

**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” -**

**HUÁNUCO**

**ESCUELA DE POST GRADO**



---

**DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO Y LA CALIDAD DE  
SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
AMARILIS - PERIODO 2014”**

---

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN  
GESTION PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL**

**TESISTA : Lic. Hernán Enrique RIVERA SCHREIBER**

**ASESOR : Dr. Wilmer Ramos Giles**

**HUÁNUCO - PERÚ**

**2015**

## **DEDICATORIA**

A DIOS el autor y consumidor de mi existencia, por su misericordia y amor incondicional mostrados cada día y la oportunidad de ser salvo a través de Jesucristo fundamento de mi fe y piedra angular de la edificación de mi vida.

A mis padres guías de mi formación, por su esfuerzo, paciencia dedicación y por su amor brindado en todas las etapas de mi existencia.

## **AGRADECIMIENTO**

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizan” de Huánuco, por brindarme el asesoramiento para la ejecución de este valioso trabajo.

Especialmente a mi asesor de tesis Dr. Wilmer Ramos Giles.

## RESUMEN

La presente tesis titulada: "DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS - PERIODO 2014" LUSIONES Amarilis. Se fundamenta en las bases epistémicas, históricas desde el siglo XIX, la inversión sistemática en Capital Humano no era importante para ningún país y los gastos en educación, sanidad y formación eran irrisorios. Sin embargo, con la revolución científica que se da a partir del siglo XX, la educación, el conocimiento, y las habilidades se convirtieron en factores decisivos para determinar la productividad de un trabajador.

Por otra parte, el factor condicionante primario del nivel de vida de un país es su éxito en el desarrollo y la utilización de las habilidades, los conocimientos, y los hábitos de sus ciudadanos esta es la era de las personas. Como parte de la dogmática en la parte Orgánica de la Constitución, así como en las leyes (materia de la reserva legal), se plasma el soporte jurídico del Estado para la prestación de servicios públicos derivados bien sea de los derechos que consagra la Constitución ya se trate de las demás regulaciones pertinentes mediante las determinaciones normativas sobre la estructura, funciones y atribuciones de los distintos órganos y entes que ejercen el Poder Público y la administración que tienen a su cargo la satisfacción de necesidades de interés general.

Finalmente, la investigación presenta como Problema de investigación: ¿De qué manera el desarrollo del Capital Humano se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis? Como Objetivo: Establecer la relación que existe entre el desarrollo del Capital humano con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis. La HIPOTESIS: Existe

una relación directa y positiva entre el Desarrollo del Capital Humano con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis. En esta parte la investigación ha demostrado que: El coeficiente de correlación obtenido  $r = 0,7031$ , lo que significa que Existe una relación directa y positiva entre el Desarrollo del Capital Humano al 70,31% con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis.

## SUMMARY

This thesis entitled: DEVELOPMENT OF HUMAN CAPITAL AND THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES AMARILIS District Municipality - 2014 PERIOD "LUSIONES Amarilis. It is based on epistemic, history bases from the nineteenth century, systematic investment in human capital was not important for any country and spending on education, health and training were laughable. However, with the scientific revolution that occurs from the nineteenth century, education, knowledge, and skills became decisive factors in determining the productivity of a worker.

Moreover, the primary determinant of living standards of a country is its success factor in the development and use of skills, knowledge, and habits of its citizens this is the age of the people. As part of the dogmatic in the organic part of the Constitution and the laws (regarding the legal reserve), the legal support of the state to provide public services either related to rights enshrined in the Constitution is expressed as In the case of the other relevant regulations by regulatory determinations on the structure, functions and powers of the various organs and bodies exercising public power and administration that are responsible for meeting needs of.

Finally it comes as research Research question: How does the development of human capital is related to the quality of public services in the District Municipality of Amarilis? As Objective: To establish the relationship between the development of human capital with the quality of public services in the District Municipality of Amarilis. Hypothesis: There is a direct and positive relationship between the Development of Human Capital with the quality of public services in the District Municipality of Amarilis. In this part of the research it has shown that: The

correlation coefficient  $r = 0.7031$  obtained, which means that there is a direct positive relationship between the Development of Human Capital to 70.31% with the quality of public services in the Municipality Amarilis district.

## INTRODUCCION

La Municipalidad Distrital de Amarilis es el órgano de Gobierno Local en la jurisdicción Distrital, entidad básica de Organización Territorial del Estado y constituye el canal inmediato de participación vecinal en los asuntos públicos bajo el principio de subsidiaridad, tiene personería jurídica de derecho público, promotor del desarrollo económico local, y cuenta con autonomía política; económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La demarcación territorial fue fijada por la Ley N° 23419, de creación del Distrito de Amarilis, con ciertas imprecisiones en la parte sureste que viene limitando la inversión en dicha zona. Identificando la ubicación física de la Municipalidad Distrital de Amarilis se tiene: Jirón Huallaga N° 300-Paucarbamba, Distrito de Amarilis, Provincia y Región Huánuco.

La Municipalidad de Amarilis fue creada por Ley N° 23419 del 1 de junio de 1982. Viene desarrollando sus actividades dentro de la Gestión Pública respetando la Constitución Política, Ley N° 27658 - Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización, Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades. Ley N° 28044, Ley General de Educación. Decreto Supremo N° 078-2007-PCM. Resolución Ministerial N° 0031-2007-ED, Plan de Municipalización de la Gestión Educativa y Lineamientos del Plan Piloto 2007. Decreto Legislativo No 276. D.S. No 005-90-PCM. Ley No 25530 Régimen de Pensiones. Ley N° 28175 ley marco del empleo público. Ley N° 24029 ley del profesorado modificado por ley N° 25212. Ley N° 29062 ley que modifica a la ley del profesorado en lo referido a la carrera pública magisterial. Ley N° 19990. Ley N° 29158 ley orgánica del poder ejecutivo. D.S. N° 009-2005-ED. D.S. N° 003-2008-ED.

La Municipalidad Distrital de Amarilis tiene por finalidad representar al vecindario, promover el desarrollo integral sostenible, la economía local y la adecuada prestación de los servicios públicos a su cargo; en armonía con las políticas y planes nacionales, regionales, sectoriales y locales.

La Municipalidad Distrital de Amarilis, tiene como objetivo la planificación, ejecución, promoción y control, a través de sus organismos y áreas de organización municipal, el conjunto de acciones destinadas a promover el bienestar del ciudadano y desarrollo integral y armónico de la jurisdicción.

La Municipalidad Distrital de Amarilis, ejerce las funciones y tiene las competencias y atribuciones que señalan en la Constitución Política del Perú, la Ley de Bases de la Descentralización y la Ley Orgánica de Municipalidades, en concordancia con las demás disposiciones legales y normativas que corresponden al sector público en el Perú. Cumplen las funciones y competencias que se describen para cada órgano de la organización municipal, no son de carácter limitativo. Las áreas de gobierno, de coordinación, técnicas, apoyo y gestión pueden desarrollar otras funciones y competencias con creatividad e innovación dentro de los alcances de su objetivo y misión señaladas en el presente título, los objetivos estratégicos del Plan de

Desarrollo Local Concertado y las prioridades institucionales, establecidas en el presupuesto Municipal Participativo, siempre en cuando estas no estén reservadas en el ordenamiento jurídico nacional como competencias exclusivas de otras instancias de gobierno o del sector público del Estado. De ser el caso

solicitará su inclusión en el ROF o destinarán los respectivos convenios de gestión compartida o delegación según corresponda a las funciones y competencias de otras instituciones del Estado.

Sus funciones de manera general: a. Planificar íntegramente el desarrollo local y el ordenamiento territorial en el nivel Distrital. b. Promover permanentemente la coordinación estratégica de los planes integrales de desarrollo Distrital. c. Promover, apoyar y ejecutar proyectos de inversión y servicios públicos municipales en la jurisdicción. d. Promover el desarrollo económico local con incidencia en la micro y pequeña empresa, a través de los planes de desarrollo económico local, así como el desarrollo social, el desarrollo de capacidades, igualdad de oportunidades y la equidad de género en la jurisdicción. e. Establecer políticas públicas de nivel local, teniendo en cuenta las competencias y otras funciones específicas, exclusivas y compartidas.

## INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN .....	iv
SUMMARY.....	vi
INTRODUCCION .....	viii
INDICE .....	xi
CAPITULO I .....	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	16
1.1. Descripción del problema .....	16
1.2. Formulación del problema .....	19
1.3. OBJETIVOS .....	19
1.4. HIPÓTESIS GENERAL: .....	20
1.5. VARIABLES E INDICADORES .....	20
1.6. JUSTIFICACIÓN .....	21
1.7. ALCANCES O DELIMITACIONES DEL ESTUDIO .....	22
CAPITULO II .....	23
MARCO TEÓRICO .....	23
2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO .....	23
2.2. BASES TEÓRICAS .....	27
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES. ....	30
2.4. BASES EPISTÉMICOS.....	32
CAPITULO III .....	34
MARCO METODOLÓGICO .....	34
3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	34
3.2. DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN .....	35
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	35
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	37
3.5. MÉTODOS.....	38
CAPITULO IV .....	40
RESULTADOS.....	40

4.1. RECOLECCIÓN Y ANALISIS DE DATOS .....	40
CAPÍTULO V.....	69
DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	69
5.1 DISCUSION DE RESULTADOS.....	69
5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS. ....	70
5.3 APORTE CIENTIFICO .....	73
CONCLUSIONES .....	75
SUGERENCIAS .....	76
BIBLIOGRAFIA.....	78
ANEXO: FORMATO DE ENCUESTA.....	80

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de Variables.....	21
Tabla 2. Población de Personal Municipalidad Distrital de Amarilis .....	35
Tabla 3. Población de usuarios promedio por mensual Municipalidad Distrital de Amarilis.....	36
Tabla 4. Muestra de Personal Municipalidad Distrital De Amarilis .....	36
Tabla 5. Cuadro resumen de muestra poblacional.....	37
Tabla 6. Técnicas e instrumentos .....	38
Tabla 7. Nivel de capacitación y especialización en el área. ....	40
Tabla 8. Índice de desempeño y competitividad laboral.....	42
Tabla 9. Nivel de experiencia laboral en el área. ....	43
Tabla 10. Nivel de producción intelectual en el área.....	44
Tabla 11. Nivel de capacitación de alto nivel. ....	45
Tabla 12. Nivel de capacitación en Administración Municipal.....	46
Tabla 13. Nivel de aprendizaje de las buenas prácticas. ....	47
Tabla 14. Nivel de dominio personal. ....	48
Tabla 15. Nivel de calidad de ascensos.....	49
Tabla 16. Nivel de desarrollo de competencias genéricas y específicas. ....	50
Tabla 17. Grado de aprovechamiento y utilización de los conocimientos adquiridos.....	51
Tabla 18. Nivel de preparación de la organización para promoción del personal.	52
Tabla 19. Nivel de planificación.....	53
Tabla 20. Nivel de organización. ....	54
Tabla 21. Nivel en el proceso de dirección. ....	55
Tabla 22. Niveles de control.....	56
Tabla 23. Nivel de participación en la toma de decisiones.....	57
Tabla 24. Nivel de compromiso institucional. ....	58
Tabla 25. Nivel de desarrollo de trabajo en equipo. ....	59
Tabla 26. Grado de conocimiento de la visión institucional. ....	60
Tabla 27. Nivel de calidad de los sistemas de información de gestión. ....	61
Tabla 28. Nivel de rapidez de servicios.....	62
Tabla 29. Nivel de motivación. ....	63
Tabla 30. Nivel de práctica de valores y criterios compartidos.....	64
Tabla 31. Nivel de compromiso con los objetivos estratégicos. ....	65

Tabla 32. Nivel de calidad del ambiente físico. ....	66
Tabla 33. Nivel de calidad del ambiente psicológico. ....	67
Tabla 34. Niveles de práctica de laborales municipales interna. ....	68
Tabla 35. De la variable independiente. ....	71
Tabla 36. De la variable independiente. ....	71
Tabla 37. Coeficiente de Correlación de Karl Pearson .....	72

## TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Nivel de capacitación y especialización en el área. ....	41
Ilustración 2. Índice de desempeño y competitividad laboral. ....	42
Ilustración 3. Nivel de experiencia laboral en el área. ....	43
Ilustración 4. Nivel de producción intelectual en el área. ....	44
Ilustración 5. Nivel de capacitación de alto nivel. ....	45
Ilustración 6. Nivel de capacitación en Administración Municipal.....	46
Ilustración 7. Nivel de aprendizaje de las buenas prácticas. ....	47
Ilustración 8. Nivel de dominio personal.....	48
Ilustración 9. Nivel de calidad de ascensos. ....	49
Ilustración 10. Nivel de desarrollo de competencias genéricas y específicas. ....	50
Ilustración 11. Grado de aprovechamiento y utilización de los conocimientos adquiridos. ....	51
Ilustración 12. Nivel de preparación de la organización para la promoción del personal. ....	52
Ilustración 13. Nivel de planificación. ....	53
Ilustración 14. Nivel de organización.....	54
Ilustración 15. Nivel en el proceso de dirección. ....	55
Ilustración 16. Niveles de control. ....	56
Ilustración 17. Nivel de participación en la toma de decisiones. ....	57
Ilustración 18. Nivel de compromiso institucional.....	58
Ilustración 19. Nivel de desarrollo de trabajo en equipo.....	59
Ilustración 20. Grado de conocimiento de la visión institucional. ....	60
Ilustración 21. Nivel de calidad de los sistemas de información de gestión. ....	61
Ilustración 22. Nivel de rapidez de servicios. ....	62
Ilustración 23. Nivel de motivación.....	63
Ilustración 24. Nivel de práctica de valores y criterios compartidos. ....	64
Ilustración 25. Nivel de compromiso con los objetivos estratégicos.....	65
Ilustración 26. Nivel de calidad del ambiente físico.....	66
Ilustración 27. Nivel de calidad del ambiente psicológico. ....	67
Ilustración 28. Niveles de práctica de laborales municipales interna. ....	68

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción del problema**

Cada ciudadano peruano que tiene que realizar algún trámite en una dependencia estatal, sea nacional, regional o local, termina casi siempre mortificado por las largas colas y tiempos de espera que hay que soportar, por las veces que hay que regresar a la misma institución para terminar con el trámite, por el trato descortés o simple maltrato de los funcionarios públicos y, en muchos casos, por el requerimiento de coimas para «agilizar» o hacer efectivo el servicio.

El Perú está viviendo una relativa bonanza económica sin precedentes en su historia contemporánea, con tasas de crecimiento promedio anual superiores al 6% durante más de una década. En este contexto, los problemas que más preocupan a la ciudadanía son la persistente desigualdad y pobreza, la corrupción en el Estado y la inseguridad ciudadana.

El caso es que con la investigación denominado: “Desarrollo del capital humano y la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis periodo 2014”, se pretende soluciones a para los pobres tienen menor probabilidad de culminar exitosamente sus trámites en la municipalidad de referencia sobre los servicios básicos.

En términos agregados, sin embargo, este efecto no es tan claro. Adicionalmente, el análisis de la relación entre la burocracia y la corrupción muestra que mayores

niveles burocráticos incrementan los pagos realizados por conceptos de coima, a pesar de los esfuerzos de simplificación administrativa realizados en los últimos años.

Se observa también que existe una resistencia de parte de los funcionarios públicos que tienen en esta tramitología la fuente de sus rentas indebidas (por el pago de coimas para avanzar en los expedientes). Por tanto, se hace evidente que la simplificación administrativa no solo es buena para reducir los costos de transacción y aumentar la competitividad de la economía peruana, sino también para disminuir la carga inequitativa que pesa sobre las familias pobres del Perú. Es decir, eliminar las fuentes de corrupción a lo largo y ancho del Estado sería una política social progresiva.

Finalmente, los servicios públicos municipales son todas aquellas actividades que realiza el ayuntamiento de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad. Son ejemplos de servicios públicos: agua potable, alcantarillado, mercados, panteones, rastros, calles, parques y transportes.

Los servicios públicos juegan un papel muy importante dentro de las funciones que desempeña el ayuntamiento, ya que a través de ellos se refleja la buena marcha de la administración y se responde a las demandas planteadas por la comunidad para mejorar sus condiciones de vida. Por lo tanto, es recomendable que las autoridades municipales promuevan el establecimiento de servicios públicos en el territorio municipal.

Sin embargo, evaluando y diagnosticando en la Municipalidad Distrital de Amarilis se puede observar en el personal lo siguiente:

- Desconocimiento por parte de las autoridades, de la importancia de los programas de apoyo en el desarrollo local.
- Concepto equivocado de las autoridades municipales, acerca de los organismos o instituciones de desarrollo.
- Desconocimiento por parte de las municipalidades, de la existencia de distintas fuentes de cooperación, que muy bien pueden ser aliados estratégicos para el desarrollo local.
- Falta de proyectos de desarrollo local, que pueden ser financiados con recursos de la cooperación.
- Desconocimiento de las competencias municipales compartidas: educación, salud pública, cultura, turismo, recreación y deportes, atención y administración de programas sociales, seguridad ciudadana, transporte colectivo, tránsito urbano, renovación urbana, entre otros.

Frente a esta situación se formulan las siguientes interrogantes motivo de investigación.

## 1.2. Formulación del problema

### *Problema general*

- ¿De qué manera el desarrollo del capital humano se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis?

### *Problemas específicos*

- ¿Cuáles son las características del desarrollo del capital humano en la Municipalidad Distrital de Amarilis?
- ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis?
- ¿Cuál es el perfil real de desarrollo del capital humano en la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis?

