

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZAN”

ESCUELA DE POSGRADO



**EL FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS OCUPACIONALES
Y LA GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA
SEDE DEL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO - AÑO 2018**

Línea de Investigación: Gestión Pública

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

TESISTA : Tonny Homero TARAZONA PIMENTEL

ASESOR : Mg. Edver ACCILIO TUCTO

HUÁNUCO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres Tomas y Alejandrina; quienes con mucho esfuerzo y sacrificio hicieron de mi un profesional y contribuyeron a lograr mis objetivos.

A mi esposa Bety, quien con mucho amor y cariño me brido su apoyo y me dio un impulso para no rendirme y seguir siempre hacia adelante.

A mis hijos Tonny y Ariana, quienes son mi motivación y me dan las fuerzas suficientes para no rendirme y seguir adelante día a día.

Agradecimiento

A Dios, por ser siempre quien me sostiene en los momentos difíciles, porque ha estado conmigo y ha sido mi guía en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

Al Mg. Edver Accilio Tucto, quien es mi asesor en la presente tesis, apoyándome constantemente, brindándome las pautas e indicaciones necesarias para concluir de manera satisfactoria la presente investigación.

A mi suegra Seneida y a mis cuñadas preferidas Yessica y Kenia, quienes se convirtieron en parte de mi familia y me brindaron por su apoyo constante en los momentos más necesarios.

Resumen

La tesis denominada, “**El Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales y la Gestión de Calidad de Servicios Públicos en la Sede del Gobierno Regional Huánuco- año 2018**” ha formulado como problema de investigación: ¿De qué manera el Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales se relaciona con la Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco- año 2018?. Como **objetivo general**: Establecer de qué manera el Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales se relaciona con la Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco. Su hipótesis: El Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales se relaciona significativamente con la Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco. **Como Variable Independiente**: Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales. **Variable Dependiente**: Gestión de Calidad de Servicios Públicos. La Muestra de trabajo en el caso muy especial y por decisión de los investigadores y de manera intencional, por ser accesible será no probabilístico, por ser finita de tal modo es igual a 356. La investigación se caracteriza por ser de nivel correlacional, Por su orientación: Es una investigación aplicada. El diseño metodológico utilizado en la presente investigación es de correlación.

En la investigación se buscó conocer y establecer de qué manera el Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales se relaciona con la Gestión de Calidad de Servicios Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco. La muestra la conformaron 356 personas, entre funcionarios y servidores públicos que laboran en el Gobierno regional Huánuco. La investigación fue de tipo aplicada, con un diseño correlacional. En la investigación se aplicó el cálculo del coeficiente de correlación de Pearson, y se obtuvo un coeficiente de correlación $r=0.9834$, indica una relación positiva casi perfecta entre el Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales con la Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco, al 98,349%. Por lo cual se acepta la hipótesis planteada en la investigación, demostrándose que existe una relación positiva significativa entre las variables estudiadas.

Abstract

The thesis entitled, "The Strengthening of Occupational Competencies and the Quality Management of Public Services at the Headquarters of the Huanuco Regional Government - year 2018" has formulated as a research problem: How does the Strengthening of Occupational Competencies relate to Management Quality of Public Service at the headquarters of the Regional Government Huánuco- year 2018?. As a general objective: Establish how the Strengthening of Occupational Competencies is related to Public Service Quality Management at the headquarters of the Huanuco Regional Government. His hypothesis: The Strengthening of Occupational Skills is significantly related to Public Service Quality Management at the headquarters of the Huanuco Regional Government. As an Independent Variable: Strengthening of Occupational Skills. Dependent Variable: Quality Management of Public Services. The Work Sample in the very special case and by the decision of the researchers and intentionally, because it is accessible it will be non-probabilistic, because it is finite in this way it is equal to 356. The research is characterized by being correlational level. Orientation: It is an applied investigation. The methodological design used in this research is correlation.

The research sought to know and establish how the Strengthening of Occupational Competencies is related to Public Services Quality Management at the headquarters of the Huánuco Regional Government. The sample was made up of 356 people, including civil servants and public servants working in the Huanuco regional government. The research was applied, with a correlational design. In the investigation the calculation of the Pearson correlation coefficient was applied, and a correlation coefficient $r = 0.9834$ was obtained, indicating an almost perfect positive relationship between the Strengthening of Occupational Competencies with the Management of Public Service Quality at the Government headquarters Regional Huánuco, at 98.349%. Therefore, the hypothesis proposed in the research is accepted, demonstrating that there is a significant positive relationship between the variables studied.

