores, lo que conlleva a relacionar los niveles de confianza que los usuarios sienten por los servidores públicos, lo cual puede ser medible. El tipo de estudio en la presente investigación es Descriptiva correlacional de enfoque cuantitativo, transversal, no experimental y correlacional de las variables ética y niveles de confianza, la población estuvo determinada por los comerciantes del Mercado Central de Chiclayo, referente a la aplicación de la relación de la ética y los niveles de confianza en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo; determinando una muestra por conveniencia de 90 personas, obteniendo las siguientes conclusiones: existe una estrecha vinculación entre la ética y los niveles de confianza en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, demostrándose que estos últimos presentan un nivel bajo en valores, lo que implica una mala percepción para los usuarios, representados en los niveles de confianza que sienten los usuarios en los servidores públicos, la misma que es muy baja, así mismo se observa que la relación entre los servidores públicos y los usuarios tienen un nivel bajo de aceptación en cuanto a sus funciones, trabajo, responsabilidades, etc.

La ética, está plenamente relacionada con los niveles de confianza en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Puede medirse el Nivel de confianza en alto, medio y bajo, determinando la confianza o la desconfianza de los usuarios; recomendando para tal efecto, que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, practiquen valores en las funciones que realizan y en la atención del servicio que prestan, observando también la Ley N 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública. Así mismo

proponer como alternativa de solución una evaluación permanente del perfil ético de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, el mismo que lo realizará un profesional con experiencia en la materia como un Psicólogo.

**Palabras claves:** ética, niveles de confianza, servidores públicos, valores, moral, usuarios, Municipalidad,

## ABSTRACT

The importance of ethics and its relationship with the levels of trust in the public servants of the Provincial Municipality of Chiclayo, addresses the current issue in which users appreciate that the service provided is deficient, in addition to inappropriate action Of public servants, which is seen daily complaints or complaints of poor management and services ineffective, projecting the Provincial Municipality of Chiclayo, a bad image leaving aside the practice of values, which entails linking the Levels of trust that users feel for public servants, which can be measurable. The type of study in the present investigation is Descriptive correlational of quantitative, transverse, non-experimental and correlational approach of the ethical variables and confidence levels, the population was determined by the merchants of the Central Market of Chiclayo, regarding the application of the relationship Of the ethics and the levels of confidence in the public servants of the Provincial Municipality of Chiclayo; Determining a sample for convenience of 90 people, obtaining the following conclusions: there is a close link between ethics and levels of trust in the public servants of the Provincial Municipality of Chiclayo, that the latter have a low level in values, which implies A poor perception for users, the levels of trust felt by users in public servants is very low, the relationship between public servants and users have a low level of acceptance as to their functions, work, responsibilities, etc.

Ethics is fully related to the levels of trust in the public servants of the Provincial Municipality of Chiclayo. The level of confidence can be measured in high, medium and low, determining the confidence or the distrust of the users; Recommending for this purpose that the public servants of the Provincial Municipality of Chiclayo practice values in the functions they perform and in the service they provide, also observing Law N 27815, Code of Ethics of Public Function.

**Keywords:** ethics, levels of trust, public servants, values, morality

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática.

#### 1.1.1 A nivel internacional

La crisis de valores, es de repercusión mundial y ha provocado que los servidores públicos opten por conductas no adecuadas, en la prestación de los servicios a los ciudadanos, infringiendo sus funciones que deben cumplir según lo establecido por la Constitución y las leyes.

En este sentido según Rodríguez-Arana, (1998), citado por (Diego,O, 2009), afirma que: “El conjunto de normas y controles, no garantizan que el empleado público actúe de forma éticamente correcta. Sólo la fortaleza de las convicciones éticas del empleado puede cubrir el vacío que el contexto produce” (p.36)

Al respecto el Título IV del artículo 108 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) titulado De las Responsabilidades de los Servidores Públicos, según (Naessens, 2015) dice que se considerará servidores públicos a:

[...] los representantes de elección popular, a los miembros del Poder Judicial Federal y del Poder Judicial del Distrito Federal, los funcionarios y empleados y, en general a toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en el Congreso de la Unión, en la Asamblea Legislativa del Distrito Federal o en la Administración Pública Federal o en el Distrito Federal, así como a los servidores públicos de los organismos a los que esta Constitución otorgue autonomía, quienes serán responsables por los actos u omisiones en que incurran en el desempeño de sus respectivas funciones [...]. (p. 6)

La Ética, se convierte en un mecanismo importante para valorar el comportamiento humano en una comunidad, y sobre todo de aquellas personas que ejercen el servicio de la administración pública, los cuales tienen como misión servir al interés público con responsabilidad. Es así, que en el Curso de Ética, Transparencia e Integridad en el Sector Gubernamental de Paraguay, (Aduana-Paraguay, 2009), se hizo mención

a (Nicholas, 1998), quien define la ética de la función pública como el: “Conjunto de valores que proporciona, a quienes se manejan en instituciones públicas, las nociones que les permiten servir al interés público y no a sus beneficios personales” (p. 6).

Los cargos públicos en su mayoría son ejercidos por personas que no son idóneas y capaces, para el desempeño del cargo, no tienen un sentido de lealtad y justicia, muy poco les importa las normas establecidas, y solamente les importa sus propios intereses, y no a los intereses de la población, siendo estas conductas negativas que percibe la comunidad, ensombreciendo la imagen de la administración pública, con servidores públicos (gobernantes, funcionarios, legisladores, jueces, entre otros), desprestigiados por prácticas de corrupción que producen desconfianza en la población. La Organización de los Estados Americanos (OEA) adoptaron por la Convención Interamericana Contra la Corrupción – CICC, la cual entró en vigencia en marzo de 1997, no define el concepto de corrupción, sin embargo; enuncia conductas que pueden considerarse como actos de corrupción, la especificación de estas conductas resulta muy útil para entender el concepto, establece en su artículo VI como Actos de Corrupción (corporativo, 2014):

El requerimiento o la aceptación, directa o indirectamente, por un funcionario público o una persona que ejerza funciones públicas, de cualquier objeto de valor pecuario, otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas para sí mismo o para otra persona o entidad a cambio de la realización u omisión de cualquier acto en el ejercicio de sus funciones públicas [...]. (p. 3)

El desprestigio que sufren los servidores públicos, en diferentes países del mundo, es considerado un problema endémico, debido a que las conductas inadecuadas se repiten, los malos manejos en el ejercicio de la función pública, es observado por la población, quienes se sienten impotentes al tener conocimiento de los beneficios que perciben de la corrupción. En Chile, según La Revista Latinoamericana Polis, (Orellana, 2007), La Comisión Nacional de Ética Pública, (1994), hizo la siguiente definición: “Hay corrupción cuando un agente público en el ejercicio de las

funciones que le atribuyen la legislación vigente, y a través de las mismas, consigue un beneficio privado” (p.3).

De acuerdo a Ibañez (1996), el cual es mencionado por el autor (Reátegui, 2004) define la corrupción como:

Aquellas formas de actividad ilegal mediante las cuales, sujetos que gestionan espacios de poder político y cuentan con capacidad de emitir decisiones de relevancia en el plano económico, prevaliéndose de esa posición, se apropian de una parte del beneficio correspondiente a quienes por su mediación contratan con la administración pública, los que, con ese coste como sobreprecio, obtienen a su vez un privilegio. (p.3)

Las personas que ocupan un cargo público, muchas veces no tienen una formación ética, un compromiso con la institución en la que labora, tampoco una preparación previa orientada al servicio de los ciudadanos, con valores que puedan aplicar en la práctica a fin de que su actuar sea de forma honesta y responsable.

Según, Weber (1984), referido por el autor (Diego,O, 2009), expresa que: “Cuando un hombre es maduro, asume una actitud que brota de la profundidad de toda su alma, por lo que *actúa* conforme a una ética de responsabilidad” (p.46).

Así también, el autor antes mencionado, hace referencia a North, (1993), coincidiendo sobre lo que éste último manifiesta sobre la importancia de poner atención en los individuos, expresando lo siguiente: “Las instituciones son una creación humana, evolucionan y son alteradas por humanos; por consiguiente, nuestra teoría debe empezar con el individuo” (p.37).

### **1.1.2 A nivel nacional.**

En nuestro país, los valores éticos son cada vez menos practicados por los servidores públicos, lo cual, afecta el correcto funcionamiento de la administración pública, conllevando a que se incremente la corrupción

en las instituciones del Estado, creando insatisfacción y desconfianza en la población quienes perciben que la función pública es ofrecida al mejor postor.

Es así, que (Rodríguez-Arana, 2013) manifiesta lo siguiente:

La ética pública es una primera aproximación, estudia el comportamiento de los funcionarios en orden a la finalidad del servicio público que le es inherente. Es la ciencia que trata de la moralidad de los actos humanos en cuanto son realizados por funcionarios públicos. (p.24).

La carencia de valores de los servidores públicos de las Municipalidades a nivel nacional, tiene como consecuencia una serie de irregularidades en el desempeño de sus funciones, y que si bien son denunciados, investigados, procesados, detenidos, acusados y también condenados, muchos se encuentran prófugos de la justicia, con mandato de detención, sin lograr que efectivamente se restituya la confianza en la administración pública.

El autor (Alvarez, 2006), afirma que:

Como fenómeno social, la corrupción en el servicio público puede definirse como la transformación de la función pública en fuente de enriquecimiento privado ilícito. Muchas son las modalidades que puede asumir el uso ilegal de lo público para beneficio privado: soborno, extorsión, manipulación del mercado, malversación, especulación con fondos públicos, uso de información privilegiada, etc. (p. 65)

Se puede apreciar en las palabras de Cortina (1998), que hace referencia la (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013), en su fascículo Contextualizado, dice lo siguiente:

La confianza entre las instituciones y las personas no se logra multiplicando los controles, sino reforzando los hábitos y las convicciones. Esta tarea es la que compete a una ética de la administración pública; la de generar convicciones, forjar hábitos, desde los valores y las metas que justifican su existencia. (p.15)

Existe una tentación directa de los servidores públicos el de servirse del Estado, actuando de manera incorrecta, contraponiendo las funciones que deben cumplir, siendo cuantiosas las pérdidas económicas



para el Perú, encontrándose la sociedad impávida ante estas situaciones que no pueden controlarse, porque cada vez existe en los servidores públicos, menos observancia a los valores, a la ética, optando por las malas prácticas en el ejercicio de la función pública.

El contralor general de la República (Khoury F. , 2015), afirmó que:

La corrupción aumenta en el mundo por la impunidad o falta de castigo a quienes cometen delitos en contra del Estado, al referir que de cerca de 7,000 funcionarios investigados, solo 33 fueron condenados a cárcel efectiva. En el Perú el Sistema Nacional de Control identificó responsabilidad penal a 7,307 funcionarios y servidores por presuntos actos de corrupción, pero solo 560 de los casos denunciados por la Contraloría fueron sentenciados en los últimos seis años, cuestionó Khoury Zarzar. Al respecto, señaló que de los 560 condenados por corrupción, a quienes se demostró su culpabilidad, solo 33 están en la cárcel y los 527 restantes gozan de libertad porque se les otorgó pena suspendida. Khoury, aseguró que el órgano de control cumple con su trabajo de identificar presuntos actos de corrupción en el sector público; sin embargo, es el Ministerio Público el encargado de realizar la investigación penal y el Poder Judicial de emitir las sentencias[...].(p.5)

Siendo así las cosas, sólo los valores morales, éticos y jurídicos orientan a combatir las causas y consecuencias de la corrupción, según los autores Laporta y Álvarez (1997) quienes son mencionados por (Espinosa, 2014), al manifestar que:

La causa inevitable y, en último término, irreductible, de la corrupción es la conducta deshonesta del actor público. En último término la corrupción se da única y exclusivamente porque un individuo, sea cual sea su entorno, toma la decisión de realizar una acción determinada, la acción corrupta. Y esa es precisamente la razón por la que siempre existirá la corrupción: no hay ningún sistema de control posible ni ningún antídoto tan eficaz como para impedir totalmente una opción individual de este tipo. En todo caso ese sistema o antídoto tendrá mucha más fuerza si es interna al individuo (educación, convicciones, etcétera) que si son meramente externos. (p.2)

### **1.1.3 A nivel regional.**

En la Región Lambayeque, a través de los medios de comunicación, se puede apreciar a diario la falta de ética en la conducta de los servidores públicos en las Instituciones del Estado, sobre todo últimamente se encuentra muy cuestionada las conductas de los servidores públicos de las Municipalidades provinciales y distritales,

quienes se encuentran inmersos en procesos judiciales por delitos de corrupción, cometidos contra la administración pública, ocasionando serios perjuicios económicos al Estado, y un deficiente servicio público al ciudadano.

En lo que refieren Ranson y Stewart (1994), quienes son citados por los autores (Brugué & Subirats, 1996) en su libro *Lecturas de Gestión Pública*, manifiestan lo siguiente:

El sector público presenta problemas de ineficiencia, de excesivo gasto, de poca capacidad de respuesta o de cerrazón organizativa; pero al mismo tiempo, consideran que lo más importante para entender la crisis del sector público no son estas disfuncionalidades internas sino la pérdida de valores y de objetivos, así como la crisis del propio concepto de público. (p.15)

En tanto, el autor (Martínez, 2005), manifiesta lo siguiente:

Desde el punto de vista, los valores específicos de una Ética de la Función Pública serían, entre otros, la profesionalidad, la eficiencia, la eficacia, la calidad en el producto final, la atención y el servicio al ciudadano, la objetividad, la transparencia, la imparcialidad y la sensibilidad suficiente para percatarse de que el ciudadano es el centro de referencia de toda actividad, quien da sentido a la existencia. (p.24)

El autor antes mencionado, cita a Rodríguez-Arana (1993), aseverando que:

La idea de servicio público es el fundamento de la ética, por eso el trabajo en el sector público fue identificado desde sus orígenes con la honradez, la laboriosidad, la eficacia, la transparencia y otros muchos valores que hicieron del trabajo en el sector público una auténtica tarea de la que la sociedad espera frutos de calidad. (p.24)

#### **1.1.4 A nivel institucional.**

Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, no gozan de prestigio, y se encuentran gravemente afectados en su imagen, por conductas negativas practicadas por algunos servidores públicos en el uso de sus funciones, por lo que la ciudadanía percibe a la Municipalidad Provincial de Chiclayo, como una Entidad plagada de servidores públicos corruptos.

Esta conducta nefasta de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, ha sido comprobada por la (Contraloría, 2015), la cual manifestó lo siguiente:

La Contraloría General, identificó a 79 exfuncionarios involucrados en presuntas responsabilidades penales y civiles cometidas en el proceso de adquisición de combustible y la ejecución de obras de saneamiento en las municipalidades provinciales de Chiclayo y Lambayeque, que habrían ocasionado un perjuicio económico de más de S/.3.3 millones. (p.7)

Los reconocidos autores Laporta y Álvarez (1997) son citados por (González, 2014), refiriendo lo siguiente:

La corrupción ha existido y existirá siempre, pero tal cosa no nos exime de desarrollar y preparar todo un conjunto de dispositivos institucionales para tratar de atajarla o de minimizar su alcance. Este es uno de los puntos de partidas necesarias para enfocar cualquier problema relativo a ella y para procurar evitar retóricas vacías e infecundas. (p.23)

Camps (1997), es consignado por (Díaz, Gómez, & Melo, 2016) en sus estudios de investigación del desarrollo y solidificación de valores en los profesionales de las entidades públicas, señala: “El servicio al interés general, la imparcialidad, la transparencia, el uso adecuado de los bienes públicos, la responsabilidad profesional, la lealtad a la administración así como la humanización de la administración”. (p.4).

## **1.2. Trabajos previos.**

### **1.2.1 A nivel internacional.**

(Barragan, 2014), En su investigación titulada: “Ética profesional de los estudiantes de las licenciaturas en Comunicación de la Universidad Autónoma de México”. El presente estudio utilizó: “una metodología cualitativa, por encuesta con uso del cuestionario como instrumento para obtener información empírica, también se fundamenta el muestreo deliberado o intencional opinático aplicado en grupos amplios de estudiantes del octavo semestre de las

licenciaturas en comunicación de la Universidad Nacional Autónoma de México-UNAM, en un estudio cualitativo”. (p.13).

El objetivo de la investigación fue: “Conocer la formación en ética profesional que reciben los estudiantes de Comunicación y Periodismo, de la Facultad de Estudios Superiores - FES Aragón; de Comunicación, de la FES Acatlán y de Ciencias de la Comunicación, de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales FCPyS, de la UNAM y conocer los valores profesionales de los estudiantes de las tres licenciaturas en comunicación, al término de su formación” (p.16).

La investigación concluye en lo siguiente:

- Se pudo identificar que la formación ética profesional de los comunicólogos y periodistas de la UNAM tiene presencia desde la planeación y elaboración de los programas de estudio, es contemplada en algunas asignaturas como se pudo identificar a partir de la revisión de los objetivos, los contenidos mínimos y temáticos de las diferentes asignaturas y de las fuentes de consulta en los planes, aunque se reconoce que su presencia es limitada no deja de ser importante.
- A través del análisis de contenido cualitativo se lograron los objetivos respecto a conocer los principales *rasgos de ser un buen profesional*, las *acciones no éticas* de los profesionales de la comunicación y el periodismo desde cuatro dimensiones: en el desempeño profesional, de forma personal durante la formación universitaria, de los compañeros de la facultad y de los profesores de la carrera.
- Se pudo conocer el interés que tienen los alumnos encuestados por una materia obligatoria sobre ética periodística y sus propuestas de contenido, además de sus opiniones sobre los derechos y obligaciones que rigen los códigos de ética periodística en México.

Considero que la investigación cumplió con los objetivos planteados los mismos que permitirán el buen desempeño del profesional del periodismo, quien aplicará la ética al transmitir la información en su quehacer diario. Contribuye al presente trabajo de investigación a permitirnos reflexionar la importancia que tiene la ética en las diversas profesiones y proponen que existan cursos con contenido de ética periodística de materia obligatoria, considerando que esos cursos deben ser obligatorios a seguir los servidores públicos, y además deben aplicarse en todas las profesiones. También se comprometen socialmente a servir a los receptores con apego ético; manifestándose así su servicio social, a la comunidad, siendo ejemplo para ser implementado a su vez en las instituciones del Estado.

(Aguiló, 2015), En su investigación titulada: “Los códigos éticos como instrumento de Potenciación de la ética en las organizaciones”. El presente estudio utilizó: “una metodología mixta, cuantitativo-cualitativa. Así, en la orientación de sus resultados utiliza la medición numérica y se apoya en procesos estadísticos, tanto descriptivos como inferenciales, al objeto de establecer patrones de comportamiento; mientras que reviste tintes cualitativos en la orientación de sus procesos, su carácter exploratorio y no generalizable a todo el universo de oenegés y su proximidad subjetiva a los datos obtenidos. (p.388).

El objetivo de la investigación fue: “Contribuir al conocimiento de los códigos éticos de las organizaciones a través de la revisión conceptual en profundidad, la cual posibilite evidenciar cual es en la fecha presente el estado de la literatura científica al respecto, y contrastar a través de la investigación empírica, y en base al objetivo anterior, la eficacia de los códigos éticos en la potenciación del comportamiento ético de las organizaciones y analizar cuál es el estado de su desarrollo en un tipo de organización muy concreto: las organizaciones no gubernamentales.(p.32,33).

La investigación concluye en lo siguiente:

- Presencia de los documentos formales de ética en las organizaciones: La práctica de la totalidad de las entidades participantes ha manifestado que consideran que los documentos formales de ética (declaración general: misión, visión, valores o bien credo, ideario, declaración de principios o análogo) constituyen un buen instrumento para potenciar el comportamiento ético en la organización.
- Motivos para la adopción de un código ético: Los principales motivos encontrados son, por orden de importancia: potenciar y transmitir los valores de la entidad, mejorar el comportamiento ético en general, generar confianza y evitar actos perjudiciales para la entidad. En menor medida, los motivos manifestados son los de recordar a los empleados sus obligaciones, mejorar la imagen corporativa o cumplir con requisitos legales u otras normativas
- Impacto percibido de la adopción de los códigos éticos: En esta cuestión existe un gran paralelismo con los motivos que llevaron a la adopción del código ético. El mayor impacto percibido se encuentra en la transmisión de la filosofía de la entidad, en la generación de confianza, la mejora del comportamiento ético en general y la mejora de la imagen de la entidad. En menor medida se encuentra el impacto percibido en cuestiones preventivas, como evitar actos perjudiciales para la entidad, el recuerdo a los empleados de sus obligaciones, la protección frente a acciones legales y la obtención de mayores ingresos económicos.
- En consecuencia, no ha sido posible encontrar en las entidades objeto del estudio una relación directa entre la existencia de un código ético y su comportamiento ético, mostrándose a ese respecto, como el verdadero beneficio de implementar un código ético en la organización, no ya la adopción material del código en

sí, sino en todo caso la oportunidad de desarrollo del proceso interno de reflexión ética que tal hecho puede conllevar.

De lo desarrollado en la presente investigación, se puede percibir que los objetivos planteados se cumplieron, en tanto la aplicación de los Códigos de ética servirá como parámetro en el comportamiento de los trabajadores al desempeñar sus labores, el cual conllevarán al mejorar el prestigio de la entidad, sin embargo; se advierte que la sola aplicación del código no bastará para que la conducta de los trabajadores se modifique en su totalidad, y siempre tendrán como referente el código de ética ante el incumplimiento de una obligación o acto sancionable.

(Merino, 2013) En su investigación titulada: “El reconocimiento como fundamento de una ética de la función pública. Un marco para su aplicación en organizaciones públicas”. El presente estudio utilizó en términos metodológicos, un enfoque específico de análisis para las éticas aplicadas, el denominado *método hermenéutico-crítico*, que trata de encontrar al interior de cada actividad humana los fines que la definen y otorgan legitimidad social, las normas específicas que deben guiar las acciones para alcanzar dichos fines, las virtudes y valores necesarios, así como, el fundamento filosófico de aquellas normas específicas”. (p.15).

El objetivo de la investigación puede entenderse como un ejercicio hermenéutico que tiene como finalidad identificar aquellas normas o máximas específicas, valores y virtudes mediante las cuales el ejercicio de la función pública debería orientarse para realizar la meta del servicio a los ciudadanos, siempre en consideración a los contextos regionales y culturales concretos. Como puede apreciarse, al identificar tales normas, valores y virtudes, buscan dar respuesta a algunas de las tareas centrales de la ética de la función.

La investigación concluye en lo siguiente:

- Respecto a las *máximas* o *normas éticas específicas* por las que ha de conducirse el ejercicio de la función pública para alcanzar la finalidad del servicio a los ciudadanos, hemos identificado cuatro. En ellas, se indica

que quien ejerza funciones públicas deberá: (a) orientar sus acciones hacia la garantía, promoción y respeto de los derechos ciudadanos, dentro del marco constitucional democrático correspondiente; (b) actuar con imparcialidad, desde criterios de equidad y respeto por las diferencias, sobre todo de personas y grupos en situación de marginación y exclusión; (c) buscar el logro de eficiencia y eficacia en la gestión de recursos y provisión de servicios; y (d) promover acciones de rendición de cuentas, lo que implica impulsar prácticas transparentes, dar cuenta de su responsabilidad ante el Estado y los ciudadanos, así como promover la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos en los que el Estado interviene. Con relación a las *virtudes* que deben cultivar quienes laboran en el ámbito de la función pública, nuestra aproximación a los espacios que definen la actualidad de nuestra ética aplicada nos llevó a destacar las siguientes: integridad, veracidad y prudencia. En nuestro análisis, también fueron identificados algunos *valores* que sirven de motivación e inspiración para una gestión ética de la función pública: legalidad, imparcialidad, autonomía y responsabilidad, respeto activo hacia los ciudadanos, profesionalismo, diálogo, eficiencia y eficacia. Estas normas específicas, virtudes y valores definen una propuesta actual de contenidos para una ética de la función pública.

- Nuestra propuesta de ética de la función pública fundamentada en el reconocimiento recíproco implica, como punto de partida fundamental, que el ejercicio de funciones públicas se entienda como una *identidad* compartida por muchas clases específicas de funcionarios públicos. Esta identidad, *ser funcionario público*, se encuentra inmersa en una trama de relaciones que hemos identificado como *relaciones de reconocimiento*. Los distintos actores que interactúan y coordinan acciones son quienes construyen intersubjetivamente la identidad del funcionario, mediante relaciones de reconocimiento recíproco que pueden alcanzar (o no) ciertos grados de realización. Entre las distintas relaciones posibles, destacamos aquellas en las que intervienen quienes ejercen funciones públicas, particularmente las relaciones entre los mismos funcionarios y las de estos con los ciudadanos.



El objetivo de la investigación identificó que el reconocimiento que debe existir entre los servidores de una institución y los ciudadanos, se equipara a la interrelación humana fundamental relacionada con la comunicación, el mismo que se integra a la vida social, siendo esta la razón de la expectativa de reconocimiento recíproco porque al no ocurrir se produce experiencias de desatención, sintiéndolo como un atentado a sus derechos. Se puede observar que en la actualidad ha existido formas inexactas de reconocimiento el cual ha motivado circunstancias en lo cual los servidores públicos han sentido que el desempeño de sus funciones no han sido valorado por los ciudadanos, así mismo en sentido contrario los ciudadanos sienten que los servidores públicos se aprovechan y vulneran sus derechos al punto de humillarlos. Es en ese sentido que es necesario que exista la aplicación de la ética tenga con sustento en el reconocimiento recíproco para que surja la transformación referente a la estructura ética.

### **1.2.2. A nivel nacional**

(Quiroz, 2015) En su investigación titulada: “Análisis ético del consentimiento informado en pacientes tratados por tuberculosis”. El presente estudio utilizó, un estudio transversal descriptivo, que mide las condiciones en las que se administra el consentimiento informado en pacientes que reciben tratamiento por tuberculosis y su correlación con el nivel de comprensión y el ejercicio de sus derechos. (p.27).

El objetivo de la investigación fue determinar si el consentimiento informado en los pacientes que reciben tratamiento por tuberculosis cumple con los requisitos de informar de manera clara, suficiente y se administra en las condiciones adecuadas, con respeto al ejercicio de derechos.

La investigación concluye en lo siguiente:

- El documento del consentimiento informado que se usa oficialmente en nuestro medio, no contiene la información suficiente ni el lenguaje

utilizado es claro, siendo éste propiamente un documento común de exoneración de responsabilidad.

- La privacidad con la que se administra el consentimiento informado es inadecuada por ser ambientes de múltiple uso en algunos casos, en otros por verse interrumpida por terceras personas que ingresan al servicio o por barreras físicas que distancian al paciente del informante.
- La comprensión de la información brindada es parcial por la carencia en la explicación de los efectos secundarios y reacciones adversas medicamentosas, así como la falta de información en relación a las complicaciones o formas graves de la enfermedad.
- Los pacientes se sientan vulnerados en su dignidad e intimidad y su percepción es que no ejercen plenamente sus derechos en salud.

El objetivo de la investigación identificó que el documento del consentimiento informado que se usan en pacientes con tuberculosis, es deficiente, documento que es importante debido a la situación especial que presentan los pacientes con esta enfermedad, asimismo se aprecia que no existe privacidad por los ambientes inadecuados que existe para el tratamiento de la enfermedad, teniendo en cuenta que dicha enfermedad aísla y estigmatiza al paciente de tuberculosis y consecuentemente lo afecta en el aspecto emocional que influyen en la toma de decisiones y aspectos sociales que afectan a un grupo poblacional, lo cual conlleva a que el paciente de tuberculosis se encuentre afectado en sus derechos. Por tal motivo, es necesario que se mejore los instrumentos que se usen con motivo del consentimiento informado en los pacientes de tuberculosis, en aplicación de la ética.

### **1.2.3. A nivel regional**

(Bringas, 2014), En su investigación titulada: "Influencia en la ética profesional y responsabilidad social del contador en el desarrollo empresarial -

Cajamarca". El presente estudio utilizó, un estudio descriptivo de enfoque cuantitativo y diseño transversal, que describe las dimensiones de la ética y responsabilidad social en el desarrollo empresarial, utiliza para ello el análisis y recolección de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas, utilizando el diseño transversal que se puede lograr en cantidad de tiempo limitada.

El objetivo de la investigación fue evaluar la influencia de la Ética y la Responsabilidad Social del Contador en el Desarrollo Empresarial de la ciudad de Cajamarca.

La investigación concluye en lo siguiente:

- La Ética profesional y la Responsabilidad Social del Contador si influyen positivamente en bien del fortalecimiento del Desarrollo Empresarial de Cajamarca.
- La Ética profesional del contador si se aplica en el Desarrollo Empresarial de la ciudad de Cajamarca ya que la mayoría de los profesionales encuestados se rigen con principios fundamentales como son la integridad, objetividad, confidencialidad, competencia profesional, comportamiento profesional y haciendo valer los principios básicos de justicia y responsabilidad.
- El 88% de los contadores independientes y dependientes encuestados manifiestan que tienen responsabilidad social en el desarrollo empresarial de la ciudad de Cajamarca ya que cuando desarrollan su labor profesional siempre lo hacen teniendo en cuenta en tener un efecto positivo en la sociedad y eso resalta en el desarrollo de las empresas.
- La Ética Profesional y Responsabilidad Social del contador si son necesarias y si contribuyen en el desarrollo empresarial de la ciudad de Cajamarca ya que el contador no solamente registra hechos económicos sino que además asesora a la gerencia y clientes para la toma de acertadas decisiones y lograr el crecimiento sostenible de los mismos.

- Luego de analizar la participación de los contadores en el desarrollo empresarial de Cajamarca se dice que es fundamental la participación profesional del contador con competencia profesional y responsabilidad en el desarrollo empresarial ya que maneja la mayor parte de los temas económicos y depende del buen manejo contable para la prosperidad de la empresa.

(Cohaila, 2016) En su investigación titulada: “La Construcción de la Confianza en las Instituciones Políticas: El Caso de los Distritos de San Martín de Porres y los Olivos” El diseño de investigación consta de lo siguiente: Primera entrada: revisión bibliográfica (exploración y recojo de información), Segunda entrada: Cualitativo (entrevistas), Tercera entrada (encuesta) y Cualitativo (muestra representativa).

El objetivo de la investigación fue Construir un modelo que pueda explicar la confianza en las instituciones políticas.

La investigación concluye en lo siguiente:

- Esta tesis es una propuesta que pretende aportar a observar cómo se construye la confianza entre los individuos y su institución política local. Nosotros partimos de que es plausible la construcción de confianza entre los individuos y su institución política local, aunque esto implica una mirada que contempla aspectos de inclusión, pertenencia y reconocimiento. No obstante, el contexto y la forma cómo se han ido relacionando los individuos con su institución política local puede marcar ciertas pautas. Por tanto, en la medida que los individuos se desarrollan en un contexto determinado, es plausible la utilización de recursos y formas habituales en el ejercicio de entablar una relación con su institución política local. De esta manera, se observó si los mecanismos de clientelismo o del pragmatismo estaban presentes al momento de establecer relaciones entre ambos; es decir, mecanismos más de la cultura política, o de la forma habitual de relacionarse entre los individuos

y su institución política local; los cuales hemos constatado que sí están presentes, pero con cierta prevalencia.

Para construir relaciones de confianza se entremezclan por un lado, mecanismos más de inclusión, por tanto mientras el individuo perciba que en las decisiones locales se incluya la solución a sus inquietudes o problemática será más plausible el establecimiento de relaciones de confianza entre él y su gobierno local.

Del mismo modo, la forma habitual de establecer vínculos entre él y la institución política local, está presente, es decir relaciones clientelares juegan un rol facilitador para establecer vínculos entre ellos, y posibilitan que se puedan ir generando relaciones de confianza.

## II. METODOLOGÍA

### 2.1. Teorías de la Ética.

La autora (Alfaro, 2012), expone sobre las doctrinas que sustentan la ética, doctrinas éticas fundamentales dentro de la evolución de la ética como se detalla a continuación:

#### ➤ **Ética Griega.**

Dentro del pensamiento de los primeros filósofos, conocidos como los presocráticos, existía una preocupación por los problemas del hombre, sobre todo, los políticos y morales. En el siglo V, (a.n.e.) en muchas ciudades griegas, especialmente en Atenas, al triunfar la democracia frente al poder de la vieja aristocracia, realizando la democratización de la vida política, creando nuevas instituciones electivas y desarrollando una intensa vida pública, dieron paso al nacimiento de la filosofía política y moral.

En esta época surgieron las Teorías de Sócrates, Platón y Aristóteles, para dar forma a la existencia de una comunidad democrática limitada, el Estado-ciudad y la relación entre el individuo-comunidad. Así tenemos las Aportaciones de los doctrinarios. (Alfaro, 2012)

#### ➤ **Los sofistas**

El vocablo sofista proviene del vocablo Sofía que significa sabiduría, por lo tanto sofista significa maestro o sabio. Considerado movimiento intelectual nacido en Grecia en el siglo V. Los sofistas reaccionaban contra el saber acerca del mundo porque lo consideraban estéril, y eran atraídos por un saber acerca del hombre, especialmente en lo político y jurídico. Perseguían un conocimiento práctico, que influyera en la vida pública; debido a esto se convirtieron en maestros que enseñaban principalmente el arte de convencer o retórica.

## ➤ **Ética Cristiana Medieval**

Se caracterizó por su profunda fragmentación económica y política, debido a la existencia de una multitud de feudos. Sin embargo, la política se hallaba subordinada a la iglesia que como institución velaba por la defensa de la religión, garantizando cierta unidad social y ejerciendo pleno poder espiritual e intelectual. La moral concreta, efectiva, y la ética, como doctrina moral, se encontraban impregnadas de un contenido religioso.

## ➤ **Ética religiosa**

Está referida a las verdades que debe poseer el ser humano con respecto a su creador, y que deben estar relacionadas con la clase de vida que debe llevar para salvarse y formar parte del mundo divino. Dios es considerado un ser lleno de pureza y bondad, los seres humanos somos su imagen y semejanza, por tal motivo debemos conseguir o llevar a cabo una vida similar a la de él. Dios reclama nuestra obediencia y la práctica de sus mandamientos.

Debido a que el hombre proviene de Dios, todo lo que es y verdaderamente debe hacer, debe apuntar hacia su objeto supremo (su conducta, su moral, etc.), pues su felicidad es la contemplación de Dios y su verdadera relación es con él.

Esta doctrina nos enseña las virtudes cardinales: la prudencia, la fortaleza, la templanza y la justicia (reguladas por los seres humanos), y admite también otras virtudes teologales como la fe, la esperanza y la caridad (las cuales regulan la relación que tienen los seres humanos con Dios).

Se determina en forma más clara el objetivo del cristianismo, el cual pretende elevar al ser humano del orden terrenal en que se encuentra a un orden sobrenatural, en el cual logre tener una vida más feliz, plena y

verdadera, sin las desigualdades, injusticias e imperfecciones del mundo terrenal. Por ello introduce una idea que consiste en la igualdad espiritual de los hombres ante Dios, siendo llamados para alcanzar la perfección y la justicia en el mundo sobrenatural.

El cristianismo pretendía otorgar en la Edad Media igualdad espiritual para todos los hombres. Por tanto, el objetivo primordial de la ética cristiana es regular la conducta de los hombres con rumbo hacia el mundo sobrenatural, teniendo su valor fuera del hombre, es decir, en Dios.

### ➤ **Ética cristiana filosófica**

El cristianismo es fe y dogma, sin embargo, se convierte en filosofía en la Edad Media para esclarecer el dominio de las verdades, y tratar asuntos que fueron surgiendo en relación con las cuestiones teológicas.

**Ideologías éticas de San Agustín (354-430) y Santo Tomás de Aquino (1226-1274).**- Fueron las más representativas:

**San Agustín.**- Enfatizaba el valor de la experiencia personal, la interioridad, la voluntad y el amor.

**Santo Tomás.**- Consideraba que Dios era quien otorgaba el fin supremo, cuya posesión causa felicidad, el cual es un bien subjetivo.

Por tal motivo se consideraba que todo poder emanaba de Dios y el poder superior de la Iglesia.

### ➤ **Ética Moderna.**

Es conocida así debido al dominio que tuvo desde el siglo XVI hasta comienzos del siglo XIX. Entre las muchas doctrinas importantes tenemos la tendencia antropocéntrica de ellas en contraste con lo que es



la ética teocéntrica y teológica medieval, la cual logra su punto final en la ideología ética propuesta por Kant.

### ➤ **La ética antropocéntrica en el mundo moderno**

Se caracteriza por una variedad de cambios fundamentales. En el terreno económico se incrementaron las fuerzas productivas relacionadas con el desarrollo científico, como la ciencia moderna (Galileo, Newton), se desarrollaron también las relaciones capitalistas de producción; de acuerdo con el orden social, se fortaleció una nueva clase social, conocida como la burguesía, la cual buscó expandir su poder económico y luchó por imponer su hegemonía política por medio de las revoluciones; en el plano estatal, desaparecieron las fragmentaciones de la sociedad feudal, con su variedad de pequeños Estados, y se crearon los grandes, modernos y centralizados. En el orden espiritual, la iglesia católica perdió su papel directivo y poderoso. Se produjeron los cambios de nuevas reformas las cuales destruyeron la unidad cristiana medieval.

El hombre adquirió un valor muy importante, el propio, no sólo como ser espiritual, sino también corporal, sensible, y no sólo como ente de razón, sino también de voluntad. Por lo tanto esto se puede apreciar en los diversos campos que existen, como la ciencia, la naturaleza y el arte, incluso en imágenes religiosas, como las vírgenes, al colocarles ojos humanos. Apareciendo a su vez en medio de los distintos ámbitos como la política, el arte, la ciencia, la moral. Cuando el ser humano decidió colocarse en el centro, se convenció de que el creador es él; legislador en diferentes cosas, entre ellos, la moral.

Observamos que en el mundo moderno todo conduce a que la ética, libre de los supuestos teológicos, sea antropocéntrica (que tiene su centro y fundamento en el hombre),

La expresión más acabada de la ética moderna es la otorgada por Kant.

## ➤ La ética de Kant

Las dos obras éticas fundamentales de Kant aparecieron en los años inmediatos anteriores a la revolución de pensamiento antes mencionada:

Fundamentación de la metafísica de las costumbres, en 1785

Crítica de la razón práctica, en 1788.

Kant decía que el ser humano no gira en torno al objeto, sino que se otorga a sí mismo su propia ley; lo que el hombre es y conoce, es debido a su conciencia, por tal motivo deberá ser creador de su conocimiento y moral. Este concepto lo fundamenta en la moralidad, donde el hombre es responsable de sus actos y tiene conciencia de ellos al igual que de su deber; ante dicha situación el hombre es libre.

Esta explicación de la existencia del mundo de libertad al que pertenece al hombre, como ser moral, se encuentra en el postulado de la razón práctica.

Para discutir el problema de la moralidad es necesario tener muy en claro en qué consiste lo que realmente es bueno. Ante este dilema, Kant afirmó que lo único bueno en sí, sin restricción, es una buena voluntad, por ejemplo: la bondad de una acción hay que buscarla en la voluntad con que se ha hecho. La buena voluntad se centra en actuar por puro respeto al deber, sujeto al cumplimiento de la ley moral, es decir si se obra por puro respeto al deber sin obedecer otra ley que la que le dicta su conciencia moral, será un ser racional puro o una persona moral y será su propio legislador.

Este tipo de conciencia que no debe ser tratado como medio, sino como un fin, contiene un profundo contenido humanista, moral, e inspira

hoy a todos aquellos que aspiran a que ese principio kantiano se cumpla en nuestro mundo real.