## 1.3. OBJETIVOS

### *Objetivo general*

- Conocer la relación que existe entre el desarrollo del capital humano con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis.

### *Objetivos específicos*

- Identificar las características del desarrollo del capital humano en la Municipalidad Distrital de Amarilis

- Determinar el nivel de calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis
- Proponer un perfil ideal de desarrollo del capital humano para optimizar la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis.

#### **1.4. HIPÓTESIS GENERAL:**

- Existe una relación directa y positiva entre el desarrollo del capital humano con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis

#### *SUB HIPOTESIS*

- Existen características del desarrollo del capital humano superiores a la escala de medición en la Municipalidad Distrital de Amarilis.
- La calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis se encuentra en la escala superior de medición en lo normal.

#### **1.5. VARIABLES E INDICADORES**

##### **Variables**

- *Variable Independiente:* Desarrollo del capital humano.
- *Variable dependiente:* La calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis.
- *Variable interviniente:* Clima Institucional

**Tabla 1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>Independiente:</b> Desarrollo del Capital Humano</p>	<p><b>Formación Profesional</b></p> <p><b>Desarrollo Humano</b></p>	<p>Nivel de capacitación y especialización en el área. Índice de desempeño y competitividad laboral. Nivel de experiencia laboral en el área. Nivel de producción intelectual en el área. Nivel de capacitación de alto nivel. Nivel de capacitación en administración Municipal. Nivel de aprendizaje de las buenas practicas. Nivel de dominio personal.</p> <p>Niveles de calidad en ascensos. Nivel de desarrollo de competencias genéricas y específicas. Grado de aprovechamiento y utilización de los conocimientos adquiridos. Nivel de preparación de la organización para la promoción de personal.</p>
<p><b>Dependiente:</b> La calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis</p>	<p><b>Funciones de la Administración</b></p> <p><b>Calidad de Servicios</b></p>	<p>Niveles de Planificación. Niveles de Organización. Nivel en el Proceso de Dirección. Niveles de Control. Nivel de participación en la toma de decisiones. Nivel de compromiso institucional. Niveles de desarrollo de trabajo en equipo. Grado de conocimiento de la visión institucional. Nivel de calidad de los sistemas de información de gestión. Nivel de rapidez de servicios.</p>
<p><b>Interviniente:</b> Clima Institucional.</p>	<p><b>Aspectos Físicos</b></p> <p><b>Aspecto Psicológico</b></p>	<p>Nivel de motivación. Nivel de práctica de valores y criterios compartidos. Nivel de compromiso con los objetivos estratégicas. Nivel de calidad del ambiente físico. Nivel de calidad del ambiente psicológico. Niveles de práctica de laborales municipales interna.</p>

Fuente: Elaboración propia.

## 1.6. JUSTIFICACIÓN

Se justifica la presente investigación desde la perspectiva académica porque permitió aportar con nuevos enfoques teóricos de desarrollo del capital humano y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis, desde el punto de vista técnico científico sirve de modelo en la lógica de la investigación científica.

## 1.7. ALCANCES O DELIMITACIONES DEL ESTUDIO

- *Limitación Temporal*

La delimitación temporal de la presente investigación, fue el año 2014, porque el estudio es longitudinal (un solo período).

- *Limitación Espacial*

La delimitación espacial lo constituyo el distrito de Amarilis, lugar donde se realizó el estudio.

- *Delimitación de aspectos a tratar*

La delimitación social involucro a los funcionarios, directivos y servidores de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

- a. Los valores en el desarrollo de competencias profesionales: La competencia no se determina sólo por lo que las personas saben, sino por lo que saben hacer, lo que tienen el valor de hacer y, fundamentalmente, por lo que son (Muñoz Salgado, 2013).

Estas ideas están basadas en trabajos de investigación que concluyeron como tesis doctorales en temas de Educación en Valores y Educación Científico-Tecnológica desarrolladas en universidades cubanas y que han resultado aplicados en la práctica educativa.

Estos concluyen que: *Educación en valores es como tallar un diamante. Para que despliegue la plenitud de su esplendor debe ser tallado íntegra y armónicamente. Dejar una de sus facetas sin tallar le impedirá cualificarse con todos sus visos, belleza y perfección como diamante. Una persona a quien no se le proporcione una intencionada, adecuada y oportuna educación en valores, no podrá realizarse a plenitud como humano* (Arana Ercilla, 2006).

El estudio sobre el comportamiento humano ha sido y es el interés de diferentes ciencias que comparten un objetivo común, el de comprender e interpretar los porqués de las actuaciones de los seres humanos, para orientar su comportamiento dentro de los requerimientos que impone la sociedad, de ahí que, en el centro de sus análisis se hallen los conflictos y las soluciones entre el ser y el deber ser, y, derivado de ello, entre el saber hacer y saber ser y valer. La educación en valores se refiere al aprendizaje como cambio de conducta.

- b.** En la Universidad San Pedro, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, presentan inquietudes enfocado en el trabajo: ¿De qué manera la calidad del servicio que brinda el personal administrativo influye en la satisfacción de los clientes de la Universidad San Pedro Huaraz 2011?, en un curso de práctica empresarial III, con el Profesor Mg. Lic. Adm. Karol Moore Torres, cuyo AUTOR Deiby Daniel Vega Méndez, el 2011 y concluye que la Evaluación de calidad del servicio desde el aspecto de satisfacción de los clientes de la Universidad San Pedro Huaraz 2011.

Es una tesis originada para conocer y estudiar comparativamente la realidad de la calidad de servicio que brinda el personal administrativo de la universidad y que tiene como objetivos principal evaluar la calidad de servicio percibida por los clientes de la Universidad San Pedro; según sus dimensiones y satisfacción, como hipótesis se plantea Si la calidad del servicio es deficiente, entonces influirá negativamente en la Satisfacción de los Clientes de la Universidad San Pedro Huaraz 2011.

- c.** La Tesis "Sistemas De Información Para Administración de Servicios Académicos de La Unheval De Huánuco Período 2005". Autor Abel Santos Rojas, quien llega a la siguiente conclusión: El 64% de los usuarios manifiestan que los sistemas de Tecnologías de Información y Comunicación se encuentran en condiciones de pésima a regular. Analizando, podemos decir que es necesario mejorar los sistemas de información en la UNHEVAL.
- d.** La Tesis "Modelo de Gerencia Administrativa en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco Periodo 1998", Autor Salvador Enrique ORTEGA BARTOLO, Quien ha llegado a las siguientes conclusiones: Que en la actualidad la UNHEVAL necesita la Aplicación y Ejecución de un modelo de Gerencia Administrativa, que permita una óptima calidad de Gestión Educativa Organizacional.

Los directivos y personal administrativo de la UNHEVAL necesitan capacitación permanente para enfrentar el gran reto de mejorar la calidad de servicio académico y hacer una institución de prestigio y que sea competitiva con las demás Universidades del país. Existe actualmente en la institución una escasa participación del personal Docente y Administrativo, ya que ellos no participan directamente en algunos asuntos relacionados a su área por la carencia de conocimiento de sus funciones.

Los problemas del personal Docente y Administrativo se debe a que no están capacitados debidamente en el área de Tecnologías de Información y comunicación, que se conforman con salir adelante con un esfuerzo

mínimo, dando como resultado una carencia en el desenvolvimiento de sus funciones y por lo tanto existe un servicio deficiente; dentro de una institución en nuestro caso nuestra primera casa superior de estudios.

- e. Existen otros estudios como de Lydia Arbaiza, PhD: y otras reflexiones sobre el término capital humano de José Carlos Mariátegui, publicadas el año 1925 en Mundial bajo el título “Peruanicemos al Perú” y dicen lo siguiente: “Los que arbitraria y de manera simplista, reducen el progreso peruano a un problema de capital áureo, razonan y discurren como si no existiese, con derecho a propiedad en el debate, un problema de capital humano. Ignoran u olvidan que, en la historia, el hombre es anterior al dinero” (Arbaiza, 2012).
  
- f. La profesora Rosabeth Moss de la Harvard Business School, considerada como una de las cincuenta mujeres más influyentes en el tema de recursos humanos en el mundo, considera que los retos estratégicos que las empresas afrontan para ser exitosas están relacionados todos con el capital humano. “Si no existe un capital humano capaz de innovar y aprender, las empresas fracasarán” (Mundo, 1999).
  
- g. Davenport considera al capital humano como una ecuación: en esta ecuación la habilidad está compuesta por el conocimiento, la destreza y el talento. Esto implica sumar y multiplicar para efectuar una inversión de capital humano siendo los trabajadores, los propietarios y a la vez los inversores del mismo. El afirma que lo esencial del suceso de la empresa está en centrarse en lo que es el valor de la organización para el individuo

y no tanto lo que es el valor del individuo para la organización. Muestra una clara tendencia a que se acepte que la persona es lo primero, y que esto no sea una mera declaración sin sustento (Funes Cataño, 2015).

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **Del Capital Humano:**

**1. DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO:** Es el aumento en la capacidad de la producción del trabajo alcanzada con mejoras en las capacidades de trabajadores. Estas capacidades se adquieren con el entrenamiento, la educación y la experiencia. Se refiere al conocimiento práctico (Buenas Peñuñuri, 2011). Sabemos que la tecnología de avanzada es indispensable para lograr la productividad que nos exige el mercado, pero vemos también que el éxito de cualquier emprendimiento depende de la flexibilidad que tenga la gente en la organización.

El capital humano es el conocimiento y las habilidades que forman parte de las personas, su salud y la capacidad de sus hábitos de trabajo. Todos los conocimientos se crean en la empresa, los laboratorios, las universidades, etc (Buenas Peñuñuri, 2011).

**2. GESTIÓN POR COMPETENCIA:** Herramienta estratégica indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales, de acuerdo a las necesidades operativas. Garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas, "de lo que saben hacer" o podrían hacer (Méndez, 2011).

- 3. CONTEXTO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:** El contexto de la gestión del talento humano está conformado por las personas y las organizaciones. Las personas pasan gran parte de sus vidas trabajando en las organizaciones, las cuales dependen de las personas para operar y alcanzar el éxito. Por una parte, el trabajo consume tiempo considerable de la vida y del esfuerzo de las personas que dependen de él para subsistir y alcanzar el éxito personal (Chiavenato, 2012).
  
- 4. COMPETITIVIDAD DE SERVICIOS:** Entendemos por competitividad a la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.

El término competitividad es muy utilizado en los medios empresariales, políticos y socioeconómicos en general. A ello se debe la ampliación del marco de referencia de nuestros agentes económicos que han pasado de una actitud auto protectora a un planteamiento más abierto, expansivo y proactivo. La competitividad tiene incidencia en la forma de plantear y desarrollar cualquier iniciativa de negocios, lo que está provocando obviamente una evolución en el modelo de empresa y empresario (Mansilla Rodríguez, 2013).
  
- 5. REFUERZO COMPETITIVO:** Competitividad significa un beneficio sostenible para su negocio. Competitividad es el resultado de una mejora de calidad constante y de innovación. Competitividad está relacionada fuertemente a productividad: Para ser productivo, los atractivos turísticos, las inversiones en capital y los recursos humanos tienen que estar completamente integrados, ya que son de igual importancia (Sánchez Verdugo & Avilés Quevedo, 2012).

## 6. IMPORTANCIA Y CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

**MUNICIPALES:** La prestación de los servicios públicos son una muestra definitiva para elevar el nivel de vida de los habitantes, esto significa que en la medida que se incrementen los servicios se mejoraran las condiciones materiales de desarrollo de las comunidades.

En el municipio el acercamiento entre el pueblo y el gobierno, plantean una dimensión social en la atención a las necesidades reales y la pronta respuesta de las autoridades generan un impacto social positivo o negativo. Es decir, que la evaluación del papel del gobierno municipal se realiza por la población en base a la calidad o nivel de eficiencia de los servicios que presta, por tanto, los servicios públicos son el fin último y el medio para una estrategia de imagen gubernamental.

El desempeño de una administración municipal se puede conocer por la cantidad y calidad de los servicios públicos prestados ya que mediante éstos el gobierno muestra su función imparcial ante los habitantes, pues son características fundamentales de los servicios, las siguientes: Planeación de los servicios públicos Municipales. Continuidad y permanencia. Uniformidad. Igualdad y Adecuaciones (Instituto Tecnológico de Monterrey, 2012).

## 7. LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES Y

**FORMAS DE PRESTACIÓN:** La prestación de servicios públicos estará basada en el conocimiento de aquellos servicios que realmente necesita la comunidad, es entonces cuando al ayuntamiento ha considerado todas las posibilidades y previsiones para establecer un servicio público; además ha contemplado aspectos tales como: Saber si un servicio es esencial, imprescindible o no. Si

es obligatorio, porque la ley lo prevé; Si es exclusivo, porque es atendido por encargo; y Si es el servicio propio e impropio, cuando las necesidades colectivas así lo exijan. La eficiencia de la administración de los servicios públicos debe contemplar al mismo tiempo tres elementos: a) *Área administrativa responsable*. b) *Recursos humanos especializados*. c) *Recursos materiales* (Ruiz Díaz, 2008).

**8. LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS:** La participación social es el elemento indispensable para el fortalecimiento y desarrollo de los municipios. El municipio como orden de gobierno es el más cercano a los habitantes donde la relación entre gobernantes y gobernados es más directa y estrecha, por ello las acciones y programas tienen un impacto directo en la población, por lo que es recomendable promover y organizar a la ciudadanía para lograr el bienestar colectivo. Nuestro país se ha visto fuertemente afectado por la escasez de recursos económicos, agravándose por el acelerado crecimiento poblacional, pues estos factores han repercutido directamente en los municipios para la prestación de servicios públicos, y en general en la resolución de las demandas y necesidades de la población (Humanos, 2008).

### **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.**

El capital humano es entendido tanto como término económico y como sociológico, el concepto de capital humano hace referencia a la riqueza que se puede tener en una fábrica, empresa o institución en relación con la cualificación del personal que allí trabaja, es decir el grado de formación que disponen, la

experiencia que cada uno reúne en su haber, la cantidad de empleados y la productividad que de ellos resulta.

El capital social se utiliza para designar o hacer referencia a aquel capital que se junta o combina de manera social, es decir, la cantidad de dinero o de valores que pueden juntar varias personas como también las que pueden aportar para realizar una cooperativa social o algún otro tipo de institución. El capital social puede vincularse fácilmente con la idea de sociedad porque todo capital social implica siempre la puesta en acuerdo sobre dónde colocar ese capital, así como también con qué objetivo y expectativas.

Los servicios públicos, desde un planteamiento liberal o neoliberal, en el sector público debe ser reducido y limitarse lo máximo posible. Según esta visión política, el Estado debe intervenir lo menos posible en la vida de los ciudadanos, quienes deben tener libertad para tomar las decisiones sobre sus necesidades.

Desde una óptica socialdemócrata, se entiende que el Estado tiene la obligación de cubrir ciertas necesidades para que los intereses económicos de las empresas no conviertan los servicios públicos en una actividad lucrativa, es decir, en un negocio.

Sobre el concepto de servicio social debemos reflexionar que lamentablemente vivimos en un mundo en el cual sobra la desigualdad social y en el cual hay mucha gente que padece de hambre y de falta de oportunidades en todo sentido. Mientras tanto y ahora sí afortunadamente hay un montón de personas a las que le sobra conciencia social, solidaridad y amor por el prójimo y entonces dedican

gran parte de sus horas y existencia a ayudar a aquellos que más lo necesitan. Con dinero, con contención, con afecto y mucho amor, son algunas de las maneras con las cuales suelen ayudar.

Entonces, se conoce formalmente como servicio social a esta ayuda que comentábamos líneas arriba y que algunos ciudadanos prestan en determinado momento al estado, a una institución o directamente a los más necesitados en general, colaborando en la realización de trabajos o actividades que tengan que ver con lo social.

#### **2.4. BASES EPISTÉMICOS.**

Durante la primera mitad del siglo XX gran cantidad de economistas, seguidores de A. Marshall mostraron una tendencia a utilizar el concepto de capital como aplicable únicamente a aquella porción del capital no humano, físico, como *stock* de riqueza producido por el hombre y que es utilizado directamente en la producción.

Luego, a mediados del mismo siglo, con Schultz (1959, 1960, 1961, 1963 y 1970) al frente, se produjo un renacimiento de la aplicación del concepto de capital al hombre. Esta postura se reflejó en una gran cantidad de publicaciones económicas de Estados Unidos.

De aquí se puede extraer una definición tradicional de capital humano, que supone el conjunto de habilidades, talentos y conocimientos de un individuo. La adquisición de estas capacidades implica ciertos procesos comunes: la educación formal, el entrenamiento en el trabajo y la experiencia laboral.

Schultz (1970) señala las cinco principales categorías de las actividades más importantes que tienden a mejorar la capacidad humana: 1) los servicios de sanidad ampliamente concebidos –expectativa de vida, fuerza vital, resistencia física, vigor–; 2) la formación profesional –el antiguo sistema de aprendizaje organizado por las empresas–; 3) la educación organizada en sus tres niveles –primario, secundario y superior–; 4) los programas de estudio para adultos no organizados por las empresas; y 5) las migraciones internas familiares o personales –que sirven para ajustarse a las cambiantes oportunidades de empleo. Pero aún quedaba planteada la siguiente interrogante: ¿cómo medir las habilidades y talentos de una persona? Los economistas optaron por identificar el capital humano principalmente por sus fuentes de inversión y en forma particular por la educación (adquirida).

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

##### **TIPO DE ESTUDIO:**

La investigación definitivamente es cuantitativa de tipo aplicativo, porque a través del presente se precisan las tendencias del desarrollo del capital humano frente a la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis.