ÍNDICE

ÍNDICE	vi
INTRODUCCION	viii
CAPÍTULO I.....	1
DESCRIPCION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION	1
1.1. Fundamentación del problema de investigación.....	1
1.2. Justificación	3
1.3. Importancia o propósito	4
1.4. Limitaciones.....	4
1.5. Formulación del problema de investigac. general y específicos	5
1.6. Formulación del objetivo general y específicos.....	5
1.7. Formulación de hipótesis general y específicos.....	6
1.8. Variables	6
1.9. Operacionalización de variables	6
1.10. Definición de términos operacionales	7
CAPÍTULO II	9
MARCO TEORICO.....	9
2.1. Antecedentes	9
2.2. Bases teóricas	15
2.3. Bases conceptuales.....	18
CAPÍTULO III.....	20
METODOLOGIA	20
3.1. Ambito	20
3.2. Población	20
3.3. Muestra	20
3.4. Nivel y tipo de estudio	21
3.5. Diseño de investigación	22
3.6. Técnicas e instrumentos	22
3.7. Validación y confiabilidad del instrumento.....	22
3.8. Procedimiento	23
3.9. Tabulación.....	23
CAPÍTULO IV.....	25
RESULTADOS Y DISCUSION	25
4.1. Análisis descriptivo	25

4.2.	Analisis inferencial y contrastacion de hipotesis	45
4.3.	Discusión de resultados	47
4.4.	Aporte de la investigacion.....	51

CONCLUSIONES	54
--------------------	----

RECOMENDACIONES	55
-----------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	56
---------------------------------	----

ANEXOS	57
--------------	----

- Anexo 01 Matriz de Consistencia

- Anexo 02 Instrumento (Encuesta)

- Anexo 03 Validacion de Expertos

NOTA BIOGRÁFICA

ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

AUTORIZA PARA PUBLIC. DE TESIS ELECT. DE POSGRADO

INTRODUCCIÓN

La investigación denominada **“El Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales y la Gestión de Calidad de Servicios Públicos en la Sede del Gobierno Regional Huánuco- año 2018”** se basa en las tendencias de desarrollo de capacidades, cómo lograr una alta calidad y coherencia en las capacitaciones ofertadas, cuáles son los impactos reales que éstas tienen en el desempeño de las instituciones y cómo se miden. De igual modo en la investigación se busca vislumbrar la situación actual en cada uno de ellos en cuanto a normas, instituciones, procesos y actores clave en la tarea de preparar a los gobiernos sub-nacionales y a sus funcionarios para ofrecer servicios de calidad a los ciudadanos en los territorios, teniendo en cuenta su diversidad, sus necesidades y potencialidades específicas. También en la parte de los resultados se observa las brechas y los retos comunes dentro del gobierno regional Huánuco, Además, esperamos que la investigación sea una fuente de información útil para todos aquellos actores, estudiantes que están empeñados en aportar al fortalecimiento de capacidades del sector público, específicamente a nivel de los gobiernos regionales.

Las condiciones actuales en las que se desenvuelven las organizaciones públicas, especialmente a nivel de gobiernos subnacionales, en ambientes cada vez más globalizado, generan mayores exigencias para ser más competitivos. Nosotros debemos de entenderlo este proceso como el conjunto de acciones consensuadas que son necesarias que el Estado lleve a cabo para que las organizaciones públicas puedan competir eficientemente, debe ser ejecutado de manera oportuna para que podamos enfrentar con éxito los retos que traen la apertura y los acuerdos comerciales internacionales que nuestro país viene impulsando decididamente. En términos generales la mejora de la competitividad de las organizaciones pasa fundamentalmente por que puedan acceder a insumos, materias primas y bienes de capital a precios internacionales; el costo de la mano de obra tenga niveles comparables con los países de la región que son nuestros competidores en el comercio mundial y no existan sobrecostos en la economía.