La ética de Kant es considerada como una ética formal y autónoma. Es formal porque postula un deber para todos los hombres. Es autónoma porque se consume en ella la tendencia antropocéntrica. Del trabajo de Kant, parten nuevas ideologías filosóficas y éticas, en las que el hombre puede ser activo y creador.

### ➤ **Ética Contemporánea**

En este tema abordamos doctrinas éticas vigentes y aquellas que siguen marcando e influyendo en nuestros días, como las ideas de Kierkegaard, Stirner y Marx.

En su fase más reciente no sólo se enfrenta a un nuevo sistema social conocido como socialismo, sino que también es un proceso de descolonización y una revaloración de conductas, principios y herencias que no encajan en el conocido legado occidental tradicional.

En el terreno filosófico se presenta en sus inicios como una respuesta contra el racionalismo y formalismo abstracto presentado por Kant, y sobre todo por Hegel. En la filosofía hegeliana llegó a su cúspide la concepción kantiana, en la cual ya sabemos, el sujeto es considerado soberano, activo y libre; sin embargo, Hegel fue más allá al afirmar que el sujeto es la idea, la razón o el espíritu absoluto, que es todo lo real. Su actividad moral es una fase del desenvolvimiento del espíritu, o un medio por el que éste, como verdadero sujeto, se manifiesta y realiza.

### ➤ **De Kierkegaard al existencialismo**

**Kierkegaard (1813-1855).**- Considerado el padre del existencialismo. El mismo que marcar categóricamente su oposición al racionalismo absoluto hegeliano.

Para Kierkegaard, lo que vale es el hombre concreto, el individuo en cuanto tal, es decir, su subjetividad. Hegel pretende explicarlo todo, pero no cabe una explicación racional, objetiva, de la existencia individual (ésta no puede ser explicada, sino vivida). El individuo sólo existirá en su comportamiento plenamente subjetivo.

Distingue tres estadios de ella: lo estético, lo ético y lo religioso. Para este personaje el estadio superior es el religioso, porque la fe que lo sustenta es una relación personal, subjetiva, con Dios. Lo ético ocupa un escalón inferior, aunque superior al estético; en ese estadio ético, el hombre en su comportamiento tiene que adecuarse a las normas generales, con lo cual pierde un poco su subjetividad, o sea, su autenticidad. Por no asegurar todavía la conquista del hombre concreto como individuo radical, que sólo se alcanza en la religión, la ética no es más que la antesala de ésta.

➤ **Max Stirner**

**Stirner (1806-1856).**- Pretendió reconquistar al hombre concreto, y lo encontró en el 'yo', la voluntad individual o el único. La actitud consecuente y sincera es, por tanto, el egoísmo integral, así como la negación absoluta de toda instancia o autoridad que pueda sujetar al individuo, como la religión, la sociedad, la ley, la moral o el Estado.

➤ **El existencialismo de Jean-Paul Sartre**

**Sartre (1905-1980)**, Dios no existe. Cada uno de nosotros es absolutamente libre, y mostramos nuestra libertad haciendo lo que hemos elegido ser creando su propio valor. La libertad es la única fuente de valor. Cada individuo escoge.

De esta manera, al no existir valores objetivamente fundados, cada uno debe crear o inventar los valores y normas que guíen su conducta.

Pero si no existieran normas generales, ¿qué determinaría el valor de cada acto? Se trata del grado de libertad con que se efectúa. Cada acto y cada individuo valen moralmente por el uso que hace de su libertad. Si la libertad es el valor supremo, lo más valioso sería elegir y actuar libremente.

### ➤ **El pragmatismo**

Sus principales exponentes fueron: Charles S. Peirce, William James y John Dewey. Se refiere a la verdad con lo útil, es decir, aquello que nos ayuda a bien vivir y convivir con los demás.

Para la ética, lo bueno se refiere a lograr algo y tener éxito en ello. Que los actos del individuo sean considerados buenos dependerá de su actuar en cada situación, apoyándose de sus principios, valores y normas que lo rigen.

Si nuestro comportamiento moral se mide con los éxitos personales y rechazamos o pasamos por alto la existencia de nuestros valores, es muy probable que el pragmatismo pierda su esencia, la cual es ser útil, y caería en una actitud egoísta y cerrada.

### ➤ **Psicoanálisis y ética**

**Sigmund Freud (1856-1939).**- Fundador del psicoanálisis, el cual consistió en dar a conocer que la personalidad de los seres humanos es inconsciente y en ella se encuentran guardados nuestros recuerdos, deseos e impulsos, muchos de ellos reprimidos, que anhelan surgir al exterior debido a que el inconsciente no es pasivo y repercute poderosamente en nuestra conducta.

Propuso tres zonas para distinguir y comprender la personalidad: el inconsciente, el Yo, que es la conciencia o también conocido como nuestra realidad y el Superyó, considerado como la moral del sujeto y la

cual repercute en su existir. El superyó, del que forman parte los valores y normas adquiridos a lo largo de nuestra educación, se presenta como una especie de conciencia moral inconsciente, lo cual no deja de ser una contradicción en los términos, que entra en conflicto con la conciencia moral (consciente).

Al comentar que el comportamiento moral del hombre se presenta de manera inconsciente, es decir, obedece a fuerzas o impulsos que escapan al control de su conciencia, Freud, sugiere la necesidad de tener presente la motivación moral, llegando a la conclusión: que si el acto moral se refiere a que el individuo actúa consciente y libremente, los actos que tienen una motivación inconsciente deberán ser descartados del campo de la moral. La ética no puede ignorar esta motivación, por tanto, ha de mostrar que es inmoral tratar como un acto moral el obedecer fuerzas inconscientes irresistibles.

A diferencia de Freud, Fromm no cree que la conducta del hombre, incluida la moral, pueda explicarse sólo por la fuerza de los instintos, sino por las relaciones del hombre (abiertas y no determinadas) con el mundo exterior.

Al analizar la vinculación que existe entre los factores inconscientes y los sociales, teniendo como fondo de su análisis la sociedad capitalista, Fromm niega que los primeros tengan un papel decisivo como adjudicaba Freud, e imprime así al psicoanálisis una orientación totalmente social.

### ➤ **El marxismo**

Aportó una explicación y una crítica sobre las morales del pasado y al mismo tiempo señaló las bases teóricas y prácticas de una nueva moral.

Para Marx (1818-1883), el hombre real es una unidad indisoluble, un ser espiritual y sensible, natural y propiamente humano, teórico y práctico, objetivo y subjetivo.

El ser humano es considerado un ser creativo, el cual transforma su entorno y su vida, y actúa en ella de acuerdo con sus propios intereses, habilidades y capacidades. Así, produce un mundo de objetos útiles y responde a su naturaleza como un ser productor, creador, lo que se manifiesta también en el arte y otras actividades.

El hombre es un ser social. Sólo produce a su vez determinadas relaciones sociales, sobre las cuales se elevan las demás relaciones, entre ellas las que constituyen la supra estructura ideológica, de la que forma parte la moral

El hombre es también un ser histórico. Las relaciones diversas que adquiere en una época determinada constituyen una formación económico-social que cambia históricamente bajo el impulso de sus contradicciones internas y particulares, cuando llega a su madurez la contradicción entre el desarrollo de las fuerzas productivas y las relaciones de producción. Al cambiar la base económica, cambia la supra estructura ideológica y, por tanto, la moral.

Recordemos que son los hombres los que elaboran su propia historia, cualquiera que sea el grado de conciencia con que la realicen y su participación consciente. Pero, recordemos también que en cada época histórica, el agente principal del cambio es la clase o las clases cuyos intereses coinciden con la marcha creciente del movimiento histórico.

## 2.2.- Definición de Ética

La ética, considerada ciencia del comportamiento moral o conducta humana de los hombres en sociedad. Parte de la filosofía, que estudia los fundamentos de la moralidad de los actos humanos, que pueden ser considerados buenos o malos. Conjunto de valores que gobiernan la conducta tanto individual como colectiva, orientan a los individuos para comportarse de acuerdo con lo que se puede considerar como el bien o la moral.

La ética muchas veces se ha confundido con la moral, pues hace referencia a la manera como las personas ponen en práctica sus criterios éticos.

Son normas y reglas morales que se transmiten de generación en generación, y son aprendidas de distintas fuentes, existen antes de que los individuos la conozcan, son frecuentemente de manera implícita, con el resto de las normas sociales. Caso contrario, las normas morales de las profesiones, son aprendidas durante los años de formación académica y el ejercicio profesional.

Cada sociedad establece sus normas para hacer posible la convivencia. Podríamos tratar de entender los criterios morales tan diferentes que existen y que pueden tener personas que sigan los principios de la moralidad judía, católica, musulmana, etc. Pero difícilmente personas de culturas diferentes se pondrán de acuerdo en identificar sus criterios morales individuales.

Podemos apreciar entonces que la ética se manifiesta en comportamientos que desde el punto de vista social pueden ser considerados moralmente aceptables o no. En todo caso, esta diferenciación entre ética y moralidad, desde un punto de vista práctico, se ha diluido y se ha optado por referirse únicamente a la ética.



Aunque pueda parecer que la ética tiene como objeto el análisis de aspectos subjetivos, como si un comportamiento es ético o no para una determinada persona o sociedad, en realidad no es así. Lo que trata de hacer es evaluar la objetividad de las acciones de las personas, por tal motivo, no se trata de analizar éticas individuales diferentes, sino los criterios universales que pueden ser considerados buenos para cualquier ser humano.

Los principios éticos universales son: la justicia, la libertad, la honestidad y la verdad. Estos principios nos dan las razones suficientes para actuar personalmente y profesionalmente con criterios que van más allá de las creencias personales de cada individuo.

La moral es objeto de estudio de la ética como ciencia. Su principal objeto de estudio de la ética lo constituyen los tipos de actos humanos, conscientes y voluntarios, que afectan a otros: determinados grupos sociales o a la sociedad en general.

#### **a) Método de la Ética**

La ética, como toda ciencia, se apoya en un método, el cual se divide en tres importantes aspectos: el primero es la percepción humana, el segundo se refiere a la evaluación que se tendrá de tal percepción, y el tercero es la intuición axiológica.

Para conocer y comprender la conducta humana es necesario observarla, y esto es posible por medio del uso amplio y consciente de los sentidos (la percepción humana), mediante el cual se realiza un juicio de valor moral y a través del análisis se describen atributos, características, comportamientos, etc., propios de dicha conducta (la evaluación).

Por último, la percepción axiológica se refiere a descubrir de manera personal los distintos valores que no hemos podido apreciar y los cuales vamos identificando durante el proceso de nuestro desarrollo. Un curso de ética no puede contentarse con describir situaciones y aplicar categorías morales. Es una tristeza que esos dos primeros aspectos muchas veces pueden expresarse por medio de un proceso memorístico.

El objetivo primordial de un curso de ética tendría que ser facilitar a los estudiantes la captación de los valores superiores, de tal forma que el aprecio de ellos mueva a cada sujeto hacia una nueva orientación de su propia conducta.

## **b) Diferentes Concepciones de la Ética**

- **Relativismo Ético.**

Se refiere a la ausencia objetiva de los valores, es decir, no se presentan de forma universal para regir a todos los seres humanos por igual, razón por la cual muchas personas o sociedades crean sus propios valores.

En la antigüedad griega fue muy famosa la frase de Protágoras: “el hombre es la medida de todas las cosas”, con la cual se pretendía asentar que cada individuo, según su modo de pensar, es el que implanta los valores en cada hecho o situación que se le presenta. Sin embargo, podemos notar que el mismo principio puede interpretarse de otra manera, la palabra hombre podemos tomarla como universalidad, y entonces la frase significara: “la naturaleza humana, aquella de la cual participan todos los seres humanos, es la base para determinar cuáles son los valores humanos y, por tanto, cuáles son las conductas que se ajustan a dichos valores y que, por ende, tienen un valor moral”.

- **Eudemonismo.**

Aristóteles fue el primero que sostuvo que la felicidad, es el más alto de los bienes, y que todos los hombres aspiran tenerlo, y consideraba residía en el ejercicio de la razón, facultad que consiste en cultivarnos con conocimientos, que enriquecen nuestra razón, trayendo consigo seguridad económica y libertad personal. Sin éstas, los hombres no pueden ser felices en la miseria, la explotación, la falta de libertades políticas, la discriminación racial, etcétera.

Los obstáculos que pueden surgir en nuestra vida que impiden nuestra felicidad completa pueden ser innumerables, la mayoría es consecuencia de nuestro entorno social, los cuales influyen en nuestra persona. En una sociedad en la que no rija el principio de la apropiación privada ni la omnipotencia del dinero, y el destino personal no pueda concebirse separado del de la comunidad, los hombres necesitarán buscar otro tipo de felicidad.

- **Hedonismo.**

Es necesario distinguir dos sentidos del término placer, que en varias ocasiones se confunden:

1. Como sentimiento o estado afectivo placentero que acompaña a diferentes experiencias, por ejemplo: el abrazo de una madre a su hijo, la compañía de un buen amigo, la alegría de solucionar un problema, etc.; su opuesto sería algo afectivo pero desagradable, por ejemplo: el encuentro con una persona que no nos simpatiza, la lectura de un mal cuento, la torcedura de un tobillo, etcétera.

2. Como sensación agradable, producida por algunos estímulos, por ejemplo: una buena comida, una caricia, etc.; su opuesto sería

el dolor producido en alguna parte del cuerpo, por ejemplo, dolor de espalda, de estómago, de oído, etc.

Los hedonistas creían que el placer viene de lo bueno, y por lógica su opuesto era lo malo.

Todo placer o goce es intrínsecamente bueno. Se basa en la ideología psicológica, referida a que los seres humanos buscan y prefieren el placer. Sin embargo todo lo que el ser humano desee en la vida no puede ser bueno, tendría que estar siempre acompañado de la bondad moral.

Sólo el placer es intrínsecamente bueno. Las acciones negativas también producen placer, por ejemplo: cuando una niña desea la muñeca de otra porque no tiene una, la que roba la muñeca encontrará placer por haber conseguido lo que deseaba, pero la niña que se queda sin muñeca no tendrá placer, pues a ella se le ha privado del objeto que se lo producía. Se logró obtener placer pero a costa de una falta moral.

La bondad de un acto o experiencia depende del placer que contiene. A diferencia de las dos afirmaciones anteriores, en ésta se oponen. Para los hedonistas cuantitativos, la bondad dependerá de la cantidad de placer, mientras que para los hedonistas cualitativos las diferencias en la calidad del placer producirán diferencias de valor.

- **Estoicismo.**

Tiene positivamente el ideal del deber, la renuncia y la fraternidad universal. Debido a esta ideología, fue una doctrina muy apreciada por los primeros cristianos, basado en el predominio de la razón, no dar lugar a impulsos pasionales, considerados obstáculos para sus virtudes y su felicidad. El estoico tendrá que

renunciar a los placeres y soportar los dolores y penalidades propias.

- **Positivismismo**

Augusto Comte (1798-1857), quien es considerado padre del positivismo, expuso su doctrina de un modo sistemático.

En primer lugar es necesario comentar que el conocimiento positivo se refiere a lo real, lo que constatamos por medio de la experiencia sensible externa, siendo su objeto las leyes que rigen a los fenómenos.

La segunda característica del positivismo es su intención práctica.

El positivismo busca mantenerse dentro de un nivel relativo, y rechaza el conocimiento absoluto. Este triple carácter: realista (modo empírico), práctico (tipo utilitarista) y relativista, le da al positivismo la facilidad que debe poseer todo sustituto de la filosofía. El positivismo se instala como una filosofía, consistente en la síntesis y ordenación de los saberes adquiridos en las demás disciplinas.

- **Formalismo Kantiano**

Immanuel Kant (1724-1804) consideró que lo bueno debe no debe depender de las circunstancias o las condiciones que escapan de nuestro control ni tampoco de las consecuencias de nuestros actos.

También agregó que la buena voluntad, es buena en sí misma únicamente, no por lo que se realice. Esta buena voluntad no debe ser confundida con un simple deseo. Se trata de un intento de hacer

algo, aunque no se consiga lo que se quería hacer, y las consecuencias de nuestra acción no respondan al propósito que nos habíamos planteado.

Por tal motivo y a juicio de Kant, resplandece: la buena voluntad, la voluntad que actúa no sólo de acuerdo con el deber, sino por respeto al deber, determinada única y exclusivamente por la razón.

La concepción de Kant de la “buena voluntad”, por su carácter ideal, abstracto y universal, nos da un concepto de lo totalmente bueno, a veces imposible en este mundo real y, por tanto, inoperante para la regulación de las relaciones entre los hombres concretos.

- **Utilitarismo**

La concepción de lo bueno como lo útil tuvo en Jeremy Bentham (1748-1832) y John Stuart Mill (1806-1873) sus principales exponentes. Para entender mejor la relación que los utilitaristas establecen entre lo bueno y lo útil, hay que comprender las respuestas a dos preguntas fundamentales: ¿en qué consiste lo útil? y ¿útil para quién?

La primera pregunta se refiere al contenido de lo útil: ¿qué es lo que se considera más provechoso para la mayoría? Las respuestas varían: para Bentham, el placer es lo único bueno o útil; el utilitarismo se combina aquí con el hedonismo porque para Stuart Mill, lo útil o bueno es la felicidad, entendida de manera individual, y general, donde se busca el mayor número de seres humanos beneficiados y debido a esta variedad de individuos también tendremos distintas formas de manifestarla, ya que cada uno de ellos puede atribuírsela a distintas cosas; para algunos será el conocimiento, para otros el poder, el dinero, la salud, la estabilidad emocional, por mencionar algunos, y es precisamente ahí donde nos toparemos con un utilitarismo pluralista.

La segunda interrogante permite hacer un análisis acerca de una falsa idea que se tiene respecto del utilitarismo, pues muchas veces se cae en una mala interpretación, pensando que todo lo bueno es útil para una persona o bien para una sociedad; si se tiene esta idea errónea sobre el utilitarismo, estaríamos calificándolo como egoísta.

Dada la postura anterior, ahora mencionaremos lo que implica un utilitarismo altruista, el cual consiste en considerar lo bueno como útil para los demás seres humanos, independientemente si este coincide con bienestar individual o no. Conociendo ambas posturas podemos mencionar entonces que el utilitarismo pretende encontrar en ambas un equilibrio, pretende conseguir que exista lo bueno como útil para todos los seres humanos, y equidad para todos.

### 2.3. Definición de Valor

Durante el siglo XIX la filosofía empezó a mostrar especial énfasis en el concepto de valor, sin embargo, cada filósofo aporta su propia definición. La principal dificultad se encuentra en la postura inicial que se adopte en torno a la objetividad y la subjetividad de los valores.

- **Para Max Scheler**, El valor es un atractivo especial que poseen algunos entes, gracias al cual una persona dice preferir ese objeto (objetividad de los valores), pues allí se encuentra la causa de lo experimentado por los sujetos que lo perciben. En cambio, de acuerdo con los autores subjetivistas, el valor es una creación del sujeto.

Al realizar esta distinción entre valoración y evaluación, modos de captar el valor, lograremos captar las razones de las teorías objetivista y subjetivista. Valorización se refiere a la

captación de un objeto en comparación con las propias cualidades, tendencias, expectativas y gustos. En cambio, la evaluación es la captación del mismo objeto, pero en comparación con un criterio extrínseco al propio sujeto.

La valorización es subjetiva. En cambio, la evaluación tiende a ser objetiva, y en muchos casos es totalmente imparcial. En el primer caso, el criterio de comparación es completamente subjetivo, en el segundo, se trata de un criterio externo al propio sujeto, y por esta razón es factible inclinarse a la objetividad. Debido a estas distinciones, se pretende considerar el valor como un conjunto de cualidades en relación con otro objeto o criterio.

Entonces surge la siguiente definición: el valor es todo ente en cuanto que guarda relaciones de adecuación entre un objeto y un criterio independiente de que un sujeto lo conozca. Para entenderlo mejor, podemos mencionar el siguiente ejemplo: las vitaminas guardan una relación de adecuación con el organismo de un sujeto, aun cuando éste no capte dicha relación. Por esto podemos decir que el valor es objetivo, es decir, existe en las cosas independientemente de los sujetos lo puedan apreciar, o no.

Concluimos pues, que el valor reside en las cosas y consiste en una cualidad por la cual esas cosas son preferibles para el hombre, sus facultades, su naturaleza. Los valores son tales porque guardan relaciones de adecuación con otro ente (con el hombre en especial).

La diferencia entre bien y valor está en la mayor extensión de este último, es decir, el bien es un valor, al igual que la verdad, la belleza y la virtud.



### 2.3.1. Jerarquización de los Valores

En este caso mencionaremos los siguientes:

1. **Valores Infrahumanos.** Se refiere a los valores que son muy parecidos a los de otras especies inferiores, pueden ser adquiridos, pero es necesario mencionar que las especies inferiores los poseen con mayor intensidad.

2. **Valores humanos Inframorales.** Son exclusivos del ser humano, entre ellos encontramos los siguientes:

- a) **Valores económicos:** se refieren al dinero y todo lo que se desprende de éste: la productividad, el consumo, las adquisiciones, etcétera.
- b) **Valores no éticos:** se adquieren y desarrollan en nuestra cognición, como la memoria, la retención, la inteligencia, los conocimientos, etcétera.
- c) **Valores estéticos:** se refieren a la belleza y todo lo que se desprende de ella.
- d) **Valores sociales:** son los valores que se desarrollan en la sociedad: la solidaridad, la tolerancia, la paciencia, el trabajo en equipo, la amistad, el amor, etcétera.

### 2.3.2. Clases de Valores

#### 2.3.2.1. Valores morales:

Son los valores que rigen nuestra personalidad y que llevan ciertas normas, como la justicia, la honestidad, el respeto, etcétera.

Debido a que son considerados superiores a los valores humanos, son llamados también valores infra morales, y muestran dos diferencias fundamentales. Los valores humanos poseen el libre albedrío, esto es debido a que cada ser humano va diseñando sus propias virtudes y es el único responsable ante tal diseño. Por su parte los valores morales no dependen únicamente del libre albedrío, están colocados en un nivel más interno de la personalidad de los individuos y se van obteniendo conforme a su desarrollo.

Otra razón por la cual los valores morales son superiores es debido a que intervienen en el completo desarrollo y perfeccionamiento del individuo impactando en su núcleo personal, en cambio los humanos perfeccionan al individuo sólo en ciertos aspectos.

#### **2.3.2.2. Valores religiosos:**

Estos valores perfeccionan y hacen crecer a los seres humanos en su aspecto espiritual, en un aspecto superior, donde pueden encontrar su esencia, tener contacto con ellos mismos y su Dios.

#### **2.3.2.3. Valores Morales y no Morales**

Los valores morales se refieren a la congruencia de la conducta con la naturaleza humana. Se aprecia cualidades propias de la persona con alto valor moral y la conducta valiosa desde el punto de vista moral.

El valor moral perfecciona a la persona en cuanto tal, se enclava directamente en el núcleo de la identidad personal. La persona con valor moral manifiesta y contagia una felicidad que surge de su propia interioridad, gracias a dicha felicidad, que depende de su propio estado de conciencia, el sujeto es capaz de comportarse en forma generosa, amorosa y desinteresada. Manifiesta una triple armonía, su conducta es congruente con lo que piensa y con lo que expresa verbalmente, esto es

lo que se llama autenticidad de la persona, contrario del sujeto interesado en su propio bienestar y comodidad.

La persona que actúa en un nivel moral positivo tiene puesta su atención en el valor intrínseco del acto que ejecuta, que beneficia al propio sujeto, sin embargo, la atención y la intención del sujeto se dirige directamente en el valor que se está realizando y, sin dejar de asumir las consecuencias benéficas que recibe él mismo y los demás.

Un acto honesto es una acción que posee un valor intrínseco y, además, se ejecuta dentro de una actitud de benevolencia, desinterés y generosidad que procede del núcleo de identidad personal del individuo. No basta que el acto sea bueno en sí mismo, es indispensable que la intención con que se ejecuta participe de las cualidades mencionadas.

En cambio, si hablamos de la no moral, nos referimos a esa conducta deshonesto, que se enfoca en el beneficio propio (riquezas, fama, estatus, placer, poder, etc.), contribuyendo al perjuicio de las demás o sin importar el beneficio.

El valor moral no debe ser exclusivo, debe ser considerado, retomado y ejercido por cada ser humano, debe disponerse a efectuarlo en cada oportunidad que se le presente, en cada lugar, con todas las personas; todos estos valores nos permitirán crecer de forma personal, social, espiritual y profesionalmente.

#### **2.4. Concepto de ética profesional**

La ética profesional o moral profesional se define como la ciencia normativa que estudia los derechos y los deberes de los profesionales. Se refiere a lo que el enfoque académico ha bautizado con el nombre de deontología.

El significado de ética, por algunos diccionarios y academias en sentido filosófico, no es muy precisa como el significado de la palabra moral. La moral interviene en el equilibrio de las obligaciones internas que posee la conciencia de los individuos, excluyendo de manera parcial las obligaciones que nos rigen mediante una ley impuesta por la sociedad.

La importancia de la ética profesional puede considerarse en el orden especulativo o en el orden práctico. En el orden especulativo, analiza los principios fundamentales de la moral individual y social, y los pone en el estudio de los deberes profesionales. En el orden práctico, la importancia está determinada por las conveniencias y consecuencias que rigen mutuamente las relaciones entre los profesionistas y la clientela.

- **Dignidad y sentido social de la profesión**

Todos los seres humanos tenemos derechos y obligaciones, pero cuando decidimos formar parte de una profesión nuestras responsabilidades y derechos aumentan, debido a que nuestro ejercicio laboral será enfocado y dirigido hacia la sociedad en general; adquirimos el derecho, de decidir la profesión que nos agrade y brindar nuestros servicios profesionales donde queramos, percibiendo un sueldo que nos garantice estabilidad económica

La dignidad profesional, consiste en la naturaleza del profesional, lo que encontramos intrínsecamente en cada ser humano y que se constituyó gracias a la profesión que eligió para ofrecer sus servicios a una comunidad en general. El sentido social se refiere al compromiso que el profesional tiene y adquiere con la sociedad en general. Gran parte del crecimiento de las sociedades se obtiene por medio de las aportaciones y contribuciones de los mismos ciudadanos, y los profesionistas juegan un papel primordial en este desarrollo.

Las experiencias personales y sociales que adquirimos en nuestras vidas contribuyen en la formación de nuestra vocación.

Las cuestiones personales hacen referencia a las habilidades, aptitudes, destrezas y gustos que tienen los seres humanos. Las aptitudes son aquellas capacidades que los seres humanos poseen y las cuales benefician completamente la profesión que eligieron.

El gusto se refiere a la inclinación que tenemos hacia ciertas cosas y objetos, los cuales disfrutamos, la vocación cuenta con este gusto de servir a la sociedad y disfrutar lo que hacemos. Las cuestiones sociales son todos los elementos que forman parte del entorno social.

Dentro de la profesión y la vocación existe otro elemento importante y éste es la personalidad de los individuos, la cual marcará en gran medida el liderazgo que manejen en su ejercicio profesional.

La función de la orientación profesional es guiar al individuo, desde la correcta selección de su profesión hasta brindarle las herramientas necesarias para su quehacer profesional, donde pueda obtener mejores oportunidades laborales o resultados de productividad en beneficio de su persona y de la empresa donde labora. Estrategias enfocadas en medir aptitudes, habilidades, personalidad, carácter, temperamento, iniciativa, trabajo en grupo, motivación, autoestima, etcétera.

En resumen, la orientación nos permite tener la oportunidad de contar con una guía para decidir la profesión correcta, la selección será aquella que medirá las habilidades y aptitudes que el profesional que adquirió durante su formación

académica y las cuales permitirán oportunidades en los distintos campos laborales.

- **Cultura y condiciones de la Cultura**

La palabra cultura es un sentido estrictamente personal y regido por la actividad intelectual que determina las dimensiones espirituales de un individuo. Los hombres cultos eran conocidos como “sabios” o como “filósofos”; pero a nadie se le ocurría mencionar que eran hombres cultivados o cultos.

En la siguiente definición de cultura, sugerida por su propia etimología indica que: la aplicación del espíritu del hombre para lograr los frutos que no produce espontáneamente, como la sabiduría, la salud y la felicidad, elementos que tienen un solo nombre en el vocabulario universal: la perfección, lo que no debe extrañarnos, puesto que todo cultivo tiende hacia la perfección.

La cultura es un fenómeno vital, proceso íntimo de transformación espiritual, que genera energías, facultades extraordinarias, y crea riquezas inalienables e imperecederas. En todo el proceso podemos encontrar dos aspectos: la acción ejercida sobre las personas y la reacción provocada en ellas.

- **Competencia Profesional**

El “deber” en los individuos se refiere al valor que estos implementan en sus actividades, las cuales van dirigidas a la comunidad que pertenecen y sirven de una manera correcta y efectiva.

La profesión tiene en sus manos una gran responsabilidad, debido a que sus servicios van enfocados a la

sociedad y por tal motivo deben cumplir con índices de efectividad.

Pensar nos brinda la oportunidad de construir nuevos conocimientos, nuevos proyectos y alternativas para actuar en nuestro entorno; se refiere a traducir la experiencia, en palabras benéficas, usadas como un adecuado instrumento de la razón, del entendimiento y la paz; y no como instrumento práctico de impulsos puramente individuales.

La competencia es para los profesionales la oportunidad de colaborar en creaciones dinámicas, que permitan el crecimiento espiritual, intelectual, físico y personal de cada individuo, para su propio beneficio y el bien común.

- **La competencia intelectual**

La competencia intelectual consiste en obtener crecimiento de conocimientos de distintas disciplinas, variadas e innumerables, y que abarcan todas las que poseen las líneas tecnológicas y científicas. Otras de carácter humanitario, son medidas por las cuestiones cualitativas y no utilizan métodos formales o rigurosos. Para respetar estas disciplinas se debe cumplir con ciertos valores y poseer un carácter informativo y formativo.

Para la educación y la sociedad, la ciencia es de suma importancia y no debe faltar en la formación de los individuos, de esta manera se contribuye en el pronto y efectivo interés por parte de ellos para aumentar su espíritu científico.

- **La vocación profesional**

Se considera que la vocación profesional y la científica son similares. Sin embargo la primera se refiere a la conducta y deberes que posee el profesional, y las que demande su profesión, exigencias sociales y humanas, esto se debe a que proporciona sus servicios profesionales al bien común, la más difícil debido al compromiso moral que se adquiere con la humanidad en general y con la verdad, sin caer en los intereses personales y en el egocentrismo.

La cultura necesita de la ciencia, aunque no sea considerada como cultura, para ello es necesario que la educación de los individuos esté enfocada en el crecimiento humanístico y no en una ideología de competencia destructible.

La competencia humanística pretende dar a conocer a las demás ciencias que pueden obtenerse resultados por medio de la experimentación, medidas cuantitativas, con razonamientos lógicos y cualitativos. Dicha competencia tendrá como objetivo crear en cada uno de ellos el equilibrio entre lo espiritual y lo cultural. La inteligencia es el factor primordial dentro de la competencia intelectual.

Para conseguir esta inteligencia es necesario desarrollar los siguientes elementos:

1. **El trabajo**, Gracias a él, podemos crecer junto con el entorno social, por medio de la indagación y la ayuda humanitaria.
2. **El esfuerzo**, Papel primordial en el trabajo, surge en cada ser humano la preocupación de ser mejor cada día, de realizar nuestras actividades cotidianas y laborales lo mejor



posible para ser reconocidos por ello, debe surgir para tener como misión ayudar a los demás.

3. **Método**, Porque las formas y las estrategias que se han de emplear para realizar el trabajo deben ser efectivas.

- **La competencia moral**

La competencia moral en los profesionales juega un papel muy importante para conocer mejor su actuar en el medio que se desenvuelve, sin embargo, ésta no debe limitar su ejercicio, ya sea personal o profesional, ni mucho menos estar por encima de la inteligencia de cada ser.

Las virtudes sociales hacen mención de que la profesión se compone por la relación y el servicio, dando como resultado la sociabilidad. Por su parte la actividad profesional, son actos que el profesional otorga a las demás personas, los que deben quedar en ellas para su utilización personal. Y de aquí se desprenden dos importantes virtudes profesionales:

1. **Justicia**, Lo adquirimos desde el momento de titularnos profesionalmente, pues nuestro deber será aplicarla en beneficio de nuestros clientes.
2. **Caridad**, Generosidad que los profesionistas deberán tener con las demás personas.

Una virtud intelectual se refiere a que el trabajo es práctico, sin desconocer la relación que existe entre las dos especies de virtudes. Se puede utilizar cuando se quiera, indispensable admitir la reducción del orden especulativo al orden moral, si la palabra virtud ha de conservar el sentido tradicional. Debe importar el culto de la verdad al pensar, hablar y actuar; base

de todo pensamiento y obra; ejecutándose en toda la vida intelectual y moral, de quien sostenga que la verdad es una realidad de exclusiva e incommunicable intimidad personal, como el que defiende su naturaleza dialógica, comunitaria y social, debe anteponerla en todas sus órdenes de existencia.

La razón fundamental por la que nos ocupamos de la dignidad personal, es por la necesidad de inspirar toda conducta profesional en una misma conciencia sólida y homogénea. Se consideran manifestaciones de la dignidad personal el desinterés, la cortesía y la corrección, etc. Existiendo dos cualidades profesionales que se debe hacer sentir como deberes, y practicar como virtudes: trabajo y orden.

Es importante recalcar que el trabajo se debe hacer bien, con alegría y entusiasmo, con tranquilidad, valor y resolución. El orden debe ser establecido tanto en las personas como en las cosas.

Sin dejar a un lado el estudio psicológico o moral de este fenómeno, y siguiendo el criterio práctico, sólo consideramos tres vicios que son capaces de desarticular la vida profesional e incluso destruirla como capacidad potencial, dignidad humana y riqueza social. Nos referimos al juego, al alcoholismo y la lujuria.

## **2.5. Dimensiones de la Etica**

### **Los Valores**

Los **valores** son principios que sirven para orientar el comportamiento que realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro, son fuente de

satisfacción y plenitud. Los valores son la base sobre el cual se pueden formular juicios y realizar acciones.

Los valores se refieren a necesidades humanas y representan ideales, sueños y aspiraciones, con una importancia independiente de las circunstancias. Por ejemplo, aunque seamos injustos la justicia sigue teniendo valor. Lo mismo ocurre con el bienestar o la felicidad. Los valores valen por sí mismos. Son importantes por lo que son, lo que significan, y lo que representan, y no por lo que se opine de ellos. Tanto los valores, actitudes y conductas están estrechamente relacionados.

Las personas viven de acuerdo con los valores en los que creen y estos son traducidos en pensamientos, ideas o conceptos, pero lo que se aprecia más es el comportamiento de las personas y como nos relacionamos con los demás, los valores regulan nuestra conducta para tener una convivencia en armonía. Por tal motivo nos relacionamos según las normas de comportamiento. En la actualidad la sociedad se encuentra resquebrajada por actos de corrupción y comportamientos egoístas, que no adquieren un compromiso con valores de honestidad, equidad, solidaridad, tolerancia para un buen desempeño laboral.

- **Comportamiento Moral:**

El comportamiento moral para los autores (Polo, 2010), lo definen de la siguiente manera:

Está referido al conjunto de normas, principios y reglas aceptadas en libertad y conciencia, que regularan positiva o negativamente el comportamiento individual y social de los seres humanos. La moral está relacionada con el individuo, en primera instancia, la responsabilidad siempre recae en una persona. Sin embargo, como esta persona se encuentra en sociedad y actúa con los demás miembros podemos consultarnos: ¿hasta qué punto un grupo o colectividad es responsable por los actos de uno de sus miembros o un conjunto de ellos? (P.96)

En la esfera moral podemos identificar dos dimensiones. • El normativo que enuncia el deber ser, es decir las reglas (teoría). El plano fáctico (hecho), el mundo concreto, real, vívido y efectivamente realizados por los hombres, es decir: los actos morales. Por otra parte, la moral tiene un carácter social debido a: Los individuos se rigen por un conjunto de normas establecido socialmente.

Es necesario conocer que el comportamiento moral o ético es libre, consciente y responsable de sus consecuencias, independientemente de sus intenciones. Un código de tipo moral sólo busca orientar de la mejor manera las decisiones personales, las cuales una vez que han sido tomadas pueden ser objeto de aprobación o desaprobación.

- **Ejercicio Profesional:**

Según los autores (Polo, 2010) expresan lo siguiente:

En el curso de la vida, las personas tienen que decidir la labor a la que se dedicarán, eligiendo para tal efecto una profesión para su subsistencia que significa también una satisfacción de la persona. El ejercicio profesional siempre debería realizarse con responsabilidad en forma libre o en relación de dependencia, requiriendo para ello una serie de capacitaciones que se logra con el título profesional, que lo otorgan las universidades. (p.95)

Es importante el aspecto ético en el ejercicio de la profesión, para el desempeño en el trabajo y pueda realizarse éste bien o mal. Como lo señala la autora (Silva, 2006), sobre la ética profesional es: “fuerza moral en la cual se apoya lo que profesamos, nuestra profesión”. (p.2)

La ética en el ejercicio de la profesión, tiene mucho que ver con la parte interior de cada persona, y que se puede denotar en la forma en el que se lleva a cabo el desempeño de la profesión. Esto tiene relación con los valores de honestidad intelectual, responsabilidad, así también la entrega vocacional. Es por ello que la persona realiza su trabajo con responsabilidad profesional independientemente de su estado de ánimo o la situación que éste viviendo, logrando que su vida propia este unida con la práctica profesional al actuar con ética, es decir que no hay distinción

en el actuar tanto en el desempeño de la profesión con la vida propia y con los demás.

(Silva, 2006), establece que: “dentro de cualquier forma de praxis, la ética del trabajo es un compromiso ineludible con nosotros mismos de hacer bien las cosas, un compromiso que no se puede dejar de cumplir” (p.4).

Con lo que se puede apreciar que el ejercicio de la profesión tiene que ver con el actuar de la propia persona, el desempeño de una profesión que ha adquirido por decisión propia. Es necesario desempeñarse en la profesión con ética, para reducir la realización de trabajo o labor que sólo permite obtener dinero, porque no sólo se trabaja por obtener un salario sino por el compromiso de realizar algo que nos permita ser lo que deseamos ser. Esto aunado con acciones morales, porque la ética en la profesión o en el trabajo nos hace honorables. Cuando dejamos los valores de lado y fallamos, dejamos de ser lo que somos, todo depende de cómo se realiza el desempeño de la profesión o trabajo, que puede ser bien o mal. Si el desempeño es malo puede calificarse como un comportamiento sin ética profesional, por tanto la ética nos obliga a realizar bien nuestro trabajo, el comportamiento ético o moral es consciente, libre, responsable de sus consecuencias, independientemente de sus intenciones. El profesional realiza su trabajo por la satisfacción de hacer bien las cosas, teniendo como finalidad el bien común para que se sienta bien consigo mismo. En caso de que no existiera ética en los profesionales, afectaría el prestigio profesional y de la persona, y como consecuencia perjudicaría a la comunidad.

## **2.6. Niveles de Confianza**

### **2.6.1. Teorías**

La confianza es la base de la comunicación y la comunicación es uno de los pilares de una buena administración de las organizaciones. La confianza o falta de confianza o desconfianza es uno de los temas del liderazgo en las organizaciones cada vez más estudiados, es una manera de entender por qué suceden cosas que

mejoran la empresa en el futuro, según (Lockward, 2011) las teorías son las siguientes:

- **La Confianza en la Teoría Conductual, Humanístico o de Relaciones Humanas:**

Esta teoría se centra en aplicar de manera efectiva los aspectos humanos de las organizaciones. Sus partidarios observan cómo los gerentes hacen lo que hacen, cómo dirigen sus subordinados, cómo se comunican con ellos y por qué los gerentes necesitan cambiar sus suposiciones acerca de las personas si desean dirigir equipos y organizaciones de alto desempeño.