##### **Nivel de Investigación.**

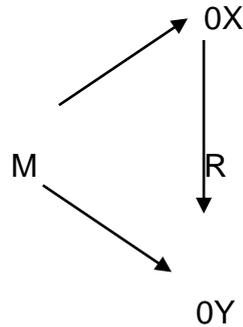
*Ex Post Facto.* Nos permitió obtener información sobre las impresiones de dos variables, los cuales han interactuado en el pasado inmediato y por consiguiente se han formado conceptos. Estos objetos son: El desarrollo del Capital Humano y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis.

*Diseño Descriptivo Simple.* Porque en alguna medida, a través de las estimaciones que vierten los informantes se exponen las características de la realidad del desarrollo del capital humano relativo a la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis. Definitivamente la investigación como característica principal es de nivel correlacional y explicativo porque en gran medida, a través de las estimaciones con que se obtuvieron la información en relación a las características de las variables de investigación. Este método se aplicó en su modalidad de Surveys (encuestas-cuestionarios).

### 3.2. DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

Por la característica del método de la investigación, el diseño es correlacional.

El esquema es el siguiente:



M: Muestra.

O: Indica las observaciones o mediciones obtenidas o realizadas en cada una de las variables.

X, Y: Representan las variables de investigación

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### A. POBLACIÓN:

**Tabla 2. POBLACIÓN DE PERSONAL MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS**

DENOMINACION DE LOS ORGANOS	SUB TOTAL
ORGANO DE GOBIERNO	3
ORGANO DE DIRECCION	2
ORGANO DE CONTROL	2
ORGANO DE DEFENSA DEL ESTADO	2
ORGANO DE ASESORIA	2
GERENCIA DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO	13
SECRETARIA GENERAL	6
GERENCIA DE ADMINISTRACION	15
GERENCIA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL	15
GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	15
GERENCIA DE GESTION EDUCATIVA LOCAL	10
GERENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO ECON.	44
GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA Y RENTAS	15
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA	11
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>

Fuente: CAP MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.

**Tabla 3. POBLACIÓN DE USUARIOS PROMEDIO POR MENSUAL****MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.**

<b>USUARIOS</b>	<b>TOTAL</b>
PROMEDIO POR MENSUAL	6200

Fuente: Oficina de Mesa de partes: Registro de Usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

**B. MUESTRA:**

La Muestra de trabajo EN EL CASO MUY ESPECIAL y por decisión del investigador de manera intencional, por ser accesible. En el caso de los servidores fue:  $N = n$ , la población igual a la muestra. Como se muestra en el cuadro siguiente sería igual a 155 servidores distribuido como sigue:

**Tabla 4. MUESTRA DE PERSONAL MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS**

<b>DENOMINACION DE LOS ORGANOS</b>	<b>SUB TOTAL</b>
ORGANO DE GOBIERNO	3
ORGANO DE DIRECCION	2
ORGANO DE CONTROL	2
ORGANO DE DEFENSA DEL ESTADO	2
ORGANO DE ASESORIA	2
GERENCIA DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO	13
SECRETARIA GENERAL	6
GERENCIA DE ADMINISTRACION	15
GERENCIA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL	15
GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	15
GERENCIA DE GESTION EDUCATIVA LOCAL	10
GERENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO ECON.	44
GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA Y RENTAS	15
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA	11
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>

Fuente: CAP MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.

Mientras el caso de los usuarios se tomó el 10% de la población, En ambos casos se trata de una población no probabilística.

**Tabla 5. Cuadro resumen de muestra poblacional**

<b>MUESTRA</b>	<b>SUB TOTAL</b>
MUESTRA DE PERSONAL MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE AMARILIS	155
PROMEDIO MENSUAL USUARIOS	620
<b>TOTAL</b>	<b>775</b>

Fuente: Elaboración propia.

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para la recolección de datos se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos: La encuesta se aplicó esta técnica mediante el uso de del cuestionario. Además, el cuestionario contiene un conjunto de preguntas de tal modo que me permita recolectar la información necesaria sobre las variables de investigación. Se formulará interrogantes a la muestra involucrada según variables de y una serie de indicadores. En resumen, se utilizará las siguientes técnicas e instrumentos:

**Tabla 6. Técnicas e instrumentos**

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
De la Recolección de la información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas.</li> <li>• Fichas Bibliográficas.</li> <li>• Internet.</li> </ul>
Del Procesamiento y análisis de la información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuadros de Tablas Estadísticos</li> <li>• Escala de Logro y Deficiencias</li> <li>• Ponderaciones.</li> <li>• Promedio.</li> <li>• Proporciones (%)</li> <li>• Gráficos Estadísticos.</li> </ul>
De la Redacción del informe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esquema del informe estratégico</li> <li>• Propuesta de investigación.</li> </ul>
De la Exposición y sustentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de proyección.</li> <li>• Equipo de sonido.</li> <li>• Software.</li> <li>• Protocolo de Exposición de tesis.</li> <li>• Protocolo de sustentación de tesis.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

### 3.5. MÉTODOS.

Los métodos que se utilizaron en el presente trabajo de investigación son el método inductivo y deductivo. Estos procedimientos, a su vez, permitieron realizar el análisis y síntesis de los datos recogidos.

a. El Método Deductivo. Este procedimiento me permitió que a partir de principios generales para tratar de explicar fenómenos particulares. Partiendo del marco

teórico se han obtenido y analizado las informaciones sobre el comportamiento del desarrollo del capital humano y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Amarilis.

- b. El Método Inductivo. Este método me permitió correlacionar, explicar el desarrollo del capital humano y la calidad de servicios públicos básicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis en base a los hechos o fenómenos particulares, y llegar a las explicaciones o conocimientos generalizados.
- c. El método hipotético deductivo. Como ciencia contemporánea se ha expuesto mucho sobre este método. En la investigación me permitido tomar aseveraciones en calidad de hipótesis y en su comprobación o confrontación respectiva

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. RECOLECCIÓN Y ANALISIS DE DATOS

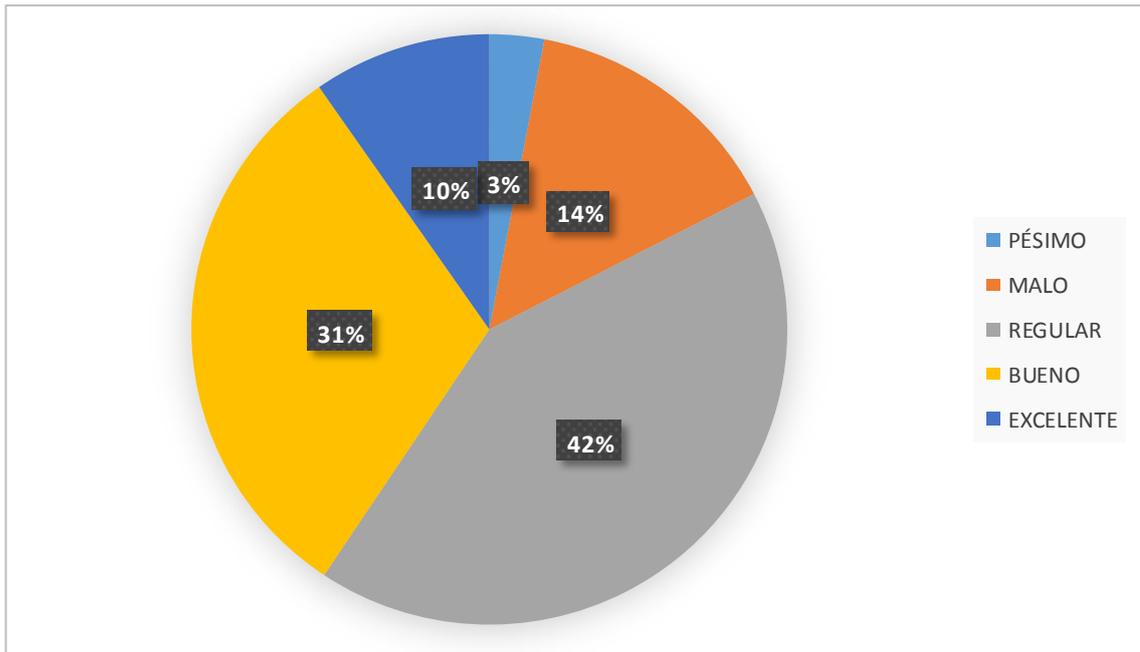
##### A. DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO (V. I)

Tabla 7. Nivel de capacitación y especialización en el área

ORD.	ESCALA VALORATIVA	RESULTADO	
		Fi	%
1	PÉSIMO	23	3%
2	MALO	112	14%
3	REGULAR	325	42%
4	BUENO	240	31%
5	EXCELENTE	75	10%
	TOTAL	775	100%

**Fuente:** Cuestionario.

**Elaboración:** Propia.

**Ilustración 1. Nivel de capacitación y especialización en el área**

**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** Propia.

**Análisis e interpretación:** El indicador es evaluado: en la escala de regular al 42%, malo 14 %, pésimo 3%, excelente el 10% y bueno 31 %; lo cual es preocupante, debido que entre regular, malo y pésimo abarca un 59%: es por eso que se sugiere mejorar el nivel de capacitación y especialización en las áreas.

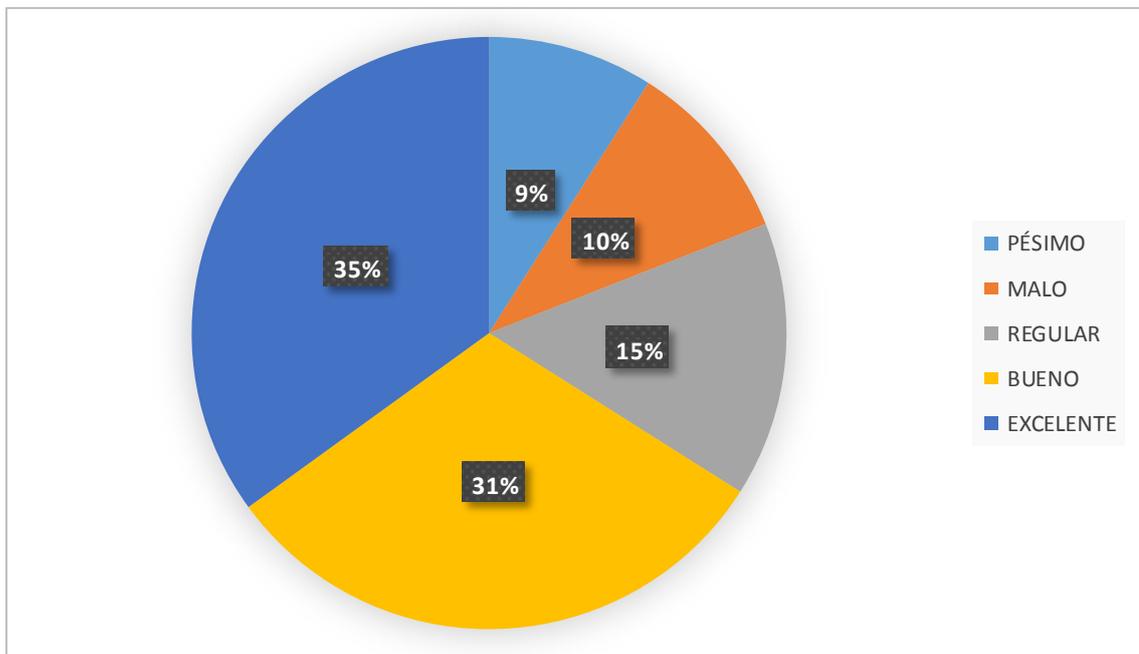
**Tabla 8. Índice de desempeño y competitividad laboral**

ORD.	ESCALA VALORATIVA	RESULTADO	
		Fi	%
1	PÉSIMO	68	9%
2	MALO	76	10%
3	REGULAR	114	15%
4	BUENO	240	31%
5	EXCELENTE	277	35%
	TOTAL	775	100%

**Fuente:** Cuestionario.

**Elaboración:** Propia.

**Ilustración 2. Índice de desempeño y competitividad laboral**



**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** Propia.

**Análisis e interpretación:** El nivel desempeño y competitividad laboral, se encuentra calificada en la escala de regular al 15%, malo 10%, pésimo 9%, excelente el 35% y bueno 31%; lo cual es preocupante, debido que entre regular, malo y pésimo abarca un 34%: es por eso que se sugiere mejorar el nivel de capacitación y especialización en las áreas.

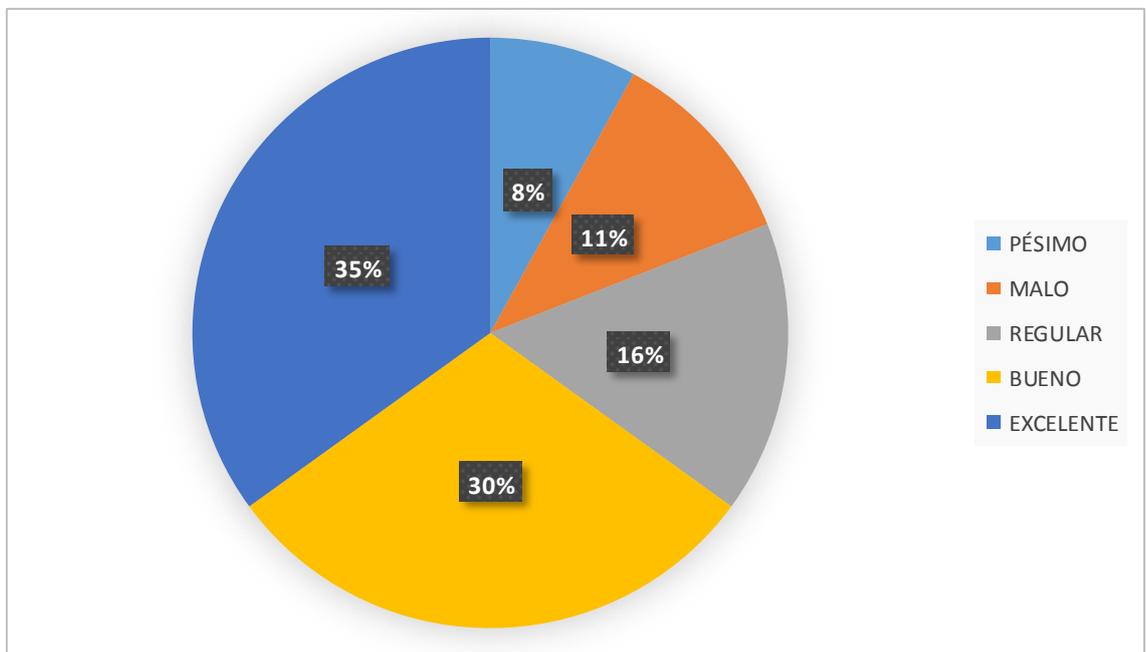
**Tabla 9. Nivel de experiencia laboral en el área**

ORD.	ESCALA VALORATIVA	RESULTADO	
		Fi	%
1	PÉSIMO	62	8%
2	MALO	83	11%
3	REGULAR	124	16%
4	BUENO	237	30%
5	EXCELENTE	269	35%
	TOTAL	775	100%

**Fuente:** Cuestionario.

**Elaboración:** Propia.

**Ilustración 3. Nivel de experiencia laboral en el área**



**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** Propia.

**Análisis e interpretación:** El indicador califica: en la escala de regular al 16%, malo 11%, pésimo 8%, excelente el 35% y bueno 30%; lo cual es preocupante, debido que entre regular, malo y pésimo abarca un 35%:

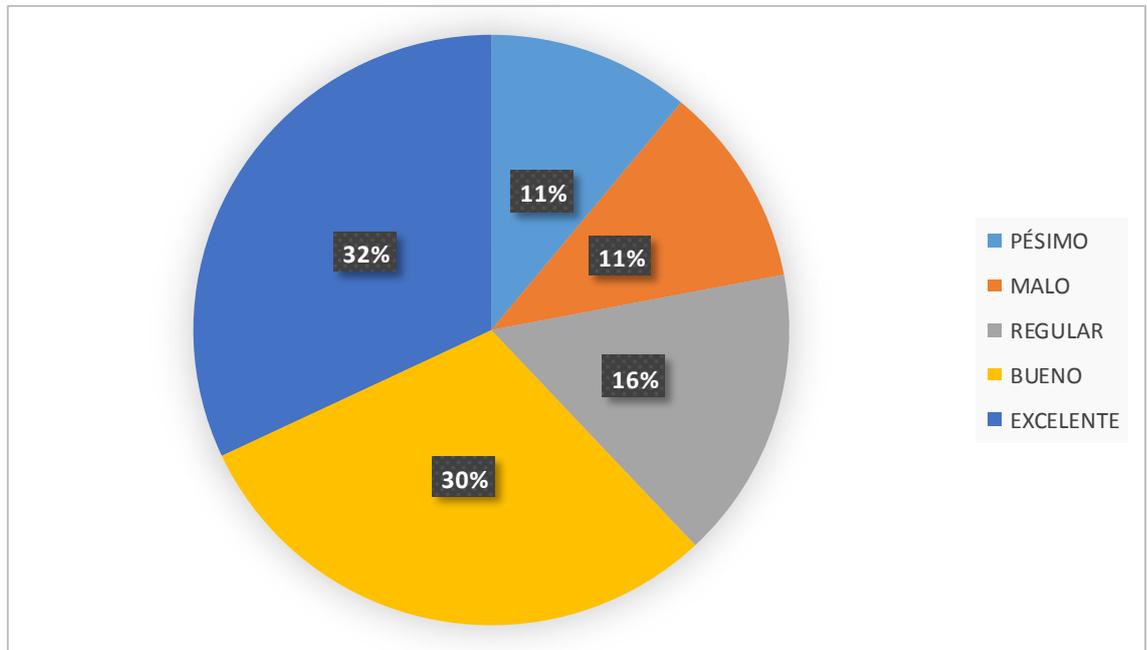
Tabla 10. Nivel de producción intelectual en el área

ORD.	ESCALA VALORATIVA	RESULTADO	
		Fi	%
1	PÉSIMO	72	11%
2	MALO	89	11%
3	REGULAR	125	16%
4	BUENO	235	30%
5	EXCELENTE	254	32%
	TOTAL	775	100%

**Fuente:** Cuestionario.

**Elaboración:** Propia.

Ilustración 4. Nivel de producción intelectual en el área



**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** Propia.

**Análisis e interpretación:** La producción intelectual, se encuentra calificada en la escala de regular al 16%, malo 11%, pésimo 11%, excelente el 32% y bueno 30%; lo cual es preocupante, debido que entre regular, malo y pésimo abarca un 38%: es por eso que se sugiere mejorar la producción intelectual.