CAPITULO I

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema de investigación

Los Gobiernos Regionales tienen como finalidad esencial fomentar el desarrollo regional integral sostenible, promoviendo la inversión pública y privada, que permita garantizar el empleo, la salud, la educación, etc., así como el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de sus habitantes, de acuerdo a los planes y programas nacionales, regionales y locales de desarrollo, tal como lo señala la Ley de Orgánica de Gobiernos Regionales, Ley N° 27867, en su Artículo N° 4.

La actual Gestión del Gobierno Regional Huánuco, a pesar de las limitaciones, principalmente económicas y el insuficiente recurso humano en la Sede Central del Gobierno Regional Huánuco, viene impulsando el desarrollo regional, a través de la ejecución de proyectos estratégicos y promoción del empleo, siendo una de las prioridades, disminuir las grandes brechas socioeconómicas tanto de salud, educación, energía, saneamiento, etc., abarcando las once provincias de la Región.

La gestión, también está enmarcado en la reducción de los niveles de pobreza y extrema pobreza, priorizando a las áreas urbano marginales y rurales donde los niveles de este tipo son más altos.

La actual Gestión, viene desarrollando políticas públicas orientadas a fomentar el desarrollo de los distritos y provincias de la Región, que se refleja en la mejora de la infraestructura de salud, educación, transporte, saneamiento básico, etc., que a la par viene mejorando la calidad y condiciones de vida de la población.

Para tal fin, el Gobierno Regional Huánuco, no sólo viene ejecutando los proyectos con recursos del tesoro público, sino que, gracias a las gestiones del actual Gobierno, ha logrado captar recursos de otras

fuentes privadas, que permitirá la ejecución de grandes proyectos a nivel regional.

La principal política de la actual Gestión, es impulsar el desarrollo integral sostenible de la Región, promoviendo una Gestión eficiente y eficaz, y cuya política está orientada a lograr que, el Gobierno Regional Huánuco, sea una institución pública, moderna y descentralizada, líder en la conducción del desarrollo regional con enfoque humano y sostenible.

Actualmente existen problemas de pobreza total por línea de pobreza en la Región para es de 58.5% que está muy por encima del promedio nacional 31.3% en cuanto a la pobreza extrema es 32.6 que está muy por encima del promedio nacional 11,5%.

Los indicadores sociales en la Región Huánuco se configuran principalmente en relación a la Salud y la Educación, en vista de que estos dos sectores son los pilares fundamentales del desarrollo social, pero no sería posible el análisis si antes no se trata la situación demográfica en la Región, la misma que consideraremos en el Plan Estratégico Institucional.

La actual Gestión, la administración del Gobierno Regional Huánuco, a pesar de las limitaciones, principalmente económicas y el insuficiente recurso humano en la Sede Central del Gobierno Regional Huánuco, viene impulsando el desarrollo regional, a través de la ejecución de proyectos estratégicos y promoción del empleo, siendo una de las prioridades, disminuir las grandes brechas socioeconómicas tanto de salud, educación, energía, saneamiento, etc., abarcando las once provincias de la Región. La gestión, también está enmarcado en la reducción de los niveles de pobreza y extrema pobreza, priorizando a las áreas urbano marginales y rurales donde los niveles de este tipo son más altos.

La actual Gestión, viene desarrollando políticas públicas orientadas a fomentar el desarrollo de los distritos y provincias de la Región, que se refleja en la mejora de la infraestructura de salud, educación, transporte, saneamiento básico, etc., que a la par viene mejorando la calidad y condiciones de vida de la población.

Para tal fin, el Gobierno Regional Huánuco, no sólo viene ejecutando los proyectos con recursos del tesoro público, sino que, gracias a las gestiones del actual Gobierno, ha logrado captar recursos de otras fuentes privadas, que permitirá la ejecución de grandes proyectos a nivel regional.

Históricamente, informe censal y dato del INEI en cuanto a la tasa ocupado tuvo un incremento de 27,9 % (2004) a 30,0% (2008), con una tasa de desempleo que ha decrecido de 3,4% (2004) a 2,5% (2008); así mismo la tasa de subempleo tuvo una ligera caída de 68,7% (2004) á 67,5% (2008), y la tasa de ocupación creció ligeramente de 75,3% (2004) a 75,8% (2008).