- **Enfoque de las Relaciones Humanas.-** Este enfoque contempla las relaciones entre los empleados y los supervisores en aspectos importantes de la dirección. Sus propulsores eran partidarios de que las personas se formaran en ciencias del comportamiento, como la psicología social, que enfatizaba en las relaciones de cooperación y colaboración entre los supervisores y los trabajadores. Mary Parker Follet, hizo contribuciones importantes al punto de vista conductual de la administración. Ella creía que la administración es un proceso continuo dinámico, no estático, y que, si se ha resuelto un problema, es probable que el método usado para resolverlo haya generado nuevos problemas. Sus enunciados contrastaban con aquéllos de Taylor, Weber y Fayol, ya que ella sugería la participación de los trabajadores en la solución de los problemas y la dinámica de la administración, más que principios estáticos. Follet y Chester Barnard, coincidían en decir que los empleados tienen el libre albedrío a la hora de llevar a cabo las órdenes que les daban. Además, Mary Parker Follet, insistía que una de las formas de lograr la resolución de los conflictos era logrando un ambiente de confianza. Follet da por sentado que sin la quiebra de esa desconfianza no hay

forma de eliminar al fantasma de la dominación como vía para conseguir la satisfacción de los deseos.

Dos aspectos clave de la aproximación de las relaciones humanas son la motivación de los empleados y el estilo de liderazgo.

Con respecto a la motivación Abraham Maslow (1908-1970), psicólogo clínico, desarrolló la Teoría de la Motivación fundamentada en la Jerarquía de las Necesidades, asumiendo que las necesidades humanas insatisfechas motivaban el comportamiento. En la medida que unas necesidades quedan razonablemente satisfechas, la siguiente se vuelve la dominante. Estas cinco necesidades eran las siguientes:

1ro. Fisiológicas. Hambre, sed, abrigo, sexo y otras de carácter orgánico.

2do. De seguridad. Defensa y protección de daños físicos y emocionales.

3ro. Sociales. Afecto, formar parte de un grupo, aceptación.

4to. De estima. Confianza en sí mismo, autonomía, atención.

5to. Autorrealización. Desarrollo de potencial propio.

Las necesidades mencionadas por Maslow, tales como las de estima, implican que si la persona no se encuentra satisfecha consigo misma, no llega a la autorrealización, lo que afecta directamente en su ejecución y, por tanto en el alcanzar las metas de la organización.

En lo que respecta al liderazgo, Douglas McGregor (1906-1964) se sintió frustrado con los primeros conceptos tan simplistas

de las relaciones humanas y fue entonces que, basado en su trabajo como directivo y consultor, en su formación psicológica, y en los trabajos de Maslow, postuló dos puntos de vista sobre los seres humanos, uno negativo que presentaba al hombre como holgazán y que no le gustaba el trabajo (Teoría X) y afirmaba que la clásica se basaba en estas suposiciones ; y otro positivo (Teoría Y), que establecía que las organizaciones pueden aprovechar la imaginación y la inteligencia de sus empleados.

El empowerment o delegación de autoridad responsable permitían establecer un clima de confianza entre supervisor y empleado a fin de conseguir las metas de la organización. Asimismo, el efecto Hawthorne, el cual resultó del experimento realizado por Elton Mayo en la planta de Chicago en la Western Electric Company de 1924 a 1932, dio luces sobre la implicación de que cuando un directivo muestra interés en sus empleados, su motivación y productividad mejoran. Las empleadas afectadas sintieron como un aspecto motivacional la confianza que en ellas se puso al escogerlas para este experimento.

- **Teoría de los Sistemas o Enfoque Sistémico**

Ludwing Bertalanffy fue quien expuso por primera vez la teoría general de los sistemas, con la intención de lograr una metodología integradora para el tratamiento de los problemas científicos que inspire cierta confianza. Tal como él lo reconoce, el término "sistema" y el concepto básico que este encierra tienen antecedentes muy antiguos.

La escuela de la teoría de los sistemas se constituye en el medio que le permita a la administración avanzar en lo referente la metodología semántica y uniformidad científica con un grado de confianza. En este sentido, el aporte de la teoría de los sistemas permitiría superar las limitaciones de la teoría de la organización, para lo cual correspondería efectuar paralelamente la actualización psicosociológica que debe operarse mediante el reemplazo de todas



las hipótesis conductistas por las teorías e hipótesis con que cuenta la sociología en la actualidad, dentro de un clima de confianza. Un claro ejemplo del nivel de importancia que asume la teoría de los sistemas en el plano metodológico y semántica surge de lo expuesto por un ocioso contemporáneo, Warter Buckley, quien cree ver en dicha teoría un instrumental científico de indudable valor para renovar las estructuras de ambas ciencias. Las (Teorías sociológicas estructurales, 2004) citan reiteradamente a Walter Buckley, (*Sociology and Modern Systems Theory* [La sociología y la moderna teoría de sistemas], 1967) quien al respecto expresa lo siguiente:

“La sociología y la teoría de los sistemas estudian en común muchos aspectos científicos; los conjuntos y el modo de abordarlos respetando su carácter, el análisis general de la organización, la relación compleja y dramática de sus partes especialmente cuando estas son cambiantes y las raciones no son rígidas- , los problemas de intercambio intimo con el medio, la persecución de metas; adaptativa y la mecánica de control, la autorregulación o la auto dirección. Es por ello que la sociología debe proponerse la investigación de los principios y métodos de la teoría de los sistemas, en cuanto esta pudiera servir de base a un modelo o marco teórico más apropiado para el análisis del sistema sociocultural.” (pg.474)

Buckley expone luego los objetivos que persigue en su libro, al decir: tomando como hipótesis que la administración, luego de los aporte de la teoría de la organización, carece de una adecuación sociológica, método lógica y semántica, y que dentro de la moderna ciencia de la sociología se advierten también síntomas de revolución metodología y semántica como la manifiesta claramente Buckley, ambos continentes sometidos a diferentes tipos de influencia parecen confluir hacia la moderna teoría de los sistemas en su intento de lograr la superación de sus problemas científicos. Por otra parte, y dado que la sociología es una ciencia fáctica cuyo objetivo de estudio presenta cierta semejanza con el de la administración, no de la de resultar importante la convalidación metodología que implica la elección, por parte de los sociólogos, de un

método que los administradores comenzaron a aplicar con ciertas dudas y reservas.

- **La Confianza en la Teoría de Contingencia o Enfoque Situacional:**

Los administradores son objetivo de un constante bombardeo de nuevos conceptos administrativos, lo mismo que de antiguos conceptos, a menudo disfrazados bajo una terminología nueva, diseñados todos ellos para enfrentar los cambios en la administración demandados por la competencia global, las expectativas de los clientes y la necesidad de responder rápidamente a cambios en las condiciones imperantes. Esta perspectiva es una segunda extensión actual del pensamiento administrativo. La teoría clásica adoptó un punto de vista universalista. Se creía que los conceptos administrativos eran universales: lo que daba resultado en una empresa-estilo de liderazgo, estructura burocrática-funcionaria también en otra. Sin embargo, en la En términos sencillos, el enfoque contingente para la administración pone de relieve el punto de vista de que lo que los administradores hacen en la práctica depende de un conjunto dado de circunstancias (una situación). En esencia, este enfoque pone de relieve las relaciones del tipo si entonces. \*si\* esta variable situacional existe \*entonces\* esta es la acción que probablemente debería tomar un administrador. Por ejemplo, si un administrador tiene un grupo de subordinados inexpertos, entonces el enfoque contingente recomendaría que dicho administrador dirija de una manera distinta de la que usaría si sus subordinados tuvieran ya experiencia.

En general, el enfoque contingente pretende delinear las condiciones o situaciones en las cuales varios métodos de administración tienen la mayor probabilidad de éxito atendiendo a cierta confianza en su equipo de trabajo. Este enfoque se basa en la premisa de que aunque probablemente no exista un mejor método

para resolver un problema administrativo en todas las organizaciones, tal vez sí exista un mejor método para resolver cualquier problema administrativo en una organización.

- **La Confianza en la Administración de la Calidad Total:**

La calidad es un tema de reciente desarrollo, ahora ya no se puede hablar de hacer las cosas bien sino de mantener un nivel de calidad adecuado durante la realización de un producto o servicio. La confianza en ese producto o servicio depende con la calidad con que este sea elaborado. Existen diferentes definiciones de calidad, el uso de cada una depende del área en que se está trabajando. Anteriormente se creía que la calidad era demasiado costosa y por eso influía en las ganancias producidas por la empresa. Ahora se sabe que el buscar la calidad resulta en una baja en los costos de las empresas y una mayor ganancia. Se ha discutido mucho la definición de calidad, pero los pensadores que más han sobresalido en el tema son los que presentaremos a continuación y el vínculo de sus estudios con la confianza. Por calidad Juran entiende como la ausencia de deficiencias que pueden presentarse como: retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc. Calidad es adecuarse al uso.

Según Lockward (2011) Los tres procesos se relacionan entre sí. Todo comienza con la planificación de la calidad. El objeto de planificar la calidad es suministrar a las fuerzas operativas los medios para obtener productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes dentro de un ambiente efectivo y de confianza (Lockward, 2011).

A nivel técnico su trabajo enfatizó la buena recolección de datos y elaborar una buena presentación, también utilizó los diagramas de Pareto para priorizar las mejoras de calidad, también que los diagramas de Ishikawa, diagramas de Pescado o diagramas

de Causa y Efecto. Otro trabajo de Ishikawa es el control de calidad a nivel empresarial (CWQC). Este enfatiza que la calidad debe observarse y lograrse no solo a nivel de producto sino también en el área de ventas, calidad de administración, la compañía en sí y la vida personal.

Podemos decir que la calidad Total es el cumplimiento de los requerimientos, donde el sistema es la prevención, el estándar es cero defectos y la medida es el precio del incumplimiento. Pero estos autores coinciden en que la calidad se consigue a través de un equipo con confianza la cual es concepto que pasa desapercibido a menudo. Pero es señalada como el centro de la comunicación, la colaboración y la disposición a cambiar. Tradicionalmente el concepto de confianza se ha identificado con la integridad, la lealtad, la atención y el cumplimiento de promesas en las relaciones entre individuos. Sin embargo, Belardo sostiene que la confianza a través de la creación de una cultura de confianza que trascienda el liderazgo individual.

### **2.6.2. Conceptos de Confianza.**

El concepto de confianza ha sido considerado desde muchos puntos de vista. Múltiples disciplinas, como la Psicología o las Ciencias Sociales han tratado de dar una definición basándose en sus propias visiones. Nos proponemos analizar la confianza desde una perspectiva antropológica y evolutiva, ya que proporciona los fundamentos para integrar diferentes aspectos de este concepto. Integrando las anteriores disciplinas se obtiene una comprensión más global de lo que es la confianza al distinguirse sus componentes emocionales, cognitivos, psicológicos y culturales.

La confianza parece responder a la necesidad de promover las relaciones sociales en contextos de riesgo en la creación de nuevas relaciones. El concepto de Parsons (1970) define literalmente la confianza como:

« [...] la actitud –de lealtad motivada afectivamente– para la aceptación de relaciones solidarias». Este concepto pone de relieve la idea de la importancia del componente emocional que sustituye a una inversión racional compleja en las relaciones sociales. Para Hosmer (1995) es la expectativa de un comportamiento éticamente justificable”.

En el concepto de Parsons podemos encontrar algunos de los aspectos relevantes de la confianza. En primer lugar la palabra «actitud» se refiere a una tendencia a actuar de cierta manera. Esta tendencia podría ser apoyada por aspectos psicológicos y culturales, lo que refleja el entorno específico en donde surge y se desarrolla la confianza, así como los aspectos cognitivos implicados en la confianza. La palabra «afectivamente» se refiere al aspecto emocional antes mencionado. Por último, las «relaciones de solidaridad» se refieren al resultado de la confianza, es decir, a las relaciones de cooperación.

Las predisposiciones que Uslaner (2002) había llamado «los fundamentos morales de la confianza», implican un acto de fe positivo hacia los demás cuando no existe información sobre la que construir una acción, que requiere un contexto colectivo donde emerger y que proporciona un sentido de seguridad basado en la familiaridad. Pero en esta actitud están implícitos una variedad de elementos psicológicos, culturales, emocionales y cognitivos. Estos elementos pueden interactuar de varias maneras, resultando en diferentes tipos de confianza. A su vez, de estos diferentes tipos de confianza surgen diferentes tipos de relaciones cooperativas.

Es importante, por tanto, distinguir el concepto introducido hasta el momento, como una expectativa normativa sobre las intenciones de los demás en general, de la confianza que se genera

a través de las expectativas de competencia (Barber 1983), que tienen un claro origen estrechamente relacionado con las capacidades de individuos concretos.

Algunos investigadores acotan la confianza al contexto en el que trabajan. Shneiderman (2000) proporcionó las descripciones al término publicadas por el Departamento de Análisis en los Estados Unidos; Fukuyama (1995) las realizadas por investigadores de sistemas de información y Moorman, Zaltman y Deshpandé (1992), Mongan y Hunt (1994) y Fogg y Tseng (1999) ofrecen sus propias definiciones.

No obstante la cantidad y calidad de estos esfuerzos, las múltiples definiciones de confianza en la literatura son pertinentes debido a que se trata de un concepto abstracto que a menudo es usado indistintamente con términos relacionados: credibilidad, confiabilidad o lealtad; y también a que es multidimensional, pues incluye dimensiones cognitivas, emocionales y conductuales (Lewis y Weigert, 1985).

Para entender mejor cada significado de la acción de confiar, ésta debe ser examinada desde dos perspectivas distintas. La primera se centra en el análisis de la estructura y funcionalidad de la confianza y la segunda se sitúa en el ámbito de diversas disciplinas.

### **2.6.3. Dimensiones de la Confianza**

- Emocional
  
- Cognitiva
  
- Psicológica y Cultural

- **Aspecto emocional**

El elemento emocional implícito en la confianza está muy relacionado con el origen y la dinámica de confianza. El aspecto emocional motiva como tal la acción para mantener o retirar la decisión de confiar en los demás.

Respecto al origen de la confianza, el aspecto emocional es pertinente porque la confianza surge como una manera de enfrentar el temor a los riesgos que implica la creación y mantenimiento de las relaciones sociales y cooperativas, al evitar el miedo a la incertidumbre y, por lo tanto, proporcionando una sensación de mayor seguridad. Existen de hecho relaciones de confianza con una gran cantidad de afecto implicado. Normalmente, el nivel de afectividad varía en función del nivel de confianza de las relaciones. En ocasiones, el nivel de afecto podría incluso ser en sí mismo una razón para la aparición de confianza sin tener en cuenta nada más, como en el caso de las relaciones amorosas, en las que de otro modo, sin mediar este sentimiento, la misma persona puede resultar poco confiable.

En relaciones estrechas muy afectivas, la traición produce altas dosis de dolor y resentimiento, mientras que en el caso de las relaciones de confianza más débiles, la traición provoca ira. Por otro lado, sentirse confiable promueve un sentimiento de satisfacción, a veces incluso de orgullo. Especialmente la sensación de ser digno de confianza –el sentimiento de aprobación por parte de otros– es un fuerte estímulo para mantener la confianza, lo que ayuda a mantener una personalidad confiable.

Las emociones que sustentan la confianza, por tanto, deben ser tenidas en cuenta entre las motivaciones que afectan a las acciones cooperativas.

- **Aspecto cognitivo:**

Los seres humanos necesitan ciertas habilidades cognitivas que hagan posible sus relaciones de confianza, lo cual hace de la confianza algo tan complejo en la especie humana, en comparación a otras especies.

La emergencia de la conciencia propia es un primer paso necesario en la confianza (Humphrey 1976; Crook 1980). Además, en el proceso de surgimiento de la confianza se genera una expectativa normativa sobre la actitud y la conducta de la persona confiada. Esta expectativa se basa primero en la atribución de un estado mental en el confiado (teoría de la mente), y en la expectativa de un patrón de comportamiento obligado, basado en un análisis realizado dentro de un contexto. Esta expectativa también implica el manejo de información relevante por parte del confiador acerca del confiado para tomar la decisión de confiar en él, lo cual constituye un análisis de múltiples variables sobre las que inferir una conclusión – un proceso de razonamiento para hacer un juicio adecuado de la situación. La información recopilada en este proceso depende asimismo de cómo el confiador percibe e interpreta la realidad. La forma de percibir lo que nos rodea es también parte del proceso cognitivo implícito en la confianza (Good, 1988).

El complejo proceso cognitivo incluye además el uso de esquemas y estereotipos –como las categorías sociales–, así como las atribuciones interpersonales –como son los roles– que influyen en la forma de atribuir ciertas características en otros y que a veces intervienen en la confianza. Ocasionalmente, la confianza requiere una visión sobre las intenciones de otros a largo o medio plazo, lo cual puede implicar una planificación futura y también ciertas capacidades de memoria compleja que permita la recogida y tratamiento de toda esta información. Todas estas tareas son cognitivas y hacen de la cooperación humana una conducta más



consciente y compleja que la de otras especies y que depende de todas estas variables que intervienen en el procesamiento cognitivo.

Es por ello por lo que la variabilidad de las respuestas cooperativas se diversifica y se complica a la hora de intentar predecirla ya que depende de muchos más factores en la especie humana.

- **Aspecto psicológico**

El aspecto psicológico de la confianza hace referencia a los rasgos psicológicos adquiridos por el individuo durante los primeros años de vida, ya sea por su origen genético, la influencia familiar, o por el contexto social en el que se desarrolla el sujeto, que tienen influencia en su tendencia general a la hora de confiar en otros.

Este aspecto puede conectarse con una actitud del individuo hacia los demás, a veces hacia los extraños.

Muchos estudios han intentado identificar actitudes psicológicas relacionadas con la confianza. Rotter (1980) descubrió que los individuos más confiados generalmente son también los más confiables y los más queridos por sus amigos; también son menos propensos a mentir, engañar o robar, a ser infelices o inadaptados. Del mismo modo, Uslaner (2002) afirma que la autoevaluación positiva es uno de los predictores más fuertes de la confianza, y Freitag y Traunmüller (2009) piensan que la predisposición general a confiar está muy cercana a rasgos psicológicos como la actitud optimista. En este sentido, Wrightsman (1966) concluye que las personas altruistas, honestas e independientes confían más en los demás que las personas con actitudes hostiles hacia la naturaleza humana. Por otra parte, ser una persona de confianza implica según Hardin (2006) una fuerte motivación psicológica para mantener esta actitud de aprobación.

- **Aspecto Cultural**

El aspecto cultural, por su parte, se refiere a todas aquellas construcciones intangibles creadas por una sociedad que son reconocidas, compartidas e interiorizadas por sus miembros, y que influyen en su organización colectiva y en la acción individual. Esto incluye las normas compartidas, creencias, costumbres, prácticas, hábitos, valores, experiencias, etc. Es importante tener en cuenta que esta dimensión cultural es un factor que puede afectar también a la confianza puesto que el marco de creencias, normas y valores compartidos por un grupo social puede modular las interacciones de confianza dentro de ese grupo de una forma característica. Así, por ejemplo, Yamagishi (1998) apela a diferencias en las formas culturales de confianza entre los habitantes de Japón y Estados Unidos, como explicación de los patrones diferentes de cooperación en el seno de cada sociedad.

Dentro de este aspecto cultural están incluidos además los sistemas de educación que intervienen en el desarrollo de los individuos; las reglas establecidas formalmente por las instituciones gubernamentales para crear un ambiente colectivo de mayor o menor confianza y seguridad; así como las reglas implícitas culturalmente transmitidas entre los miembros de una sociedad que se internalizan como un conjunto de conductas de confianza, que se comparten y son reconocidos por todos los individuos de una comunidad, y que se basan en valores transmitidos por generaciones y consolidados por medio de hábitos y rutinas diarias de sus prácticas culturales. Las creencias religiosas también forman parte de esta dimensión cultural que pueden favorecer o limitar ciertas conductas de confianza y predisponer el conjunto adecuado de destinatarios legítimos. Así mismo, determinados acontecimientos históricos pueden influir considerablemente en la consolidación de algunas actitudes de confianza en los individuos de una población y también pertenecen a esta categoría. Así pues, a la hora de analizar cómo surgen y

funcionan las actitudes cooperativas en los individuos y en los grupos, habría de hacer referencia a esta multiplicidad de variables que modulan las posibilidades de actos cooperativos.

#### **2.6.4. Tipos de Confianza**

El interés en el análisis de confianza proviene de los estudios sobre el capital social (Coleman 1990; Fukuyama 1995; Glaeser y colaboradores 1999; Uslaner 2002). La clasificación de confianza más extendida considera dos tipos: la denominada confianza particularizada y confianza generalizada (Uslaner 2002; Yamagishi y Yamagishi 1994). Los orígenes de ambos tipos de confianza parecen ser diferentes. El primero aparece como un producto de las experiencias individuales más o menos positivas de confianza del sujeto, mientras que el segundo parece basarse en predisposiciones innatas o aprendidas mediante mecanismos psicológicos en edades tempranas del individuo.

**La Confianza Particularizada**, denominada por Yamagishi (1998) «confianza basada en el conocimiento» y «confianza fuerte» por Putnam (2000), se refiere a la confianza creada por los vínculos más estrechos, normalmente familiares, amigos y conocidos. Este tipo parece surgir en un contexto de familiaridad de interacciones reiteradas donde la experiencia de las prácticas cotidianas puede mantener o romper el grado de confianza entre las personas.

**La Confianza Generalizada**, «confianza general» (Yamagishi 1998), o «confianza débil» (Putnam 2000), se refiere más bien al «sentido moral de confianza» de Uslaner, que se utiliza en relaciones más débiles y distantes, incluso con extraños, y depende de ciertas predisposiciones naturales, basadas en actos de fe hacia la buena conducta de los demás. Según Uslaner (1999), este tipo de confianza sería más estable y más difícil de cambiar por las experiencias diarias, una afirmación que es polémica.

Muchos autores han intentado explicar los factores que tienen más influencia en la confianza generalizada. Por ejemplo, Glanville y Paxton (2007) sugieren que la confianza generalizada está más influida por el contexto que por factores psicológicos; en particular, subrayan la notable influencia de los vecinos y personas con quien el individuo interactúa en tiendas. Otros estudios (Delhey y Newton 2010; Bjørnskov 2006) también corroboran la influencia de factores comunitarios en la confianza generalizada. Delhey y Newton (2010) concluyen que los elementos que pueden influir en la difusión de la confianza generalizada varían dependiendo de las circunstancias específicas de cada país. Según Bjørnskov (2006), los países con monarquía parecen mostrar mayores niveles de confianza generalizada, y los países post-comunistas muestran mayores niveles de desconfianza. Estos mismos trabajos, que utilizan una perspectiva sociológica que parten de un análisis estadístico que utilizan regresiones y ciertos indicadores sociales para explicar la generación de confianza, pueden resultar confusos porque tales indicadores utilizados para medir la confianza pueden ser más bien un reflejo de su consecuencia que un factor explicativo. Además las categorías elegidas como variables explicativas podrían estar implícitamente interconectadas, en cuyo caso no proporcionan un claro argumento para explicar la creación de confianza.

Desde un punto de vista evolutivo, sería más comprensible la integración de experiencias colectivas y predisposiciones individuales, admitiendo su interrelación y constante retroalimentación, para crear un espectro de formas de confianza, que se vinculará a contextos particulares. Dentro de estas formas de confianza, se podrían distinguir diferentes esferas que pueden contribuir a una tipología de confianza más sofisticada. Esta tipología distingue diferentes etapas en la formación de la confianza, tanto a lo largo del desarrollo individual en un contexto determinado como a lo largo del proceso evolutivo:

- 1. La «confianza generalizada»:** correspondiente a la confianza influenciada por elementos innatos y aprendidos en entornos de

relaciones estrechas en edades tempranas y que originan una actitud general de confianza hacia los demás, que podría ser afectada por otras experiencias en la vida del individuo.

**2. La «confianza personalizada»:** correspondiente a la confianza particularizada basada en experiencias reiteradas con individuos concretos que forja el círculo de relaciones cercanas.

**3. La «confianza institucional»:** influenciada por organismos institucionales, que establecen políticas para crear un marco de normas y valores como mecanismos de socialización, que pueden afectar a la confianza en los miembros de la sociedad. Autores como Luhmann (1979) estudiaron esta influencia.

**4. La «confianza identitaria»:** que crea una tendencia a confiar en las personas con quienes se comparten características comunes, formando grupos de confianza. Desde este punto de vista, Foddy, Platow y Yamagishi (2009) afirman que «la confianza basada en el grupo» actúa en presencia del reconocimiento mutuo de pertenencia a un grupo compartido, rasgos de identidad, reconocimiento de las características más favorables a los miembros del grupo y la expectativa del comportamiento altruista y justo por parte de ellos.

**5. La «confianza contextual»:** adquirida a través de características del sujeto puramente contextuales que se refieren a rasgos tales como la edad de los individuos, sexo, lugar de residencia, origen, educación, nivel de ingresos, etc..., circunstancias que podrían influir en el grado de confianza individual.

**6. La «confianza ponderada»:** se refiere al asunto sobre el que se confía. El confiador puede confiar en el confiado en relación con un asunto, pero no igualmente en relación con otro porque el nivel de

riesgo implicado en cada asunto puede valorarse de forma diferente según el individuo del que se trate.

**7. La Confianza Estratégica:** se refiere a la confianza surgida del interés propio en confiar en otro, que puede ser mutua o no, para obtener un objetivo. Incluso si no se basa en un sentido real de confianza, se corre el riesgo porque podría considerarse necesario para alcanzar una meta. A veces este tipo de confianza se apoya en el conocimiento de que la persona en la que se confía responderá según las expectativas depositadas porque también está interesada en la relación de confianza –«interés encapsulado» de Hardin (2002).

Además, este tipo de confianza crea el entorno necesario para la aparición del capital social –inversión en relaciones sociales beneficiosas para el individuo–, aumentando las posibilidades de una respuesta positiva del confiado. En consecuencia, este tipo de confianza, más que basarse en sentimientos reales de confianza, se basaría en una intención consciente de su uso para obtener capital social.

Estas esferas de confianza parecen no estar aisladas, sino interconectadas e influirse mutuamente para moldear, no sólo una personalidad confiada, sino también una personalidad confiable.

En cuanto a la interacción entre las esferas de confianza, un ejemplo lo constituye la confianza generalizada. La confianza generalizada puede ser influida en primera instancia por la confianza personalizada puesto que determinadas relaciones muy estrechas dejaron su huella en las interacciones sociales durante los primeros años de vida. También puede estar influida por la confianza institucional, ya que los valores difundidos por organismos institucionales pueden transmitirse también en esos primeros años, o por una confianza identitaria que puede ser

inculcada también a través de las conductas de las personas que rodean al individuo durante los primeros años de vida. Así mismo, la confianza generalizada puede alimentarse de forma positiva según autores como Freitag y Traunmüller (2009), que afirman que la confianza es influida por experiencias positivas con extraños pero no por experiencias negativas. La confianza generalizada incluso podría ser influenciada por la confianza contextual, estratégica o ponderada.

Otro ejemplo de interacción respecto de la confianza ponderada podría ser la obra de Jones y George (1998), que distinguen entre confianza condicional e incondicional. La diferencia se refiere respectivamente a las actitudes de confianza que no implican un coste significativo para el confiador respecto de aquellas actitudes de confianza que podrían requerir un perjuicio propio. Este estudio parece pertinente porque a veces los niveles de confianza difieren no sólo respecto al objeto de confianza sino también debido a las actitudes y los valores promovidos en ciertos contextos que contribuyen a crear relaciones con una mayor o menor implicación personal. Este caso podría ser un ejemplo de las influencias institucionales en la confianza ponderada.

En la tendencia a cooperar nos encontramos pues con la posibilidad de la existencia de estas diferentes influencias a la hora de impulsar la confianza entre los individuos que interactúan, a veces para realizar acciones solidarias, otras para desmotivar las acciones comunes debido a influencias negativas que provengan de las fuentes mencionadas.

## **2.7. Formulación del problema**

Es muy común que a diario se observe la falta de valores en nuestra sociedad, más aún cuando a diario se conoce sobre actos inadecuados e impropios de autoridades y de los servidores

públicos de nuestras Instituciones públicas, como es el caso de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, por tal motivo se quiere establecer si los valores de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, repercute en la confianza de los ciudadanos o usuarios, quienes deberían estar satisfechos con el servicio que estos brindan, y tener una percepción favorable de esta Institución que muchas veces se encuentra seriamente cuestionada por actos de corrupción debido a los malos manejos del presupuesto que el Estado otorga para el beneficio y desarrollo de la provincia de Chiclayo.

En atención a la problemática planteada, se desprende la siguiente interrogante:

“¿Qué relación existe entre la ética y los niveles de confianza en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo-2016?”

## **2.8. Justificación.**

### **a) Científica.-**

“Esta investigación es de significancia para el campo científico, porque permitirá profundizar el análisis del comportamiento humano en el desempeño de su laborales en instituciones públicas, problema que hasta la actualidad no ha sido resuelto, existiendo diversidad de propuestas sin ningún logro en el mejoramiento del mismo”.

En la actualidad a pesar de existir propuestas para fortalecer los valores, el Estado no ha elaborado una política en la que se encuentre inmersa alternativas para medir y control el problema moral de los servidores públicos de las municipalidades o de las instituciones del Estado, necesitando para ello un estudio científico profundo, recabando información indispensable del origen del



problema para así poder aplicar la ciencia en beneficio social y pueda plantear al Estado un método que permita la reconstrucción de la Ética y este método puede ser a través de la ciencia de la Psicología, la cual se debería implantar una evaluación psicológica referente a la forma conductual de cada servidor público.

**b) Institucional.-**

El posible problema referido a los escasos valores y la forma de evaluar los Niveles de Confianza se presenta en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, y las demás municipalidades e instituciones públicas, que corresponden a los 3 niveles de gobierno que como sabemos son el Central, Regional y Local.

“El resultado que se obtenga de este estudio, será de utilidad tanto para la Municipalidad Provincial de Chiclayo, como para las demás instituciones públicas que se encarga de la administración pública. Así mismo será de significación dentro de la evaluación que realicen para el nombramiento y contratación de los servidores públicos en las instituciones del Estado. Este resultado tomara importancia en la reforma institucional pública y en la concientización de valores principalmente en los servidores públicos. Siendo este un paso para mejorar el prestigio de las instituciones y recobrar la confianza en los servidores de la instituciones del estado.

Se concluye entonces que esta investigación permitirá a la doctrina que trata sobre la administración pública realizar estudios más exhaustivos respecto a la falta de ética de los servidores públicos tanto de las municipalidades como en otras instituciones del estado, teniendo conocimiento de la importancia de la relación entre la ética y el descubrir los niveles de confianza que existe por parte de la población. Por lo tanto esta investigación impulsará que el Estado incorpore en la reforma de las instituciones de

administración pública, políticas referida a la ética de los servidores públicos, teniendo la esperanza que los datos recopilados en el presente estudio sirvan como prospecto para la elaboración de una reforma en las instituciones del estado y contribuir en descubrir los niveles de confianza que existe en los ciudadanos respecto a los Servidores Públicos específicamente los que desempeñan sus labores en la . Municipalidad Provincial de Chiclayo 2016.

Los encargados de realizar las políticas de reforma, requieren de información y de estudios que se hayan realizado anteriormente los cuales estén sustentado normativa y socialmente, y propongan soluciones para la modernización y cambio de las instituciones del estado. De este modo esta investigación se convierte a su vez en un aporte metodológico sobre la aplicación de las variables objeto de estudio, permitiendo que la investigación sobre el problema planteado continúe sobre la base de lo propuesto.

**c) Social.-**

“El presente trabajo de investigación se ha realizado percibiendo la importancia que tiene el objeto de estudio para la sociedad, debido a que la falta de ética en los servidores públicos se encuentra reflejada en su conducta impropia al desempeñar sus funciones en la instituciones públicas, teniendo en cuenta que las labores que desempeñan deberían ser en beneficio de la población, sin embargo; en muchos casos se realizan en beneficio propio contraponiéndose antes los valores básicos existentes. Este tipo de conducta conlleva a un comportamiento o actuar en ciertos casos delictuosos, que perjudica el prestigio de las instituciones, provocando en la población desconfianza e incertidumbre respecto a la administración que realizan, sintiéndose insatisfechos, siendo esta la razón que se convierten en entes supervisores y evaluadores de los servidores públicos, buscando con ello que las instituciones públicas recuperen el prestigio moral”.

Esta investigación lo que busca es la reflexión sobre la problemática de falta de ética en los servidores públicos que repercute en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, encontrando la necesidad de realizar un análisis FODA y replantear la importancia de la conducta ética que deben presentar los servidores públicos para desempeñar sus respectivos cargos, el mismo que será valioso para recobrar la confianza de los ciudadanos que se encuentra resquebrajado.

## **2.9. Hipótesis:**

### **Alternativa:**

La ética se relaciona con los niveles de confianza en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo- 2016.

### **Nula:**

La ética no se relaciona con los niveles de confianza en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo – 2016.

## **2.10. Objetivos**

### **2.10.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre la ética y los niveles de confianza en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo- 2016.

### 2.10.2. Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la presencia de valores en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo-2016.
2. Determinar los Niveles de confianza en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo- 2016.
3. Establecer cuál es la relación entre usuarios y los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo-2016.

### 3.1. MÉTODO

En el presente trabajo de investigación el procedimiento y métodos empleados para determinar mi investigación la cual es de tipo científica son los siguientes:

**a). Método Estadístico.** - El método estadístico consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación. Dicho manejo de datos tiene por propósito la comprobación, en una parte de la realidad, de una o varias consecuencias verificables deducidas de la hipótesis general de la investigación. Las características que adoptan los procedimientos propios del método estadístico dependen del diseño de investigación seleccionado para la comprobación de la consecuencia verificable en cuestión. (Jesús Reynaga Obregón)

**b). Método Hipotético Deductivo.** - El método hipotético deductivo es el procedimiento o camino que sigue al investigador para hacer de su actividad una práctica científica. (Karl Popper)

## 3.2. Diseño de investigación:

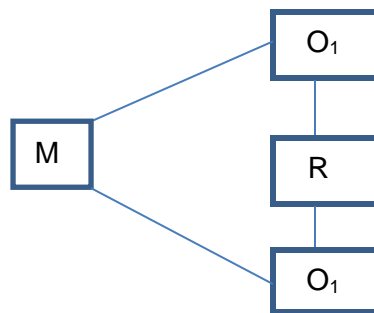
### 3.2.1. Tipos de Estudio

Siguiendo la clasificación establecida por el autor (**Hernández Sampieri**), tenemos que la Investigación es de tipo es cuantitativo, transversal, no experimental y correlacional de las variables ética y los niveles de confianza, la población estuvo determinada por los usuarios del mercado central de Chiclayo, referente a la aplicación de la ética y los niveles de confianza en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

**Tipo de investigación:** Descriptivo – correlacional

- **Por su finalidad:** según (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014) , la investigación descriptiva consiste en: “Medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren”. Así también considera que la investigación correlacional: “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables”. (p.92, 93).
- **Por su carácter:** según lo expresa el autor antes citado: “Cumplen con la finalidad de especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. Una vez de especificado las características, asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”. (p. 92 y 93).

Esquema:



Donde;

- M = Muestra.
  - O<sub>1</sub> = Variable 1
  - O<sub>2</sub> = Variable 2.
  - $r$  = Relación de las variables de estudio.
- 
- **Por su naturaleza:** establecido así por el autor antes citado: “Tiene enfoque cuantitativo, porque se utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (p.4).

**Diseño de investigación:** Cuantitativo Transversal y Correlacional, según el autor (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014). Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado.

### 3.3. Variables, Operacionalización.

#### 3.3.1. Definición Conceptual.

##### **Variable Independiente.-**

**La Ética.-** Considerada la ciencia del comportamiento moral o conducta humana de los hombres en sociedad. Se ocupa del sector de la realidad humana que llamamos moral, constituido por hechos o actos humanos (Karina del Rosario Alfaro Alvarez).

### **Variable Dependiente.-**

**Los Niveles de Confianza.-** Probabilidad que la estimación efectuada se ajusta a la realidad. Cualquier información que queremos recoger está distribuida según una ley de probabilidad, así llamamos nivel de confianza a la probabilidad de que el intervalo construido en entorno de un estadístico capte el verdadero valor del parámetro. (Gauss o Student).

### **3.3.2. Definición Operacional.**

#### **Variable independiente.-**

- **La Ética.-** Dentro de la profesión, es la ciencia normativa que estudia los derechos y los deberes, es decir el comportamiento moral de los servidores públicos en el desempeño de sus funciones, los mismos que al no cumplir sus deberes, puede predisponer a la población a tener un concepto negativo de los servidores públicos, modificando sus emociones positivas por una de desconfianza.

- **Los Niveles de Confianza.-** El comportamiento moral y el cumplimiento de los deberes de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo se manifiesta con la estimación que se logró a través de la Encuesta.

### 3.3.3. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICION		DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
	CONCEPTUAL	OPERACIONAL			
V.1 Ética	Considerada la ciencia del comportamiento moral o conducta humana de los hombres en sociedad. Se ocupa del sector de la realidad humana que llamamos moral, constituido por hechos o actos humanos. (Alfaro,012	Dentro de la profesión, es la ciencia normativa que estudia los derechos y los deberes, es decir el comportamiento moral de los servidores públicos en el desempeño de sus funciones, los mismos que al no cumplir sus deberes, puede predisponer a la población a tener un concepto negativo de los servidores públicos, modificando sus emociones positivas por una de desconfianza	Valores	La Honradez en los servidores públicos.	Nominal
				Responsabilidad de los servidores públicos	
				Respeto de los derechos de los usuarios	
			Comportamiento moral	Conducta de los servidores públicos en sus funciones	
				Actitud de los servidores públicos en sus funciones	
			Ejercicio Profesional	Relación entre los servidores públicos y los usuarios.	



				Servicio brindado por los servidores públicos	
<b>V.2</b> Niveles de Confianza	Probabilidad que la estimación efectuada se ajusta a la realidad. Cualquier información que queremos recoger está distribuida según una ley de probabilidad, así llamamos nivel de confianza a la probabilidad de que el intervalo construido en entorno de un estadístico capte el verdadero valor del parámetro. (Gauss o Student).	El comportamiento moral y el cumplimiento de los deberes de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo se manifiestan con la estimación que se logró a través de la Encuesta.	Cognitiva	Influencia de la Ética en el Nivel de Confianza	Intervalo
			Emocional	Credibilidad de los servidores públicos según los usuarios.	
			Psicológica	Satisfacción de los usuarios de la atención de los servidores públicos.	
				Nivel psicológico de los servidores públicos	
			Cultural	Servicio brindado por los servidores públicos	

### 3.4. Población y muestra.

**Unidad de análisis (UA).**-

Comerciantes del Mercado Central de Chiclayo

**Población (N).**-

Aproximadamente 800 personas del Mercado Central de Chiclayo

**Muestra (n).**-

.10% de la población del Mercado Central de Chiclayo.