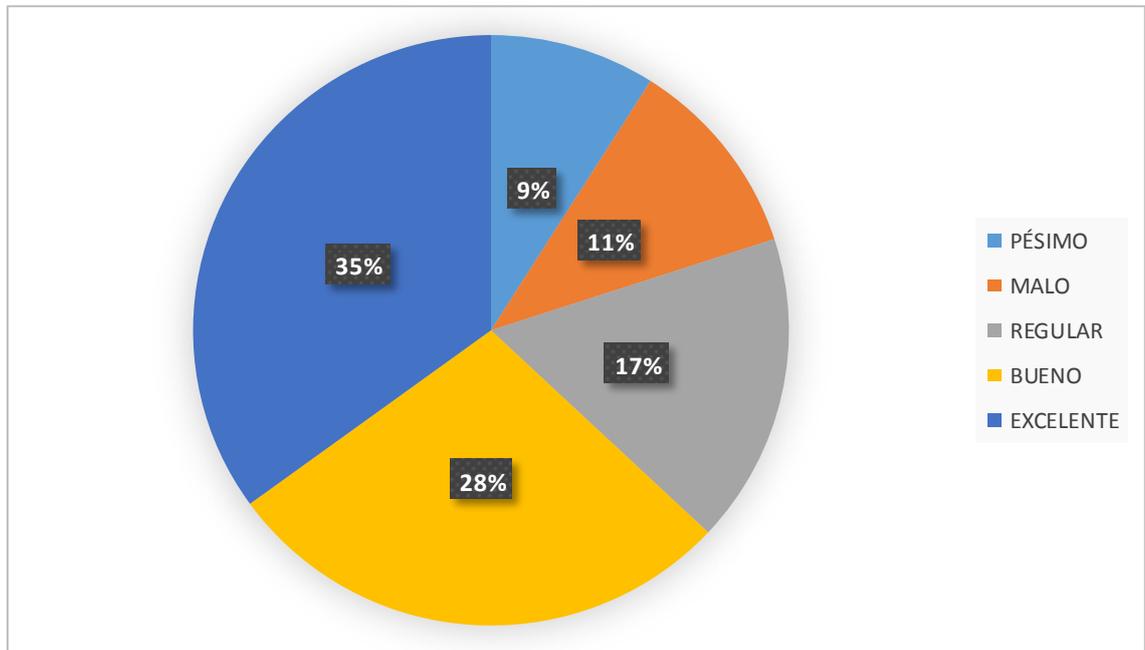
Tabla 11. Nivel de capacitación de alto nivel

ORD.	ESCALA VALORATIVA	RESULTADO	
		Fi	%
1	PÉSIMO	66	9%
2	MALO	89	11%
3	REGULAR	135	17%
4	BUENO	215	28%
5	EXCELENTE	270	35%
	TOTAL	775	100%

**Fuente:** Cuestionario.

**Elaboración:** Propia.

Ilustración 5. Nivel de capacitación de alto nivel



**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** Propia.

**Análisis e interpretación:** El nivel capacitación y especialización de alto nivel, se encuentra calificada en la escala de regular al 17%, malo 11%, pésimo 9%, excelente el 35% y bueno 28%; lo cual es preocupante, debido que entre regular, malo y pésimo abarca un 37%: es por eso que se sugiere mejorar el nivel de capacitación y especialización de alto nivel.

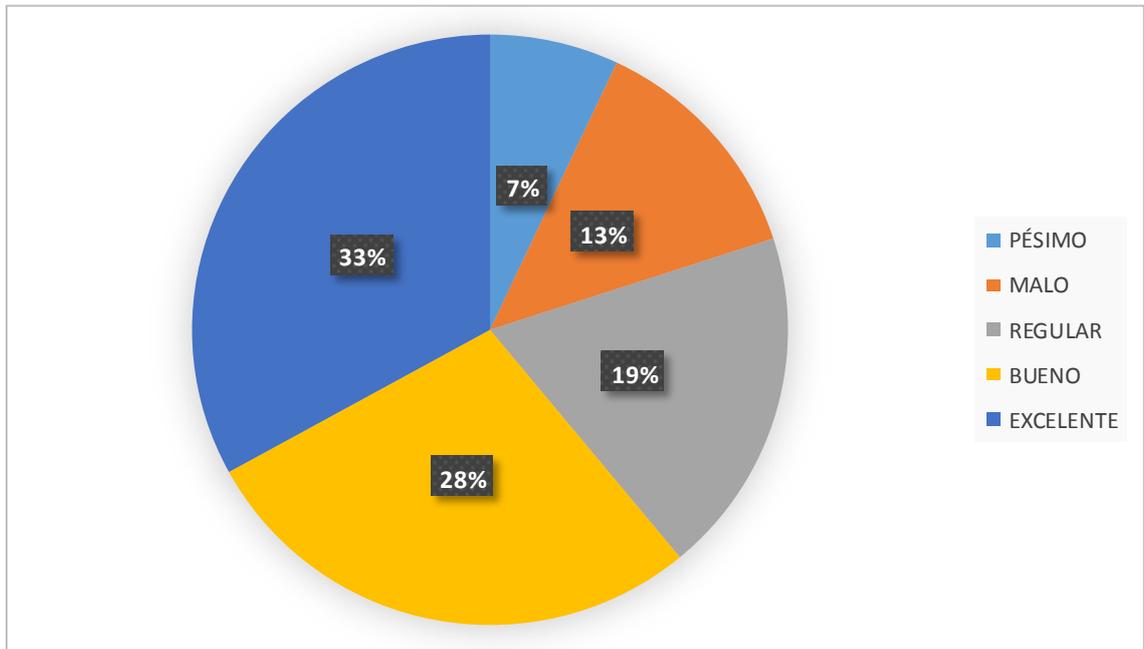
**Tabla 12. Nivel de capacitación en Administración Municipal**

ORD.	ESCALA VALORATIVA	RESULTADO	
		Fi	%
1	PÉSIMO	56	7%
2	MALO	97	13%
3	REGULAR	148	19%
4	BUENO	216	28%
5	EXCELENTE	258	33%
	TOTAL	775	100%

**Fuente:** Cuestionario.

**Elaboración:** Propia.

**Ilustración 6. Nivel de capacitación en Administración Municipal**



**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** Propia.

**Análisis e interpretación:** El nivel capacitación en administración municipal, se encuentra calificada en la escala de regular al 19%, malo 13%, pésimo 7%, excelente el 33% y bueno 28%; lo cual es preocupante, debido que entre regular, malo y pésimo abarca un 39%: es por eso que se sugiere mejorar el nivel de capacitación y especialización en las áreas.

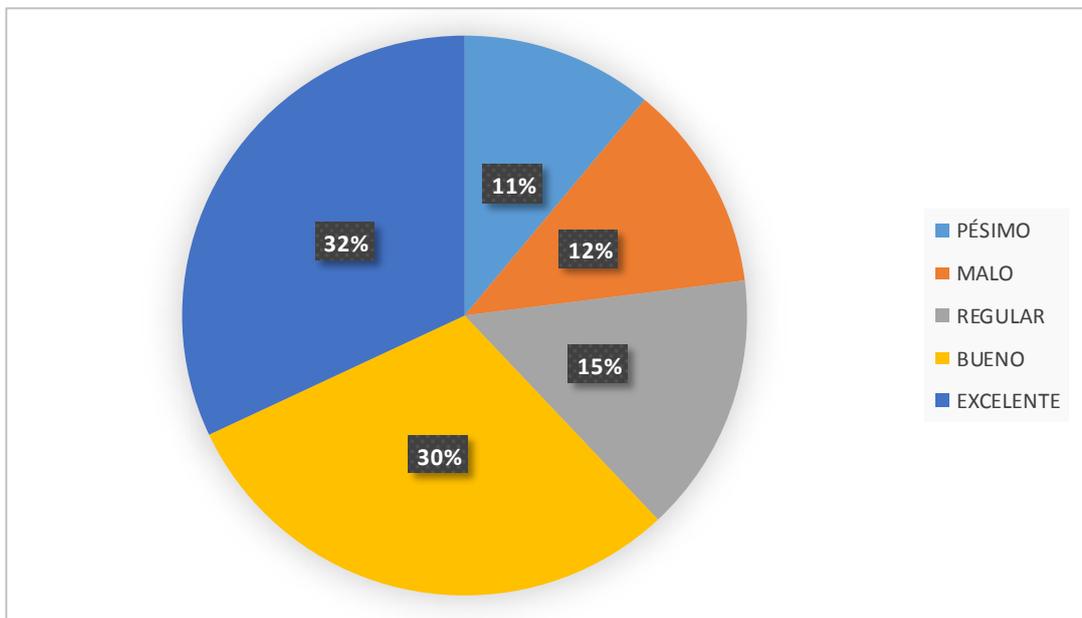
**Tabla 13. Nivel de aprendizaje de las buenas prácticas**

ORD.	ESCALA VALORATIVA	RESULTADO	
		Fi	%
1	PÉSIMO	79	11%
2	MALO	92	12%
3	REGULAR	119	15%
4	BUENO	235	30%
5	EXCELENTE	250	32%
	TOTAL	775	100%

**Fuente:** Cuestionario.

**Elaboración:** Propia.

**Ilustración 7. Nivel de aprendizaje de las buenas prácticas**



**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** Propia.

**Análisis e interpretación:** El nivel aprendizaje de buenas prácticas, se encuentra calificada en la escala de regular al 15%, malo 12%, pésimo 11%, excelente el 32% y bueno 30%; lo cual es preocupante, debido que entre regular, malo y pésimo abarca un 38%: es por eso que se sugiere mejorar el nivel de aprendizaje de venas prácticas.

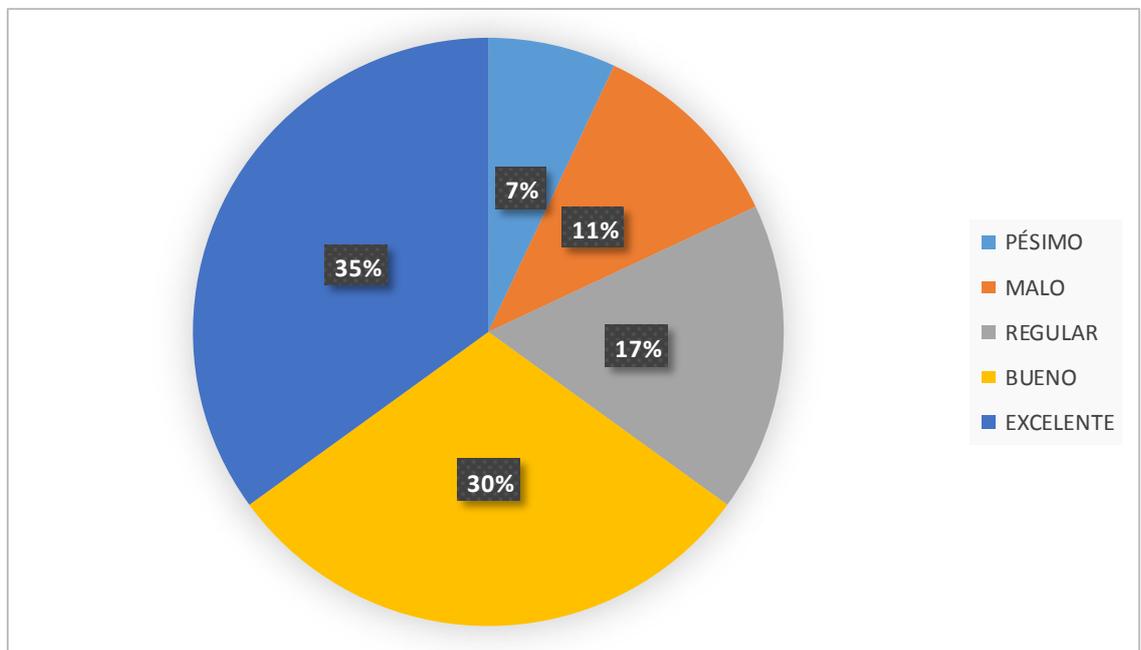
Tabla 14. Nivel de dominio personal

ORD.	ESCALA VALORATIVA	RESULTADO	
		Fi	%
1	PÉSIMO	57	7%
2	MALO	83	11%
3	REGULAR	130	17%
4	BUENO	236	30%
5	EXCELENTE	269	35%
	TOTAL	775	100%

**Fuente:** Cuestionario.

**Elaboración:** Propia.

Ilustración 8. Nivel de dominio personal



**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** Propia.

**Análisis e interpretación:** El nivel dominio personal se encuentra calificada en la escala de regular al 17%, malo 11%, pésimo 7%, excelente el 35% y bueno 30%; lo cual es preocupante, debido que entre regular, malo y pésimo abarca un 35%:

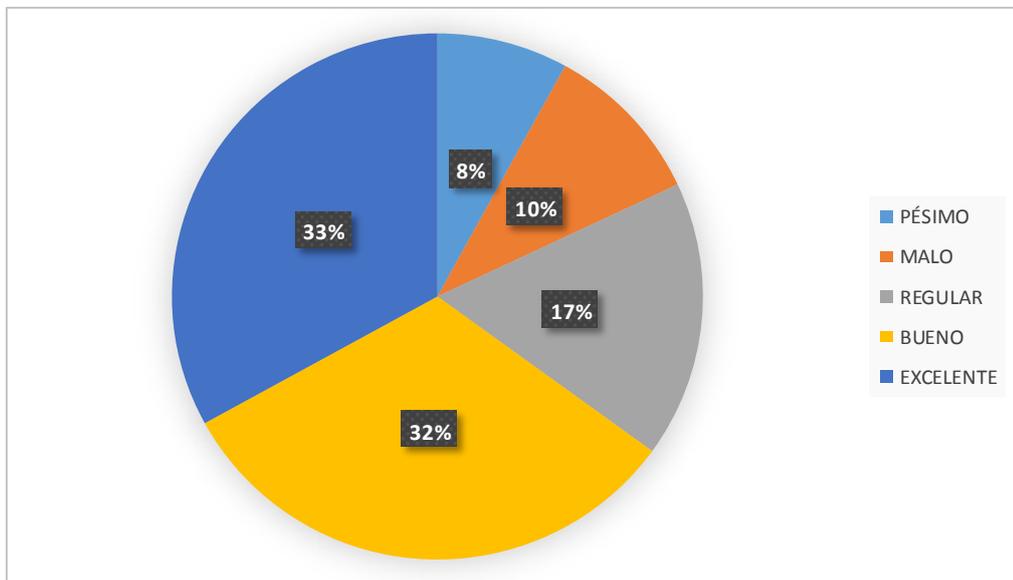
Tabla 15. Nivel de calidad de ascensos

ORD.	ESCALA VALORATIVA	RESULTADO	
		Fi	%
1	PÉSIMO	65	8%
2	MALO	77	10%
3	REGULAR	129	17%
4	BUENO	246	32%
5	EXCELENTE	258	33%
	TOTAL	775	100%

**Fuente:** Cuestionario.

**Elaboración:** Propia.

Ilustración 9. Nivel de calidad de ascensos



**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** Propia.

**Análisis e interpretación:** El nivel calidad de ascensos, se encuentra calificada en la escala de regular al 17%, malo 10%, pésimo 8%, excelente el 33% y bueno 32%; lo cual es preocupante, debido que entre regular, malo y pésimo abarca un 35%:

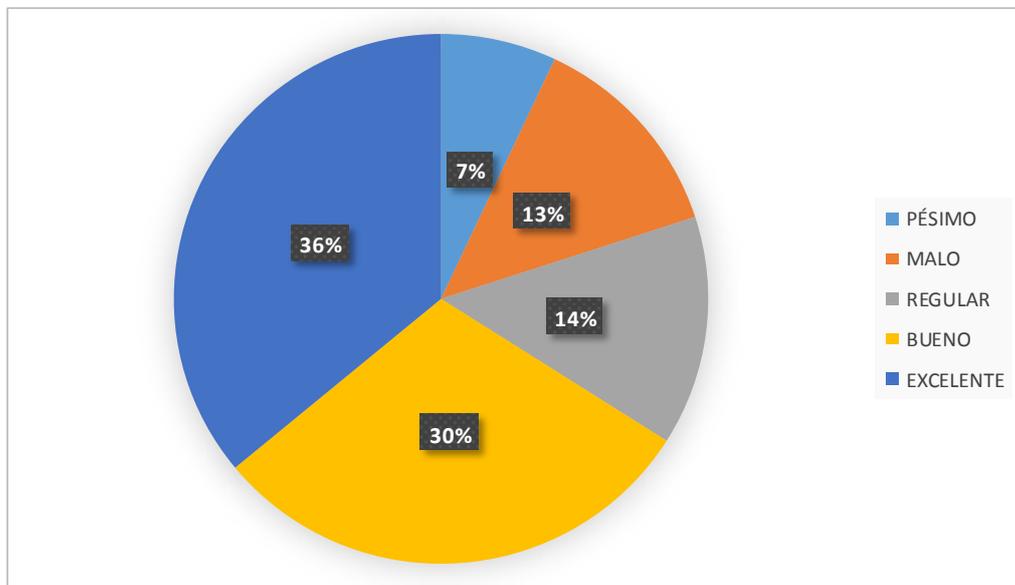
**Tabla 16. Nivel de desarrollo de competencias genéricas y específicas**

ORD.	ESCALA VALORATIVA	RESULTADO	
		Fi	%
1	PÉSIMO	58	7%
2	MALO	101	13%
3	REGULAR	112	14%
4	BUENO	227	30%
5	EXCELENTE	277	36%
	TOTAL	775	100%

**Fuente:** Cuestionario.

**Elaboración:** Propia.

**Ilustración 10. Nivel de desarrollo de competencias genéricas y específicas**



**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** Propia.

**Análisis e interpretación:** El desarrollo de competencias genéricas y específicas, se encuentra calificada en la escala de regular al 14%, malo 13%, pésimo 7%, excelente el 36% y bueno 30%; lo cual es preocupante, debido que entre regular, malo y pésimo abarca un 34%: es por eso que se sugiere mejorar el nivel de desarrollo de competencias genéricas y específicas.