Por otro lado, existen niveles de pobreza, las brechas de pobreza extrema, se redujo sorpresivamente de 27,2% a 8,9%, respectivamente, esto significa que un buen número de población están siendo pasados de la condición extremo pobre a pobre, según informe INEI-ENAH0 2001-2009. En el 2010, a la fecha no actualizada.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 es el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú. Establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país.

La Política de Modernización tiene por objetivo general orientar, articular e impulsar, en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública con resultados que impacten positivamente en el bienestar del ciudadano y en el desarrollo del país.

1.2 Justificación

Hurtado de Barrera, J. (2007) relata **“El “por qué” de la investigación constituye la justificación”**. Esto responde a nuestra **primera pregunta**: La investigación corresponde a la maestría con mención Gestión Pública para el Desarrollo Social, a consecuencia que dentro de los objetivos de investigación se ha propuesto plantear un proyecto para el Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales para optimizar

la Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco.

1.3 Importancia o Propósito

Es importante teóricamente la investigación nos permite generar nuevas concepciones y básicamente cuales son las nuevas tendencias del Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales en el entorno de la Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco, lógicamente está relacionado con los cambios en la gestión.

1.4 Limitaciones

1. Características de las muestras

Dentro de la población usuaria de la institución existen varios estratos, como son los técnicos, profesionales, proveedores y altos directivos, no se puede obtener una muestra homogénea debido a que no todos tienen conocimientos teóricos bien definidos a cerca de calidad de servicios, compendias entre otros necesarios.

2. Sesgo del sujeto.

Las respuestas que se obtendrán en una entrevista o encuesta dependerán del grado de conocimiento que tengan acerca de la calidad de servicio, evaluación por competencias o temas afines, por tratarse de un tema técnico, los únicos que cuentan con la información adecuada son profesionales y directivos de la institución.

3. Disposición por parte de los empleados en brindar información o disposición de tiempo por parte de ellos por sus ocupaciones laborales.

En muchas ocasiones, los empleados o directivos carecen de tiempo para poder a realizar la aplicación de las técnicas de recolección de información y datos, esto debido a la recarga laboral, o también a la propia idiosincrasia del servidor.

1.5 Formulación del problema de investigación general y específicos

Problema General:

¿De qué manera el Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales se relaciona con la Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco- año 2018?

Problemas Específicos:

- A1. ¿Cuáles son las características del Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales en la sede del Gobierno Regional Huánuco- año 2018?
- A.2. ¿Cuál son los niveles de Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco- año 2018?
- A.3. ¿Cuál es la situación real en que se encuentra el Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales en el entorno de la Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco- año 2018?

1.6 Formulación del objetivo general y específicos

Objetivo General:

Establecer de qué manera el Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales se relaciona con la Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco.

Objetivos Específicos:

- A1. Identificar las características del Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales en la sede del Gobierno Regional Huánuco.
- A.2. Identificar los niveles de Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco.
- A.3. Establecer lineamientos para el Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales con el objeto de optimizar la Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco.

1.7 Formulación de hipótesis general y específicos

Hipótesis General:

El Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales se relaciona significativamente con la Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco.

Hipótesis Específicos:

- A1. Existen características del Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales evaluadas en escalas superiores de la escala normal de evaluación en la sede del Gobierno Regional Huánuco.
- A.2. Los niveles de Gestión de Calidad de Servicio Públicos se encuentran evaluados en escalas superiores de la escala de evaluación en la sede del Gobierno Regional Huánuco.
- A.3. Los lineamientos para el Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales permiten positivamente optimizar la Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco.

1.8 Variables

Variable Independiente: Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales en la sede del Gobierno Regional Huánuco.

Variable Dependiente: Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco.

1.9 Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
INDEPENDIENTE Fortalecimiento de	Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de especialización en el área Nivel de competencia profesional
	Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de destreza Evaluación de habilidades

Competencias Ocupacionales	Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de resultados • Nivel de desempeño
	Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de eficiencia • Nivel de frecuencia en la Inspección periódica
DEPENDIENTE Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco.	Principios	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de comportamiento en el entorno laboral • Nivel de prácticas Responsabilidad en el servicio (DISCIPLINA)
	Modernización	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel tecnológico en Servicios Administrativos • Grado de celeridad en el Servicio Administrativo
	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción del Servicio Administrativo • Nivel de cumplimiento de resultados programados
	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de liderazgo de la dirección del personal para el cumplimiento de metas • Nivel de uso o manejo de estrategias
	Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de calidad de los beneficios laborales • Grado de seguridad laboral