Sexo	Masculino		Femenino		Sub Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Comerciante del Mercado Central de Chiclayo	37	41%	53	59%	90	100%
TOTAL	37	41%	53	59%		

### 3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### 3.5.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

(F., El Proyecto de Investigación Arias, 6<sup>o</sup> edición, editorial Episteme C.A, julio 2012) En esta presente investigación para la recolección de datos las técnicas e instrumentos empleados son:

### **3.5.2. Técnicas de recolección de datos.**

**Análisis Documental.** - Es una técnica basada en fichas bibliográfica que tiene como propósito de analizar material impreso. Se usa en elaboración de marco teórico de estudio. Para una investigación de calidad, se sugiere utilizar simultáneamente dos o más técnicas de recolección de información, con el propósito de contractar y complementar datos.

**Análisis de Contenido.** - Técnica de investigación cuya finalidad es la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido manifiesto de la comunicación o de cualquier otra manifestación de la conducta.

#### **3.5.2.1. Instrumentos de Recolección de Datos.**

**La Computadora y sus Unidades de Almacenaje.** - A través del dispositivo informático se almacenarán la información recolectada, la misma que se procesará eligiendo la información más útil, así mismo la computadora permitirá facilitar realizar aperciones lógicas que resulten de la investigación. Esta información se guardarán en las unidades de almacenamiento, permitiendo la conservación de los datos que el usuario desee, pudiendo ser trasladados a un formato digital de ser el caso.

**El Internet.** - No existe duda sobre las posibilidades que hoy ofrece internet como una técnica de obtener información; es más se ha convertido en uno de los principales medios para recabar información.

#### **Cuadros y Tablas Estadísticas**

Que permitirá ordenar la información obtenida debidamente en cantidades absolutas (frecuencias) y relativas (porcentuales). Será una forma resumida de presentar la información, lo que hará posible un análisis confiable.

## **Figuras Estadísticas**

Se elabora a partir de los datos procesados y tabulados en las tablas y figuras para ser interpretadas de una manera sencilla que complete la información estadística. En este caso se utilizará los gráficos de barras.

**Encuesta.** - Consiste en una serie de preguntas con opciones múltiples, referentes a una temática determinada que permite conocer el punto de vista de las personas hacia el problema que se trata y a su vez permite recopilar información sobre el grado de conocimientos de los temas tratados en la presente investigación.

### **3.5.3. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos.**

Los instrumentos fueron elaborados por el investigador y tiene el propósito de indagar sobre la relación entre la ética y los niveles de confianza en los servidores públicos de la municipalidad Provincial de Chiclayo, empleando para dicha investigación la población considerado en la muestra. El cual cuenta con 15 ítems relacionados a las variables la ética y 15 ítems a la variable los niveles de confianza. Su aplicación se estima en un promedio de 20 minutos; La escala de valoración para el instrumento es en la escala de Likert: Nunca (1), Muy pocas veces (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y siempre (5).

## **3.6. Métodos de análisis de datos**

La presentación de los datos obtenidos se realizará utilizando tablas de frecuencia.

### **3.6.1. Tabla de frecuencia**

Es una forma de presentar ordenadamente un grupo de datos u observaciones. La estructura depende de la cantidad y tipo de variables que se analizan (López, 2014)

### 3.6.2. Estadística descriptiva

El análisis de los datos se realizará utilizando la estadística descriptiva y la estadística inferencial según se detalla a continuación:

### 3.6.3. Medidas de tendencia central

#### Media aritmética ( $\bar{X}$ )

Es una medida que se define como el cociente entre la suma de los valores  $x_1, X_2... X_n$  y el número de ellos ( $n$ ) (López, 2014). Se simboliza con  $\bar{X}$  si la media aritmética es de una muestra y si la media aritmética es de una población su fórmula es:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

Es una medida que se utiliza para evitar la posibilidad de dejarse llevar por valores muy bajos o muy altos. Viene a ser el punto medio o centro de un conjunto de datos con medidas estadísticas diferentes de la media. Para determinarla se deben ordenar las cifras obtenidas de acuerdo a su tamaño (Freund & Simon, 1992).

### 3.7. Aspectos éticos

Antes de la aplicación del instrumento de investigación se solicitó el consentimiento de los encuestados que laboran en el mercado central de Chiclayo, asimismo se informó y se pidió el apoyo para la aplicación del instrumento, consistente en las encuestas formuladas a los comerciantes del mercado central de Chiclayo, procediendo a su desarrollo y ejecución satisfactoria del mismo, teniendo en cuenta que los expertos han sido los responsables de validar los instrumentos que reúnan el perfil y las exigencias que el curso solicita, para que la investigación tenga consistencia en lo que se estudia.

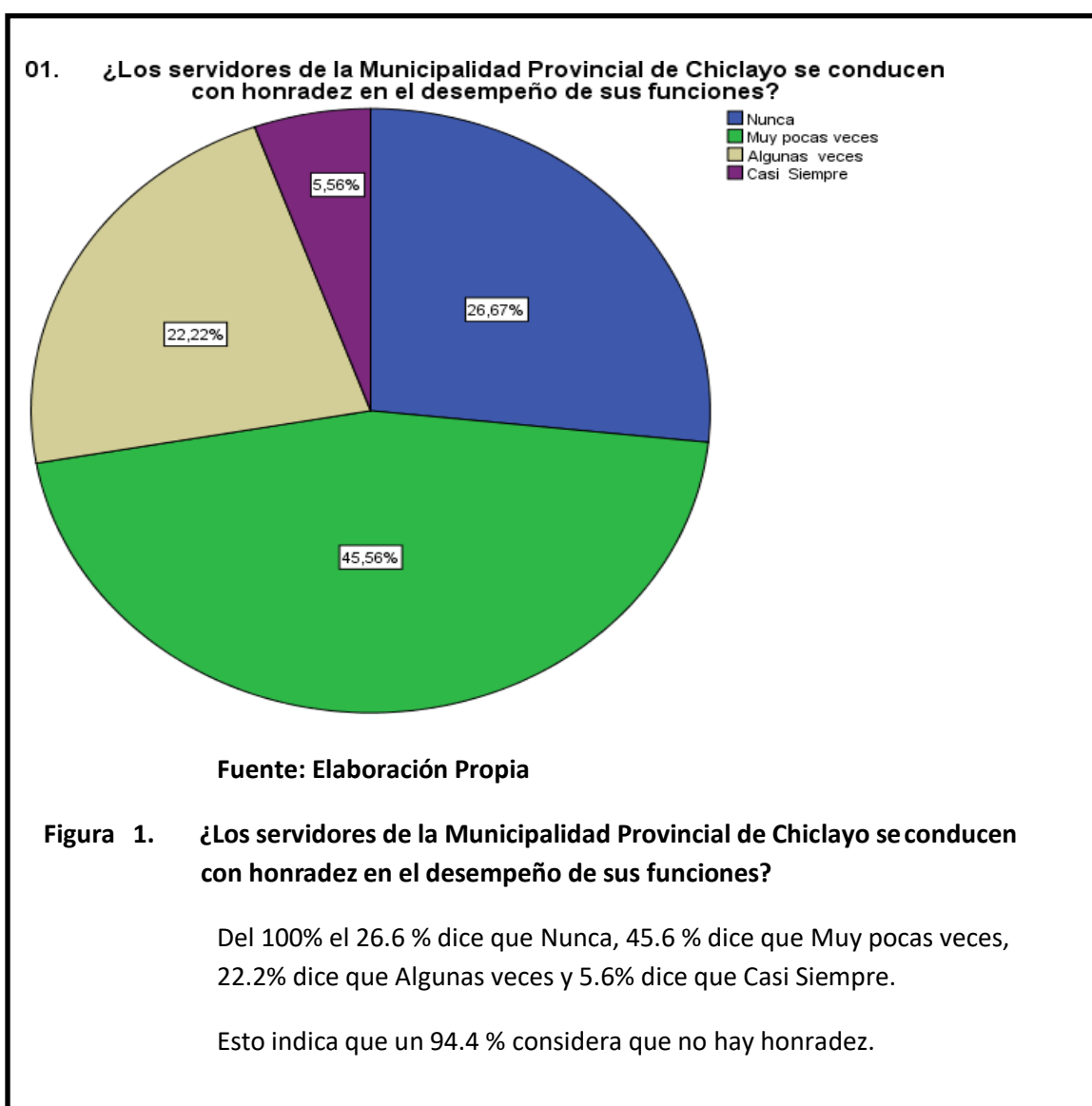
### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados estadísticos: ética

Tabla 01. ¿Los servidores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo se conducen con honradez en el desempeño de sus funciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	24	26.6	26.6	26.6
Muy pocas veces	41	45.6	45.6	72.2
Algunas veces	20	22.2	22.2	94.4
Casi Siempre	5	5.6	5.6	100
Total	90	100	100	

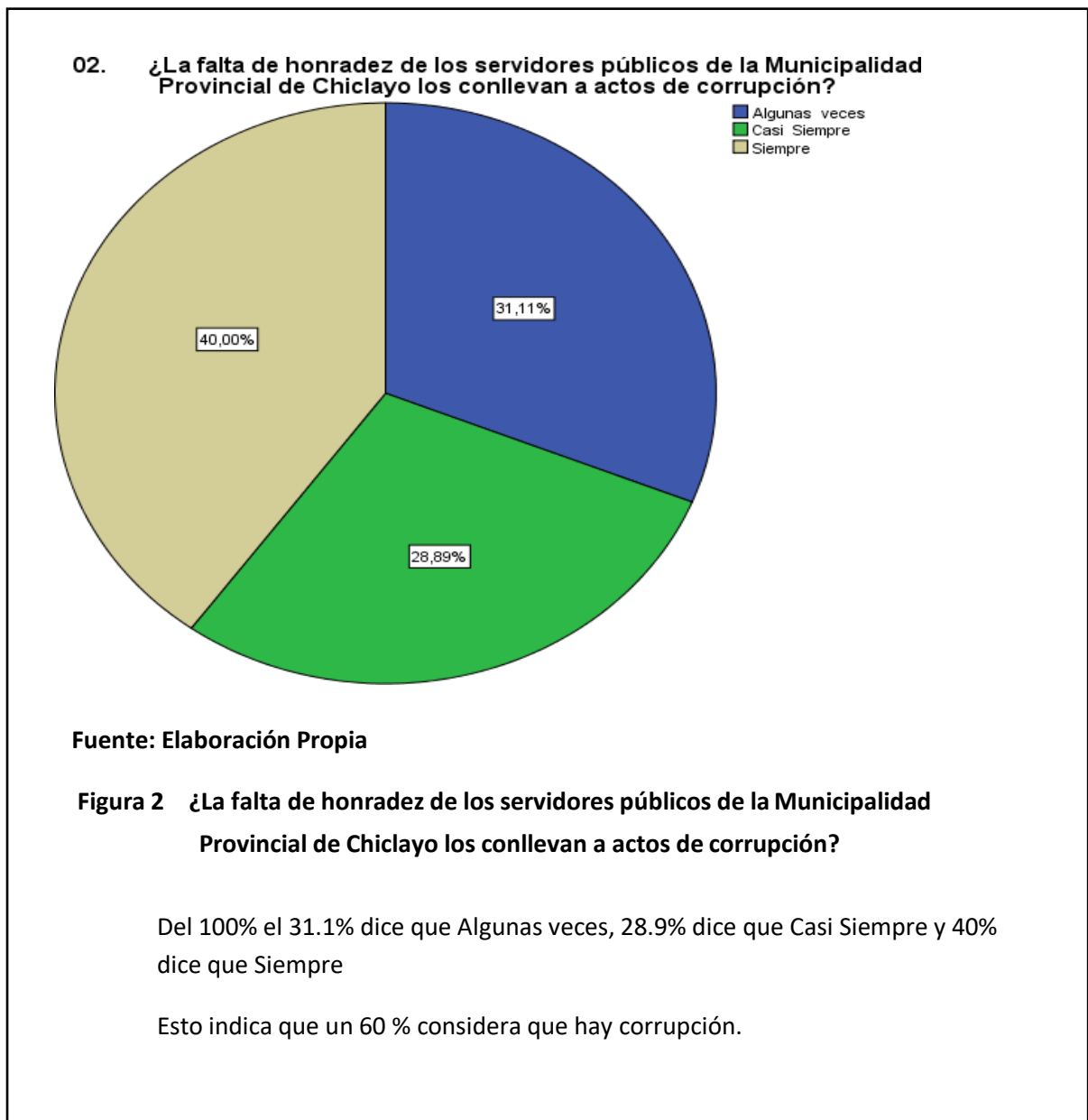
Fuente: Elaboración Propia



**Tabla 02. ¿La falta de honradez de los servidores públicos de la Municipalidad Provincia de Chiclayo los conlleva a actos de corrupción?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	28	31.1	31.1	31.1
Casi Siempre	26	28.9	28.9	60
Siempre	36	40	40	100
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

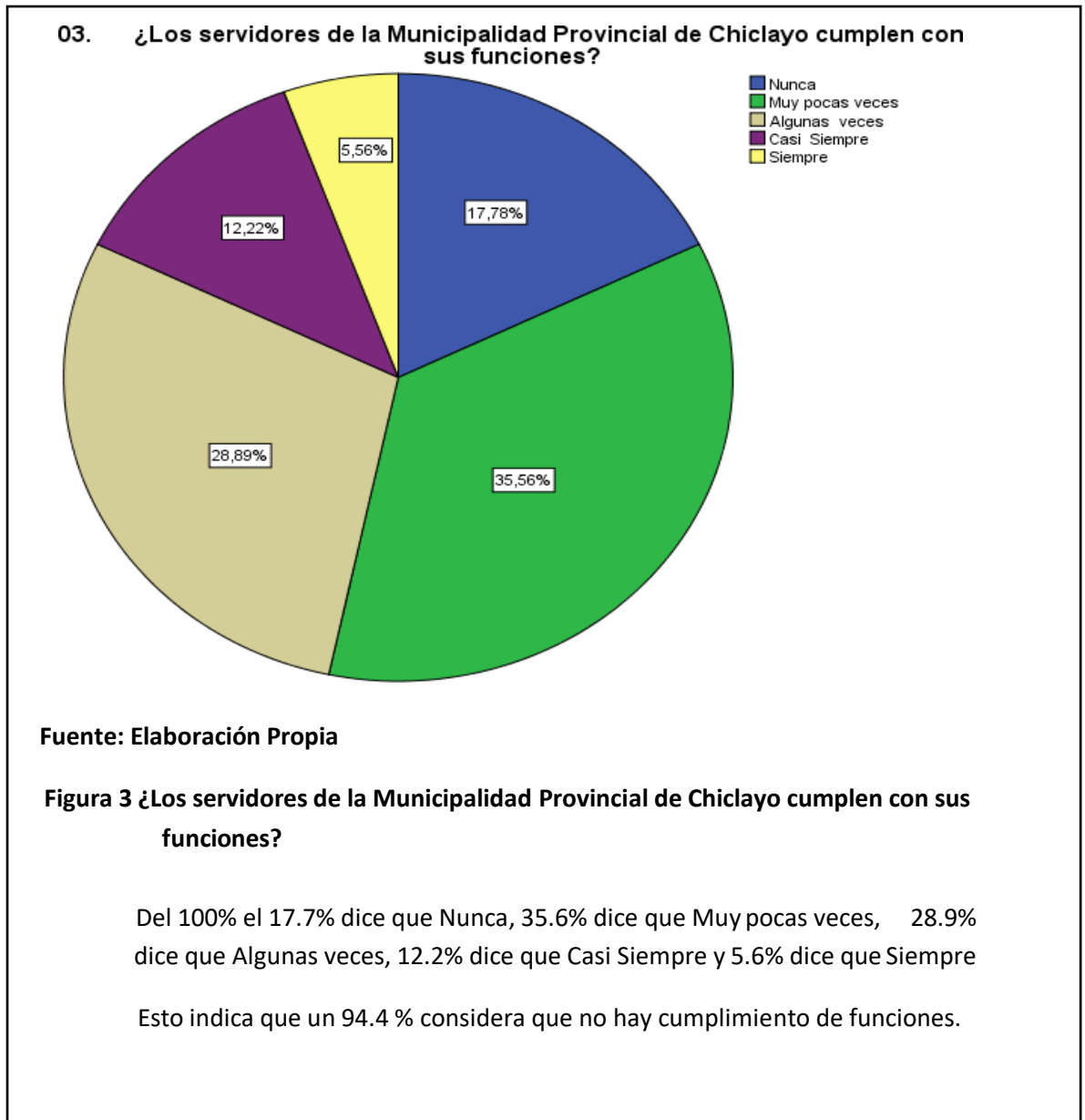
Fuente: Elaboración Propia



**Tabla 03. ¿Los servidores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo cumplen con sus funciones?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	16	17.7	17.7	17.7
<b>Muy pocas veces</b>	32	35.6	35.6	53.3
<b>Algunas veces</b>	26	28.9	28.9	82.2
<b>Casi Siempre</b>	11	12.2	12.2	94.4
<b>Siempre</b>	5	5.6	5.6	100
<b>Total</b>	90	100	100	

Fuente: Elaboración Propia

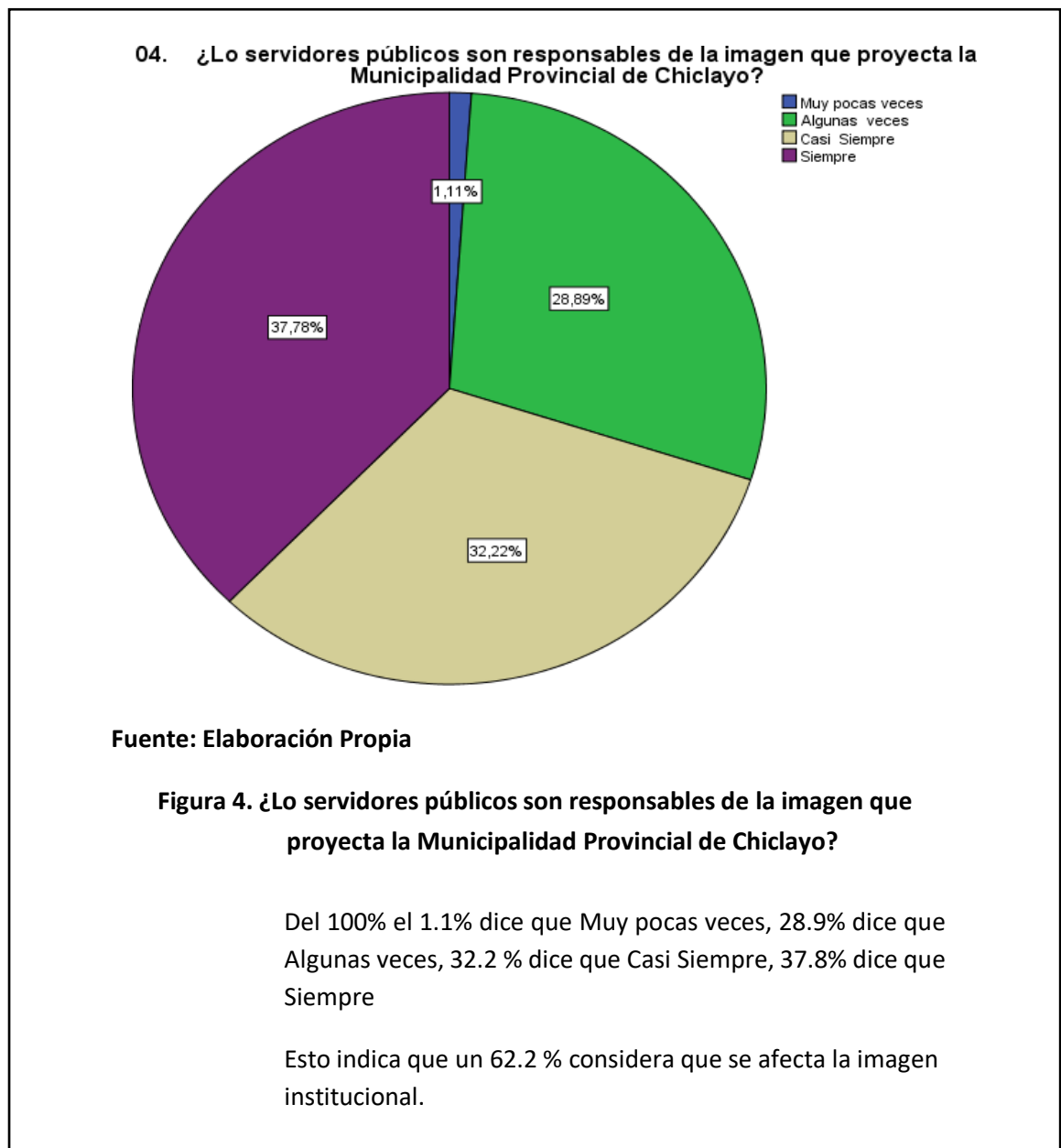




**Tabla 04. ¿Lo servidores públicos son responsables de la imagen que proyecta la Municipalidad Provincial de Chiclayo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Muy pocas veces</b>	1	1.1	1.1	1.1
<b>Algunas veces</b>	26	28.9	28.9	30
<b>Casi Siempre</b>	29	32.2	32.2	62.2
<b>Siempre</b>	34	37.8	37.8	100
<b>Total</b>	90	100	100	

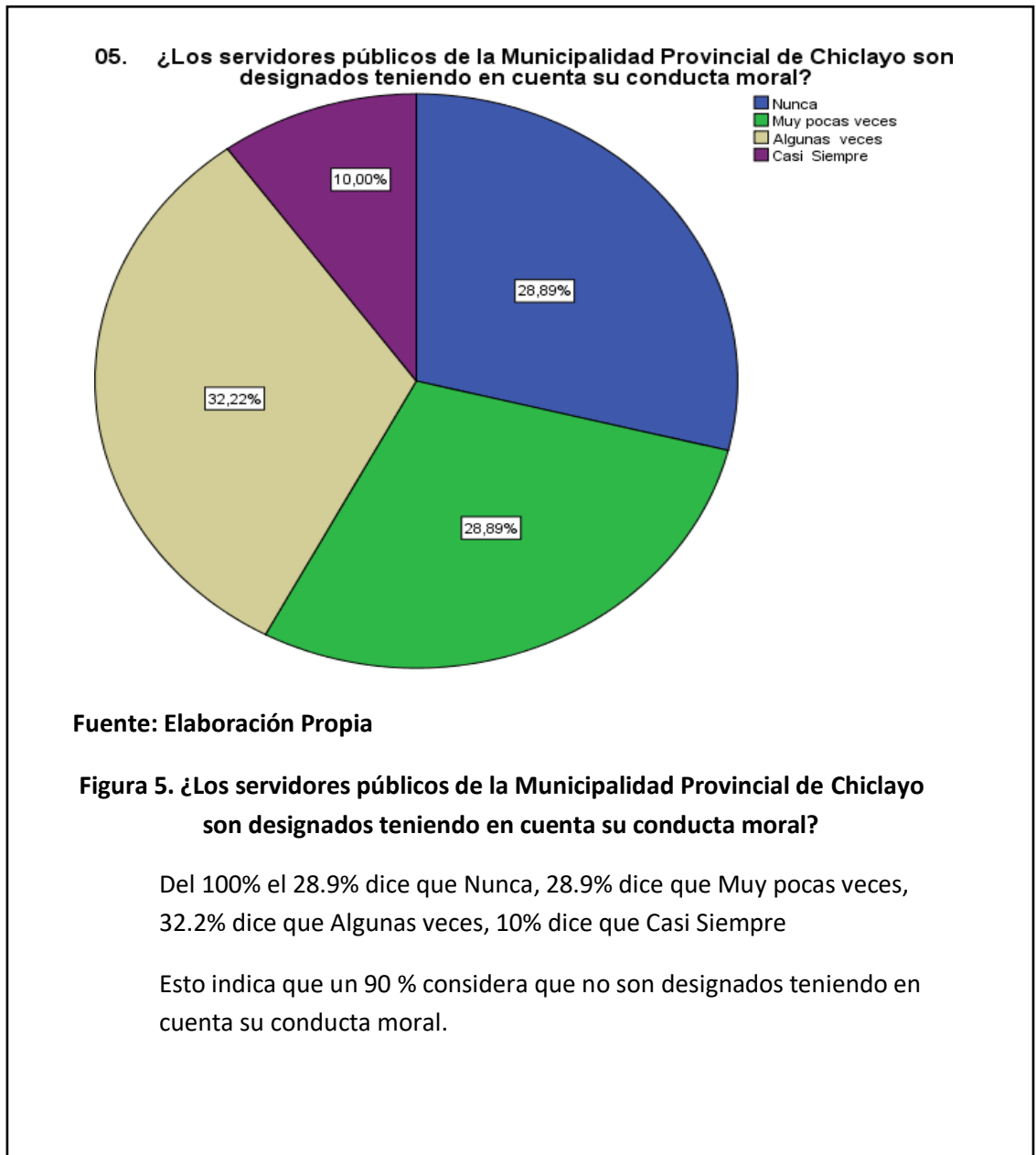
Fuente: Elaboración Propia



**Tabla 05. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo son designados teniendo en cuenta su conducta moral?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	26	28.9	28.9	28.9
<b>Muy pocas veces</b>	26	28.9	28.9	57.8
<b>Algunas veces</b>	29	32.2	32.2	90
<b>Casi Siempre</b>	9	10	10	100
<b>Total</b>	90	100	100	

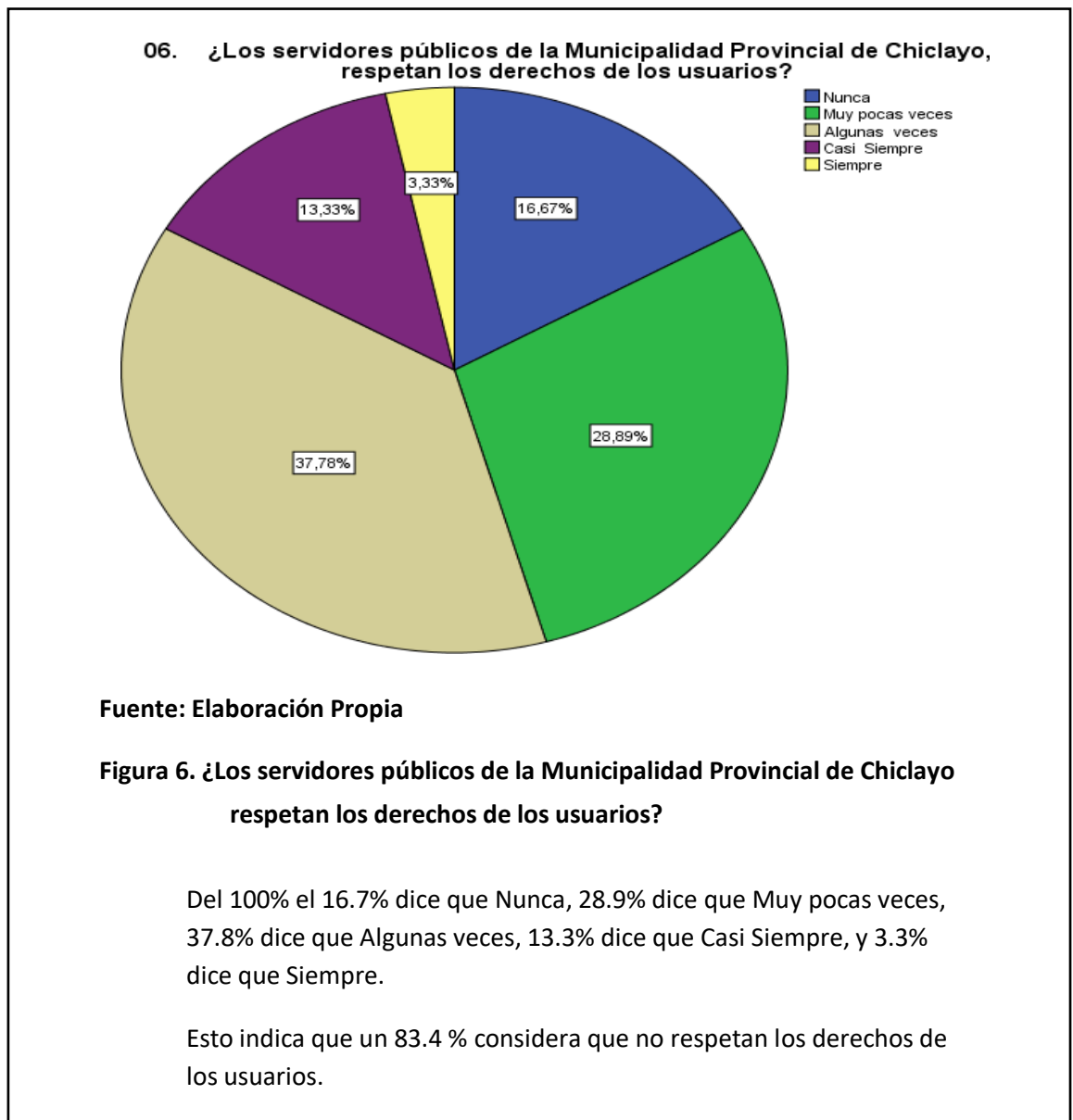
Fuente: Elaboración Propia



**Tabla 06. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo respetan los derechos de los usuarios?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	15	16.7	16.7	16.7
<b>Muy pocas veces</b>	26	28.9	28.9	45.6
<b>Algunas veces</b>	34	37.8	37.8	83.4
<b>Casi Siempre</b>	12	13.3	13.3	96.7
<b>Siempre</b>	3	3.3	3.3	100
<b>Total</b>	90	100	100	

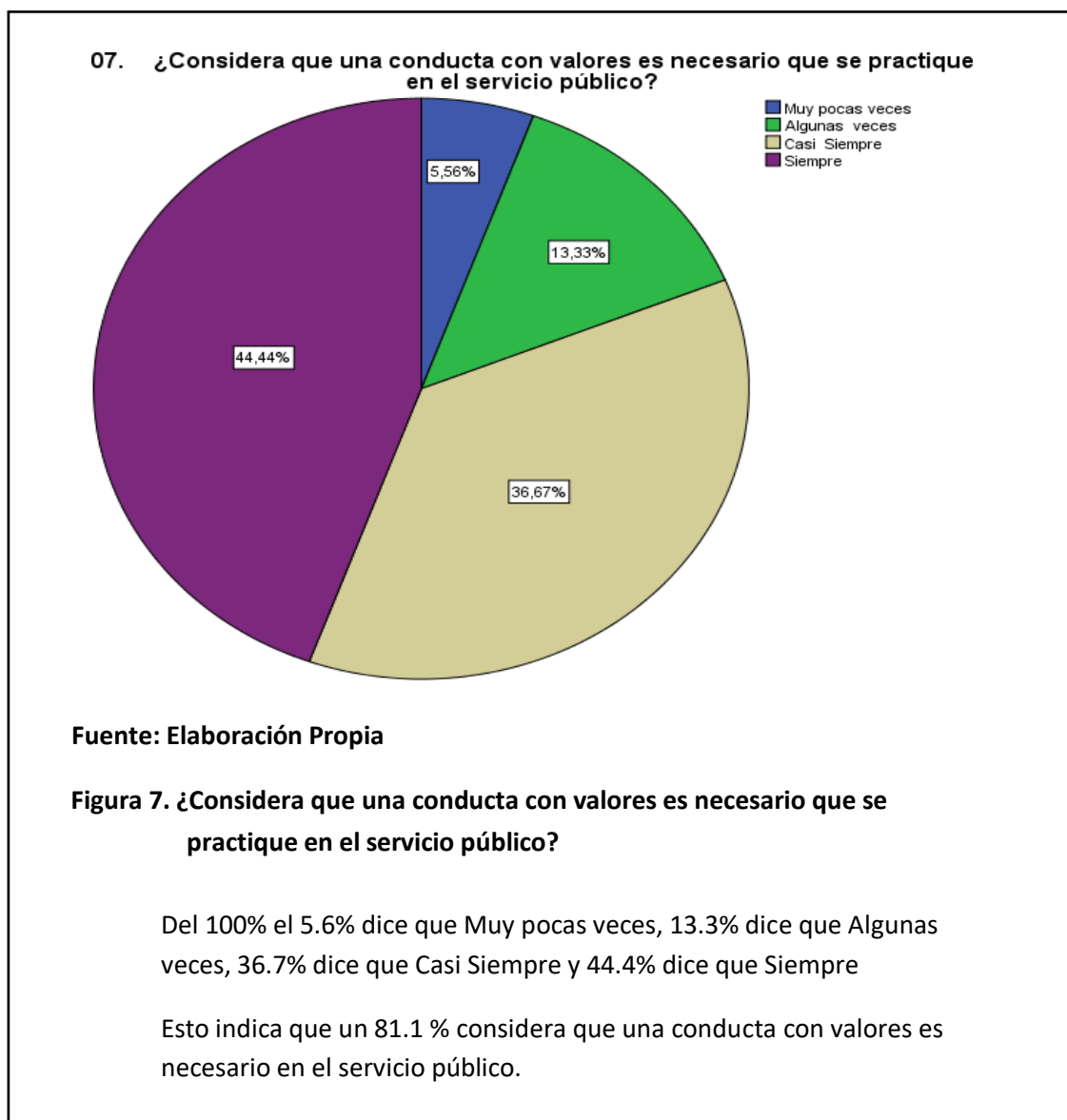
Fuente: Elaboración Propia



**Tabla 07. ¿Considera que una conducta con valores es necesario que se practique en el servicio público?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Muy pocas veces</b>	5	5.6	5.6	5.6
<b>Algunas veces</b>	12	13.3	13.3	18.9
<b>Casi Siempre</b>	33	36.7	36.7	55.6
<b>Siempre</b>	40	44.4	44.4	100
<b>Total</b>	90	100	100	

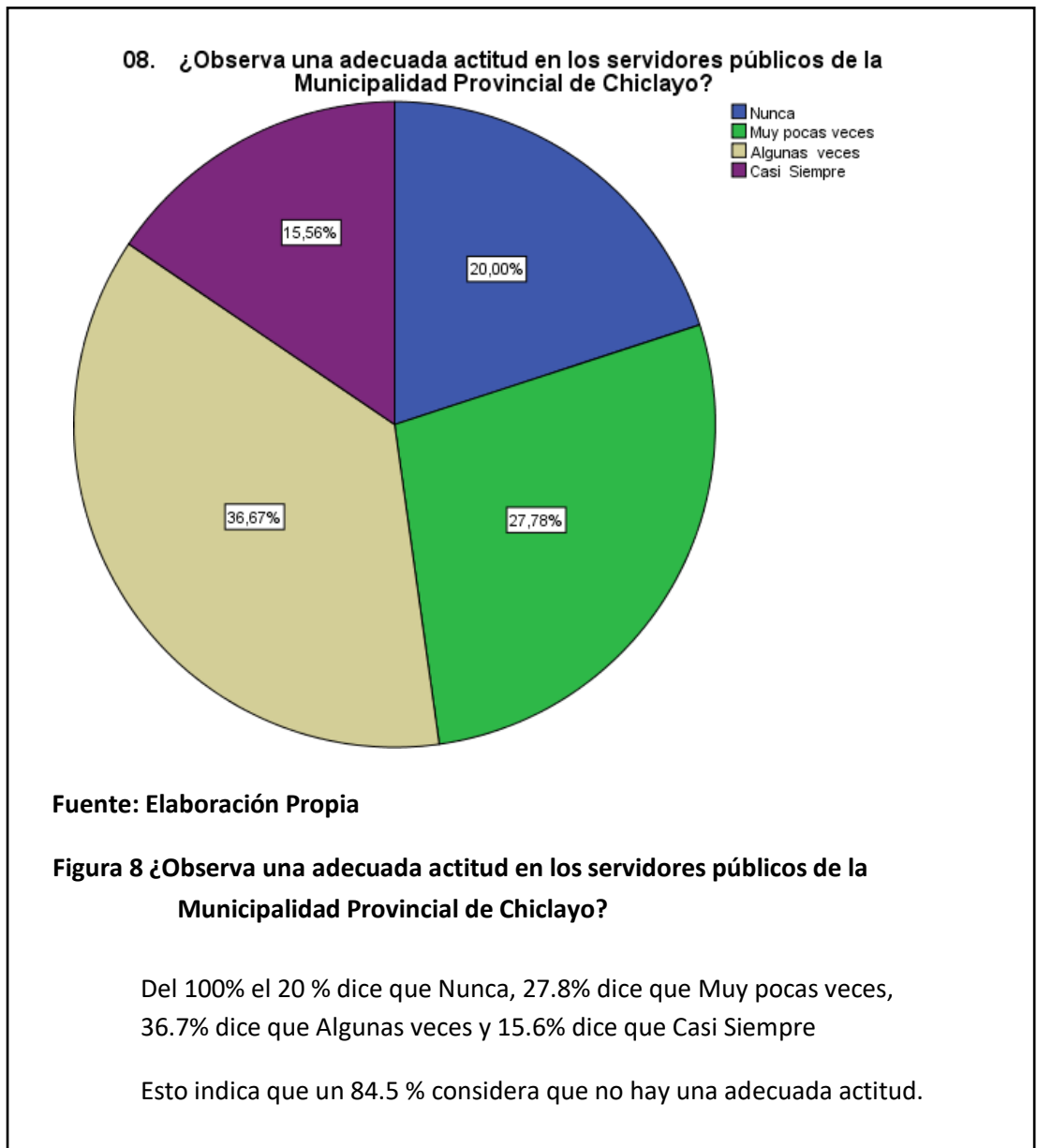
Fuente: Elaboración Propia



**Tabla 08. ¿Observa una adecuada actitud en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	18	20	20	20
<b>Muy pocas veces</b>	25	27.8	27.8	47.8
<b>Algunas veces</b>	33	36.7	36.7	84.5
<b>Casi Siempre</b>	14	15.6	15.6	100.1
<b>Total</b>	90	100.1	100.1	