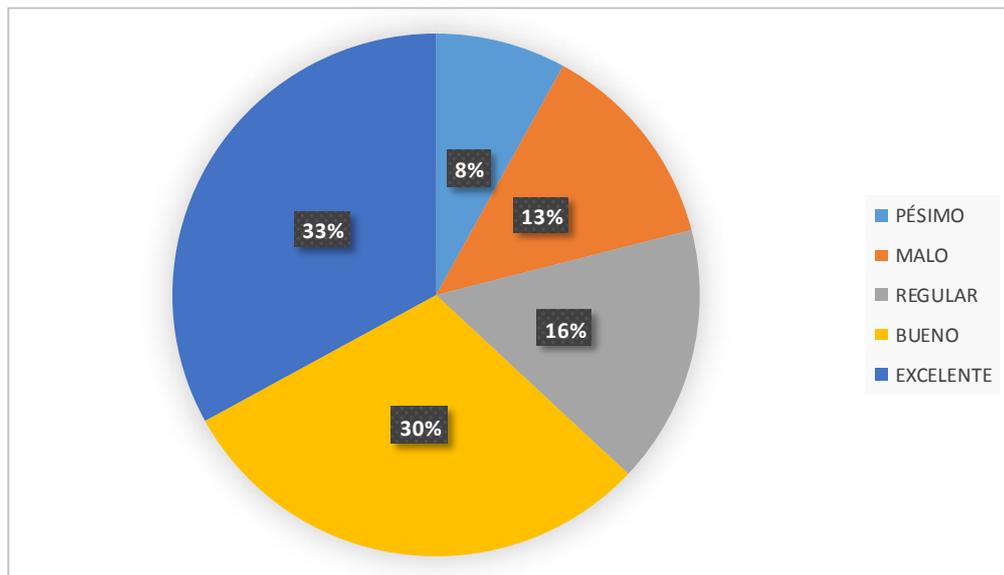
**Tabla 8. Grado de aprovechamiento y utilización de los conocimientos adquiridos**

ORD.	ESCALA VALORATIVA	RESULTADO	
		Fi	%
1	PÉSIMO	64	8%
2	MALO	98	13%
3	REGULAR	123	16%
4	BUENO	236	30%
5	EXCELENTE	254	33%
	TOTAL	775	100%

**Fuente:** Cuestionario.

**Elaboración:** Propia.

**Ilustración 11. Grado de aprovechamiento y utilización de los conocimientos adquiridos**



**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** Propia.

**Análisis e interpretación:** El indicador se califica: en la escala de regular al 16%, malo 13%, pésimo 8%, excelente el 33% y bueno 30%; lo cual es preocupante, debido que entre regular, malo y pésimo abarca un 37%:

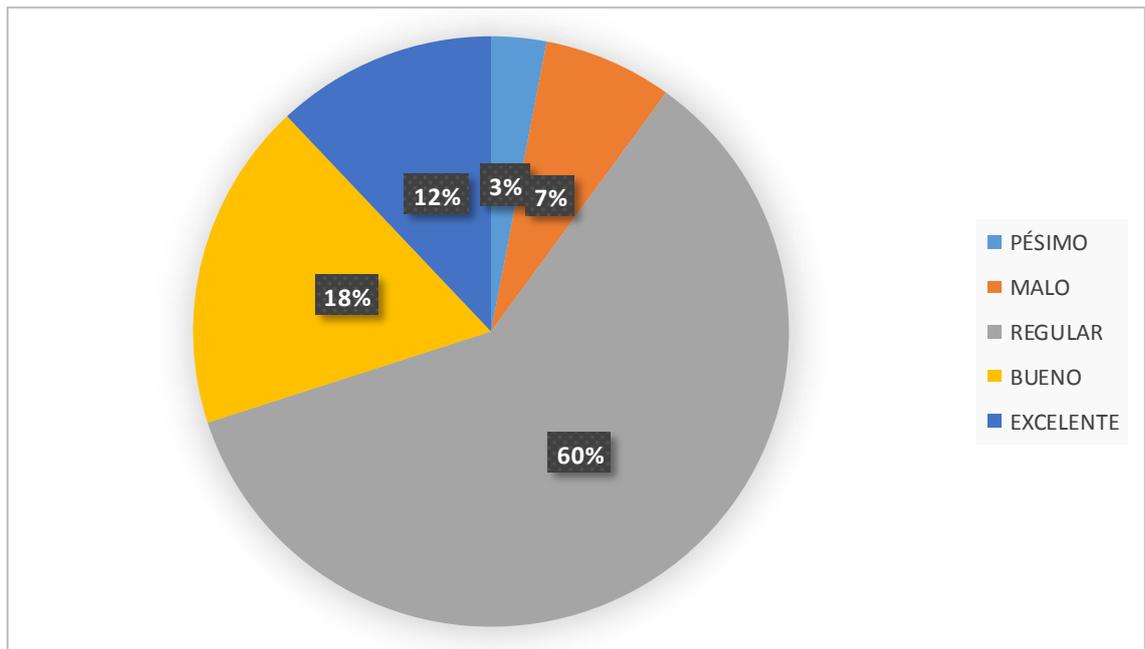
**Tabla 9. Nivel de preparación de la organización para la promoción del personal**

ORD.	ESCALA VALORATIVA	RESULTADO	
		Fi	%
1	PÉSIMO	24	3%
2	MALO	56	7%
3	REGULAR	468	60%
4	BUENO	130	18%
5	EXCELENTE	97	12%
	TOTAL	775	100%

**Fuente:** Cuestionario.

**Elaboración:** Propia.

**Ilustración 12. Nivel de preparación de la organización para la promoción del personal**



**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** Propia.

**Análisis e interpretación:** El indicador se califica en la escala de regular al 60%, malo 7%, pésimo 3%, excelente el 12% y bueno 18%; lo cual es preocupante, debido que entre regular, malo y pésimo abarca un 70%.

**B. CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE AMARILIS (V.D).**

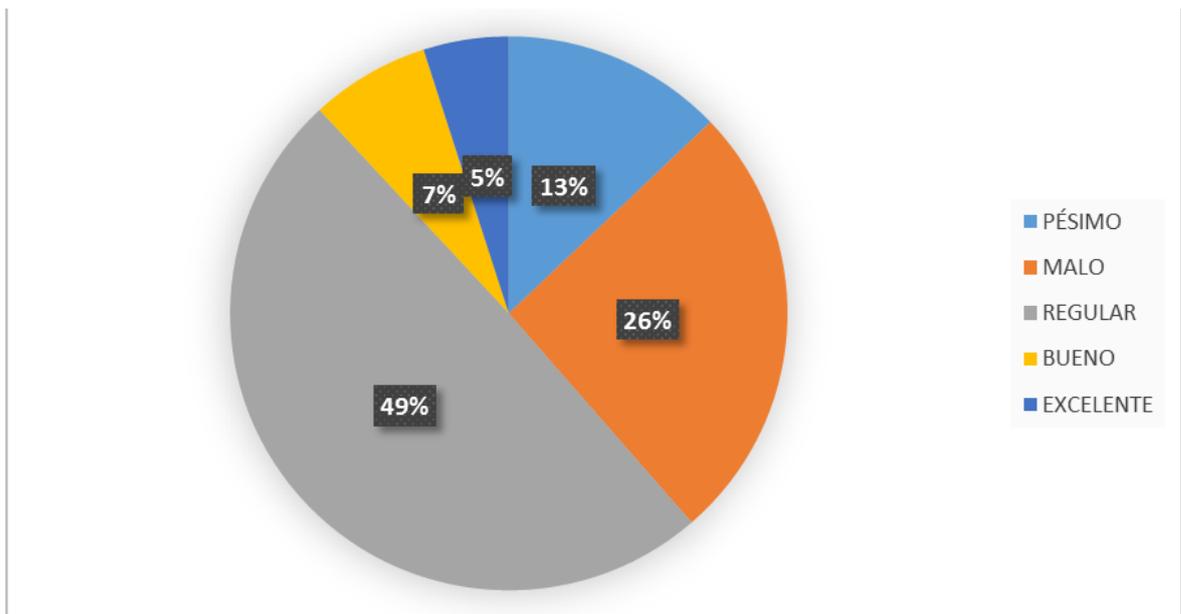
**Tabla 10. Nivel de planificación**

ORD.	ESCALA VALORATIVA	RESULTADO	
		Fi	%
1	PÉSIMO	99	13%
2	MALO	198	26%
3	REGULAR	389	50%
4	BUENO	52	7%
5	EXCELENTE	37	5%
	TOTAL	775	100%

**Fuente:** Cuestionario.

**Elaboración:** Propia.

**Ilustración 13. Nivel de planificación**



**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** Propia.

**Análisis e interpretación:** El indicador se califica en la escala de regular al 49%, malo 26%, pésimo 13%, excelente el 5% y bueno 7%; lo cual es preocupante, debido que entre regular, malo y pésimo abarca un 89%:

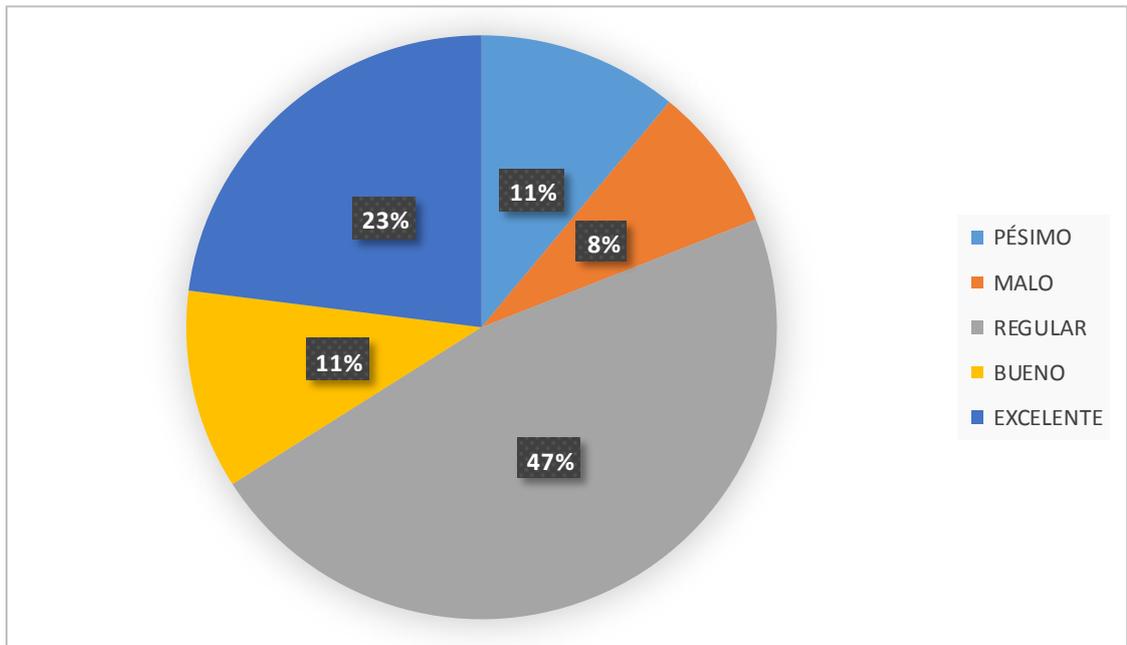
Tabla 11. Nivel de organización

ORD.	ESCALA VALORATIVA	RESULTADO	
		Fi	%
1	PÉSIMO	89	11%
2	MALO	59	8%
3	REGULAR	366	47%
4	BUENO	82	11%
5	EXCELENTE	179	23%
	TOTAL	775	100%

**Fuente:** Cuestionario.

**Elaboración:** Propia.

Ilustración 14. Nivel de organización



**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** Propia.

**Análisis e interpretación:** El indicador se califica en la escala de regular al 47%, malo 8%, pésimo 11%, excelente el 23% y bueno 11%; lo cual es preocupante, debido que entre regular, malo y pésimo abarca un 66%.

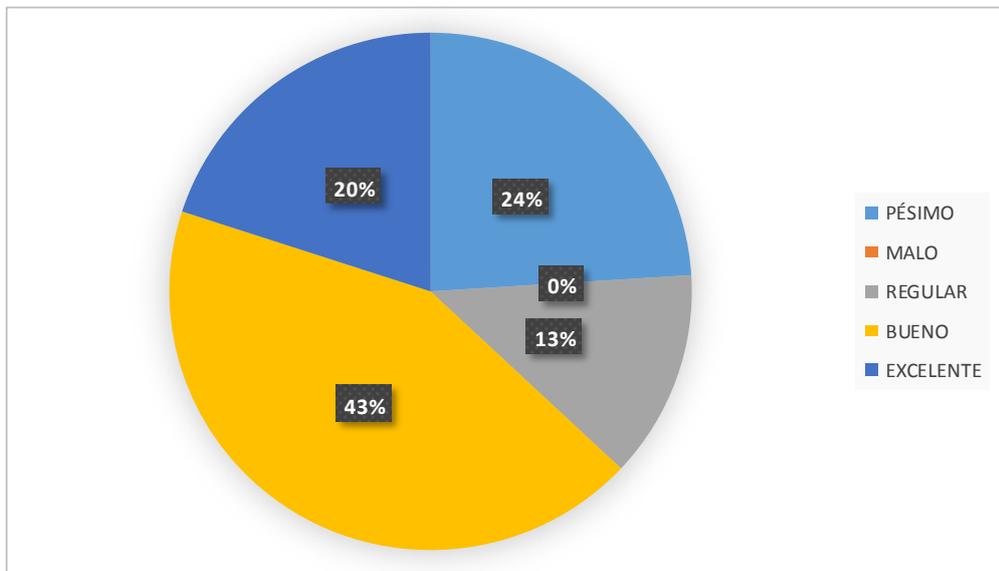
Tabla 12. Nivel en el proceso de dirección

ORD.	ESCALA VALORATIVA	RESULTADO	
		Fi	%
1	PÉSIMO	186	24%
2	MALO	0	0%
3	REGULAR	99	13%
4	BUENO	333	43%
5	EXCELENTE	157	20%
	TOTAL	775	100%

**Fuente:** Cuestionario.

**Elaboración:** Propia.

Ilustración 15. Nivel en el proceso de dirección



**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** Propia.

**Análisis e interpretación:** El proceso de dirección, se encuentra calificada en la escala de regular al 13%, malo 0%, pésimo 24%, excelente el 20% y bueno 43%; lo cual es preocupante, debido que entre regular, malo y pésimo abarca un 37%: es por eso que se sugiere mejorar el proceso de dirección.