1.10 Definición de términos operacionales

A. Calidad de servicio:

En el mundo de hoy de intensa competencia, la clave para tener ventajas competitivas sustentables yace en entregar alta calidad de servicios que resultará en clientes satisfechos (Shemwell et al., 1998). Así, la calidad de servicio es utilizada para diferenciar y agregar valor a ofertas de servicio y, como una manera de ganar ventajas competitivas (Burton 2002). Por lo tanto, no hay una pizca de duda acerca de la importancia de la calidad de servicio y satisfacción del cliente, como retos esenciales de los proveedores de servicio (Sureshchandar et al., 2002). De esta manera, uno de los retos que los administradores de servicios enfrentan hoy en día es cómo entregar servicios de alta calidad (Zeithaml et al., 1990; Parasuraman et al., 1994).

Además, estudios han demostrado que las firmas que ofrecen un servicio superior; obtienen participaciones de mercado más altas que sus rivales (Buzzel y Gale, 1987)

B. La Formación por Competencia:

La formación por competencia no es algo totalmente novedoso porque se plantea que en la historia de la formación profesional aparece con más o menos énfasis el término de competencia (Mertens, 2000; Zayas, 2000; Guerra, 2003). No obstante, muchos la consideran como una de las innovaciones educacionales más significativas de los últimos 50 años (Lluch, 1996).

La Formación Basada en Competencias (FBC) es también denominada Capacitación y se refiere a todos los actos o eventos formativos relacionados directa o indirectamente con el mejoramiento del desempeño en el trabajo y/o con el desarrollo profesional de la persona. (Mertens, 2000). Surge por la inercia de las empresas en la capacitación de sus trabajadores por diferentes causas, lo que influye en la introducción de un sistema de gestión por competencias con su consecuencia en los sistemas de formación. Esta nueva tendencia promueve una revalorización del aporte humano a la organización y a la búsqueda de la competitividad. De ahí que la aparición del concepto de competencia laboral nacido en la práctica productiva vaya calando cada vez más la esfera educativa de diferentes niveles.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

1. 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.

2. 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.

3. Un artículo científico presentan referido a las **COMPETENCIAS LABORALES**: Por Gilberto Rodríguez García: En Contribuciones a la Economía, enero 2007. Universidad de Guadalajara. Concluye que la razón que conduce a ampliar los saberes necesarios, la calificación tácita o informal, la movilización de conocimientos y saberes de muy diferente naturaleza, el conocimiento de procedimientos, el conocimiento experto y el conocimiento de gestión. Los primeros serían los saberes técnicos, más analíticos y conceptualizados con el uso de la informática; los segundos serían los que permiten realizar y transmitir el análisis de las situaciones a las que hay que hacer frente; los terceros se refieren a la capacidad de gestión de una situación. Para situar este tema debemos de particularizar y comenzar con lo que define una competencia humana como habilidad general... y en un segundo momento adelantar lo que el docente del bachillerato debe de poseer y demostrar en lo referente a las competencias para la docencia desde el enfoque que busca construir aprendizajes significativos.
4. En el mismo artículo científico referido a Competencia humana como habilidad general: La competencia humana general es el producto del dominio de conceptos, destrezas y actitudes; ser competente significa que la persona tiene el conocimiento declarativo (la información y conceptos), es decir, sabe lo que hace, por qué lo hace

y conoce el objeto sobre el que actúa. Ser competente también implica, tener la capacidad de ejecución, es decir el conocimiento procesal o las destrezas intelectuales y psicomotoras para en efecto llevar a cabo la ejecución sobre el objeto. Finalmente ser competente implica tener la actitud o disposición (conocimiento actitudinal) para querer hacer uso del conocimiento declarativo y procesal y actuar de manera que se considera correcta, (Villarini, 1996).