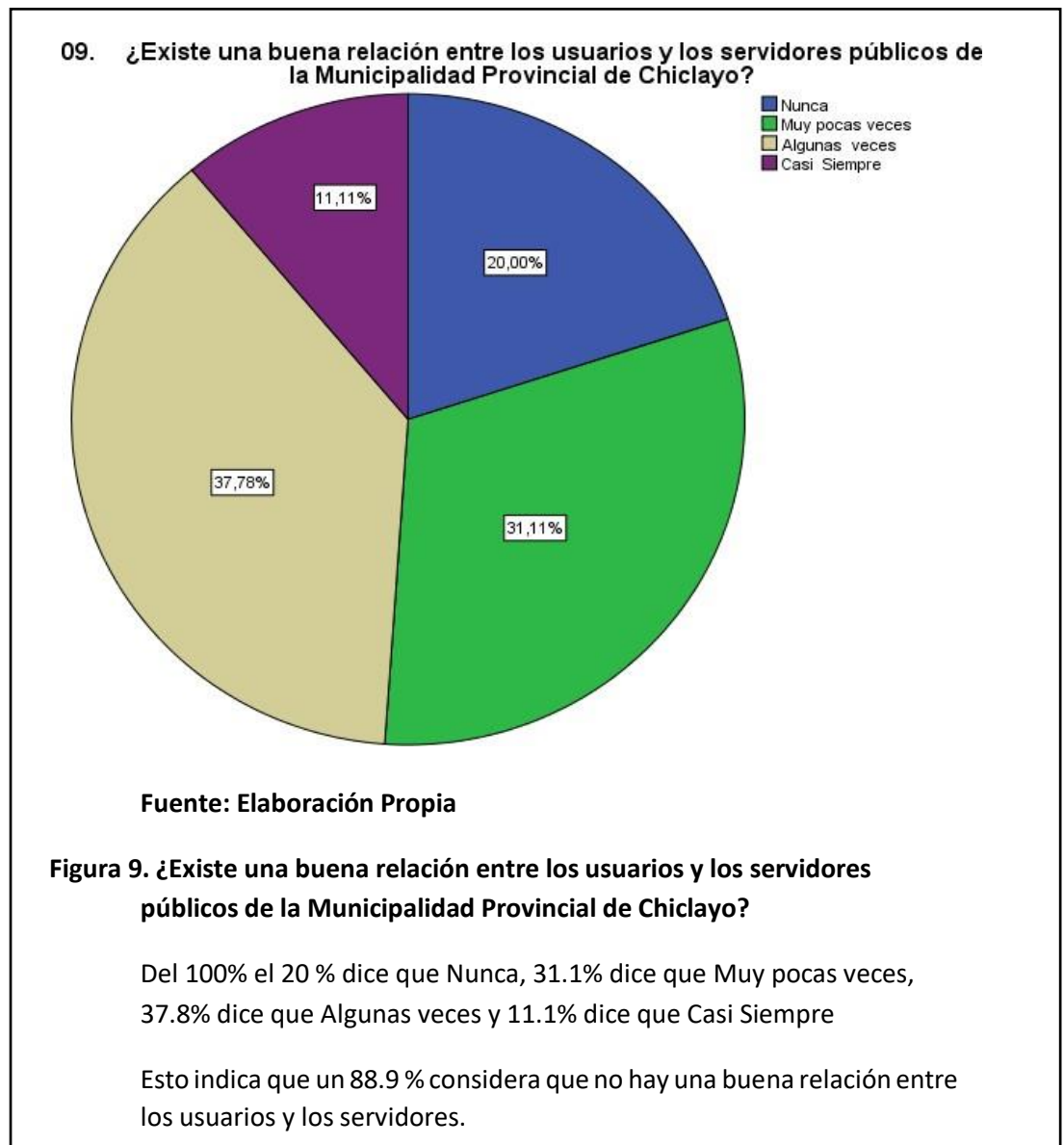
Fuente: Elaboración Propia



**Tabla 09. ¿Existe una buena relación entre los usuarios y los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	18	20	20	20
<b>Muy pocas veces</b>	28	31.1	31.1	51.1
<b>Algunas veces</b>	34	37.8	37.8	88.9
<b>Casi Siempre</b>	10	11.1	11.1	100
<b>Total</b>	90	100	100	

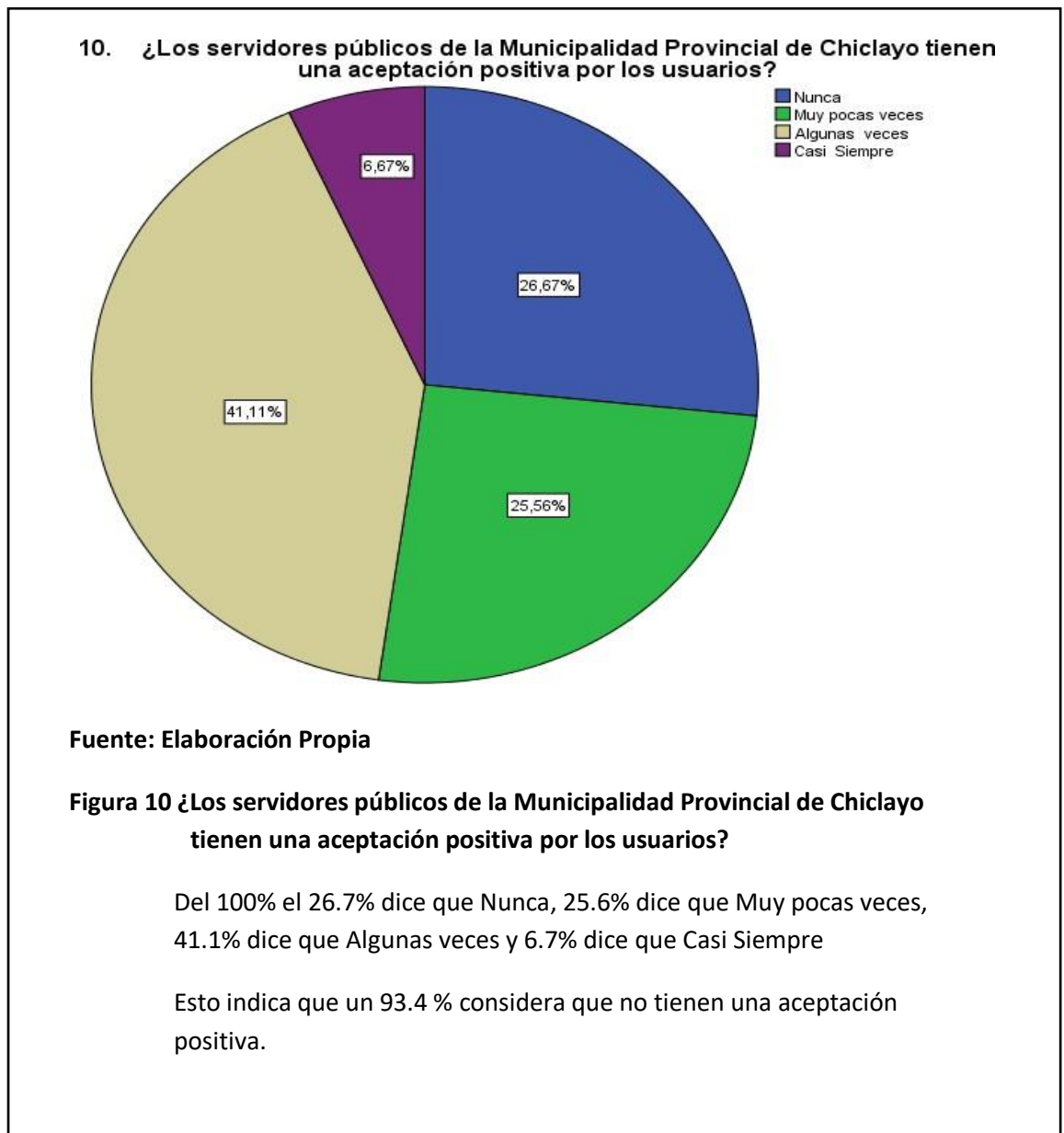
Fuente: Elaboración Propia



**Tabla 10. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo tienen una aceptación positiva por los usuarios?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	24	26.7	26.7	26.7
Muy pocas veces	23	25.6	25.6	52.3
Algunas veces	37	41.1	41.1	93.4
Casi Siempre	6	6.7	6.7	100.1
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100.1</b>	<b>100.1</b>	

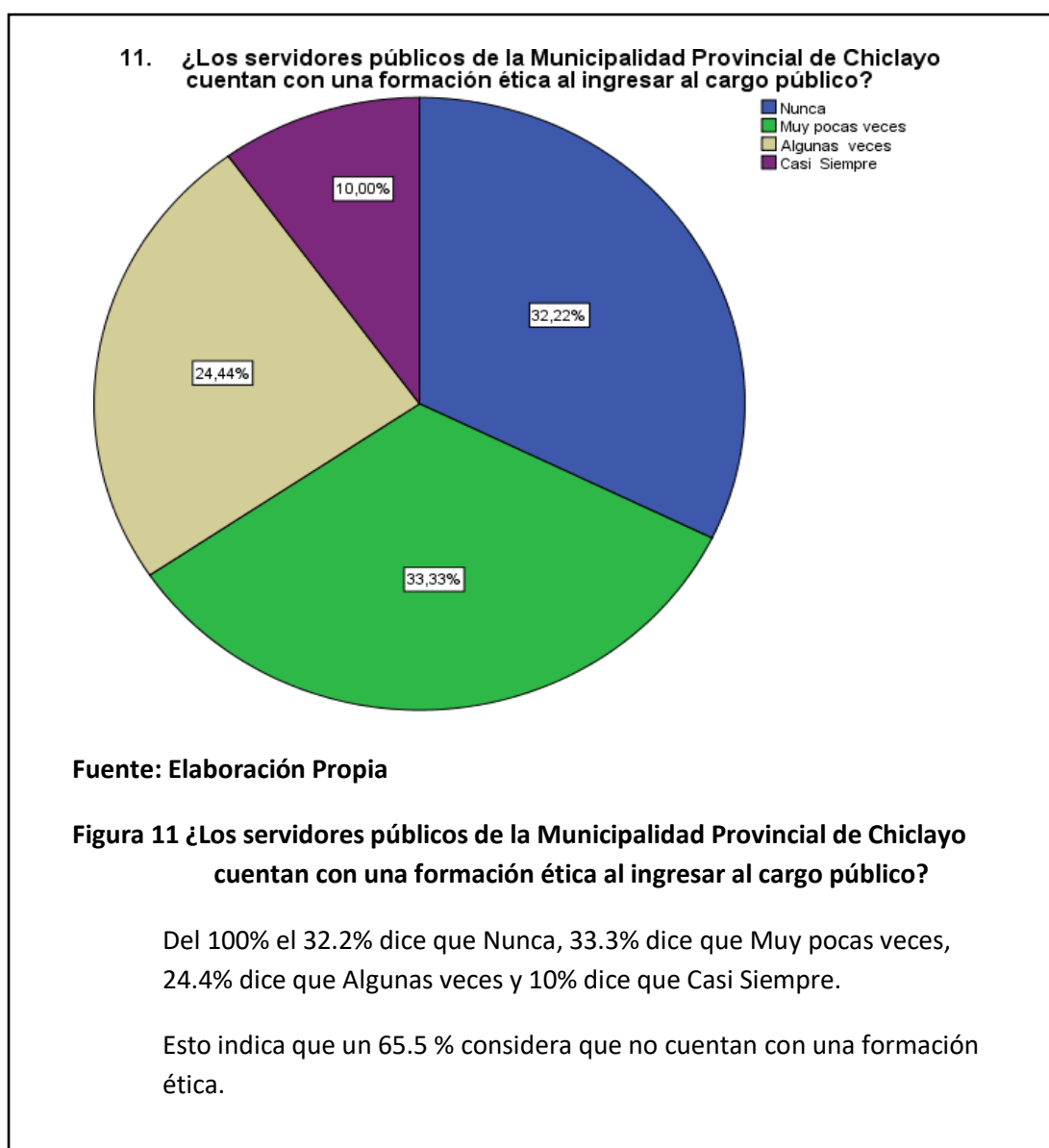
Fuente: Elaboración Propia



**Tabla 11. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo cuentan con una formación ética al ingresar al cargo público?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	29	32.2	32.2	32.2
Muy pocas veces	30	33.3	33.3	65.5
Algunas veces	22	24.4	24.4	89.9
Casi Siempre	9	10	10	99.9
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>99.9</b>	<b>99.9</b>	

Fuente: Elaboración Propia

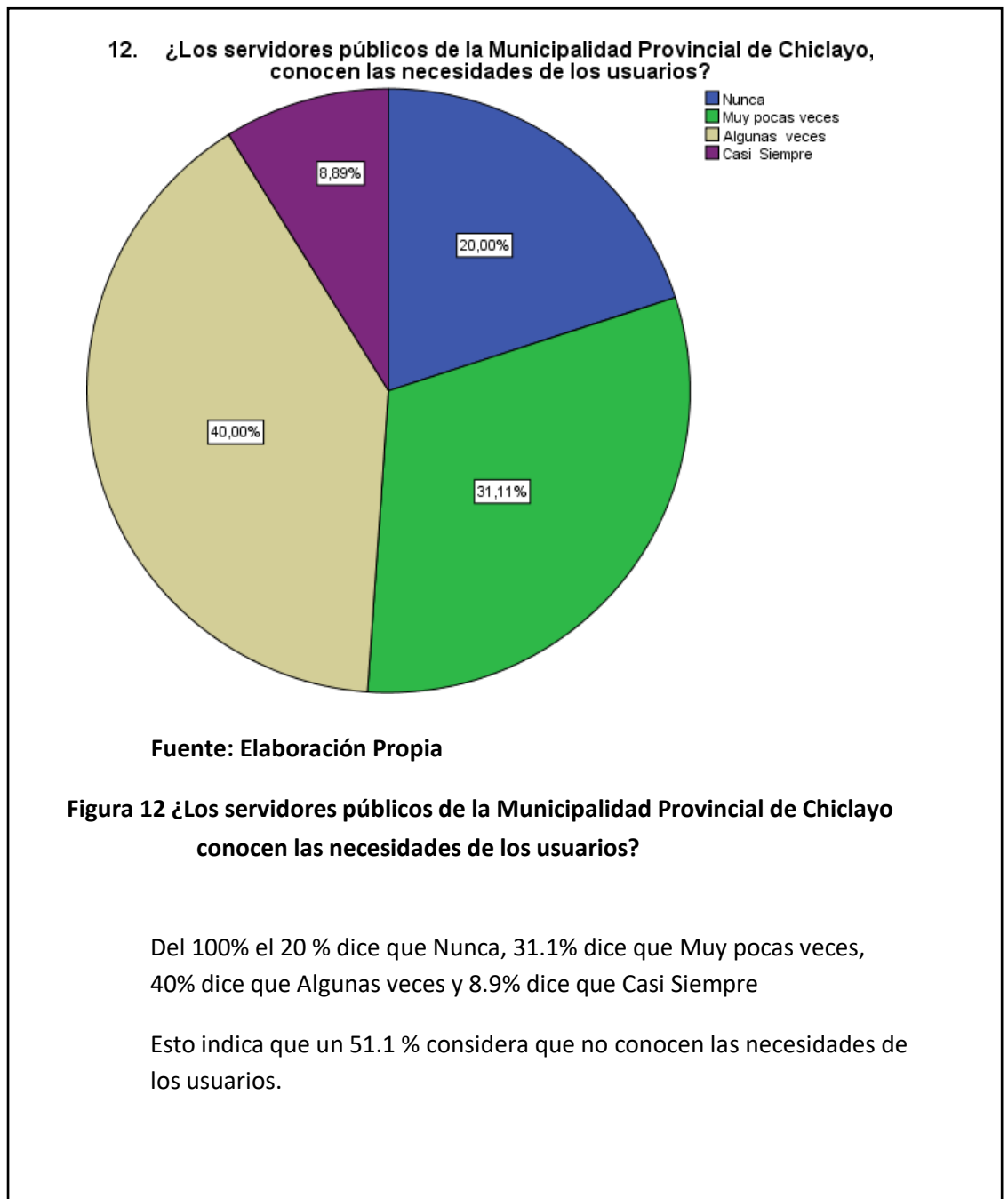




**Tabla 12. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo conocen las necesidades de los usuarios?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	18	20	20	20
<b>Muy pocas veces</b>	28	31.1	31.1	51.1
<b>Algunas veces</b>	36	40	40	91.1
<b>Casi Siempre</b>	8	8.9	8.9	100
<b>Total</b>	90	100	100	

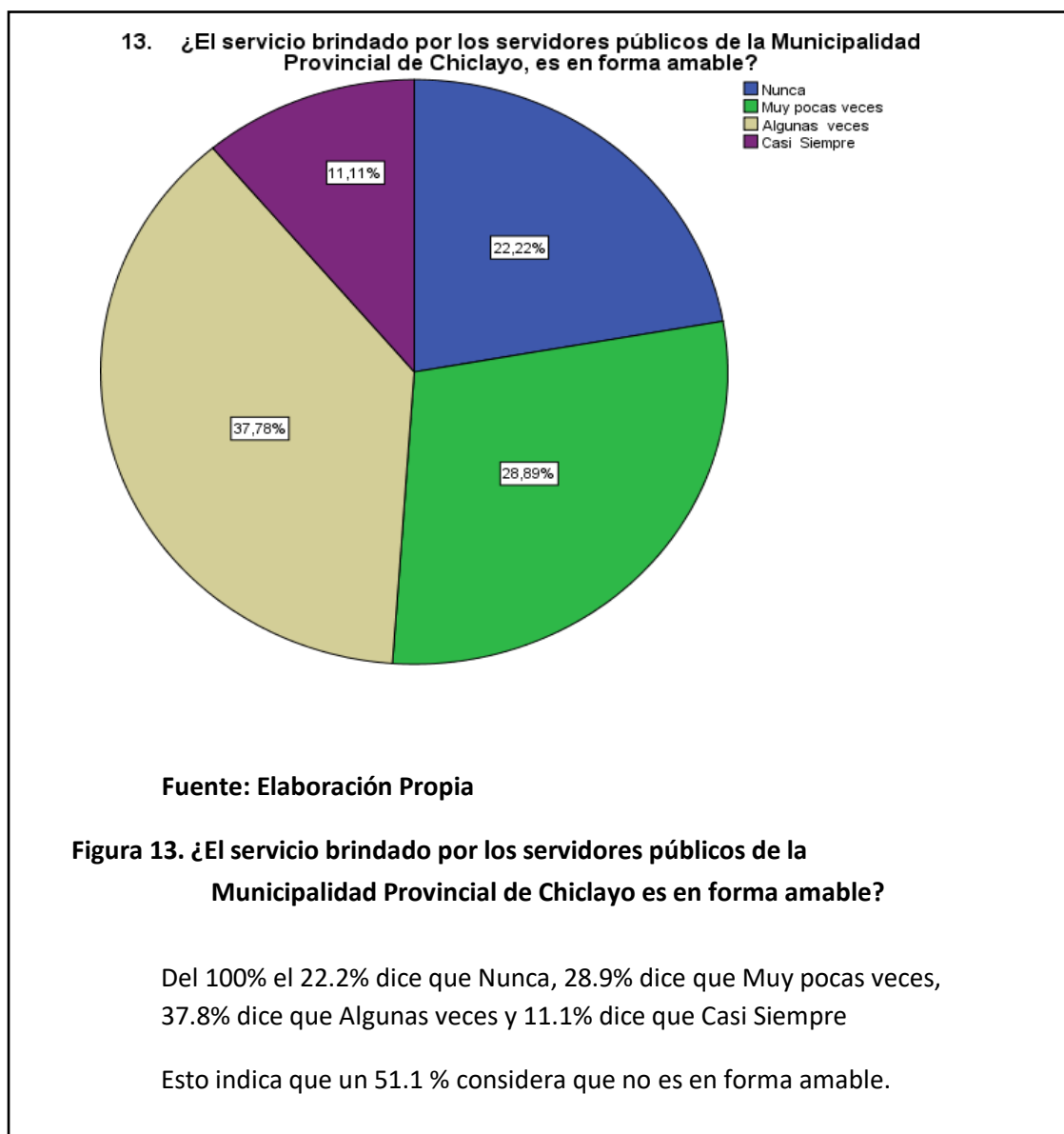
Fuente: Elaboración Propia



**Tabla 13. ¿El servicio brindado por los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo es en forma amable?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	20	22.2	22.2	22.2
Muy pocas veces	26	28.9	28.9	51.1
Algunas veces	34	37.8	37.8	88.9
Casi Siempre	10	11.1	11.1	100
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

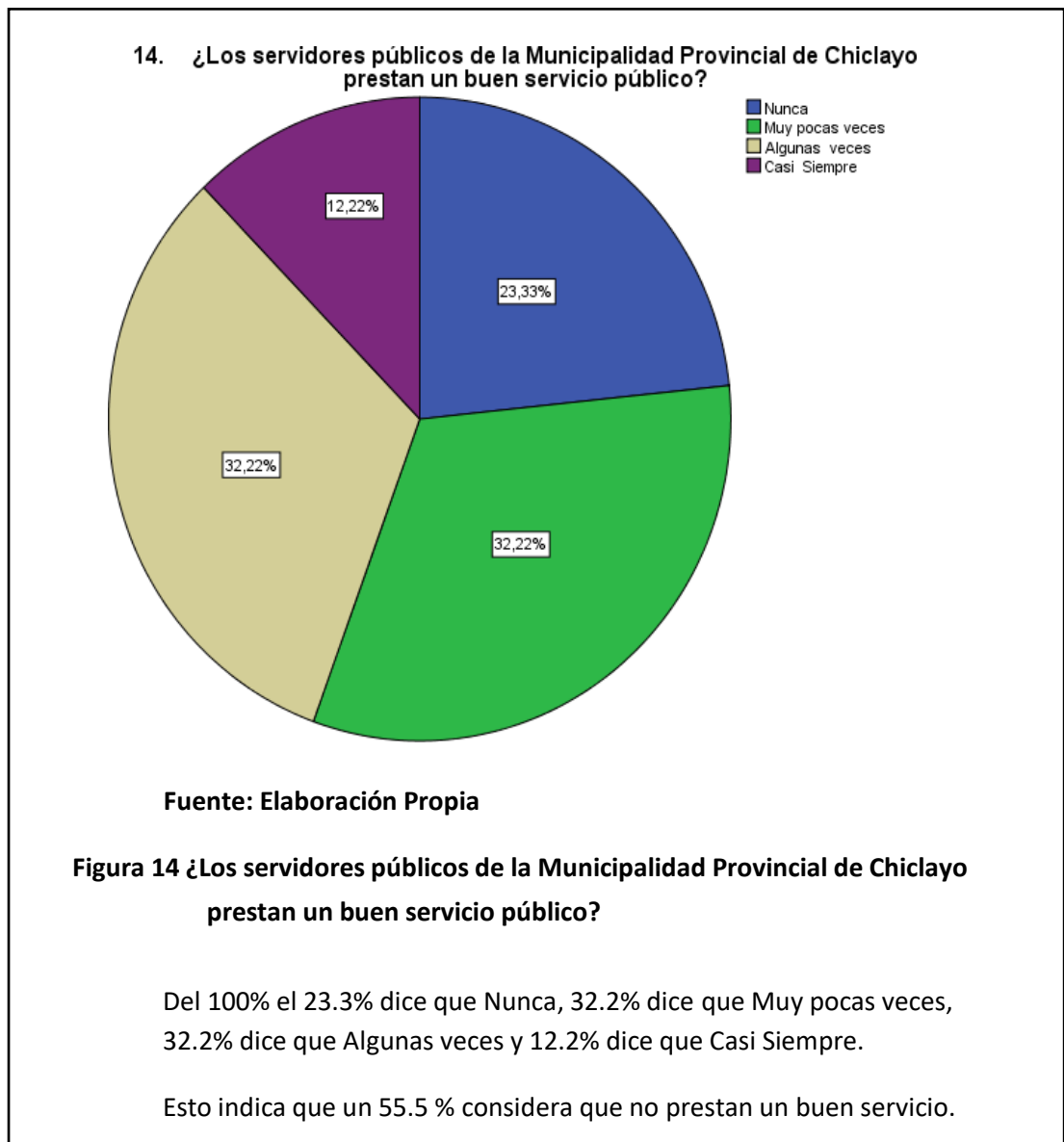
Fuente: Elaboración Propia



**Tabla 14. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo prestan un buen servicio público?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	21	23.3	23.3	23.3
<b>Muy pocas veces</b>	29	32.2	32.2	55.5
<b>Algunas veces</b>	29	32.2	32.2	87.7
<b>Casi Siempre</b>	11	12.2	12.2	99.9
<b>Total</b>	90	99.9	99.9	

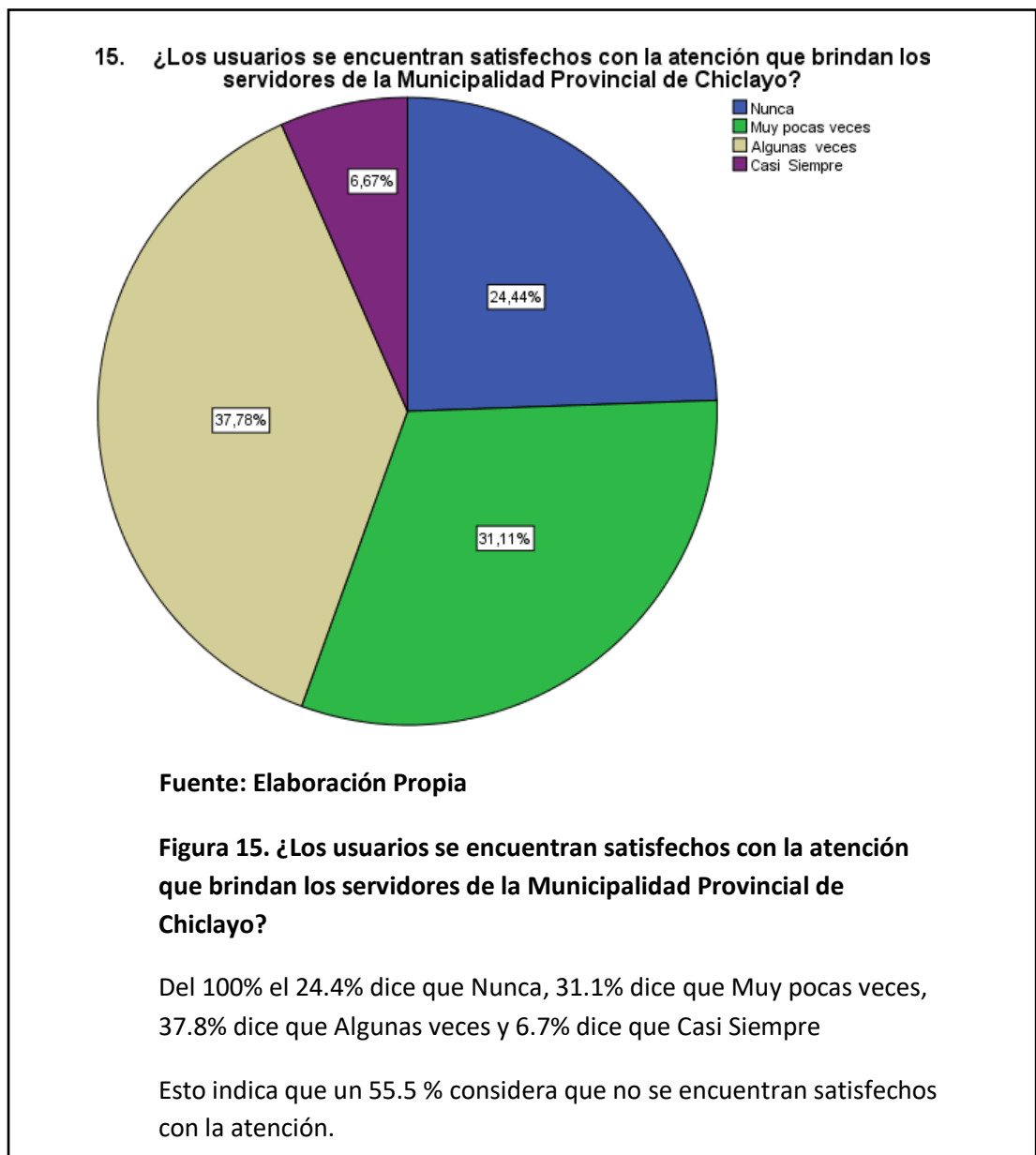
Fuente: Elaboración Propia



**Tabla 15. ¿Los usuarios se encuentran satisfechos con la atención que brindan los servidores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	22	24.4	24.4	24.4
<b>Muy pocas veces</b>	28	31.1	31.1	55.5
<b>Algunas veces</b>	34	37.8	37.8	93.3
<b>Casi Siempre</b>	6	6.7	6.7	100
<b>Total</b>	90	100	100	

Fuente: Elaboración Propia

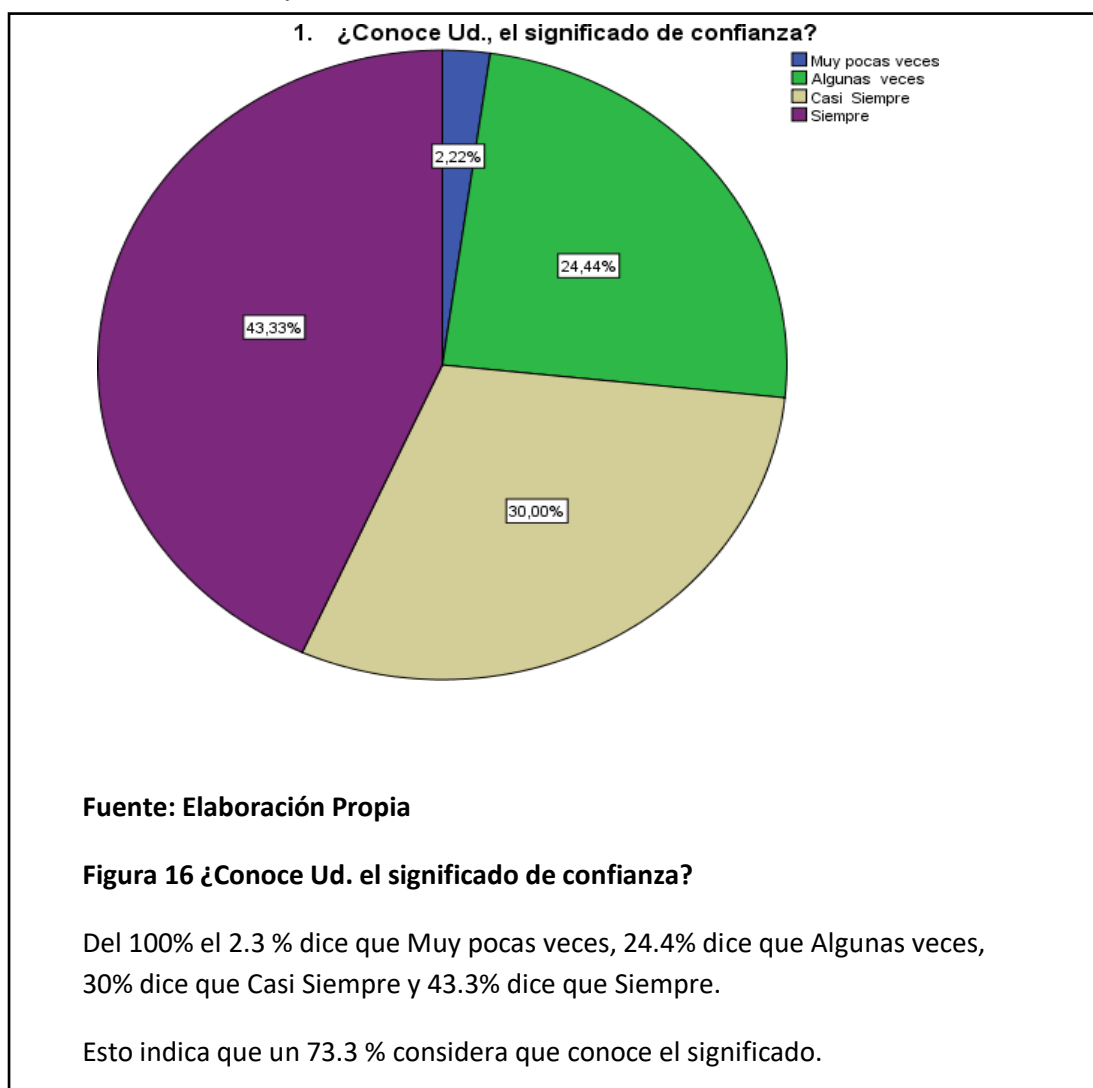


## 4.2. Resultados Estadísticos: Nivel de Confianza

Tabla 16. ¿Conoce Ud. el significado de confianza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	2	2.3	2.3	2.3
Algunas veces	22	24.4	24.4	26.7
Casi Siempre	27	30	30	56.7
Siempre	39	43.3	43.3	100
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

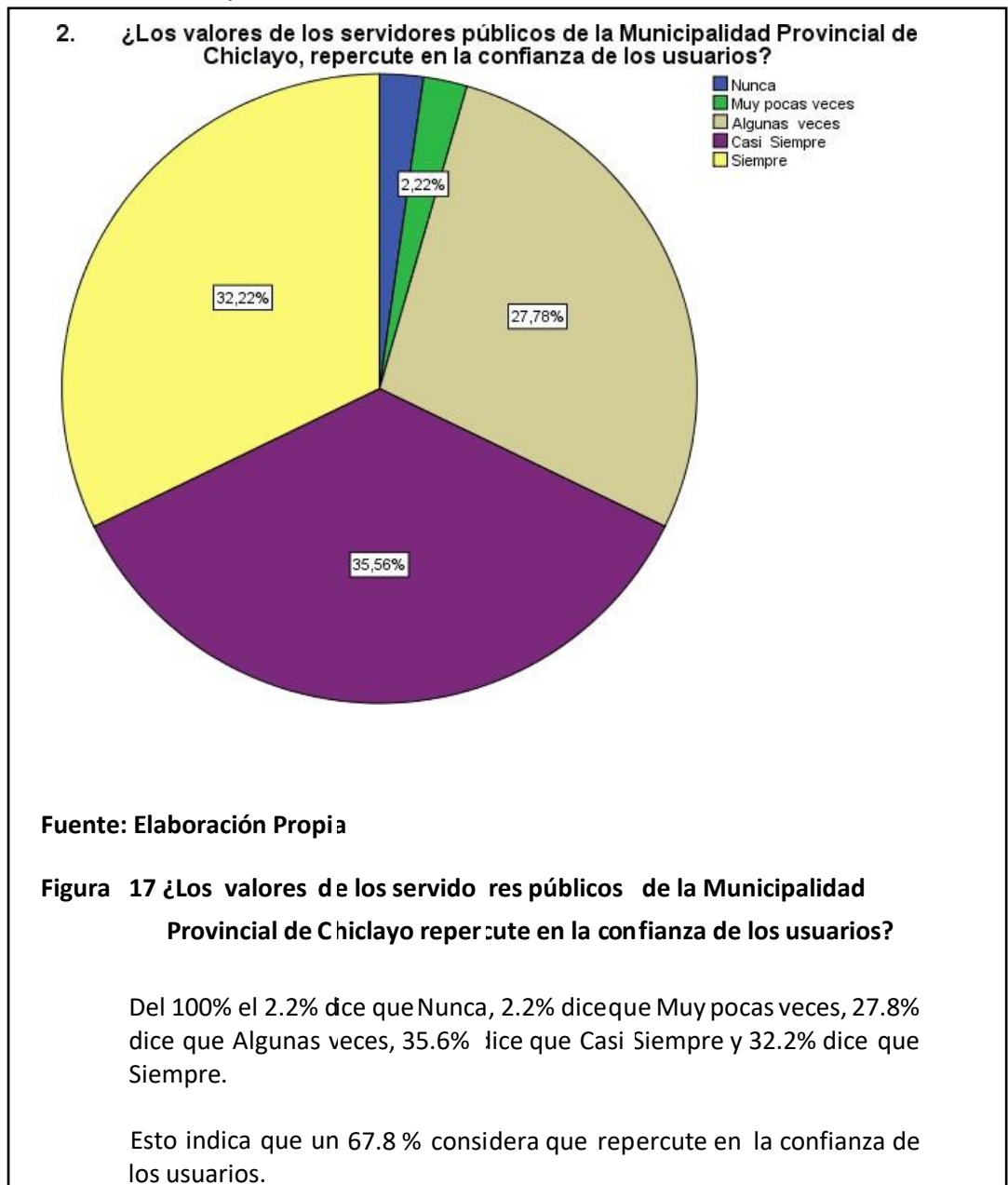
Fuente: Elaboración Propia



**Tabla 17. ¿Los valores de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo repercuten en la confianza de los usuarios?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	2	2.2	2.2	2.2
<b>Muy pocas veces</b>	2	2.2	2.2	4.4
<b>Algunas veces</b>	25	27.8	27.8	32.2
<b>Casi Siempre</b>	32	35.6	35.6	67.8
<b>Siempre</b>	29	32.2	32.2	100
<b>Total</b>	90	100	100	

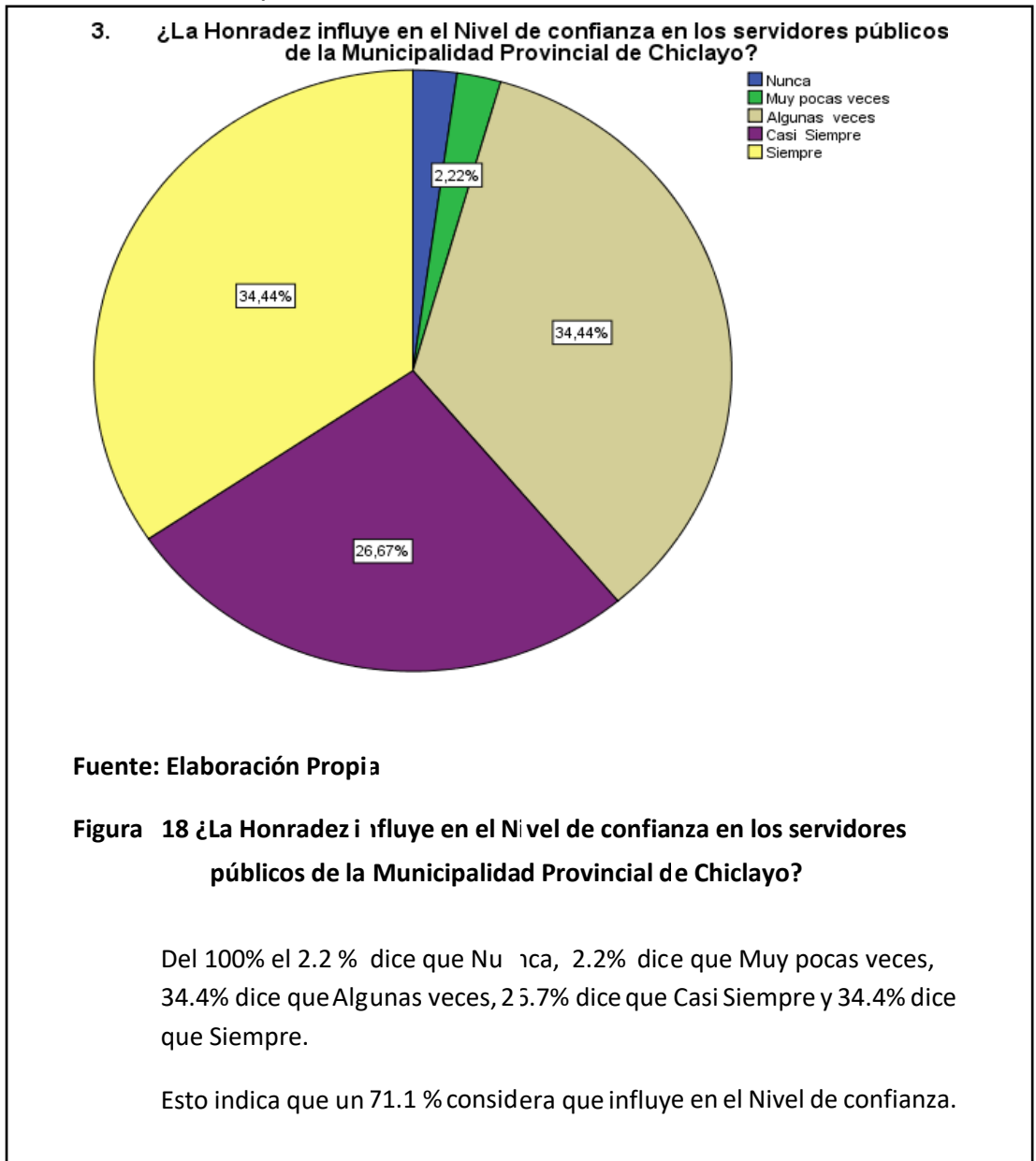
Fuente: Elaboración Propia



**Tabla 18. ¿La Honradez influye en el Nivel de confianza en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	2	2.2	2.2	2.2
<b>Muy pocas veces</b>	2	2.2	2.2	4.4
<b>Algunas veces</b>	31	34.4	34.4	38.8
<b>Casi Siempre</b>	24	26.7	26.7	65.5
<b>Siempre</b>	31	34.4	34.4	99.9
<b>Total</b>	90	99.9	99.9	