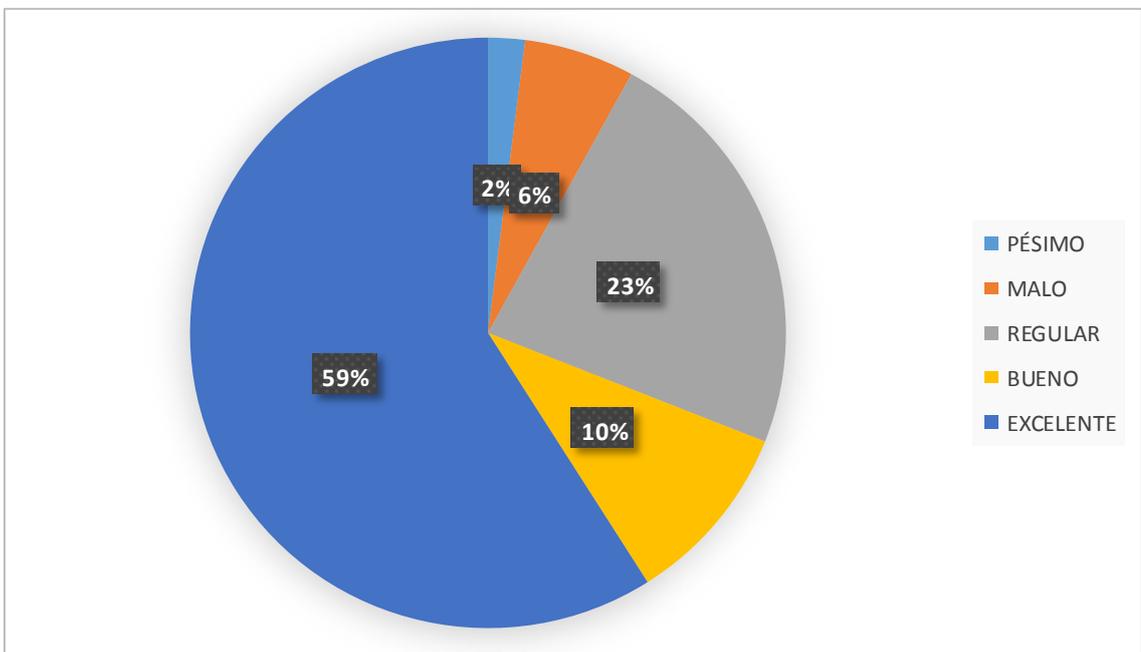
Tabla 13. Niveles de control

ORD.	ESCALA VALORATIVA	RESULTADO	
		Fi	%
1	PÉSIMO	16	2%
2	MALO	47	6%
3	REGULAR	180	23%
4	BUENO	75	10%
5	EXCELENTE	457	59%
	TOTAL	775	100%

**Fuente:** Cuestionario.

**Elaboración:** Propia.

Ilustración 16. Niveles de control



**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** Propia.

**Análisis e interpretación:** El nivel de control, se encuentra calificada en la escala de regular al 23%, malo 6%, pésimo 2%, excelente el 59% y bueno 10%; lo cual es preocupante, debido que entre regular, malo y pésimo abarca un 31%: es por eso que se sugiere mejorar el nivel de control.

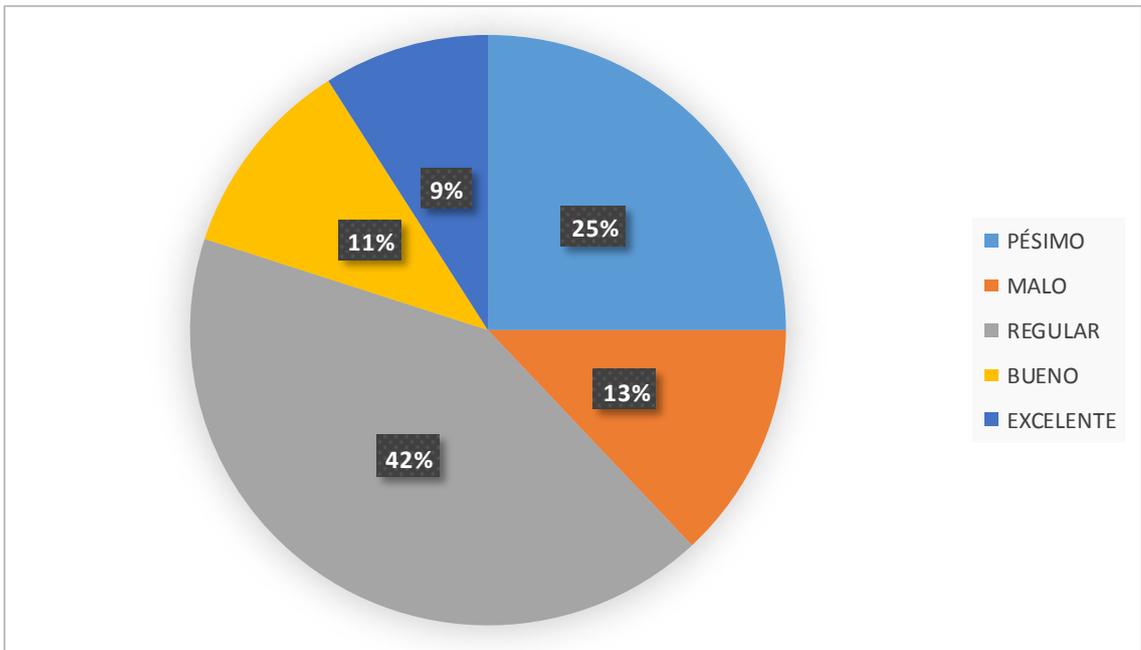
**Tabla 14. Nivel de participación en la toma de decisiones**

ORD.	ESCALA VALORATIVA	RESULTADO	
		Fi	%
1	PÉSIMO	194	25%
2	MALO	98	13%
3	REGULAR	330	42%
4	BUENO	86	11%
5	EXCELENTE	67	9%
	TOTAL	775	100%

**Fuente:** Cuestionario.

**Elaboración:** Propia.

**Ilustración 17. Nivel de participación en la toma de decisiones**



**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** Propia.

**Análisis e interpretación:** El indicador se califica; en la escala de regular al 42%, malo 13%, pésimo 25%, excelente el 9% y bueno 11%; lo cual es preocupante, debido que entre regular, malo y pésimo abarca un 80%.

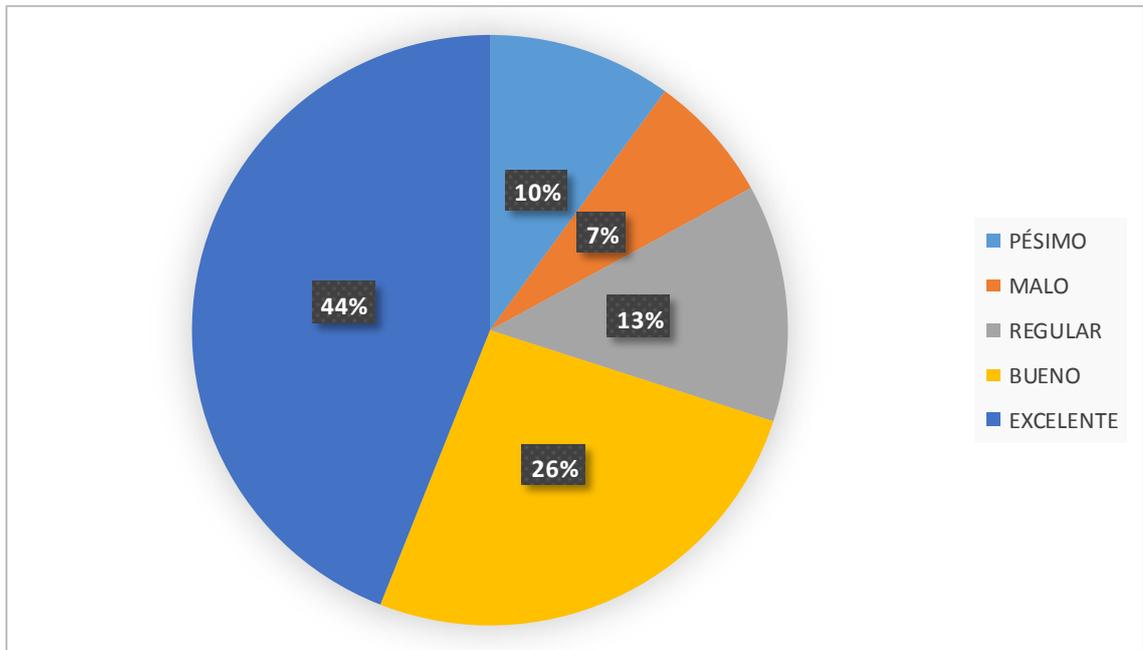
Tabla 15. Nivel de compromiso institucional

ORD.	ESCALA VALORATIVA	RESULTADO	
		Fi	%
1	PÉSIMO	86	10%
2	MALO	51	7%
3	REGULAR	97	13%
4	BUENO	199	26%
5	EXCELENTE	342	44%
	TOTAL	775	100%

**Fuente:** Cuestionario.

**Elaboración:** Propia.

Ilustración 18. Nivel de compromiso institucional



**FUENTE:** cuestionario.

**ELABORACIÓN:** Propia.

**Análisis e interpretación:** El nivel compromiso institucional, se encuentra calificada en la escala de regular al 13%, malo 7%, pésimo 10%, excelente el 44% y bueno 26%; lo cual es preocupante, debido que entre regular, malo y pésimo abarca un 30%.

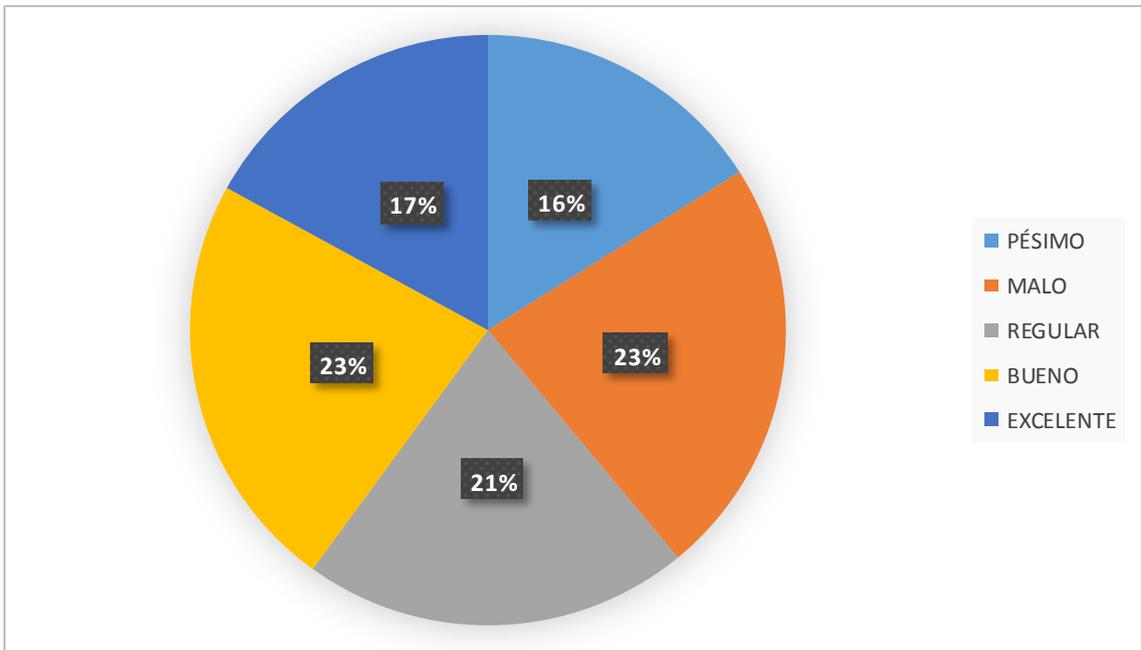
Tabla 16. Nivel de desarrollo de trabajo en equipo

ORD.	ESCALA VALORATIVA	RESULTADO	
		Fi	%
1	PÉSIMO	125	16%
2	MALO	180	23%
3	REGULAR	160	21%
4	BUENO	175	23%
5	EXCELENTE	135	17%
	TOTAL	775	100%

**Fuente:** Cuestionario.

**Elaboración:** Propia.

Ilustración 19. Nivel de desarrollo de trabajo en equipo



**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** Propia.

**Análisis e interpretación:** El nivel trabajo en equipo, se encuentra calificada en la escala de regular al 21%, malo 23%, pésimo 16%, excelente el 17% y bueno 23%; lo cual es preocupante, debido que entre regular, malo y pésimo abarca un 60%: es por eso que se sugiere mejorar el nivel de trabajo en equipo.

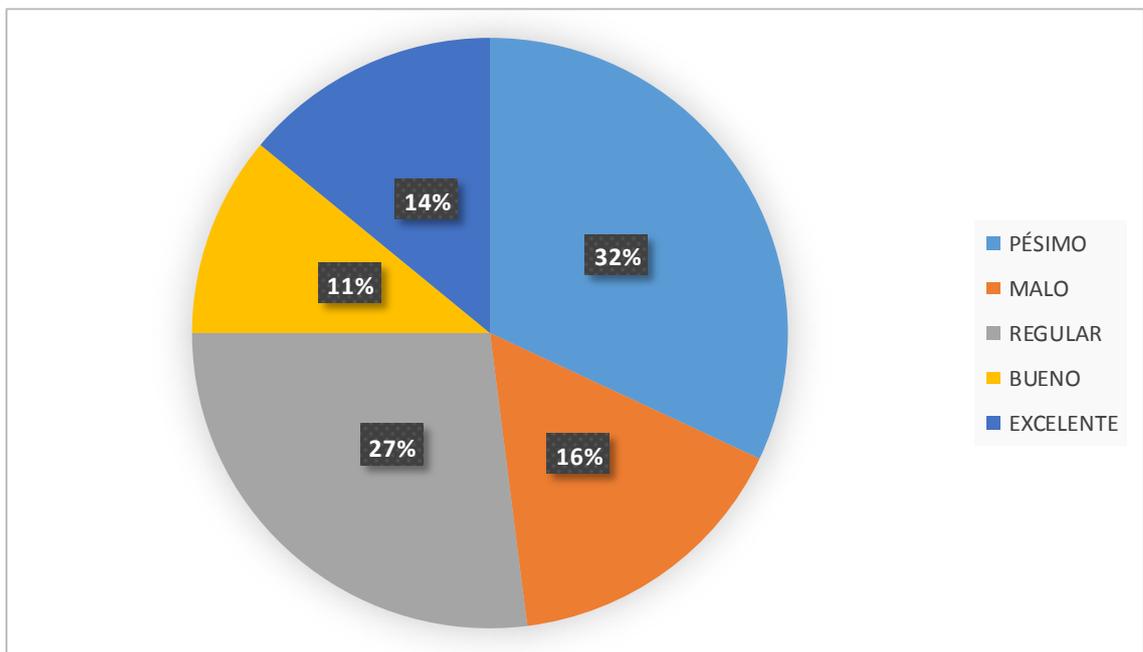
Tabla 17. Grado de conocimiento de la visión institucional

ORD.	ESCALA VALORATIVA	RESULTADO	
		Fi	%
1	PÉSIMO	245	32%
2	MALO	125	16%
3	REGULAR	210	27%
4	BUENO	85	11%
5	EXCELENTE	110	14%
	TOTAL	775	100%

**Fuente:** Cuestionario.

**Elaboración:** Propia.

Ilustración 20. Grado de conocimiento de la visión institucional



**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** Propia.

**Análisis e interpretación:** El indicador se encuentra calificada en la escala de regular al 27%, malo 16%, pésimo 32%, excelente el 14% y bueno 11%; lo cual es preocupante, debido que entre regular, malo y pésimo abarca un 75%:

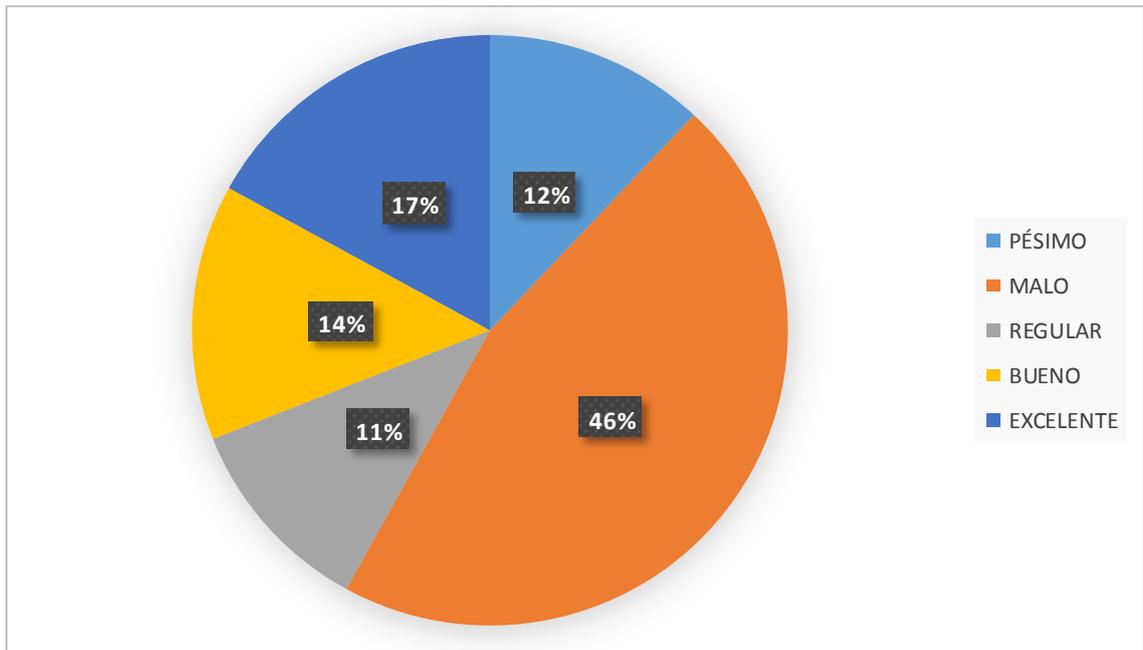
**Tabla 18. Nivel de calidad de los sistemas de información de gestión**

ORD.	ESCALA VALORATIVA	RESULTADO	
		Fi	%
1	PÉSIMO	95	12%
2	MALO	358	46%
3	REGULAR	85	11%
4	BUENO	105	14%
5	EXCELENTE	132	17%
	TOTAL	775	100%

**Fuente:** Cuestionario.

**Elaboración:** Propia.

**Ilustración 21. Nivel de calidad de los sistemas de información de gestión**



**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** Propia.

**Análisis e interpretación:** El indicador, se encuentra calificada en la escala de regular al 11%, malo 46%, pésimo 12%, excelente el 17% y bueno 14%; lo cual es preocupante, debido que entre regular, malo y pésimo abarca un 69%: es por eso que se sugiere mejorar el nivel de capacitación y especialización en las áreas.