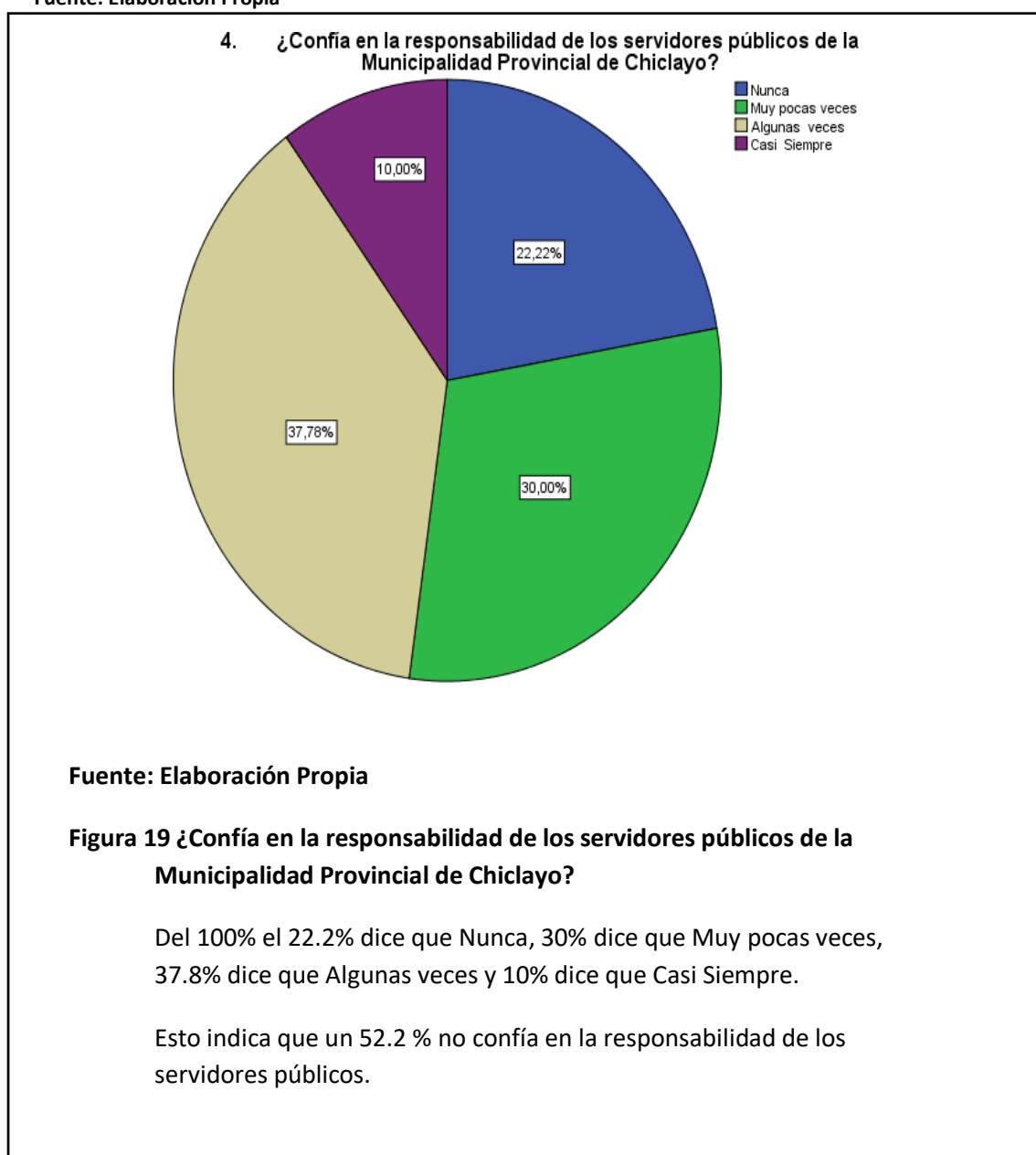
Fuente: Elaboración Propia



**Tabla 19. ¿Confía en la responsabilidad de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	20	22.2	22.2	22.2
<b>Muy pocas veces</b>	27	30	30	52.2
<b>Algunas veces</b>	34	37.8	37.8	90
<b>Casi Siempre</b>	9	10	10	100
<b>Total</b>	90	100	100	

Fuente: Elaboración Propia

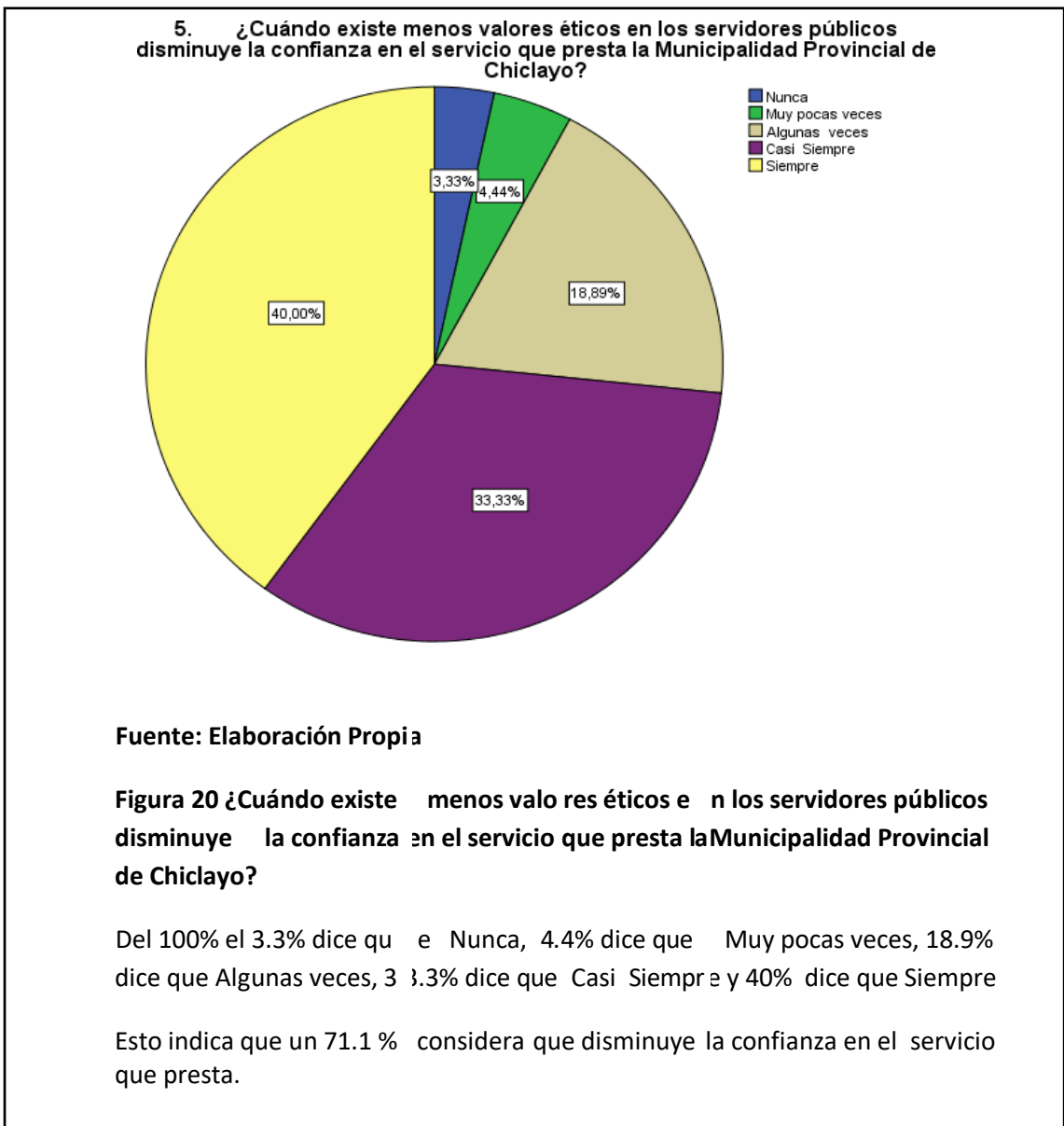




**Tabla 20. ¿Cuándo existen menos valores éticos en los servidores públicos disminuye la confianza en el servicio que presta la Municipalidad Provincial de Chiclayo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	3	3.3	3.3	3.3
<b>Muy pocas veces</b>	4	4.4	4.4	7.7
<b>Algunas veces</b>	17	18.9	18.9	26.6
<b>Casi Siempre</b>	30	33.3	33.3	59.9
<b>Siempre</b>	36	40	40	99.9
<b>Total</b>	90	99.9	99.9	

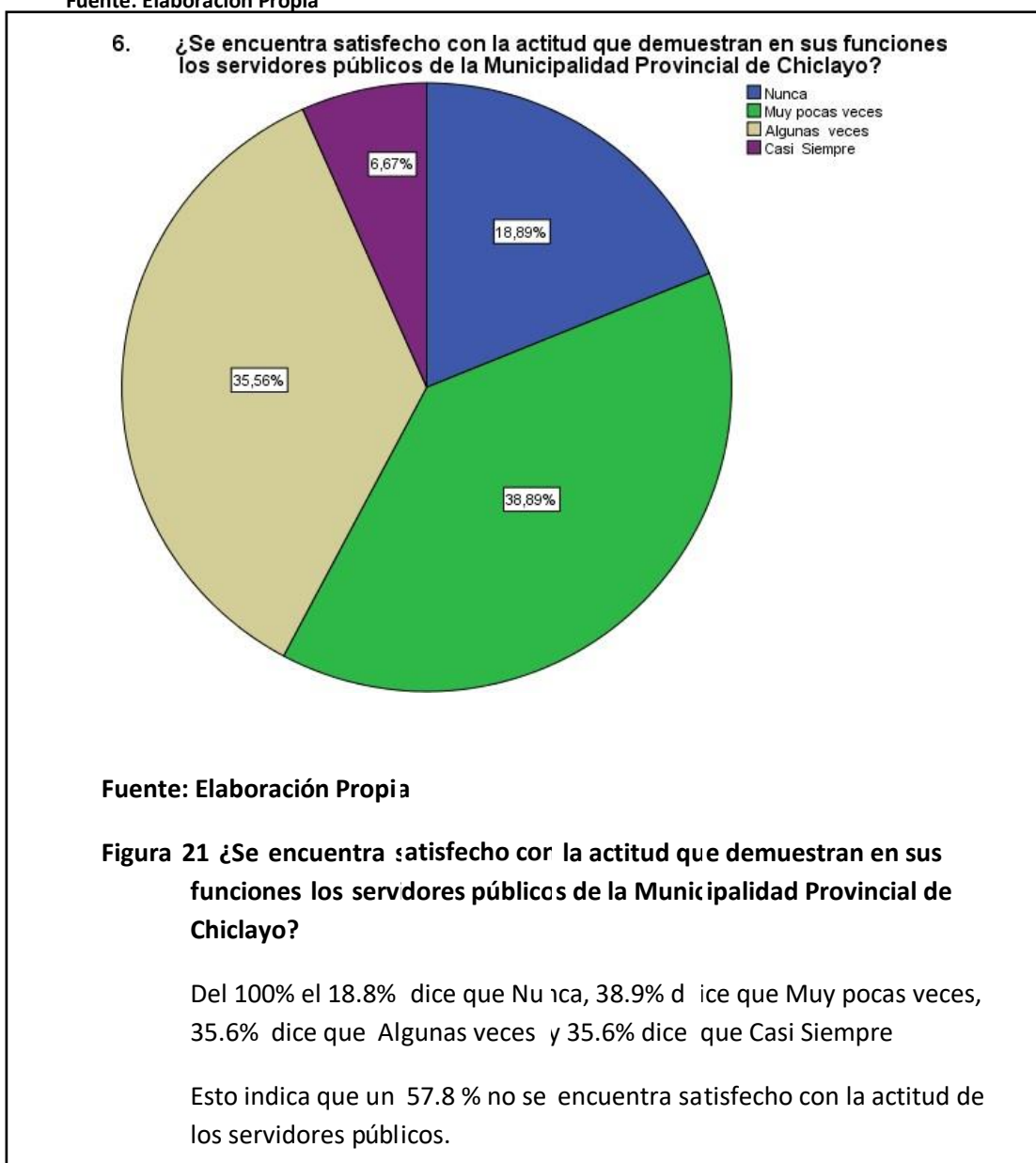
Fuente: Elaboración Propia



**Tabla 21. ¿Se encuentra satisfecho con la actitud que demuestran en sus funciones los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	17	18.9	18.9	18.9
<b>Muy pocas veces</b>	35	38.9	38.9	57.8
<b>Algunas veces</b>	32	35.6	35.6	93.4
<b>Casi Siempre</b>	6	6.7	6.7	100.1
<b>Total</b>	90	100.1	100.1	

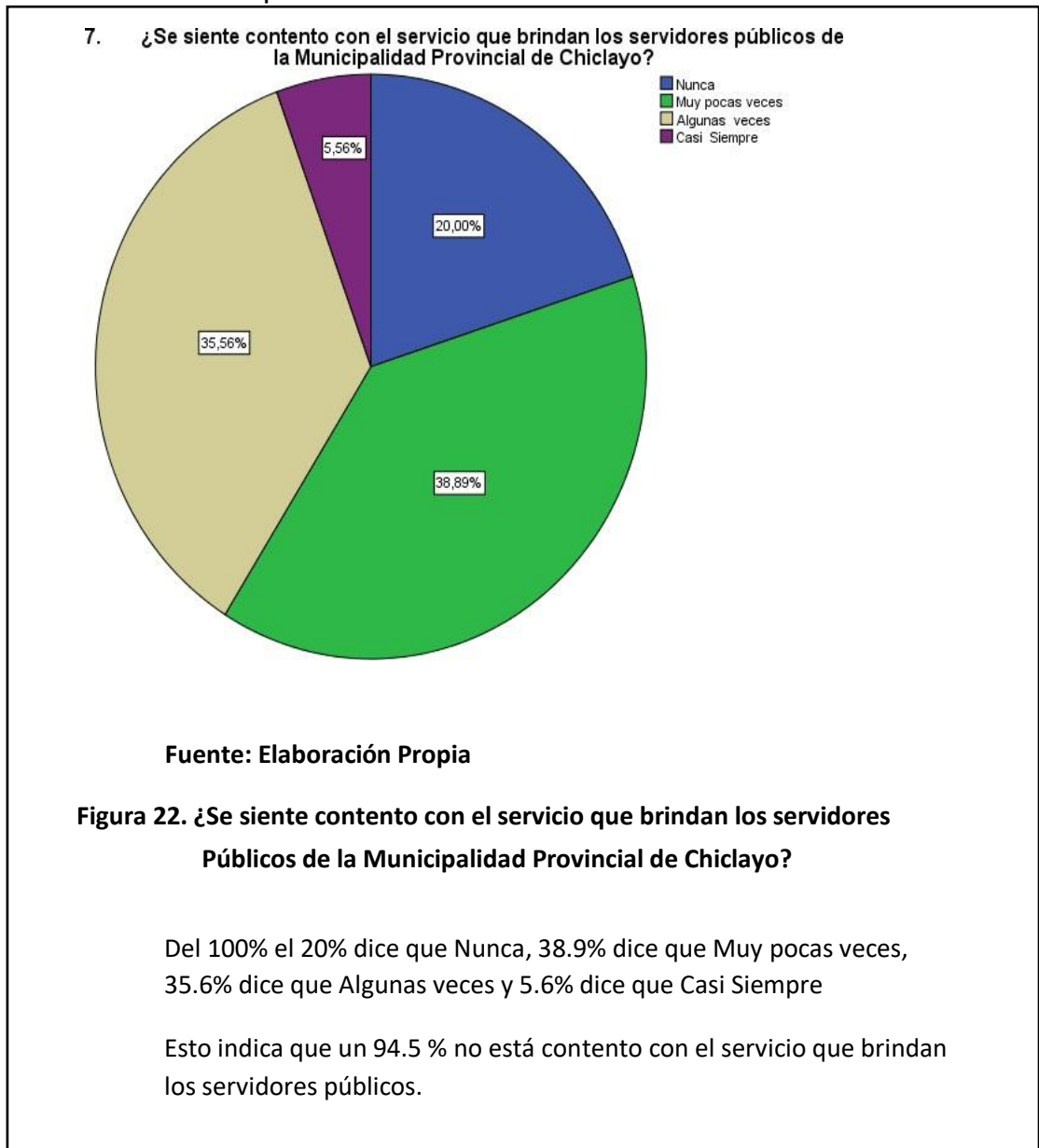
Fuente: Elaboración Propia



**Tabla 22. ¿Se siente contento con el servicio que brindan los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	18	20	20	20
<b>Muy pocas veces</b>	35	38.9	38.9	58.9
<b>Algunas veces</b>	32	35.6	35.6	94.5
<b>Casi Siempre</b>	5	5.6	5.6	100.1
<b>Total</b>	90	100.1	100.1	

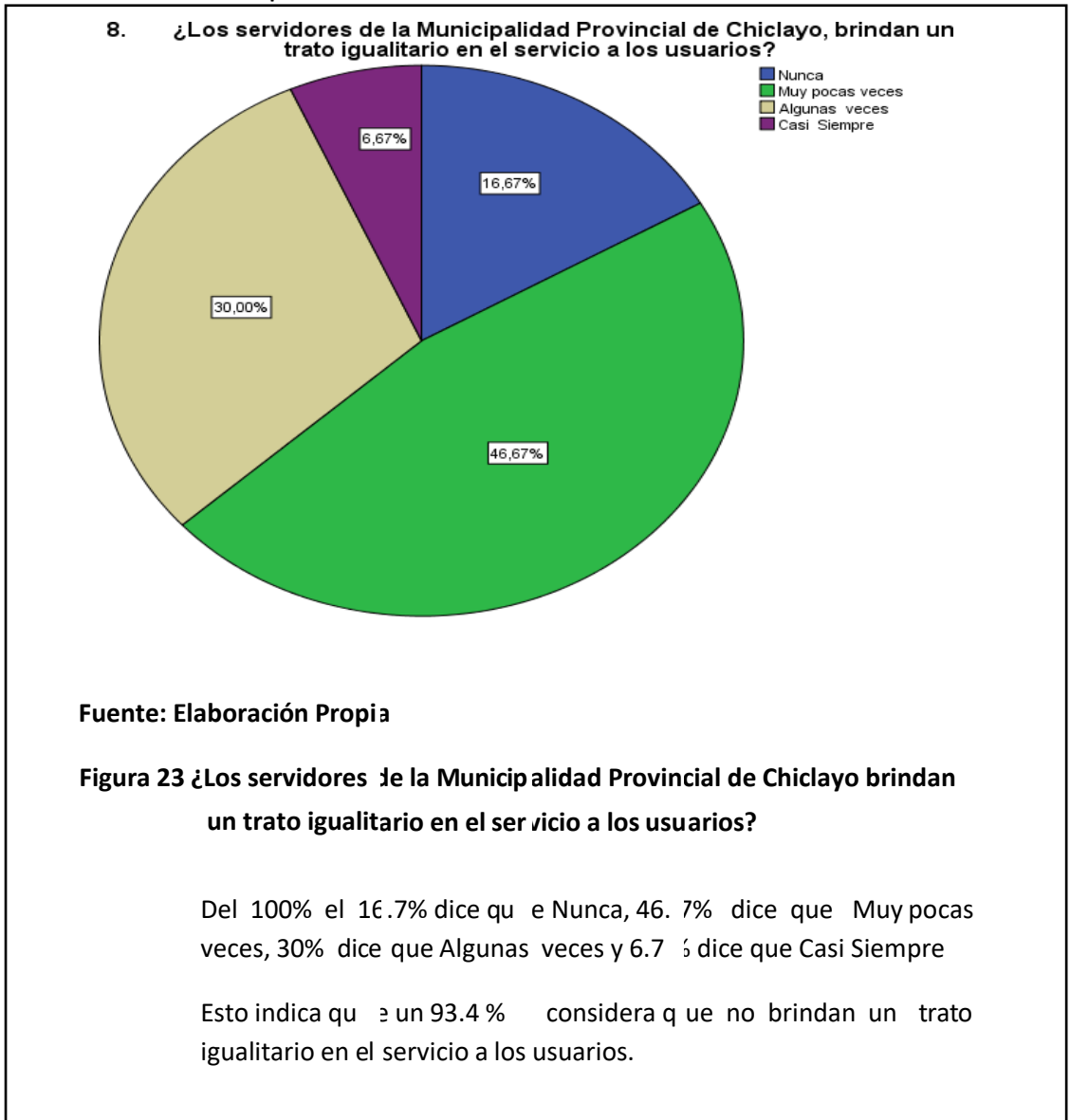
Fuente: Elaboración Propia



**Tabla 23. ¿Los servidores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo brindan un trato igualitario en el servicio a los usuarios?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	15	16.7	16.7	16.7
<b>Muy pocas veces</b>	42	46.7	46.7	63.4
<b>Algunas veces</b>	27	30	30	93.4
<b>Casi Siempre</b>	6	6.7	6.7	100.1
<b>Total</b>	90	100.1	100.1	

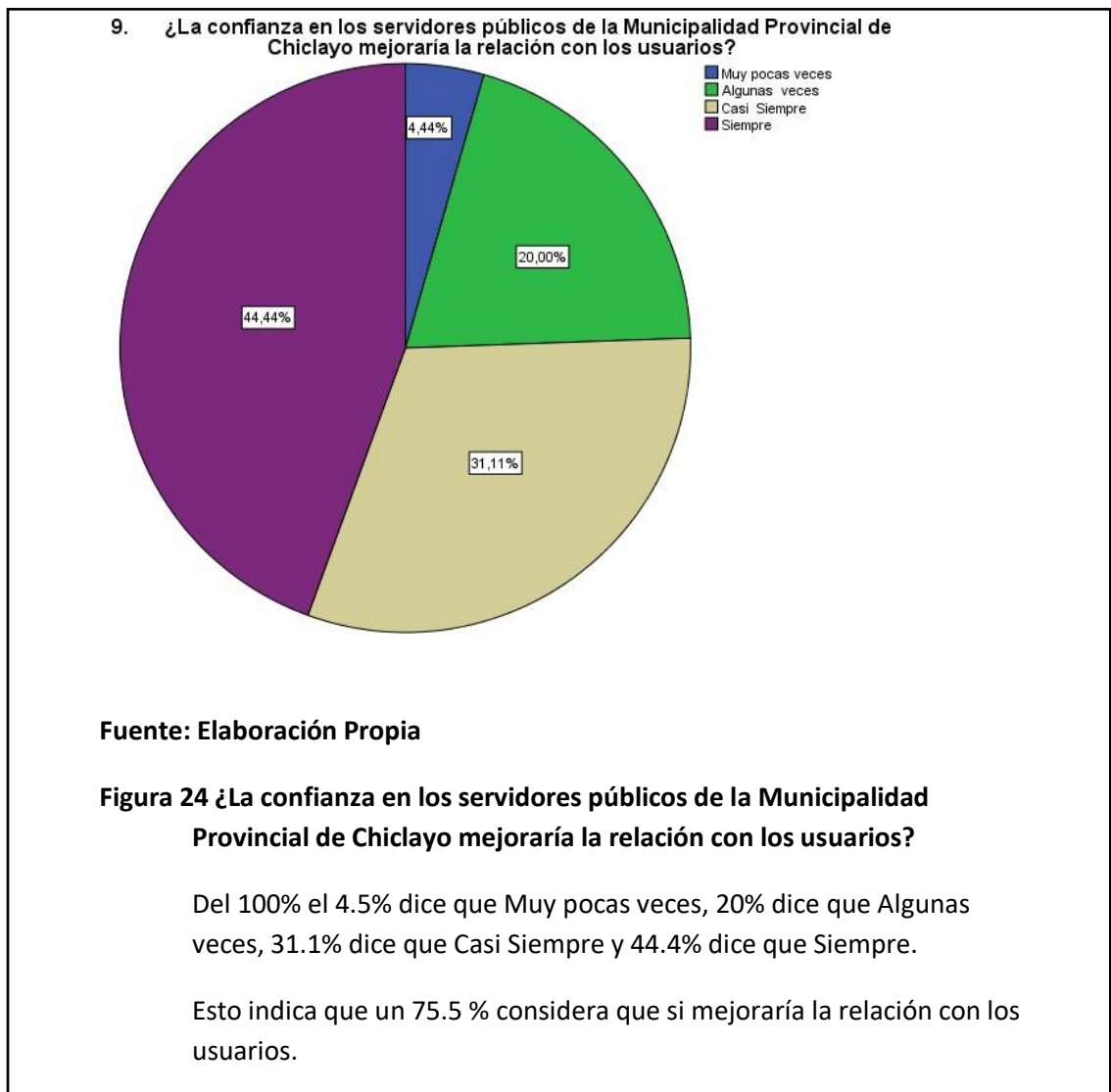
Fuente: Elaboración Propia



**Tabla 24. ¿La confianza en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo mejoraría la relación con los usuarios?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	4	4.5	4.5	4.5
Algunas veces	18	20	20	24.5
Casi Siempre	28	31.1	31.1	55.6
Siempre	40	44.4	44.4	100
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

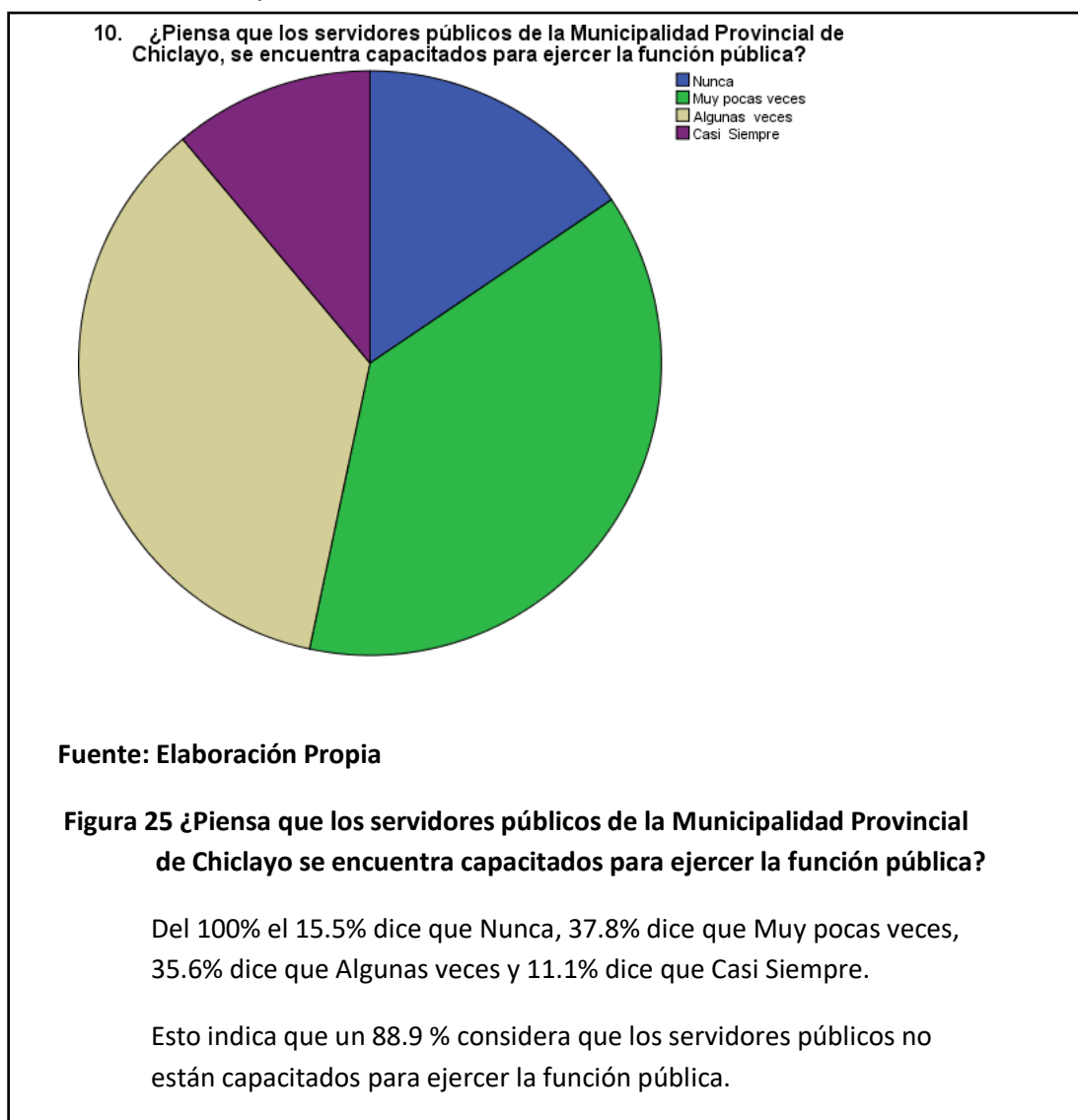
Fuente: Elaboración Propia



**Tabla 25. ¿Piensa que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo se encuentran capacitados para ejercer la función pública?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	14	15.5	15.5	15.5
<b>Muy pocas veces</b>	34	37.8	37.8	53.3
<b>Algunas veces</b>	32	35.6	35.6	88.9
<b>Casi Siempre</b>	10	11.1	11.1	100
<b>Total</b>	90	100	100	

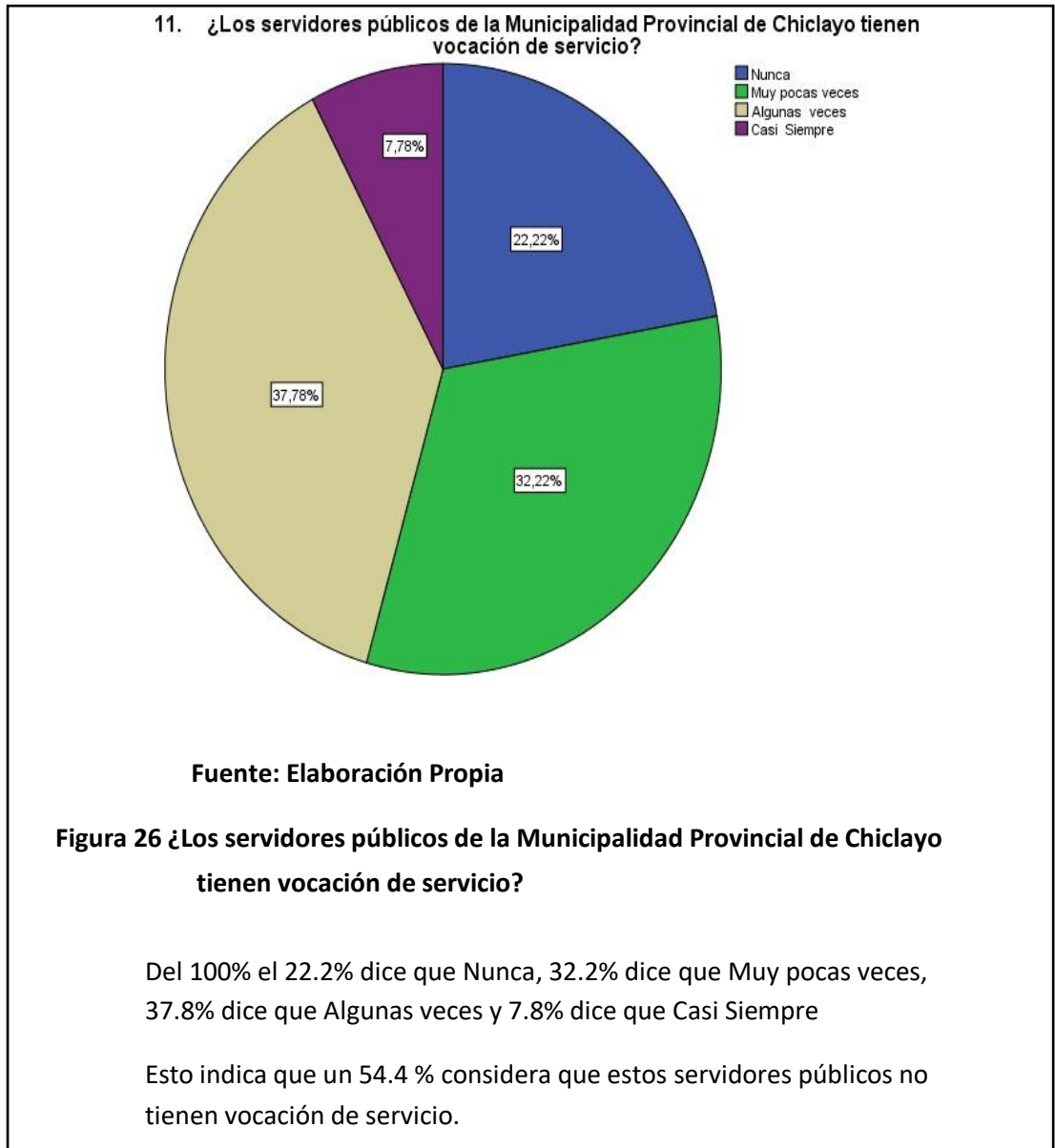
Fuente: Elaboración Propia



**Tabla 26. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo tienen vocación de servicio?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	20	22.2	22.2	22.2
<b>Muy pocas veces</b>	29	32.2	32.2	54.4
<b>Algunas veces</b>	34	37.8	37.8	92.2
<b>Casi Siempre</b>	7	7.8	7.8	100
<b>Total</b>	90	100	100	

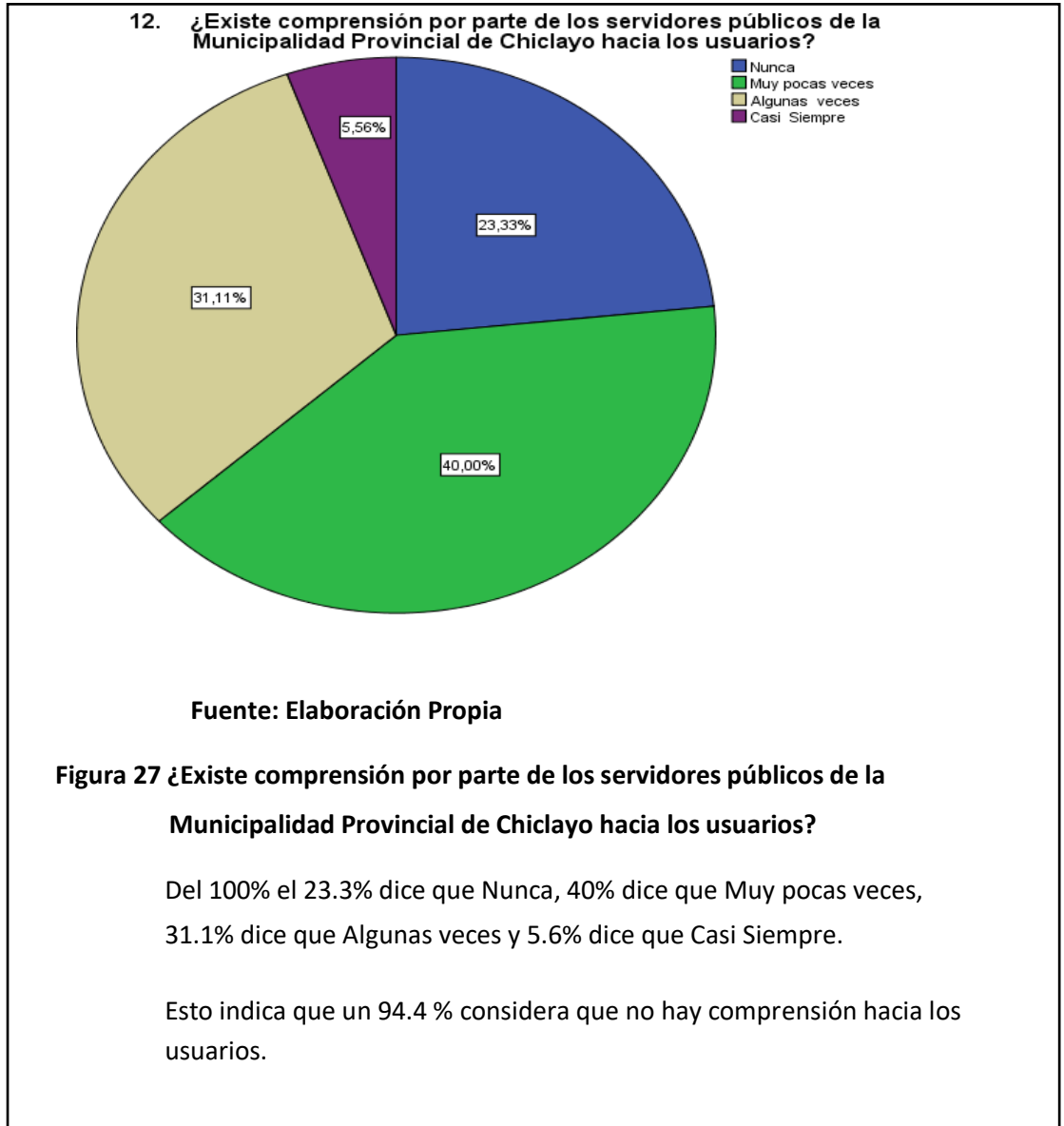
Fuente: Elaboración Propia



**Tabla 27. ¿Existe comprensión por parte de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo hacia los usuarios?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	21	23.3	23.3	23.3
<b>Muy pocas veces</b>	36	40	40	63.3
<b>Algunas veces</b>	28	31.1	31.1	94.4
<b>Casi Siempre</b>	5	5.6	5.6	100
<b>Total</b>	90	100	100	

Fuente: Elaboración Propia

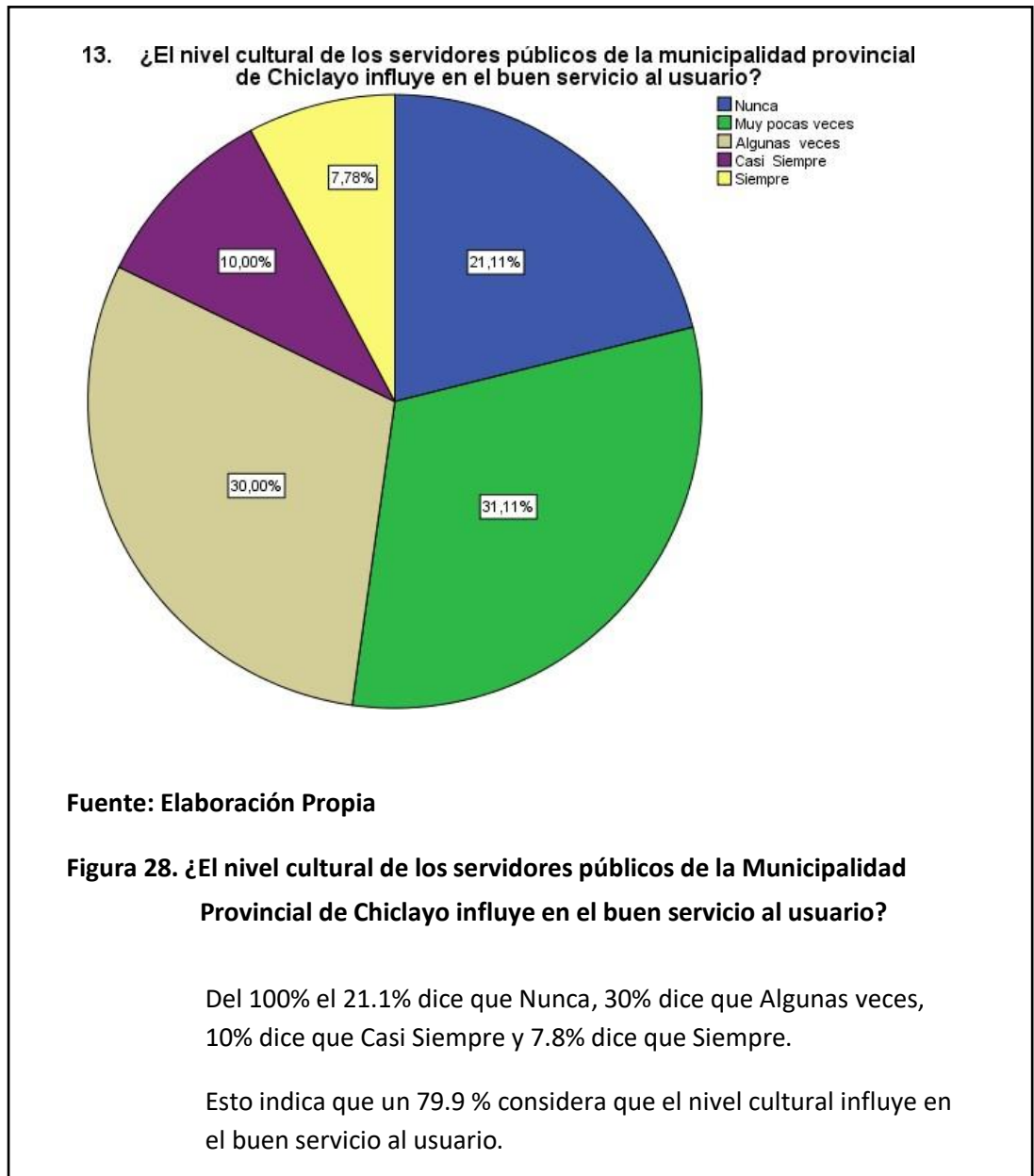




**Tabla 28. ¿El nivel cultural de los servidores públicos de la municipalidad provincial de Chiclayo influye en el buen servicio al usuario?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	19	21.1	21.1	21.1
<b>Muy pocas veces</b>	28	31.1	31.1	52.2
<b>Algunas veces</b>	27	30	30	82.2
<b>Casi Siempre</b>	9	10	10	92.2
<b>Siempre</b>	7	7.8	7.8	100
<b>Total</b>	90	100	100	

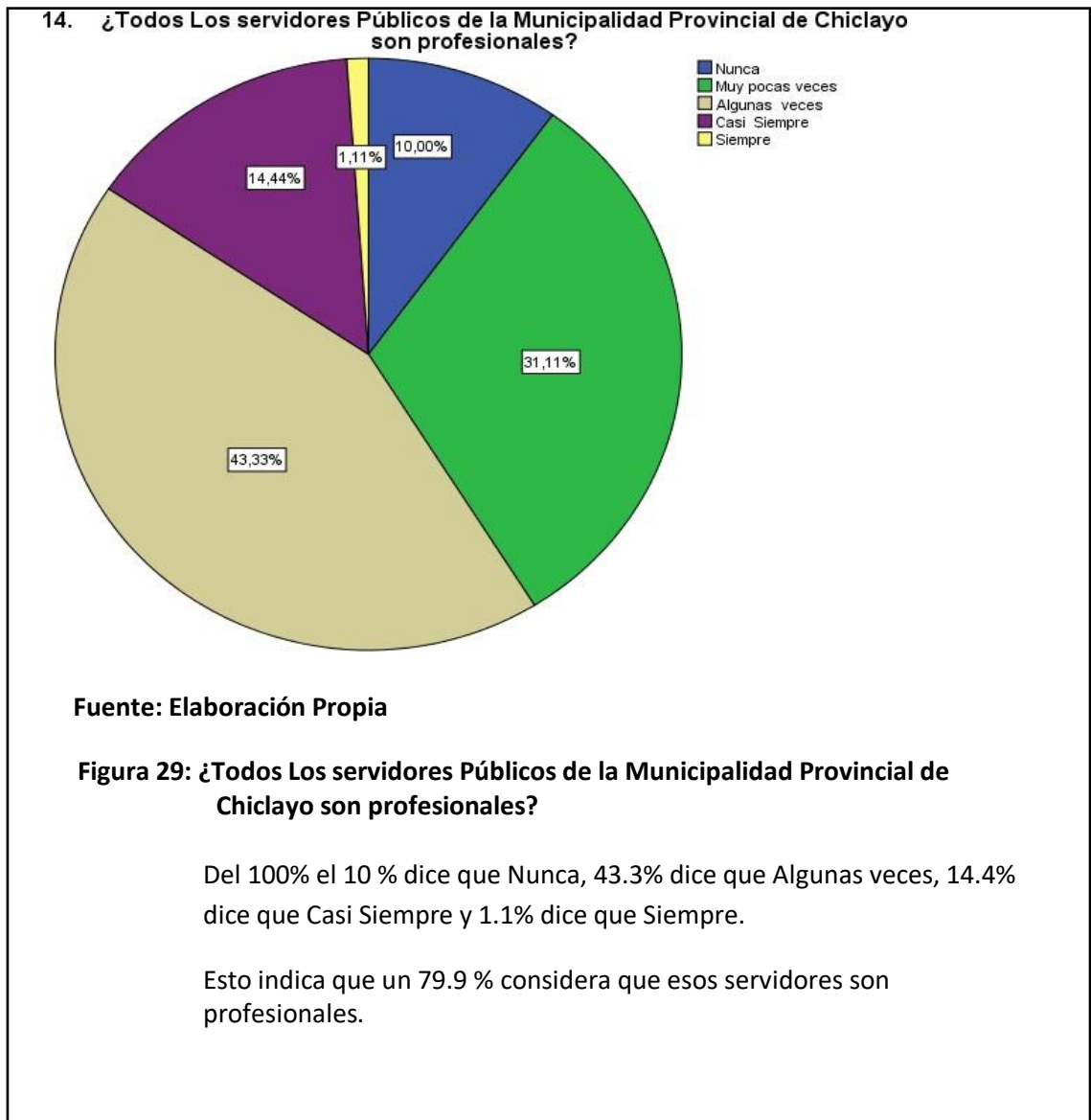
Fuente: Elaboración Propia



**Tabla 29. ¿Todos Los servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo son profesionales?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	9	10	10	10
<b>Muy pocas veces</b>	28	31.2	31.2	41.2
<b>Algunas veces</b>	39	43.3	43.3	84.5
<b>Casi Siempre</b>	13	14.4	14.4	98.9
<b>Siempre</b>	1	1.1	1.1	100
<b>Total</b>	90	100	100	

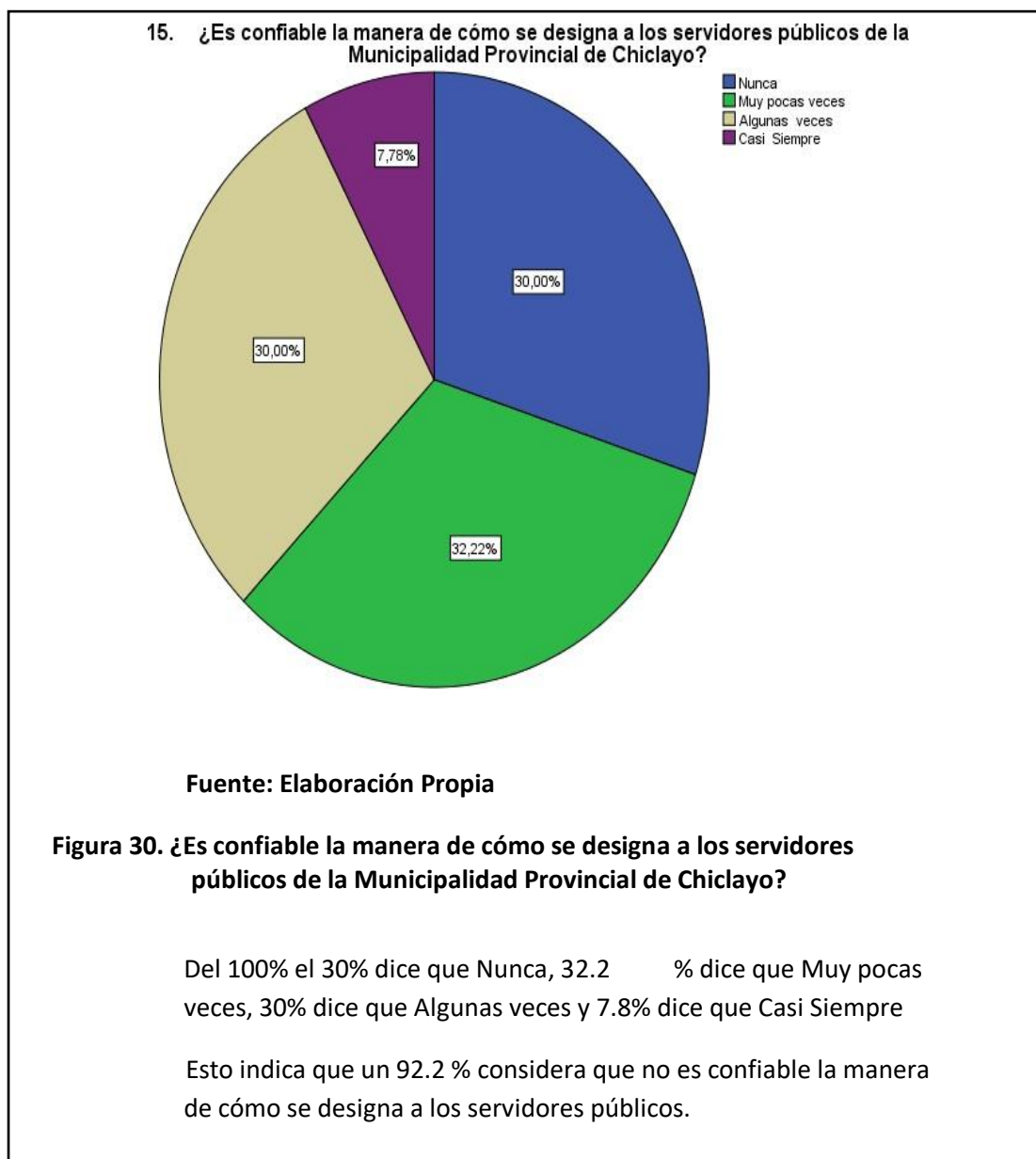
Fuente: Elaboración Propia



**Tabla 30. ¿Es confiable la manera de cómo se designa a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	27	30	30	30
<b>Muy pocas veces</b>	29	32.2	32.2	62.2
<b>Algunas veces</b>	27	30	30	92.2
<b>Casi Siempre</b>	7	7.8	7.8	100
<b>Total</b>	90	100	100	

Fuente: Elaboración Propia



## Estadísticas de la fiabilidad

### Estadísticas de la fiabilidad

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basado en elementos estandarizados	Nº de elementos
Valores	0.72	0.75	4
Comportamiento			
Moral	0.87	0.91	6
Ejercicio Profesional	0.89	0.94	5
Cognitiva	0.87	0.92	3
Emocional	0.86	0.91	3
Psicológica	0.76	0.79	6
Cultural	0.88	0.92	3

Fuente: Datos de la encuesta

Al observar los resultados de la fiabilidad de las dimensiones, están se encuentran entre 72% y 89%, lo que significa que está dentro del nivel aceptable el cual es bueno o excelente, por lo que el instrumento se deja notar la capacidad y objeto de lo que se desea medir.

## Confiabilidad de las variables

### Estadísticas de la fiabilidad

Variabes	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basado en elementos estandarizados	Nº de elementos
Ética	,68	,69	15
Nivel de confianza	,72	,76	15

Fuente: Datos de la encuesta

Se observa que ambas variables se encuentran entre 68% y 72%, lo que significa que está dentro del nivel aceptable el cual es bueno, eso significa que cada una de las interrogantes evidencia un objetivo y las dimensiones correspondientes a la pregunta, es decir que guardan una relación interna entre todas y cada una de ellas.

## Confiabilidad de todo el instrumento

### Estadísticas de la fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basado en elementos estandarizados	Nº de elementos
,70	,735	30

En la tabla Confiabilidad de todo el instrumento es evidente que el Alfa de Cronbach basado en los elementos tipificados se ubica en el 70%, encontrándose en el nivel de muy buena; lo que significa que todas las interrogantes del instrumentos de recojo de información guardan relación interna y alta homogeneidad entre ellas y entre las variables porque tienen un objetivo

### Índice de Validez del Contenido

Índice de validez de contenido (IVC): Lawshe (1975) propuso un índice de validez basado en la valoración de un grupo de expertos de cada uno de los ítems del test como innecesario, útil y esencial. El índice se calcula a través de la siguiente fórmula:

$$IVC = \frac{n_e - N/2}{N/2}$$

Donde  $n_e$  es el número de expertos que han valorado el ítem como esencial y  $N$  es el número total de expertos que han evaluado el ítem.

El IVC oscila entre +1 y -1, siendo las puntuaciones positivas las que indican una mejor validez de contenido. Un índice  $IVC = 0$  indica que la mitad de los expertos han evaluado el ítems como esencial. Los ítems con una bajo IVC serán eliminados. Lawshe (1975) sugiere que un  $IVC = .29$  será adecuado cuando se hayan utilizado 40 expertos, un  $IVC = .51$  será suficiente con 14 expertos, pero un IVC de, al menos,  $.99$  será necesario cuando el número de expertos sea 7 o inferior (Lawshe,, 1975).

En la investigación que realizo los expertos son 3.

### 3.2. Objetivo N°01: Diagnosticar la presencia de valores en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo-2016”.

CATEGORÍAS; A=ALTO; M=MEDIO; B=BAJO

PRESENCIA DE VALORES	CATEGORIA		
	A	M	B
Presencia de valores			1
¿Los servidores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo se conducen con honradez en el desempeño de sus funciones?			1
¿La falta de honradez de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo los conlleva a actos de corrupción?		1	
¿Los servidores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo cumplen con sus funciones?		1	
¿Lo servidores públicos son responsables de la imagen que proyecta la Municipalidad Provincial de Chiclayo?			1
¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo son designados teniendo en cuenta su conducta moral?			1
¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, respetan los derechos de los usuarios?		1	
¿Considera que una conducta con valores es necesario que se practique en el servicio público?			1
¿Observa una adecuada actitud en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?		1	
¿Existe una buena relación entre los usuarios y los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?			1
¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo tienen una aceptación positiva por los usuarios?			1
¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo cuentan con una formación ética al ingresar al cargo público?			1
¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, conocen las necesidades de los usuarios?			1
¿El servicio brindado por los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, es en forma amable?		1	
¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo prestan un buen servicio público?			1
¿Los usuarios se encuentran satisfechos con la atención que brindan los servidores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?			1
TOTAL	0	5	10
%	0%	33%	67%

Fuente: datos obtenidos de la encuesta

ANÁLISIS: la presencia de valores en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo se presentan en un grupo mayoritario con un nivel bajo de 67%, y un segundo grupo de 33%, en resumen el diagnóstico es que los servidores públicos no irradian valores morales hacia los usuarios.

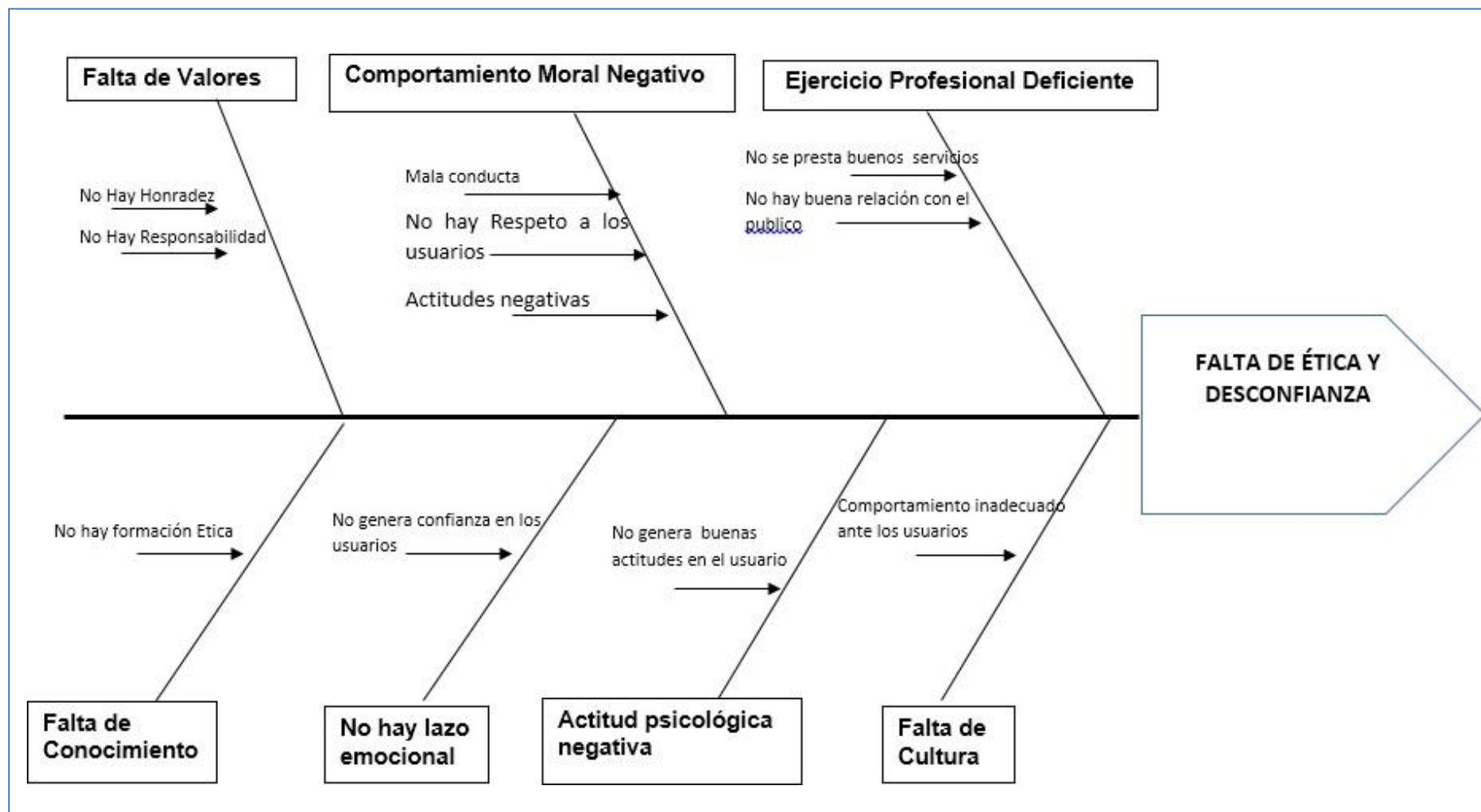
### 3.3. Objetivo N°02: Determinar los Niveles de confianza de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo- 2016.

PRESENCIA DE VALORES	CATEGORIA		
	A	M	B
Presencia de valores			1
¿Conoce Ud., el significado de confianza?			1
¿Los valores de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, repercute en la confianza de los usuarios?		1	
¿La Honradez influye en el Nivel de confianza en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?		1	
¿Confía en la responsabilidad de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?			1
¿Cuándo existen menos valores éticos en los servidores públicos disminuye la confianza en el servicio que presta la Municipalidad Provincial de Chiclayo?			1
¿Se encuentra satisfecho con la actitud que demuestran en sus funciones los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?		1	
¿Se siente contento con el servicio que brindan los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?			1
¿Los servidores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, brindan un trato igualitario en el servicio a los usuarios?		1	
¿La confianza en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo mejoraría la relación con los usuarios?			1
¿Piensa que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, se encuentra capacitados para ejercer la función pública?			1
¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo tienen vocación de servicio?			1
¿Existe comprensión por parte de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo hacia los usuarios?			1
¿El nivel cultural de los servidores públicos de la municipalidad provincial de Chiclayo influye en el buen servicio al usuario?			1
¿Todos Los servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo son profesionales?			1
¿Es confiable la manera de cómo se designa a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?			1
TOTAL	0	4	16
%	0%	27%	73%

Fuente: datos obtenidos de la encuesta

ANÁLISIS: Con respecto a niveles de confianza en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo se presentan en un grupo mayoritario con un nivel bajo de 73%, y un segundo grupo de 27%, en resumen el diagnóstico es que los servidores públicos no irradian confianza hacia los usuarios.

### 3.4. Objetivo N°03: Precisar la relación entre los servidores públicos y los usuarios de la Provincia de Chiclayo.”





Análisis: Se observa entonces que existe una estrecha relación entre los usuarios y los servidores públicos mediante la ausencia de valores como la ética la confianza, la cual genera un rotundo rechazo y una mala percepción por parte de la comuna chiclayana que solicita los servicios públicos de la municipalidad chiclayana.

#### Índice de Validez de contenido por dimensiones

CATEGORIA	ETICA	NIVEL DE CONFIANZA
Excelente	2	2
Bueno	1	1
Aceptable	0	0
Deficiente	0	0
CVR	0.33	0.33
CVR'	0.67	0.67
IVC total	0.67	

Fuente: Elaboración propia.

#### ALFA DE CRONBACH

Nunca = 1      Muy pocas veces = 2      Algunas veces = 3      Casi siempre = 4

Siempre = 5

VARIABLE: ETICA

## VARIABLE: ÉTICA

SUJETOS	ITEMS/ PREGUNTAS O REACTIVOS															SUMA DE LA VARIANZA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	DE LA SUMA DE LOS ITEMS
1	2	4	3	4	2	3	5	2	3	4	2	3	2	3	2	44
2	2	5	4	3	2	3	5	3	3	3	4	2	3	3	3	48
3	3	4	2	5	1	2	4	4	2	3	1	3	4	4	4	46
4	1	5	2	4	2	3	5	3	3	3	3	2	3	3	2	44
5	3	3	2	5	2	4	4	3	2	2	1	1	2	2	3	39
6	2	3	1	3	3	2	5	4	4	3	3	4	1	3	3	44
7	1	5	3	3	2	1	4	3	2	1	1	3	3	2	3	37
8	2	3	4	3	1	3	5	2	3	3	1	3	1	3	2	39
9	4	5	5	5	3	3	4	1	4	3	3	3	2	2	1	48
10	1	4	2	3	4	4	3	4	2	1	2	2	3	2	2	39
11	2	5	1	2	1	1	3	4	1	4	1	3	1	1	1	31
12	1	4	1	3	2	3	5	4	3	1	4	3	2	2	3	41
13	2	4	2	4	2	2	4	3	3	3	2	1	3	1	2	38
14	2	3	3	4	1	4	5	3	2	1	3	1	1	2	1	36
15	2	5	3	5	1	5	5	3	3	2	3	3	1	4	3	48
16	1	5	2	4	3	4	5	2	4	4	2	2	2	3	4	47
17	2	3	2	3	3	3	5	2	3	2	2	4	3	2	3	42
18	3	3	3	5	2	3	5	3	4	2	3	2	3	2	3	46
19	2	4	5	5	1	2	4	4	2	3	1	2	3	3	3	44
20	2	4	4	4	1	3	4	3	1	1	1	2	1	2	2	35
21	1	3	3	4	3	2	5	2	2	3	4	3	4	1	2	42
22	3	5	3	3	1	4	4	3	3	3	3	2	3	2	1	43
23	3	5	2	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	1	3	44
24	1	3	2	4	1	4	5	3	2	2	2	1	2	3	3	38
25	3	4	2	5	1	1	4	2	3	3	3	2	3	4	2	42
26	3	5	3	3	2	3	5	3	2	3	1	3	2	2	3	43
27	1	3	5	4	1	2	3	2	2	3	2	3	3	1	1	36
28	2	3	4	4	2	2	4	2	4	2	2	2	1	3	3	40
29	2	5	3	5	1	3	5	3	3	3	1	3	2	2	2	43
30	2	3	3	4	1	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	39
31	3	5	2	3	2	4	5	4	4	3	2	2	3	3	2	47
32	2	4	2	5	2	3	5	3	2	3	1	3	1	1	1	38
33	2	3	4	5	1	2	4	2	4	1	1	1	4	4	1	39
34	1	5	5	3	3	2	5	3	3	1	2	3	3	3	1	43
35	3	5	2	3	2	1	5	4	3	2	3	3	1	4	3	44
36	3	3	1	3	1	3	4	2	2	3	2	1	3	2	1	34
37	1	4	1	4	1	2	3	3	1	3	2	2	2	1	2	32
38	4	5	2	3	1	2	5	2	2	1	1	3	1	4	3	39
39	3	3	3	4	3	4	5	2	1	2	3	3	4	3	1	44

40	1	4	3	5	2	1	4	1	3	2	1	3	2	1	3	36
41	2	4	2	3	1	2	5	3	3	2	1	2	3	3	2	38
42	2	3	2	5	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2	4	42
43	2	5	1	5	4	3	4	3	1	4	2	2	2	2	3	43
44	3	4	3	3	3	3	5	2	2	1	3	3	2	4	4	45
45	2	3	1	3	3	3	4	3	3	2	1	4	3	2	1	38
46	2	5	4	4	3	4	5	4	2	2	3	2	3	1	2	46
47	1	5	1	5	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	45
48	3	3	1	5	4	2	5	2	2	2	3	2	2	3	3	42
49	3	4	2	3	3	2	5	1	3	3	2	2	1	1	2	37
50	2	4	3	3	3	1	4	1	2	2	1	3	4	1	3	37
51	1	3	3	5	1	3	4	1	1	3	3	3	2	2	2	37
52	2	5	2	5	3	2	5	3	4	1	4	2	3	1	3	45
53	4	5	2	4	3	3	4	1	3	3	3	2	3	3	2	45
54	1	3	3	4	2	2	5	2	1	3	2	1	1	2	2	34
55	2	4	5	5	1	2	4	2	3	3	1	2	2	3	3	42
56	1	5	4	4	1	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	32
57	2	3	3	5	3	3	4	3	2	2	1	4	2	4	3	44
58	2	5	3	3	1	2	4	2	3	1	1	3	4	2	2	38
59	2	4	2	3	2	3	5	3	1	2	1	2	2	2	1	35
60	1	5	1	4	4	3	3	1	1	2	2	3	4	3	3	40
61	2	3	3	5	3	2	4	3	2	1	3	4	3	4	2	44
62	3	4	2	4	2	3	5	4	3	3	2	1	3	3	4	46
63	1	5	4	5	3	2	4	4	3	4	2	3	3	3	2	48
64	2	3	2	4	3	1	2	3	1	1	1	2	2	2	1	30
65	2	5	4	5	3	2	5	3	3	3	4	3	2	3	3	50
66	1	4	3	5	3	1	3	2	1	2	1	3	1	2	2	34
67	2	3	3	3	2	3	3	3	1	1	2	1	1	1	1	30
68	4	5	1	4	1	4	4	4	2	3	3	4	4	2	3	48
69	1	3	2	3	2	1	3	1	3	1	2	1	1	1	1	26
70	2	3	2	5	1	1	4	1	1	3	1	1	3	3	1	32
71	1	3	3	5	3	2	5	2	3	3	4	4	2	2	2	44
72	2	5	3	4	4	4	4	1	2	1	2	1	1	1	1	36
73	2	4	2	5	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	3	31
74	2	4	2	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	48
75	1	5	2	5	3	1	4	1	1	1	2	2	1	2	1	32
76	2	4	1	3	4	3	5	3	3	3	1	3	3	4	3	45
77	3	5	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	31
78	2	4	1	4	3	4	5	3	3	3	3	2	3	3	3	46
79	3	5	2	4	2	3	5	4	2	3	2	3	4	3	2	47
80	1	4	3	5	1	2	3	2	1	2	3	2	3	1	1	34
81	2	4	1	4	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	27
82	2	5	2	5	3	5	5	2	2	3	4	3	3	2	2	48
83	1	3	2	4	4	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	27
84	3	5	4	4	2	5	4	4	3	1	2	4	3	3	3	50

85	3	5	3	5	3	3	5	3	4	3	2	3	2	2	4	50
86	3	5	4	4	2	2	5	3	3	3	1	3	4	4	3	49
87	2	4	3	5	3	2	5	2	4	4	4	3	3	3	2	49
88	1	5	2	5	4	3	3	1	1	1	2	1	2	2	3	36
89	4	5	2	3	2	3	5	3	3	2	3	2	1	3	2	43
90	2	3	1	5	1	1	4	1	2	1	1	1	2	1	1	27
VAR ITEMS	0.71	0.71	0.71	0.71	0.97	0.76	0.77	0.97	0.87	0.88	0.96	0.82	0.91	0.94	0.83	37.41
SUMA VAR ITEMS	13.3															

El “ $\alpha$ ” para cada ítem es mayor que 0.6 y para el conjunto total de preguntas es  $\alpha = 0.68$

Lo cual indica que es confiable el instrumento utilizado.

## VARIABLE: NIVEL DE CONFIANZA

SUJETOS	ITEMS/ PREGUNTAS O REACTIVOS															SUMA DE LA VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	4	4	5	3	4	2	3	1	4	3	2	3	2	3	3	46
2	3	5	5	1	5	3	2	3	5	4	3	3	3	2	2	49
3	5	3	3	3	5	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	47
4	4	4	5	1	5	3	3	2	5	1	3	2	2	2	3	45
5	5	4	3	2	5	2	3	2	5	3	3	3	4	2	3	49
6	3	3	5	1	4	3	2	1	3	2	3	2	2	4	2	40
7	4	5	4	2	4	3	3	2	5	2	2	3	1	3	3	46
8	5	5	3	3	3	2	3	3	4	1	3	3	3	2	1	44
9	3	4	5	2	3	2	2	3	3	4	1	2	1	1	1	37
10	5	5	4	3	4	1	1	2	4	3	3	2	5	3	2	47
11	4	4	5	1	5	2	3	2	5	4	2	3	2	3	2	47
12	4	4	2	4	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	3	40
13	3	3	5	3	5	3	2	1	4	1	2	2	2	4	1	41
14	5	5	4	1	4	2	2	2	4	3	2	3	4	2	2	45
15	4	3	3	3	4	1	1	3	3	4	1	2	3	3	3	41
16	5	5	5	4	5	2	2	2	5	3	4	2	2	3	2	51
17	3	4	3	2	4	3	3	1	3	3	2	1	2	4	2	40
18	5	2	4	2	3	3	3	2	4	1	2	2	2	3	3	41
19	3	4	3	1	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	37
20	5	3	5	2	5	2	2	3	4	3	2	2	3	3	1	45
21	5	3	4	3	5	3	3	2	5	3	2	2	4	4	2	50
22	4	4	3	3	4	2	1	2	4	2	1	3	3	3	3	42
23	5	3	5	2	3	3	2	3	5	2	3	2	5	3	3	49
24	5	4	5	2	5	3	3	2	5	1	3	3	3	2	2	48
25	5	5	4	3	4	2	2	1	3	4	2	1	3	2	2	43
26	5	4	5	1	4	1	1	2	4	2	3	3	3	2	1	41
27	3	3	4	2	5	2	3	3	4	3	3	3	5	3	2	48
28	5	4	5	3	5	4	2	2	4	2	1	2	3	3	2	47
29	3	5	5	2	4	3	1	1	5	2	2	2	3	2	2	42
30	5	5	4	1	5	2	2	2	3	1	1	1	2	3	1	38
31	5	4	3	2	5	2	3	2	5	2	3	3	2	3	3	47
32	4	4	5	3	4	3	3	2	5	3	3	1	3	4	3	50
33	5	5	5	2	4	3	3	4	4	2	1	2	5	2	2	49
34	4	3	4	3	3	2	2	3	5	2	2	2	3	3	2	43
35	5	5	3	3	3	1	3	2	4	3	1	2	3	1	1	40
36	4	4	5	4	5	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	52
37	5	5	5	3	5	3	2	2	5	3	2	2	2	2	1	47
38	3	4	4	1	4	3	3	1	4	4	3	1	2	3	1	41
39	4	4	4	3	5	2	2	3	5	3	3	4	2	3	2	49
40	5	5	3	3	4	2	1	2	5	3	3	1	1	4	3	45

41	4	3	3	2	2	1	3	3	5	2	2	3	3	2	3	41
42	5	5	5	2	5	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	47
43	2	5	3	1	4	2	2	3	5	1	1	2	3	3	2	39
44	5	3	5	2	2	1	3	1	4	2	3	1	4	2	2	40
45	5	4	4	2	5	3	3	3	5	2	4	2	1	4	3	50
46	4	4	3	3	5	3	2	3	4	2	3	3	1	2	3	45
47	5	3	5	3	4	2	3	3	5	3	1	1	3	2	2	45
48	4	4	3	2	3	2	2	2	4	1	2	3	4	1	2	39
49	5	4	4	3	5	3	4	3	5	2	1	2	2	3	1	47
50	4	5	3	3	5	4	1	2	5	3	2	2	5	3	1	48
51	5	4	5	3	3	2	2	3	4	2	3	1	2	4	3	46
52	3	5	4	1	4	3	3	4	2	1	2	2	2	3	1	40
53	4	4	3	3	3	2	3	2	5	2	1	1	1	3	3	40
54	5	3	4	4	5	1	2	3	5	4	3	3	1	4	4	51
55	4	5	3	2	1	3	2	2	4	2	4	2	1	2	2	39
56	5	1	5	2	4	2	3	1	5	2	3	2	3	3	3	44
57	3	5	4	3	2	2	2	2	3	3	1	3	2	2	1	38
58	5	4	3	3	5	3	1	1	3	2	2	1	2	1	2	38
59	4	3	4	1	4	1	2	3	5	3	1	2	1	3	1	38
60	5	4	3	3	5	3	3	2	5	2	2	3	1	3	3	47
61	4	3	4	3	4	1	1	2	4	1	3	1	2	2	1	36
62	5	4	5	4	3	4	3	4	5	3	2	3	3	3	4	55
63	5	4	3	3	5	3	3	3	5	4	3	3	4	4	4	56
64	4	3	4	1	4	1	2	2	4	3	1	2	1	3	1	36
65	5	5	5	4	5	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	50
66	3	5	3	3	2	1	2	2	5	3	2	2	1	2	1	37
67	5	3	5	3	5	4	4	3	5	3	3	4	3	3	4	57
68	4	3	3	2	4	3	3	2	3	1	3	1	1	1	1	35
69	2	2	4	1	3	2	1	4	5	2	3	1	2	2	1	35
70	3	5	3	2	1	1	2	1	2	3	1	2	2	3	2	33
71	5	3	4	4	5	2	3	3	5	3	1	4	4	3	4	53
72	3	4	5	3	5	3	2	3	5	4	3	4	5	4	2	55
73	5	3	1	1	4	1	2	2	5	3	3	2	1	2	1	36
74	4	5	5	3	5	3	4	2	5	2	2	3	5	3	4	55
75	3	5	2	3	3	2	1	2	4	3	4	2	2	1	1	38
76	3	3	3	2	5	2	2	1	3	2	1	1	3	1	2	34
77	4	4	3	2	5	3	3	4	5	3	3	3	2	4	4	52
78	5	5	4	1	4	4	2	2	5	2	4	2	4	3	3	50
79	3	3	3	2	4	1	2	1	4	3	2	1	1	1	1	32
80	3	3	5	4	3	3	1	2	4	2	1	1	2	3	1	38
81	5	3	3	1	4	2	3	3	2	2	1	1	3	2	2	37
82	4	5	4	2	3	2	1	2	3	2	2	2	1	3	1	37
83	3	5	3	2	4	4	4	4	5	3	3	3	3	5	2	53
84	4	4	1	1	3	2	3	1	3	1	2	1	3	2	1	32

85	3	1	3	2	5	2	2	2	4	2	2	3	3	1	3	38
86	5	4	5	4	5	1	3	1	5	3	1	3	3	3	3	49
87	4	5	3	3	3	1	1	2	3	1	2	2	1	2	2	35
88	3	3	4	1	1	3	1	2	4	1	3	1	2	2	1	32
89	4	4	5	3	5	2	2	3	3	4	4	3	1	4	3	50
90	3	5	3	1	4	1	1	2	4	2	3	2	2	2	1	36
VAR ITENS	0.75	0.89	0.98	0.88	0.76	0.73	0.71	0.67	0.81	0.79	0.82	0.74	0.75	0.79	0.90	38.90
SUMA VAR ITENS								12.9								

El “ $\alpha$ ” para cada ítem es mayor que 0.6 y para el conjunto total de preguntas es  $\alpha = 0.72$

Lo cual indica que es confiable el instrumento utilizado.

#### IV. DISCUSIÓN

Según (Barragan, 2014), Se pudo identificar que la formación ética profesional de los comunicólogos y periodistas de la UNAM, tiene presencia desde la planeación y elaboración de los programas de estudio, aunque se reconoce que su presencia es limitada no deja de ser importante. En ese sentido a la pregunta: ¿Los servidores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo se conducen con honradez en el desempeño de sus funciones? Del 100% el 26.6 % dice que Nunca, 45.6 % dice que Muy pocas veces, 22.2% dice que Algunas veces y 5.6% dice que Casi Siempre. Esto indica que un 94.4 % considera que no hay honradez.

Asimismo la imagen se gana mediante la exposición de valores como comenta Barragán (2014) sobre la Ética en los trabajadores es muchas veces limitadas, contrastando lo dicho con los resultados de la investigación se tiene lo siguiente interrogante: ¿Lo servidores públicos son responsables de la imagen que proyecta la Municipalidad Provincial de Chiclayo? Del 100% el 1.1% dice que Muy pocas veces, 28.9% dice que Algunas veces, 32.2 % dice que Casi Siempre, 37.8% dice que Siempre. Esto indica que un 62.2 % considera que se afecta la imagen institucional.

Se puede deducir entonces que hay ausencia entre de acciones éticas por parte de los trabajadores de la municipalidad de Provincial de Chiclayo, como por ejemplo la conducta moral que desempeñan en sus labores, así tenemos la pregunta: ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo son designados teniendo en cuenta su conducta moral?, Del 100% el 28.9% dice que Nunca, 28.9% dice que Muy pocas veces, 32.2% dice que Algunas veces, 10% dice que Casi Siempre. Esto indica que un 90 % considera que no son designados teniendo en cuenta su conducta moral.

Es importante destacar las palabras de (Aguiló, 2015): La práctica de la totalidad de las entidades participantes ha manifestado que consideran que los documentos formales de ética (declaración general: misión, visión, valores o bien



credo, ideario, declaración de principios o análogo) constituyen un buen instrumento para potenciar el comportamiento ético en la organización. En ese sentido a la pregunta: ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo respetan los derechos de los usuarios?, Del 100% el 16.7% dice que Nunca, 28.9% dice que Muy pocas veces, 37.8% dice que Algunas veces, 13.3% dice que Casi Siempre, y 3.3% dice que Siempre. Esto indica que un 83.4 % considera que no respetan los derechos de los usuarios.

Continuando con la discusión de resultados ahora veremos los indicadores obtenidos con la segunda variable como es la confianza, según la investigación realizada por (Cohaila, 2016), observa cómo se construye la confianza entre los individuos y su institución política local, y como se relacionan las personas con su institución, determinando que se mezclan mecanismos de inclusión y si se incluyen soluciones a sus inquietudes o problemas será más probable se establezcan relaciones de confianza entre él y el gobierno local. En ese sentido a la pregunta: ¿Se siente contento con el servicio que brindan los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo? Del 100% el 20% dice que Nunca, 38.9% dice que Muy pocas veces, 35.6% dice que Algunas veces y 5.6% dice que Casi Siempre. Esto indica que un 94.5 % no está contento con el servicio que brindan los servidores públicos, por tal motivo no existe una buena relación de confianza, entre los usuarios y los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Según (Lockward, 2011): La confianza es la base de la comunicación y la comunicación es uno de los pilares de una buena administración de las organizaciones. La confianza o falta de confianza o desconfianza es uno de los temas del liderazgo en las organizaciones cada vez más estudiados, es una manera de entender por qué suceden cosas que mejoran la empresa en el futuro, en ese sentido a la pregunta: ¿Los valores de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo repercuten en la confianza de los usuarios? Del 100% el 2.2% dice que Nunca, 2.2% dice que Muy pocas veces, 27.8% dice que Algunas veces, 35.6% dice que Casi Siempre y 32.2% dice que Siempre. Esto indica que un 67.8 % considera que repercute en la confianza de los usuarios.