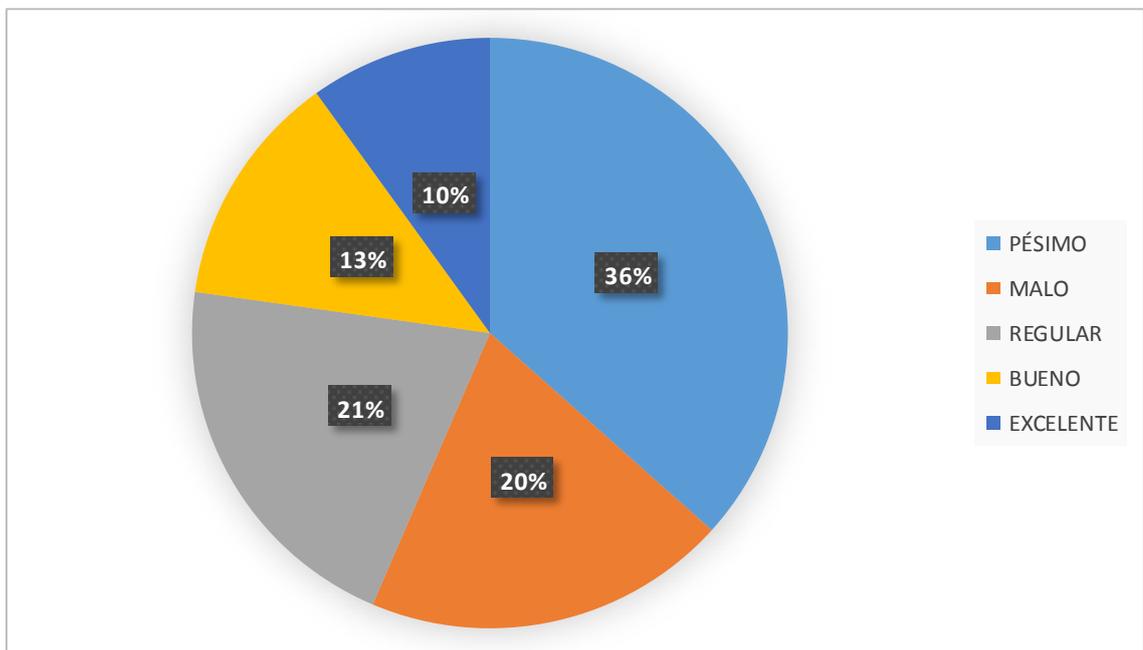
Tabla 19. Nivel de rapidez de servicios

ORD.	ESCALA VALORATIVA	RESULTADO	
		Fi	%
1	PÉSIMO	286	36%
2	MALO	154	20%
3	REGULAR	162	21%
4	BUENO	98	13%
5	EXCELENTE	75	10%
	TOTAL	775	100%

**Fuente:** Cuestionario.

**Elaboración:** Propia.

Ilustración 22. Nivel de rapidez de servicios



**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** Propia.

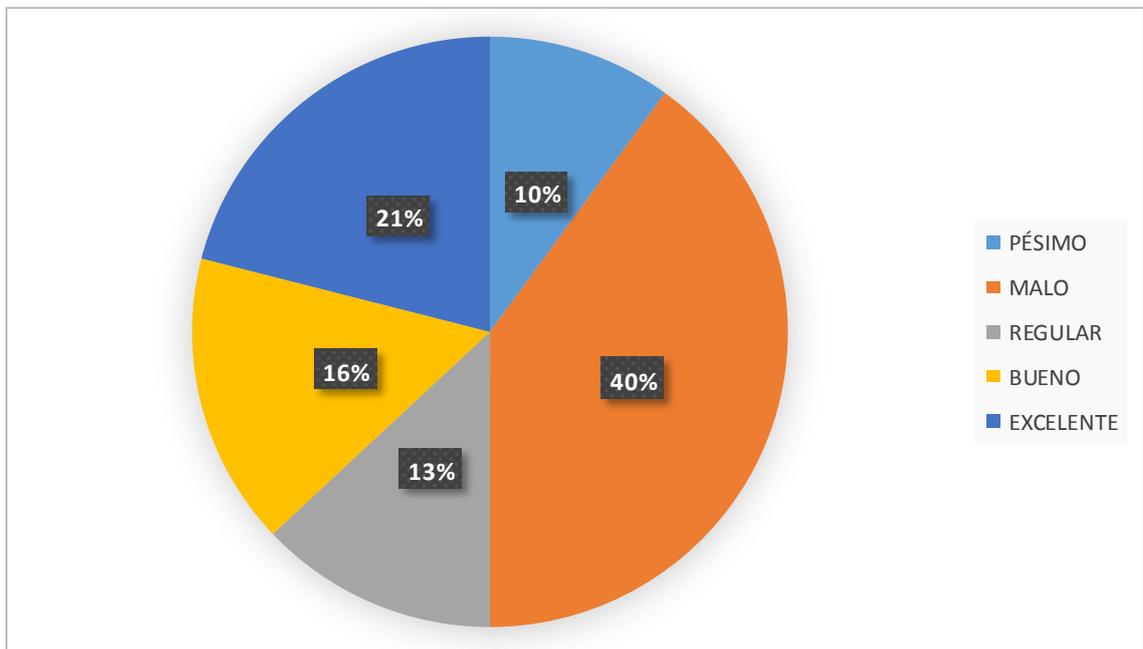
**Análisis e interpretación:** El indicador, se encuentra calificada en la escala de regular al 21%, malo 20%, pésimo 36%, excelente el 10% y bueno 13%; lo cual es preocupante, debido que entre regular, malo y pésimo abarca un 77%.

**CLIMA INSTITUCIONAL (V.i).****Tabla 20. Nivel de motivación**

ORD.	ESCALA VALORATIVA	RESULTADO	
		Fi	%
1	PÉSIMO	75	10%
2	MALO	313	40%
3	REGULAR	104	13%
4	BUENO	123	16%
5	EXCELENTE	160	21%
	TOTAL	775	100%

**Fuente:** Cuestionario.

**Elaboración:** Propia.

**Ilustración 23. Nivel de motivación**

**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** Propia.

**Análisis e interpretación:** El indicador, se encuentra calificada en la escala de regular al 13%, malo 40%, pésimo 10%, excelente el 21% y bueno 16%; lo cual es preocupante, debido que entre regular, malo y pésimo abarca un 63%.

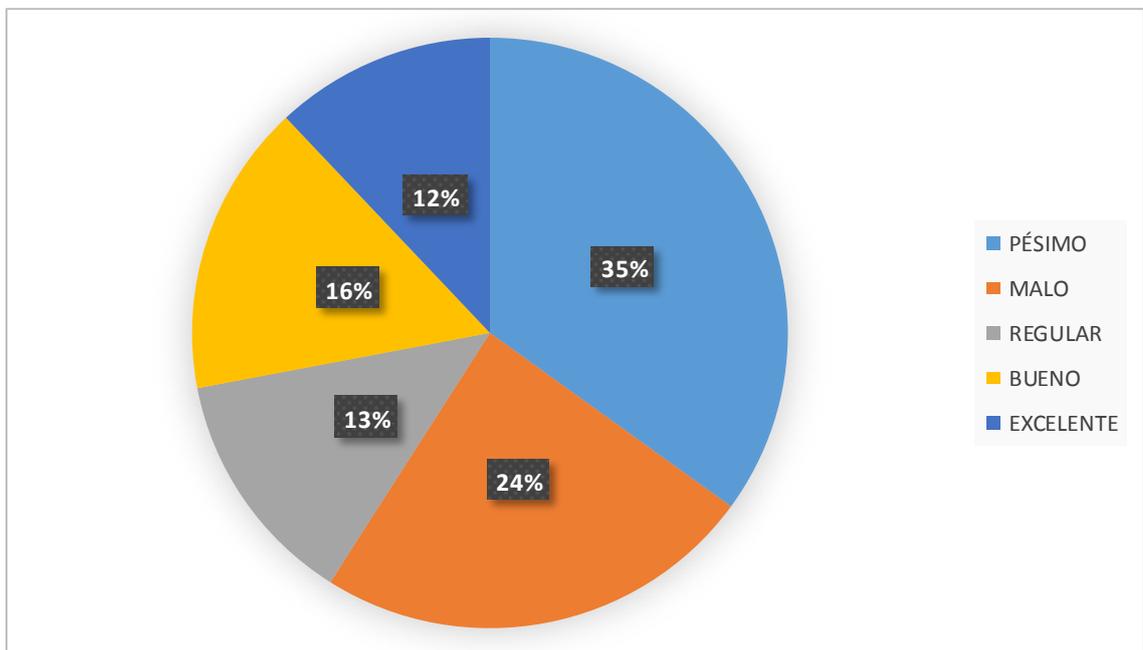
Tabla 21. Nivel de práctica de valores y criterios compartidos

ORD.	ESCALA VALORATIVA	RESULTADO	
		Fi	%
1	PÉSIMO	268	35%
2	MALO	189	24%
3	REGULAR	100	13%
4	BUENO	125	16%
5	EXCELENTE	93	12%
	TOTAL	775	100%

**Fuente:** Cuestionario.

**Elaboración:** Propia.

Ilustración 24. Nivel de práctica de valores y criterios compartidos



**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** Propia.

**Análisis e interpretación:** El indicador, se encuentra calificada en la escala de regular al 13%, malo 24%, pésimo 35%, excelente el 12% y bueno 16%; lo cual es preocupante, debido que entre regular, malo y pésimo abarca un 72%.

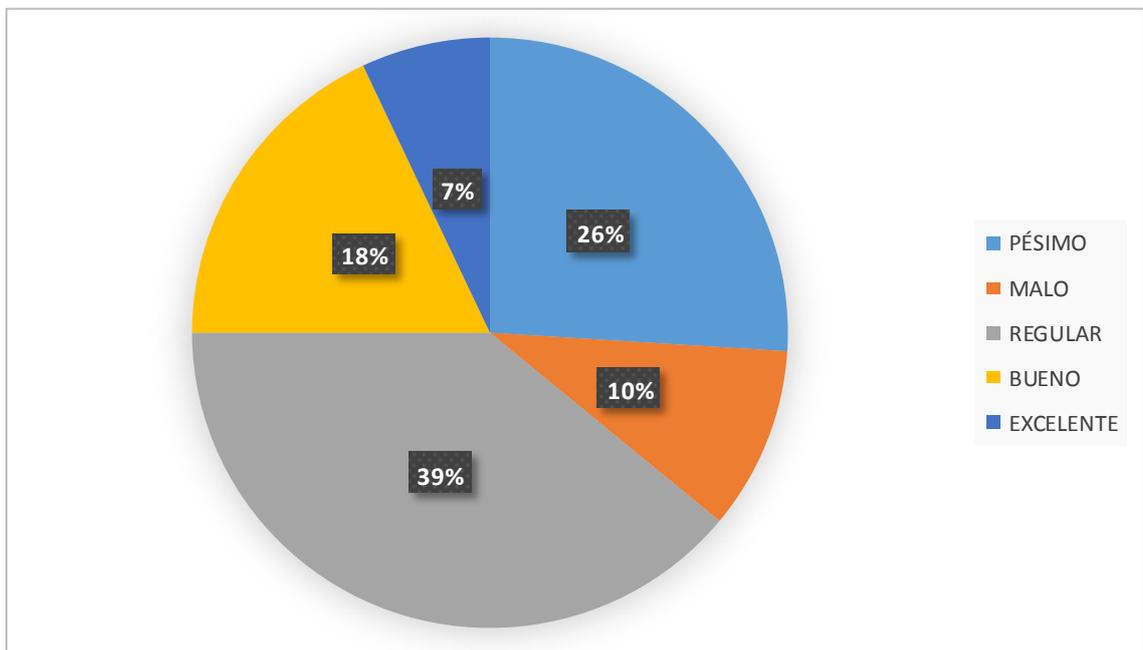
**Tabla 22. Nivel de compromiso con los objetivos estratégicos**

ORD.	ESCALA VALORATIVA	RESULTADO	
		Fi	%
1	PÉSIMO	198	26%
2	MALO	79	10%
3	REGULAR	299	39%
4	BUENO	142	18%
5	EXCELENTE	57	7%
	TOTAL	775	100%

**Fuente:** Cuestionario.

**Elaboración:** Propia.

**Ilustración 25. Nivel de compromiso con los objetivos estratégicos**



**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** Propia.

**Análisis e interpretación:** El indicador, se encuentra calificada en la escala de regular al 39%, malo 10%, pésimo 26%, excelente el 7% y bueno 18%; lo cual es preocupante, debido que entre regular, malo y pésimo abarca un 75%

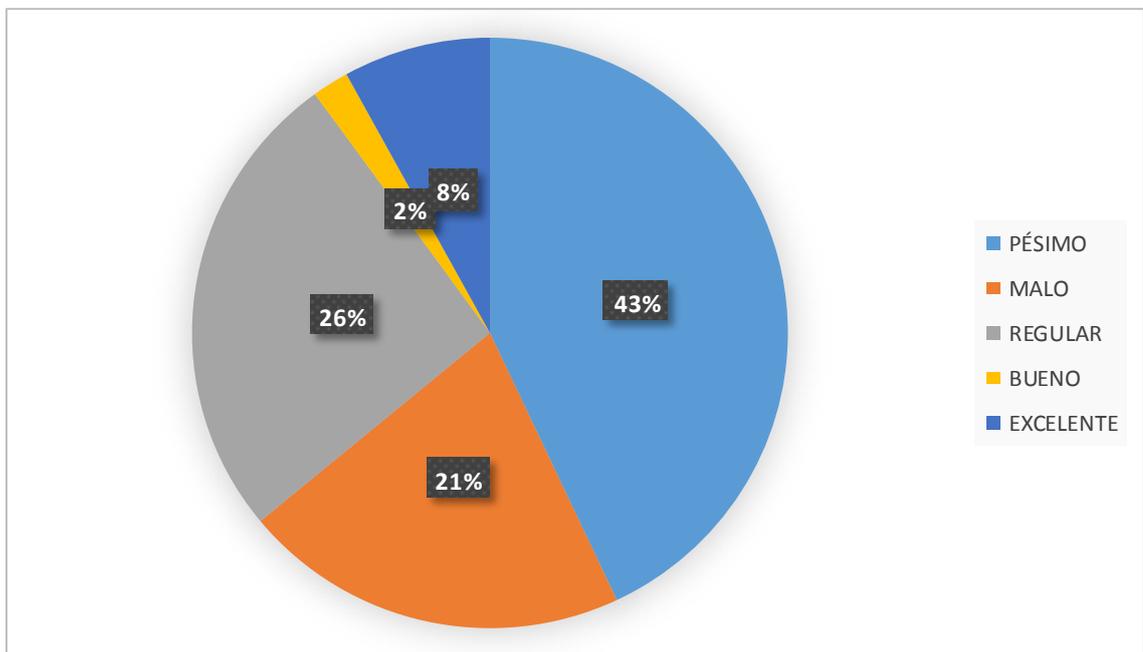
Tabla 23. Nivel de calidad del ambiente físico

ORD.	ESCALA VALORATIVA	RESULTADO	
		Fi	%
1	PÉSIMO	340	43%
2	MALO	161	21%
3	REGULAR	200	26%
4	BUENO	15	2%
5	EXCELENTE	59	8%
	TOTAL	775	100%

**Fuente:** Cuestionario.

**Elaboración:** Propia.

Ilustración 26. Nivel de calidad del ambiente físico



**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** Propia.

**Análisis e interpretación:** El indicador, se encuentra calificada en la escala de regular al 26%, malo 21%, pésimo 43%, excelente el 8% y bueno 2%; lo cual es preocupante, debido que entre regular, malo y pésimo abarca un 90%.