Se observa entonces que no hay confianza por parte de los usuarios hacia los trabajadores públicos, a ello se suman los resultados de la pregunta: ¿La Honradez influye en el Nivel de confianza en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo? Del 100% el 2.2% dice que Nunca, 2.2% dice que Muy pocas veces, 34.4% dice que Algunas veces, 26.7% dice que Casi Siempre y 34.4% dice que Siempre. Esto indica que un 71.1 % considera que influye en el Nivel de confianza.

Otro aporte importante son la confianza son los aportes de Lockward (2011) Los tres procesos se relacionan entre sí. Todo comienza con la planificación de la calidad. El objeto de planificar la calidad es suministrar a las fuerzas operativas los medios para obtener productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes dentro de un ambiente efectivo y de confianza, en ese sentido a la pregunta. ¿Se encuentra satisfecho con la actitud que demuestran en sus funciones los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo? Del 100% el 18.8% dice que Nunca, 38.9% dice que Muy pocas veces, 35.6% dice que Algunas veces y 35.6% dice que Casi Siempre Esto indica que un 57.8 % no se encuentra satisfecho con la actitud de los servidores públicos. Se puede ver entonces que no hay una conducta que demuestre o irradie confianza por parte de los trabajadores públicos.

## V. CONCLUSIONES

1. Se ha logrado determinar una estrecha relación entre la ética y los niveles de confianza en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo – 2017.
2. Los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, en su mayoría presentan un nivel bajo en valores, reflejándose en la falta de honradez y la falta de responsabilidad, conllevando ello a una mala percepción para los usuarios y una mala imagen de la municipalidad Provincial de Chiclayo.
3. Con respecto a los niveles de confianza por parte de los usuarios en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, está es muy baja, debido a un deficiente ejercicio profesional, lo cual deriva a una mala reputación, el rechazo y la pérdida de la credibilidad de los ciudadanos hacia los Servidores Públicos.
4. Se puede precisar que la relación entre los servidores públicos de la Municipalidad provincial de Chiclayo y los usuarios, tiene un nivel de muy poca aceptación en cuanto a sus funciones, trabajo, responsabilidades, imagen, seguridad, satisfacción servicio entre otros, lo que repercute de forma negativa en la percepción de la comuna chiclayana.

## VI. SUGERENCIAS

1. Es importante que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, reestructure su perspectiva referente al desempeño de sus labores municipales, generando una conducta adecuada en la prestación del servicio y la relación con los usuarios, ello se logrará a través la evaluación Psicológica y la aplicación de técnicas, procedimientos que permitan seguimiento y tratamiento de los problemas conductuales encontrados, para que exista una interrelación confiable entre el usuario y los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.
2. Deberá existir una evaluación conductual continua a los servidores públicos referente al comportamiento negativo con los usuarios, responsabilidades y a la calidad del servicio que brindan a los usuarios, para lograr una buena atención al público y un óptimo servicio, el cual permita obtener la satisfacción de los usuarios y puedan construir un vínculo de confianza.
3. Así mismo antes de realizar la contratación de algún servidor público, la Municipalidad Provincial de Chiclayo deberá realizar una evaluación conductual a fin de determinar la personalidad y la perspectiva acerca de los valores, principios y la responsabilidad que debe tener al desempeñar sus funciones diarias como servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

## **PROPUESTA**

### **1 Título**

Implantar Evaluación Psicológica Conductual a los Servidores Públicos tanto en la fase de contratación, como en la fase de nombramiento, siendo el propósito mejorar el prestigio de la Municipalidad Provincial de Chiclayo y recobrar la confianza en los servidores públicos de dicha Municipalidad.

### **2. Introducción**

Plantea proponer medidas a través de la Psicología, frente a problemas de conductas diagnosticados, así como tratar de explicar el origen de dichos problemas. La presente evaluación se realizará a través de la entrevista personal, aplicando el Test de Apercepción Temática, Test de Rorschach, los cuales permitirán averiguar la percepción que tiene el individuo sobre la realidad, así como precisar la personalidad de este, con la finalidad de que el profesional pueda diseñar técnicas adecuadas para el seguimiento y tratamiento de los problemas conductuales encontrados.

La evaluación psicológica permitirá captar y analizar la información necesaria, que servirá a los Servidores Públicos conocerse a sí mismo y trabajar junto con el profesional en los problemas conductuales encontrados, fortaleciéndose los valores, así como reconociendo la responsabilidad que tienen en el rol de desempeñar sus funciones, en servir a los ciudadanos y en la toma de decisiones correctas, avanzando en la reestructuración de la imagen, la confianza en los servidores públicos de la Municipalidad de Chiclayo. Para ello se propone crear un espacio adecuado en la Municipalidad Provincial de Chiclayo en el cual el profesional pueda realizar la evaluación y el desarrollo del trabajo respectivo con los Servidores Públicos.

### **3. Objetivos**

1. Obtener información referente a los posibles problemas conductuales que presentan los Servidores Públicos.

2. Determinar característica de la personalidad y la precepción de la realidad de los Servidores Públicos.
3. Establecer el diagnóstico problemático con el fin de determinar las técnicas adecuadas que se aplicarán en cada caso en concreto.
4. Programar tratamientos sistemáticos de intervención y prevención a los Servidores Públicos.

#### **4. Estrategias**

- Identificar comportamientos negativos en los servidores públicos a través de un diagnóstico, y trabajar respecto a ellos.
- Definir la conducta deseable que se busca alcanzar en cada Servidor Público.
- Aplicar técnicas específicas como: la entrevista, el test de Apercepción Temática, test de Rorschach, terapia cognitivo conductuales.
- Generar un clima cordial y de confianza, donde el profesional interactuar con los servidores públicos, con la finalidad de desarrollar programas, talleres y asesoramiento adecuados que permitan solucionar los problemas encontrados.
- Revisar los sistemas, políticas y procedimientos referidos a la programación de los tratamientos sistemáticos de intervención y prevención a los Servidores Públicos.

#### **5. Líneas de Acción**

1. Investigar acerca de la perspectiva que tienen los Servidores Públicos de la Municipalidad provincial de Chiclayo referente a los valores y la responsabilidad en el desempeño de sus labores.

2. Evaluar la razón y el origen del comportamiento negativo en el desempeño de sus funciones municipales por parte de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.
3. Elaborar informes sobre la situación problemática que presentan los Servidores Públicos, así como proponer técnicas adecuadas que permitan dar alternativas de solución a la problemática.
4. Desarrollar planes, estrategias, técnicas, procedimientos que permitan seguimiento y tratamiento de los problemas conductuales encontrados y .reconstruir la perspectiva de los Servidores Públicos, en función del resultado de dicha evaluación.
5. Consolidar un sistema de gestión, una estructura organizacional y operativa adecuada, en base a las propuestas realizadas por el profesional, logrando una prestación de servicios eficiente y transparente, en un entorno de creciente prestigio y de marcado dinamismo entre los servidores públicos y los usuarios.

## REFERENCIAS

- Aduana-Paraguay. (2009). Microsoft Word - Curso Ética\_Transp\_Integridad\_Sector\_Gubernamental.doc. Obtenido de [http://www.aduana.gov.py/uploads/archivos/Curso\\_Etica\\_Transp\\_Integridad\\_Sector\\_Gubernamental.pdf](http://www.aduana.gov.py/uploads/archivos/Curso_Etica_Transp_Integridad_Sector_Gubernamental.pdf)
- Aguiló, M. (2015). Los códigos éticos como instrumento de Potenciación de la ética en las organizaciones. Obtenido de [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:CiencEcoEmp-Maguilo/AGUILO\\_ROSES\\_Mario\\_Tesis.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:CiencEcoEmp-Maguilo/AGUILO_ROSES_Mario_Tesis.pdf)
- Alfaro, K. (2012). Ética y Psicología. Mexico: Red Tercer Milenio S.C.
- Alvarez, M. (2006). La ética en la función pública. Obtenido de [http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos\\_download/100869.pdf](http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/100869.pdf)
- Barragan, A. (2014). Ética profesional de los estudiantes de las licenciaturas en comunicación de la UNAM. Obtenido de <http://www.ciencianueva.unam.mx/repositorio/bitstream/handle/123456789/89/053.pdf?sequence=1>
- Bringas, Y. (2014). "Influencia en la ética profesional y responsabilidad social del contador en el desarrollo empresarial -Cajamarca". Cajamarca. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/549/1/TM\\_Diaz\\_Espino\\_Silvia.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/549/1/TM_Diaz_Espino_Silvia.pdf)
- Brugué, Q., & Subirats, J. (1996). Lecturas de gestión pública. Madrid: Ministerio de Administraciones públicas. Instituto nacional de administración pública y ministerio de la presidencia. Boletín oficial del estado.
- Cohaila, E. (2016). La construcción de la confianza en las instituciones políticas: El caso de los distritos de San Martín de Porres y los Olivos. Lima.
- Contraloría, G. (2015). Contraloría detectó a 79 exfuncionarios de Lambayeque involucrados en presuntas irregularidades. Gestión, págs.



<http://gestion.pe/politica/contraloria-detecto-79-exfuncionarios-lambayeque-involucrados-presuntas-irregularidades-2134144>.

Corporativo. (2014). Departamento de Derecho Internacional OEA. Obtenido de <https://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/b-58.html>

Díaz, A., Gómez, E., & Melo, A. (2016). La importancia de la educación en valores éticos para la administración pública: un estudio exploratorio. Obtenido de <http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0ahUKEwio8ZWvx87OAhUKWh4KHdzvAyUQFggjMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.admpg.com.br%2F2016%2Fdown.php%3Fid%3D2448%26q%3D1&usg=AFQjCNEfuDydMBKJIQdCt3OBPhTLkiJzPA&bvm=bv.129759880,d.dmo>

Diego, O. (2009). *Ética Pública y Buen Gobierno, Fundamentos Estado de la Cuestión y Valores para el Servicio Público*. México: Instituto de Administración Pública del Estado de México, A.C. Obtenido de <http://eprints.ucm.es/9829/1/eticapublica.pdf>

Espinosa, I. (2014). *Dialnet-CorrupcionPublica-5031537 (1).pdf*. Obtenido de [file:///D:/TESIS%20DOCTORADO/ETICA/Dialnet-CorrupcionPublica-5031537%20\(1\).pdf](file:///D:/TESIS%20DOCTORADO/ETICA/Dialnet-CorrupcionPublica-5031537%20(1).pdf)

Freund, J., & Simon, G. (1992). *Estadística elemental (8 ed.)*. México, México: Pearson.

González, M. (2014). *Lengajes de la corrupción e incidencia en su aplicación*. Obtenido de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1809/Lenguajes%20de%20la%20corrupción%20e%20incidencia%20en%20la%20educación%20por%20%20JHMH,%20HJVB,%20GAAC%2028072014>:  
<http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1809/Lenguajes%20de%20la%20corrupción%20e%20incidencia%20en%20la%20educación%20por%20%20JHMH,%20HJVB,%20GAAC%2028072014.pdf?sequence=1>

- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación - Sexta Edición. México: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Khoury, F. (2015). La corrupción aumenta por crecimiento de impunidad, advierte la contraloría. Andina del Perú para el mundo, págs. <http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-la-corrupcion-aumenta-crecimiento-impunidad-advierte-contraloria-575721.aspx>.
- Lockward, A. (2011). El rol de la confianza en las organizaciones a través de los distintos enfoques o pensamientos de la administración. Ciencia y Sociedad, vol. XXXVI, núm. 3, 2011,, pp. 464-502.
- López. (Febrero de 2014). Actividades educativas. Recuperado el 31 de Enero de 2015, de Actividades educativas: [ctaactividades.blogspot.com/2014\\_08\\_01archive.html](http://ctaactividades.blogspot.com/2014_08_01archive.html)
- Martínez, M. (2005). La ética, nuevo objetivo de la gestión pública. Gestión y análisis de políticas públicas. No 10., <http://revistasonline.inap.es/index.php?journal=GAPP&page=article&op=view&path%5B%5D=125&path%5B%5D=125>. Obtenido de <http://revistasonline.inap.es/index.php?journal=GAPP&page=article&op=view&path%5B%5D=125&path%5B%5D=125>
- Merino, F. (2013). El reconocimiento como fundamento de una ética de la función pública. Un marco para su aplicación en organizaciones públicas. Obtenido de [http://mobiroderic.uv.es/bitstream/handle/10550/28930/Tesis\\_Pancho\\_Merino\\_version\\_final.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://mobiroderic.uv.es/bitstream/handle/10550/28930/Tesis_Pancho_Merino_version_final.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Naessens, H. (2015). Ética pública y transparencia. Obtenido de Humanities and Social Sciences/Political science: <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00531532/document>
- Orellana, P. (2007). Crisis de la ética pública en Chile. Polis, 3.
- Polo, E. L. (2010). Importancia de los valores éticos para el ejercicio de la profesión. Obtenido de

[https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI\\_SisInfoFin/Demet\\_Polo/importanciavalores.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_SisInfoFin/Demet_Polo/importanciavalores.pdf)

Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). Promoviendo una gestión pública ética. Obtenido de [http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/01/Separata\\_Contextualizacion\\_y\\_Marco\\_Teorico.pdf](http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/01/Separata_Contextualizacion_y_Marco_Teorico.pdf)

Quiroz, L. (2015). [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3709/1/Quiroz\\_al.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3709/1/Quiroz_al.pdf). Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3709/1/Quiroz\\_al.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3709/1/Quiroz_al.pdf)

Reátegui, J. (2004). Los Delitos de Corrupción de Funcionarios y Criminalidad Organizada. Obtenido de [https://www.unifr.ch/ddp1/derechopenal/obrasportales/op\\_20080612\\_49.pdf](https://www.unifr.ch/ddp1/derechopenal/obrasportales/op_20080612_49.pdf)

Rodríguez-Arana, J. (2013). La dimensión ética de la función pública. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=SFRSNNbzNvMC&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=SFRSNNbzNvMC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Silva, J. (2006). ¿Qué es eso de ética profesional? Obtenido de <http://invesmer.tripod.com/eticaprofesional.pdf>

Silva, J. (2006). ¿Qué es eso de ética profesional? Obtenido de <http://invesmer.tripod.com/eticaprofesional.pdf>

Teorías sociológicas estructurales. (2004). Obtenido de [http://ual.dyndns.org/Biblioteca/Sociologia/Pdf/Unidad\\_03.pdf](http://ual.dyndns.org/Biblioteca/Sociologia/Pdf/Unidad_03.pdf)

## ANEXOS

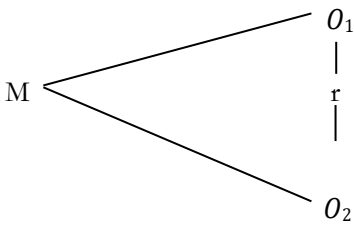
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DISEÑO
<p>¿Qué, relación existe entre la ética y los niveles de confianza de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo- 2016?</p>	<p><b>General:</b> Determinar la relación entre la ética y los niveles de confianza de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo- 2016</p> <hr/> <p><b>Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diagnosticar la presencia de valores en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo- 2016.</li> <li>2. Determinar los niveles de confianza en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo-2016.</li> <li>3. Precisar la relación entre los usuarios y los servidores públicos de la Provincia de Chiclayo – 2016.</li> </ol>	<p><b>General:</b> La ética se relaciona con los niveles de confianza de los servidores públicos de la Municipalidad de Chiclayo-2016.</p>	<p style="text-align: center;">Descriptivo Correlacional</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Donde :</p> <p>M = Muestra  <math>O_1</math> = Ética  r = Nivel de relación  <math>O_2</math> = Niveles de Confianza</p>

Tabla 10

**Matriz de consistencia**

Problema	Hipótesis	Objetivos		Operacionalización de variables					
		General	Específicos	Variable	Definición		Dimensiones	Indicadores	Escala
					Conceptual	Operacional			
¿Que, relación existe entre la ética y los niveles de confianza de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo – 2016?	La ética se relaciona con los niveles de confianza en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo – 2016.	Determinar la relación entre la ética y los niveles de confianza en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo – 2016.	<p>Diagnosticar la presencia de valores en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo – 2016.</p> <p>Determinar los niveles de confianza en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo – 2016.</p>	Vi: La ética.			Valores.	La honradez en los servidores públicos	Nominal
								La responsabilidad en los servidores públicos	
								Respeto a los derechos de los usuarios.	
							Comportamiento moral.	Conducta de los servidores públicos en sus funciones.	
								Actitud de los servidores públicos en sus funciones.	
							Ejercicio profesional.	Relación entre los usuarios y servidores públicos.	

			Precisar la relación entre los usuarios y los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo – 2016.					Servicio brindado por los servidores públicos.		
				VD: Los Niveles de Confianza.				Cognitiva.	Influencia de la ética en el nivel de confianza.	Intervalo
								Emocional.	Credibilidad en los servidores públicos según los usuarios.	
							Psicológica.		Satisfacción de los usuarios de la atención de los servicios.	
									Nivel psicológico de los servidores públicos.	
							Cultural	Cultura de los servidores públicos.		

Fuente: Elaboración propia.

**ANEXO 02**

**FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO**

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSTGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**I. TÍTULO DEL PROYECTO.**

**“RELACIÓN ENTRE LA ETICA Y LOS NIVELES DE CONFIANZA EN LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHICLAYO 2016”.**

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| 1. Nombre del experto         | : <i>Dr. Luz María Guevara Flatos</i>   |
| 2. Nombre del Instrumento     | : Encuesta.   |
| 3. Propósito                  | : Determinar el nivel de confianza en los servidores de públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.  |
| 4. Unidades de análisis       | : Comerciantes del Mercado Central de Chiclayo.   |
| 5. Duración                   | : 20 minutos.   |
| 6. Muestra                    | : Comprende 100 comerciantes.   |
| 7. Descripción de instrumento | : Consiste en una lista de ítems que tiene la finalidad medir el nivel de confianza de comerciantes del Mercado Central de Chiclayo, en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. |
| 8. Responsable                | : Mg. Lily Patricia Bravo Hidalgo.  |

**II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO.**

- Se evaluará cada uno de los ítems teniendo en cuenta los siguientes criterios:
  - Redacción clara y precisa.
  - Coherencia con indicador, dimensión y variable.

Se anotarán las observaciones/sugerencias en los ítems respectivos

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS / PREGUNTAS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					VALORACIÓN						OBSERVACIONES			
				No, Nunca	Sí, Algunas Veces	Sí, Muchas veces	Casi Siempre	Siempre	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con la dimensión			Tiene coherencia con el indicador		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
				1	2	3	4	5										
La Ética	Valores	La Honradez en los servidores públicos.	01. ¿Los servidores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo se conducen con honradez en el desempeño de sus funciones?					✓		✓		✓		✓				
			02. ¿La falta de honradez de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo los conllevan a actos de corrupción?					✓		✓		✓		✓		✓		
		Responsabilidad de los servidores públicos	03. ¿Los servidores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo cumplen con sus funciones?					✓		✓		✓		✓				
			04. ¿Los servidores públicos son responsables de la imagen que proyecta la Municipalidad Provincial de Chiclayo?		✓					✓		✓		✓		✓		
	Respeto de los derechos de los usuarios	05. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo son designados teniendo en cuenta su conducta moral?							✓		✓		✓		✓			

PPA



		06. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, respetan los derechos de los usuarios?	✓				✓	✓	✓	✓			
		07. ¿Considera que una conducta con valores es necesario que se practique en el servicio público?	✓										
Comportamiento Moral	Conducta de los servidores públicos en sus funciones	08. ¿Observa una adecuada actitud en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?	✓			✓	✓	✓	✓	✓			
		09. ¿Existe una buena relación entre los usuarios y los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?			✓	✓	✓	✓	✓	✓			
	Actitud de los servidores públicos en sus funciones	10. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo tienen una aceptación positiva por los usuarios?	✓			✓	✓	✓	✓	✓			
Ejercicio Profesional	Relación entre los servidores públicos y los usuarios.	11. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo cuentan con una formación ética al ingresar al cargo público?	✓			✓	✓	✓	✓	✓			
		12. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo tienen una buena relación con los usuarios?		✓		✓	✓	✓	✓	✓			
		13. ¿El servicio brindado por los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, es en forma amable?		✓		✓	✓	✓	✓	✓			

Servicio brindado por los servidores públicos	14. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo prestan un buen servicio público?			✓				✓			✓			✓			
	15. ¿Los usuarios se encuentran satisfechos con la atención que brindan los servidores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?			✓				✓			✓			✓			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Se sugiere la aplicación del instrumento, ya que  
existe coherencia entre dimensión, indicadores y variable

Chiclayo, -----, ----- de 2016



Firma

DNI: 40547614

ANEXO 02

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**I. TÍTULO DEL PROYECTO.**

**“RELACIÓN ENTRE LA ETICA Y LOS NIVELES DE CONFIANZA EN LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHICLAYO 2016”.**

1. Nombre del experto : *Dra. Luz María Guevara Llato*
2. Nombre del Instrumento : Encuesta.
3. Propósito : Determinar si los servidores públicos de la Municipalidad de Chiclayo cuentan con una formación ética.
4. Unidades de análisis : Comerciantes del Mercado Central de Chiclayo.
5. Duración : 20 minutos.
6. Muestra : Comprende 100 comerciantes.
7. Descripción de instrumento : Consiste en una lista de ítems que tiene la finalidad medir la relación entre la ética y los niveles de confianza de comerciantes del Mercado Central de Chiclayo, en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.
8. Responsable : Mg. Lily Patricia Bravo Hidalgo.

**II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO.**

- Se evaluará cada uno de los ítems teniendo en cuenta los siguientes criterios:
  - Redacción clara y precisa.
  - Coherencia con indicador, dimensión y variable.

Se anotarán las observaciones/sugerencias en los ítems respectivos

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS / PREGUNTAS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					VALORACIÓN						OBSERVACIONES				
				No, Nunca	Sí, Algunas Veces	Sí, Muchas veces	Casi Siempre	Siempre	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con la dimensión			Tiene coherencia con el indicador			
									1	2	3	4	5	SI		NO	SI	NO	SI
La Ética	Valores	La Honradez en los servidores públicos.	01. ¿Los servidores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo se conducen con honradez en el desempeño de sus funciones?					✓		✓		✓		✓					
			02. ¿La falta de honradez de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo los conllevan a actos de corrupción?					✓		✓		✓		✓		✓			
		Responsabilidad de los servidores públicos	03. ¿Los servidores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo cumplen con sus funciones?					✓		✓		✓		✓					
			04. ¿Los servidores públicos son responsables de la imagen que proyecta la Municipalidad Provincial de Chiclayo?		✓					✓		✓		✓		✓			
		Respeto de los derechos de los usuarios	05. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo son designados teniendo en cuenta su conducta moral?							✓		✓		✓		✓			

AAA

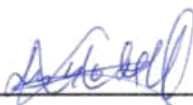
		06. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, respetan los derechos de los usuarios?	✓				✓	✓	✓	✓			
		07. ¿Considera que una conducta con valores es necesario que se practique en el servicio público?	✓										
Comportamiento Moral	Conducta de los servidores públicos en sus funciones	08. ¿Observa una adecuada actitud en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?	✓			✓	✓	✓	✓	✓			
		09. ¿Existe una buena relación entre los usuarios y los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?			✓	✓	✓	✓	✓	✓			
	Actitud de los servidores públicos en sus funciones	10. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo tienen una aceptación positiva por los usuarios?	✓			✓	✓	✓	✓	✓			
Ejercicio Profesional	Relación entre los servidores públicos y los usuarios.	11. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo cuentan con una formación ética al ingresar al cargo público?	✓			✓	✓	✓	✓	✓			
		12. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo tienen una buena relación con los usuarios?		✓		✓	✓	✓	✓	✓			
		13. ¿El servicio brindado por los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, es en forma amable?		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓		

Servicio brindado por los servidores públicos	14. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo prestan un buen servicio público?				✓				✓										
	15. ¿Los usuarios se encuentran satisfechos con la atención que brindan los servidores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?				✓				✓				✓						

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Se registra la aplicación del instrumento, ya que  
existe coherencia entre dimensión, indicador y variable

Chiclayo, -----, ----- de 2016



Firma

DNI: 40547614



**ANEXO 02**

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**I. TÍTULO DEL PROYECTO.**

**“RELACIÓN ENTRE LA ETICA Y LOS NIVELES DE CONFIANZA EN LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHICLAYO 2016”.**

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| 1. Nombre del experto         | : <i>Manuel Alejandro Borja Alcalde</i>   |
| 2. Nombre del Instrumento     | : Encuesta.   |
| 3. Propósito                  | : Determinar el nivel de confianza en los servidores de públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.  |
| 4. Unidades de análisis       | : Comerciantes del Mercado Central de Chiclayo.   |
| 5. Duración                   | : 20 minutos.   |
| 6. Muestra                    | : Comprende 100 comerciantes.   |
| 7. Descripción de instrumento | : Consiste en una lista de ítems que tiene la finalidad medir el nivel de confianza de comerciantes del Mercado Central de Chiclayo, en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. |
| 8. Responsable                | : Mg. Lily Patricia Bravo Hidalgo.  |

**II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO.**

- Se evaluará cada uno de los ítems teniendo en cuenta los siguientes criterios:
  - Redacción clara y precisa.
  - Coherencia con indicador, dimensión y variable.

Se anotarán las observaciones/sugerencias en los ítems respectivos

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS / PREGUNTAS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					VALORACIÓN						OBSERVACIONES		
				No, Nunca	Sí, Algunas Veces	Sí, Muchas veces	Casi Siempre	Siempre	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con la dimensión			Tiene coherencia con el indicador	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
				1	2	3	4	5									
Niveles de Confianza	Cognitiva	Influencia de la Ética en el Nivel de Confianza	1. ¿Conoce Ud., el significado de confianza?					✓	✓	✓	✓	✓	✓				
			2. ¿Los valores de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, repercute en la confianza de los usuarios?					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
			3. ¿La Honradez influye en el Nivel de confianza en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
Niveles de Confianza	Emocional	Credibilidad de los servidores públicos según los usuarios	4. ¿Confía en la responsabilidad de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?		✓				✓	✓	✓	✓	✓				
			5. ¿Cuándo existe menos valores éticos en los servidores públicos disminuye la confianza en el servicio que presta la Municipalidad Provincial de Chiclayo?					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			

		6. ¿Se encuentra satisfecho con la actitud que demuestran en sus funciones los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?		/			/		/		/		/		
<b>Psicológica</b>	Satisfacción de los usuarios de la atención de los servidores públicos	7. ¿Se siente contento con el servicio que brindan los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?		/		/		/		/		/			
		8. ¿Los servidores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, brindan un trato igualitario en el servicio a los usuarios?		/		/		/		/		/			
		9. ¿La confianza en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo mejoraría la relación con los usuarios?			/	/		/		/		/			
		10. ¿Piensa que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, se encuentra capacitados para ejercer la función pública?		/		/		/		/		/		/	
	Nivel psicológico de los servidores públicos	11. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo tienen vocación de servicio?		/		/		/		/		/		/	
		12. ¿Existe comprensión por parte de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo hacia los usuarios?		/		/		/		/		/		/	

<b>Cultural</b>	Públicos	13. ¿El nivel cultural de los servidores públicos de la municipalidad provincial de Chiclayo influye en el buen servicio al usuario?			↙			↘		↙	↘	↙		
	servidores	14. ¿Todos Los servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo son profesionales?		↘				↘		↙	↘	↙		
	de los	15. ¿Es confiable la manera de cómo se designa a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?		↙				↘		↘	↘	↘		

III. . OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Chiclayo, 19, diciembre de 2016

  
-----  
Firma

DNI: 1.66.226.79...

ANEXO 02

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**I. TÍTULO DEL PROYECTO.**

**“RELACIÓN ENTRE LA ETICA Y LOS NIVELES DE CONFIANZA EN LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHICLAYO 2016”.**

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| 1. Nombre del experto         | : <i>Manvel Alejandro Borja Alcalde</i>   |
| 2. Nombre del Instrumento     | : Encuesta.   |
| 3. Propósito                  | : Determinar si los servidores públicos de la Municipalidad de Chiclayo cuentan con una formación ética.  |
| 4. Unidades de análisis       | : Comerciantes del Mercado Central de Chiclayo.   |
| 5. Duración                   | : 20 minutos.   |
| 6. Muestra                    | : Comprende 100 comerciantes.   |
| 7. Descripción de instrumento | : Consiste en una lista de ítems que tiene la finalidad medir la relación entre la ética y los niveles de confianza de comerciantes del Mercado Central de Chiclayo, en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. |
| 8. Responsable                | : Mg. Lily Patricia Bravo Hidalgo.  |

**II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO.**

- Se evaluará cada uno de los ítems teniendo en cuenta los siguientes criterios:
  - Redacción clara y precisa.
  - Coherencia con indicador, dimensión y variable.

Se anotarán las observaciones/sugerencias en los ítems respectivos

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS / PREGUNTAS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					VALORACIÓN								OBSERVACIONES	
				No, Nunca	Sí, Algunas Veces	Sí, Muchas veces	Casi Siempre	Siempre	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con la dimensión		Tiene coherencia con el indicador			
									1	2	3	4	5	SI	NO	SI		NO
La Ética	Valores	La Honradez en los servidores públicos.	01. ¿Los servidores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo se conducen con honradez en el desempeño de sus funciones?					✓	✓		✓	✓						
			02. ¿La falta de honradez de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo los conllevan a actos de corrupción?					✓	✓		✓	✓						
	Responsabilidad de los servidores públicos	03. ¿Los servidores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo cumplen con sus funciones?				✓		✓		✓	✓							
		04. ¿Los servidores públicos son responsables de la imagen que proyecta la Municipalidad Provincial de Chiclayo?		✓				✓		✓	✓							
	Respeto de los derechos de los usuarios	05. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo son designados teniendo en cuenta su conducta moral?					✓	✓		✓	✓							

		06. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, respetan los derechos de los usuarios?	/					✓											
		07. ¿Considera que una conducta con valores es necesario que se practique en el servicio público?	✓																
Comportamiento Moral	Conducta de los servidores públicos en sus funciones	08. ¿Observa una adecuada actitud en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?	✓					✓	✓	✓	✓	✓							
		09. ¿Existe una buena relación entre los usuarios y los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?			/			✓	✓	✓	✓	✓							
	Actitud de los servidores públicos en sus funciones	10. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo tienen una aceptación positiva por los usuarios?	✓					✓	✓	✓	✓	✓							
Ejercicio Profesional	Relación entre los servidores públicos y los usuarios.	11. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo cuentan con una formación ética al ingresar al cargo público?	✓					✓	✓	✓	✓	✓							
		12. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo tienen una buena relación con los usuarios?	✓	✓					✓	✓	✓	✓	✓						
		13. ¿El servicio brindado por los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, es en forma amable?	✓	✓					✓	✓	✓	✓	✓						



Servicio brindado por los servidores públicos	14. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo prestan un buen servicio público?			✓				✓		✓			✓			
	15. ¿Los usuarios se encuentran satisfechos con la atención que brindan los servidores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?			✓				✓		✓			✓			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

El instrumento está diseñado para obtener con validez la información sobre los objetivos de la investigación

Chiclayo, 19, de diciembre de 2016

  
Firma

DNI: 166 226 79...

ANEXO 02

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**I. TÍTULO DEL PROYECTO.**

**“RELACIÓN ENTRE LA ETICA Y LOS NIVELES DE CONFIANZA EN LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHICLAYO 2016”.**

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| 1. Nombre del experto         | : <u>Dr. Walter Antonio Campos Ycaz</u>   |
| 2. Nombre del Instrumento     | : Encuesta.   |
| 3. Propósito                  | : Determinar si los servidores públicos de la Municipalidad de Chiclayo cuentan con una formación ética.  |
| 4. Unidades de análisis       | : Comerciantes del Mercado Central de Chiclayo.   |
| 5. Duración                   | : 20 minutos.   |
| 6. Muestra                    | : Comprende 100 comerciantes.   |
| 7. Descripción de instrumento | : Consiste en una lista de ítems que tiene la finalidad medir la relación entre la ética y los niveles de confianza de comerciantes del Mercado Central de Chiclayo, en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. |
| 8. Responsable                | : Mg. Lily Patricia Bravo Hidalgo.  |

**II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO.**

- Se evaluará cada uno de los ítems teniendo en cuenta los siguientes criterios:
  - Redacción clara y precisa.
  - Coherencia con indicador, dimensión y variable.

Se anotarán las observaciones/sugerencias en los ítems respectivos

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS / PREGUNTAS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					VALORACIÓN						OBSERVACIONES			
				No, Nunca	Sí, Algunas Veces	Sí, Muchas veces	Casi Siempre	Siempre	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con la dimensión			Tiene coherencia con el indicador		
				1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
La Ética	Valores	La Honradez en los servidores públicos.	01. ¿Los servidores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo se conducen con honradez en el desempeño de sus funciones?					✓		✓		✓		✓				
			02. ¿La falta de honradez de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo los conllevan a actos de corrupción?					✓		✓		✓		✓		✓		
		Responsabilidad de los servidores públicos	03. ¿Los servidores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo cumplen con sus funciones?				✓		✓		✓		✓					
			04. ¿Los servidores públicos son responsables de la imagen que proyecta la Municipalidad Provincial de Chiclayo?	✓					✓		✓		✓		✓			
	Respeto de los derechos de los usuarios	05. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo son designados teniendo en cuenta su conducta moral?					✓		✓		✓		✓		✓			

		06. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, respetan los derechos de los usuarios?	✓				✓		✓		✓		✓		✓			
		07. ¿Considera que una conducta con valores es necesario que se practique en el servicio público?	✓															
<b>Comportamiento Moral</b>	Conducta de los servidores públicos en sus funciones	08. ¿Observa una adecuada actitud en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?	✓				✓		✓		✓		✓		✓			
		09. ¿Existe una buena relación entre los usuarios y los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?				✓		✓		✓		✓		✓		✓		
	Actitud de los servidores públicos en sus funciones	10. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo tienen una aceptación positiva por los usuarios?	✓				✓		✓		✓		✓		✓			
<b>Ejercicio Profesional</b>	Relación entre los servidores públicos y los usuarios.	11. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo cuentan con una formación ética al ingresar al cargo público?	✓				✓		✓		✓		✓		✓			
		12. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo tienen una buena relación con los usuarios?																
		13. ¿El servicio brindado por los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, es en forma amable?	✓				✓		✓		✓		✓		✓			

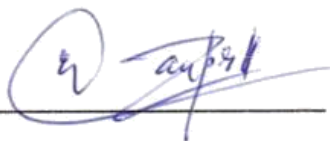
Servicio brindado por los servidores públicos	14. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo prestan un buen servicio público?		✓			✓		✓	✓	✓		
	15. ¿Los usuarios se encuentran satisfechos con la atención que brindan los servidores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?		✓			✓		✓	✓	✓		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Procede aplicación de instrumento.

Ha sido elaborado en función a la  
operacionalización de variables.

Chiclayo, -----, ----- de 2016



Firma

DNI: 16674409.

ANEXO 02

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**I. TÍTULO DEL PROYECTO.**

**“RELACIÓN ENTRE LA ETICA Y LOS NIVELES DE CONFIANZA EN LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHICLAYO 2016”.**

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| 1. Nombre del experto         | : Dr. Walter Antonio Campos Ugaz  |
| 2. Nombre del Instrumento     | : Encuesta.   |
| 3. Propósito                  | : Determinar el nivel de confianza en los servidores de públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.  |
| 4. Unidades de análisis       | : Comerciantes del Mercado Central de Chiclayo.   |
| 5. Duración                   | : 20 minutos.   |
| 6. Muestra                    | : Comprende 100 comerciantes.   |
| 7. Descripción de instrumento | : Consiste en una lista de ítems que tiene la finalidad medir el nivel de confianza de comerciantes del Mercado Central de Chiclayo, en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. |
| 8. Responsable                | : Mg. Lily Patricia Bravo Hidalgo.  |

**II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO.**

- Se evaluará cada uno de los ítems teniendo en cuenta los siguientes criterios:
  - Redacción clara y precisa.
  - Coherencia con indicador, dimensión y variable.

Se anotarán las observaciones/sugerencias en los ítems respectivos



VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS / PREGUNTAS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					VALORACIÓN								OBSERVACIONES
				No, Nunca	Sí, Algunas Veces	Sí, Muchas veces	Casi Siempre	Siempre	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con la dimensión		Tiene coherencia con el indicador		
									1	2	3	4	5	SI	NO	SI	
Niveles de Confianza	Cognitiva	Influencia de la Ética en el Nivel de Confianza	1. ¿Conoce Ud., el significado de confianza?					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Confianza	
			2. ¿Los valores de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, repercute en la confianza de los usuarios?					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
			3. ¿La Honradez influye en el Nivel de confianza en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?				✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
	Emocional	Credibilidad de los servidores públicos según los usuarios	4. ¿Confía en la responsabilidad de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?		✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
			5. ¿Cuándo existe menos valores éticos en los servidores públicos disminuye la confianza en el servicio que presta la Municipalidad Provincial de Chiclayo?					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		

		6. ¿Se encuentra satisfecho con la actitud que demuestran en sus funciones los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?						✓											
<b>Psicológica</b>	Satisfacción de los usuarios de la atención de los servidores públicos	7. ¿Se siente contento con el servicio que brindan los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?						✓											
		8. ¿Los servidores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, brindan un trato igualitario en el servicio a los usuarios?						✓											
		9. ¿La confianza en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo mejoraría la relación con los usuarios?							✓	✓									
		10. ¿Piensa que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, se encuentra capacitados para ejercer la función pública?							✓										
	Nivel psicológico de los servidores públicos	11. ¿Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo tienen vocación de servicio?							✓										
		12. ¿Existe comprensión por parte de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo hacia los usuarios?							✓										

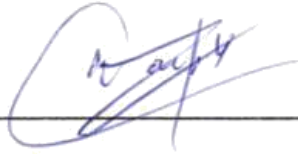
<b>Cultural</b>	Públicos	13. ¿El nivel cultural de los servidores públicos de la municipalidad provincial de Chiclayo influye en el buen servicio al usuario?						✓		✓		✓		✓		
	servidores	14. ¿Todos Los servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo son profesionales?						✓		✓		✓		✓		
	de los	15. ¿Es confiable la manera de cómo se designa a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?						✓		✓		✓		✓		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Procede aplicación.

El instrumento está elaborado de acuerdo al proceso de operacionalización de las variables.

Chiclayo, -----, ----- de 2016



Firma

DNI: 16674409



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo Lily Patricia Bravo Hidalgo, identificado con DNI N° 16710472, egresada de la Escuela Profesional de Post Grado de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Relación entre la Ética y los Niveles de Confianza en los Servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 2016"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 16710472

FECHA: 01 de Agosto del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Bertila Hernández Fernández, Asesora del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante, Mg. LILY PATRICIA BRAVO HIDALGO , titulada: RELACION ENTRE LA ETICA Y LOS NIVELES DE CONFIANZA EN LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO 2016 constato que la misma tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 2 de mayo del 2018



Dra. Bertila Hernández Fernández  
DNI: 16526129