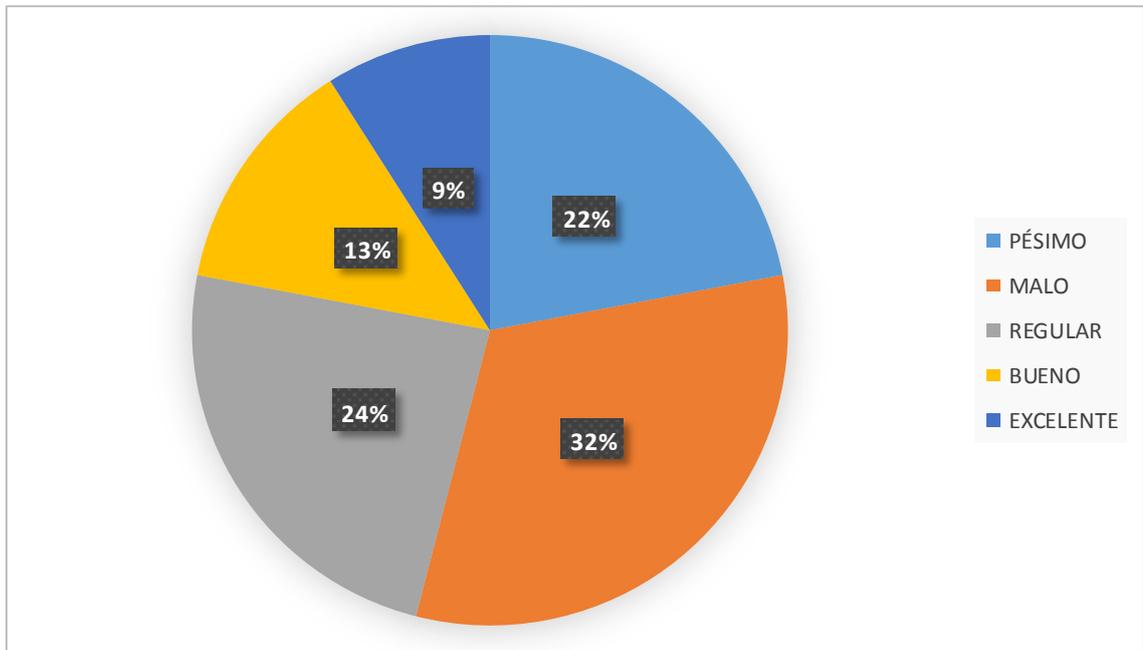
**Tabla 24. Nivel de calidad del ambiente psicológico.**

ORD.	ESCALA VALORATIVA	RESULTADO	
		Fi	%
1	PÉSIMO	168	22%
2	MALO	249	32%
3	REGULAR	187	24%
4	BUENO	99	13%
5	EXCELENTE	72	9%
	TOTAL	775	100%

**Fuente:** Cuestionario.

**Elaboración:** Propia.

**Ilustración 27. Nivel de calidad del ambiente psicológico.**



**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** Propia.

**Análisis e interpretación:** El indicador capacitación y especialización en el área, se encuentra calificada en la escala de regular al 24%, malo 32%, pésimo 22%, excelente el 9% y bueno 13%; lo cual es preocupante, debido que entre regular, malo y pésimo abarca un 78%

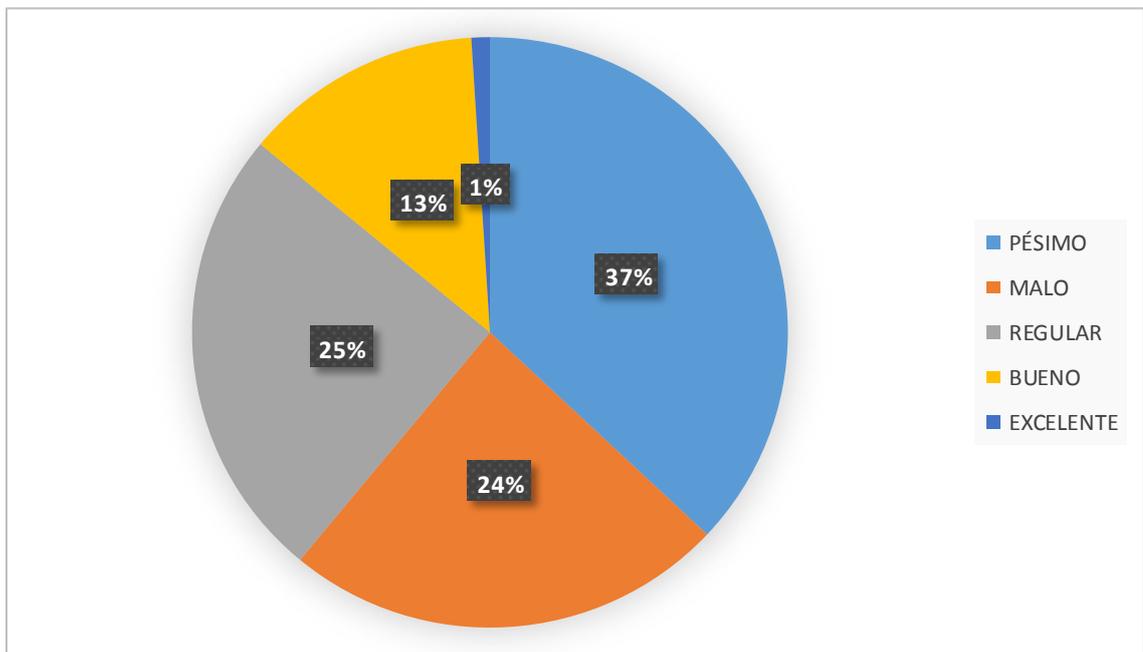
**Tabla 25. Niveles de práctica de laborales municipales interna**

ORD.	ESCALA VALORATIVA	RESULTADO	
		Fi	%
1	PÉSIMO	285	37%
2	MALO	185	24%
3	REGULAR	194	25%
4	BUENO	100	13%
5	EXCELENTE	11	1%
	TOTAL	775	100%

**Fuente:** Cuestionario.

**Elaboración:** Propia.

**Ilustración 28. Niveles de práctica de laborales municipales interna**



**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** Propia.

**Análisis e interpretación:** El indicador, se encuentra calificada en la escala de regular al 25%, malo 24%, pésimo 37%, excelente el 1% y bueno 13%; lo cual es preocupante, debido que entre regular, malo y pésimo abarca un 86%:

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **5.1 DISCUSION DE RESULTADOS**

Los resultados del análisis no lleva a definir como consecuencia de las teorías, bases teóricas y los resultados tanto a nivel de capital humano y servicios lo fundamental es la gestión por competencias como herramienta estratégica indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio.

Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales, de acuerdo a las necesidades operativas. Garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas, "de lo que saben hacer" o podrían hacer. Sabemos que la tecnología de avanzada es indispensable para lograr la productividad que hoy nos exige el mercado, pero vemos también que el éxito de cualquier emprendimiento depende principalmente de la flexibilidad y de la capacidad de innovación que tenga la gente que participa en la organización. Lógicamente en el contexto de la gestión del talento humano está conformado por las personas y las organizaciones.

Las personas pasan gran parte de sus vidas trabajando en las organizaciones, las cuales dependen de las personas para operar y alcanzar el éxito. Por una parte, el trabajo consume tiempo considerable de la vida y del esfuerzo de las personas que dependen de él para subsistir y alcanzar el éxito personal.

En cuanto a la prestación de servicios públicos se puede percibir que se basa en aquellos servicios que realmente necesita la comunidad, es entonces cuando el ayuntamiento ha considerado todas las posibilidades y previsiones para establecer un servicio público; además ha contemplado aspectos tales como: Saber si un servicio es esencial, imprescindible o no. Si es obligatorio, porque la ley lo prevé;

Finalmente, Schultz, señala las cinco principales categorías de las actividades más importantes que tienden a mejorar la capacidad humana: los servicios de sanidad ampliamente concebidos –expectativa de vida, fuerza vital, resistencia física, vigor (Estévez, 2005).

La formación profesional –el antiguo sistema de aprendizaje organizado por las empresas. La educación organizada en sus tres niveles –primario, secundario y superior. Los programas de estudio para adultos no organizados por las empresas; y las migraciones internas familiares o personales que sirven para ajustarse a las cambiantes oportunidades de empleo.

La investigación demuestra que Existe una relación directa y positiva entre el Desarrollo del Capital Humano con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis.

## **5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS.**

### **DE LA HIPOTESIS GENERAL:**

Del Análisis de resultado de las preguntas específicas de la variable independiente y dependiente respectivamente, tablada

Tabla 26. DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

ESCALA VALORATIVA	N i	Fi
PESIMO	138	17.81%
MALO	36	4.65%
REGULA	79	10.19%
BUENO	379	48.90%
EXELENTE	143	18.45%
TOTAL	775	100%

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Tabla 27. DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

ESCALA VALORATIVA	N i	Fi
PESIMO	97	12.52%
MALO	137	17.68%
REGULA	219	28.26%
BUENO	125	16.12%
EXELENTE	197	25.42%
TOTAL	775	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: propia

Tabla 28. COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE KARL PEARSON

CALCULO DE COEFICIENTE DE CORRELACION DE PEARSON					
Escala Valorativa	(X) Desarrollo del Capital Humano	(Y) Calidad de Servicios públicos	X <sup>2</sup>	XY	Y <sup>2</sup>
Pésima	138	97	19044	13386	9409
Mala	36	137	1296	4932	18769
Regular	79	219	6241	17301	47961
Buena	379	125	143641	47375	15625
Excelente	143	197	20449	28171	38809
<b>TOTAL</b>	<b>775</b>	<b>775</b>	<b>190671</b>	<b>111165</b>	<b>130573</b>

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

**FÓRMULA:**

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[(n(\sum X^2) - (\sum X)^2) [(n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2)]}}$$

$$r = 0,7031$$

$$r = 70,31\%$$

## **INTERPRETACIÓN:**

El coeficiente de correlación obtenido  $r = 0,7031$ , lo que significa que Existe una relación directa y positiva entre el Desarrollo del Capital Humano al 70,31% con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis.

### **5.3 APORTE CIENTIFICO**

El modelo de Desarrollo del Capital Humano para optimizar la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis, se basa en una serie de principios de administración moderna que se fundamenta en un liderazgo que inspira y promueve la excelencia, que se orienta y focaliza su gestión hacia el logro de los resultados, estableciendo una cultura de mejoramiento continuo, favoreciendo la responsabilidad, con la participación amplia de los distintos actores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, y basado en una toma de decisiones transparentes que favorece el incremento de legitimidad, credibilidad y confianza de los funcionarios, servidores y usuarios en general.

Los ejes que deben guiar el sistema de desarrollo del capital humano son los siguientes:

- **Los ejes transversales** del Modelo del Sistema de Gestión de Calidad que se plantea son tres: satisfacción de la persona usuaria, compromiso organizacional y buenas prácticas de gestión.
  
- **La satisfacción de la persona usuaria** corresponde al cumplimiento de sus expectativas, dado que sus requerimientos han sido definidos explícitamente.

- **El compromiso organizacional** requiere que cada uno de los funcionarios, servidores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, comprendan el Modelo y se involucren en la ejecución de sus etapas, lo que facilite el detectar, analizar y eliminar las restricciones al cumplimiento de los objetivos de calidad fijados por la Organización.
  
- **Las buenas prácticas de gestión** persiguen la colaboración entre despachos. Los despachos acreditados compartirán las prácticas de gestión que hayan sido implementadas e identificadas como exitosas.

## CONCLUSIONES

1. La hipótesis se ha confirmado porque el coeficiente de correlación obtenido  $r = 0,7031$ , lo que significa que Existe una relación directa y positiva entre el Desarrollo del Capital Humano al 70,31% con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis.
2. El objetivo específico 1, queda también demostrado en el sentido que se ha identificado las características del desarrollo del capital humano de la siguiente manera: El 49.90% evalúan que se encuentra en condiciones de bueno, mientras un 18.45% como excelente, por otra parte el 17.81% evalúa como pésimo, el 4,65% como malo, y finalmente un 10.19% como regular.
3. El objetivo específico 2. Queda también confirmado porque se ha determinado los niveles de calidad de los servicios públicos básicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis, las características son las siguientes, el 16.12% evalúan en condiciones de bueno, mientras un 25.42% como excelente, por otra parte el 12.52% evalúa como pésimo, por otra parte el 17.68 % como malo, y finalmente un 28.26% como regular.
4. Finalmente el objetivo número 4 queda plasmado en la propuesta presentado por el investigador.

## SUGERENCIAS

1. La Municipalidad Distrital de Amarilis debe desarrollar y generar modelos que soporta el capital humano se pueden resumir en las habilidades para realizar determinadas tareas, en el conocimiento y las técnicas que se aplican en el desempeño y en la motivación del trabajador para ponerlas en práctica y desarrollarlas, potenciando la formación: facilitar al empleado o incentivarlo para que realice formación en tareas diversas y completas, como el liderazgo y la gestión de personas, finanzas, innovación y cambio, marketing, estrategia, gestión de negociaciones complejas.
2. Impulsar el coaching: Se ha extendido de forma generalizada esta técnica orientada a conseguir y alcanzar metas y logros entre los perfiles directivos, que son los que manejan decisiones, presupuestos y equipos. Es el sentido común el que muchas veces es necesario aplicar en la resolución de problemas, motivando al empleado: realizar una comunicación adecuada en la empresa contribuye a reducir los errores en la actividad, a reducir el estrés físico y mental, potencia la creación de buenas relaciones entre los compañeros, impulsa el trabajo en equipo, incrementa la eficacia, alinea los intereses y mantiene el interés en lo importante.
3. Paralelamente Desarrollar habilidades: Independientemente del tamaño de la empresa y también para el autónomo, es necesario recoger en un documento las buenas prácticas o la mejor forma de ejecutar las tareas. Recoger el conocimiento y los procesos en cuestiones como logística, diseño, técnicas de venta, manual de productos, etc. servirá para aportar valor al trabajador.

4. Fomentar el liderazgo: Es fundamental creer en lo que se hace y trabajar para ganarse la atención porque las personas que llaman la atención y tienen seguidores avanzan, progresan e innovan construyendo su identidad y conformando su personalidad en la actividad que desarrollan.
  
5. Es fundamental entonces transformar nuestra visión, desde la economía a la economía humana, desde el Capital de Trabajo hacia el desarrollo, potencialización del Capital Humano, que es lo que en esta década le dará la única ventaja competitiva sustentable en el tiempo a la empresa.

## BIBLIOGRAFIA

- Arana Ercilla, M. (Enero-Junio de 2006). Los valores en la formación profesional. *Tabula Rasa*(4), 323-336.
- Arbaiza, L. (3 de julio de 2012). *Analizando el capital humano en el país*. Recuperado el 11 de noviembre de 2015, de conexión esan: <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2012/07/03/analizando-capital-humano-pais-administracion/>
- Buenas Peñuñuri, R. A. (Octubre-Diciembre de 2011). El desempeño del capital humano por gestión de competencia. *El Buzón de Pacioli*(75), 1-15.
- Chiavenato, I. (2012). *Gestión del talento humano*. Buenos Aires: McGrawHill.
- Estévez, L. (2005). *Competencia, igualdad de oportunidades y eficacia de la formación continua*. Madrid: Fundación Tripartita.
- Funes Cataño, Y. (febrero de 2015). *El trabajador como inversor, una nueva metáfora para la medición del capital humano*. Recuperado el 12 de agosto de 2015, de Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo: [http://www.uaeh.edu.mx/campus/icea/revista/articulos\\_num6/articulo3.htm](http://www.uaeh.edu.mx/campus/icea/revista/articulos_num6/articulo3.htm)
- Humanos, O. d. (2008). *Prácticas de buen gobierno para la protección de los derechos humanos*. Nueva York y Ginebra: Naciones Unidas.
- Instituto Tecnológico de Monterrey. (2012). *Administración Municipal*. México: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.
- Mansilla Rodríguez, A. (12 de julio de 2013). *Competitividad*. Recuperado el 12 de julio de 2015, de Consultoría & Capacitación Empresarial: <http://mbaconsultores.pe/docs/COMPETITIVIDAD.pdf>
- Méndez, H. C. (2011). *Competencias del capital humano en la construcción de edificaciones tipo residencial en la ciudad de Maracaibp*. Maracaibo: Universidad de Zulia. Facultad de Arquitectura y Diseño. .

- Mundo, E. (31 de octubre de 1999). *El poder de la empresa es su capital humano*, 5. Recuperado el 13 de mayo de 2015, de Nueva economía: <http://www.elmundo.es/nuevaeconomia/99/NE005/NE005-38b.html>
- Muñoz Salgado, O. R. (2013). *Estuio de la aplicación de los valores morales y cívicos como ejes transversales en el aprendizaje de las matemáticas en los estudiantes del aoctvo noveno y decimo año de educación básica del colegio fiscal mixto 1 de Mayo de la ciudad de Quito 2011-12*. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Ruiz Díaz, M. d. (2008). *Financiamiento de la Obra Pública Municipal*. Veracruz: Universidad Veracruzana.
- Sánchez Verdugo, C., & Avilés Quevedo, S. (2012). *Competitividad en la actividad agrícola en el Noroeste de México*. Mexico: Centro de Investigación Biológica del Noroeste SC.

## ANEXO

### FORMATO DE ENCUESTA

Buenos días:

Con el fin de evaluar los servicios públicos de la Municipalidad, solicitamos su apoyo respondiendo el siguiente cuestionario anónimo. Sus respuestas serán tratadas con absoluta reserva. Las opciones son las siguientes:

**P= Pésimo; M= Malo; R= Regular; B= Bueno; E= Excelente**

¿Cómo califica los siguientes aspectos de la Municipalidad Distrital de Amarilis?					
	P	M	R	B	E
<b>DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO</b>					
1. Nivel de capacitación y especialización en el área					
2. Índice de desempeño y competitividad laboral					
3. Nivel de experiencia laboral en el área					
4. Nivel de producción intelectual en el área					
5. Nivel de capacitación de alto nivel					
6. Nivel de capacitación en Administración Municipal					
7. Nivel de aprendizaje de las buenas prácticas					
8. Nivel de dominio personal					
9. Nivel de calidad de ascensos					
10. Nivel de desarrollo de competencias genéricas y específicas					
11. Grado de aprovechamiento y utilización de los conocimientos adquiridos					
12. Nivel de preparación de la organización para la promoción del personal					
<b>CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS</b>					
1. Nivel de planificación					
2. Nivel de organización					
3. Nivel en el proceso de dirección					
4. Niveles de control					
5. Nivel de participación en la toma de decisiones					
6. Nivel de compromiso institucional					
7. Nivel de desarrollo de trabajo en equipo					
8. Grado de conocimiento de la visión institucional					
9. Nivel de calidad de los sistemas de información de gestión					
10. Nivel de rapidez de servicios					
<b>CLIMA INSTITUCIONAL</b>					
1. Nivel de motivación					
2. Nivel de práctica de valores y criterios compartidos					
3. Nivel de compromiso con los objetivos estratégicos					
4. Nivel de calidad del ambiente físico					
5. Nivel de calidad del ambiente psicológico					
6. Niveles de práctica de laborales municipales interna					

**Gracias.**