5. Según Bazdresch (1998) la competencia busca adquirir una capacidad, la cual se opone a la calificación, cuando esta sólo está orientada a la pericia material, al saber hacer. La competencia combina esa pericia con el comportamiento social. Por ejemplo, se puede considerar competencia la aptitud para trabajar en equipo, la capacidad de iniciativa y la de asumir riesgos. Las competencias no sólo se aprenden en la escuela; resultan también del empeño y desempeño del trabajador que por sus cualidades innatas o adquiridas subjetivas, combina los conocimientos teóricos y los prácticos que lo llevan a adquirir la capacidad de comunicarse, de trabajar con los demás, de afrontar y solucionar conflictos, de mejorar la aptitud para las relaciones interpersonales. Las competencias suponen cultivar cualidades humanas para adquirir, por ejemplo, capacidad de establecer y mantener relaciones estables y eficaces entre las personas. Competencia es algo más que una habilidad; es el dominio de procesos y métodos para aprender de la práctica, de la experiencia y de la intersubjetividad.
6. Moreno, (1998) encontró en la acepción más común que los términos capacidad, aptitud, competencia, destreza y habilidad son manejados como sinónimos; sin embargo, existe también el planteamiento de que entre estos conceptos hay una vinculación estrecha, más no una identidad. Se parte primero de comprender la aptitud como una disposición innata, como un potencial natural con el que cuenta la persona y que puede ser puesto en acción, que puede ejercerse, que puede ponerse en movimiento, se afirma

entonces que la aptitud es la "materia prima" a partir de la cual es posible el desarrollo de habilidades, pero se acepta que el punto de partida no es exactamente el mismo para todos los sujetos.

7. Significado laboral de competencia: Se destaca que el significado laboral de competencia como simple descripción de algo que debe ser capaz de hacer una persona que trabaje en una área laboral concreta y como una acción, conducta o resultado que la persona en cuestión debe poder realizar, se trata más bien de un punto de vista alternativo respecto del concepto de competencia, al considerar que el conocimiento, la comprensión de la situación, el discernimiento, la discriminación y la acción inteligente subyacen en la actuación y en la competencia; en otras palabras, la competencia supone transferencia, respuesta a situaciones nuevas, valores humanos puestos en práctica, conocimiento técnico inteligente y desarrollo de las habilidades que sustentan su logro, lo que podría ser un "conocimiento técnico inteligente".

En virtud de que recoge las cualidades profesionales como las sociales, la competencia laboral daría cuenta de una nueva estructuración de los asalariados que opera en dos sentidos: diferenciándolos de acuerdo con sus funciones y niveles de competencias y homogeneizándolos por objetivos y comportamientos comunes. En pocas palabras, la capacitación supondría movilidad de saberes y conocimientos a través del aprendizaje, tanto dentro como fuera del lugar de trabajo, en la vida ocupacional y fuera de ella. Las competencias reunidas de esta forma pueden ser calificadas en las siguientes categorías: a) el saber hacer, que comprende lo práctico, lo técnico y lo científico; su adquisición es formal y profesional; b) el saber ser, que incluye rasgos de personalidad y carácter, y c) el saber actuar, que permite la toma de decisiones y la intervención oportuna.

Las competencias aparecen primeramente relacionadas con los procesos productivos en las empresas, particularmente en el campo tecnológico, en donde el desarrollo del conocimiento ha sido muy

acelerado. Éste es el contexto en el que nacen las denominadas competencias laborales, concepto que presenta varias definiciones, entre las que sobresale aquella que las describe como la capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada (Iberfop-Oei, en Huerta, Pérez y Castellanos, 2000).

Desde la perspectiva de las competencias laborales se reconoce que las cualidades de las personas para desempeñarse productivamente en una situación de trabajo, no sólo dependen de las situaciones de aprendizaje escolar formal, sino también del aprendizaje derivado de la experiencia en situaciones concretas de trabajo. Por lo mismo, la propuesta se concreta en el establecimiento de las normas de competencia, estas son el referente y el criterio para comprobar la preparación de un individuo para un trabajo específico. Las normas de competencia se conciben como una expectativa de desempeño en el lugar de trabajo, referente con el cual es posible comparar un comportamiento esperado. De este modo, la norma constituye un patrón que permite establecer si un trabajador es competente o no, independientemente de la forma en que la competencia haya sido adquirida (Marín, 1995; Morfín, 1996)

8. Calificaciones, competencias y flexibilidad: La flexibilidad del trabajo implica la necesidad de ocupar a trabajadores en áreas diferentes en función de sus conocimientos y de acuerdo a la coyuntura a que se enfrente la empresa. La flexibilidad desempeña un papel central en la definición de la “nueva calificación” ya que se establece la necesidad, por un lado, de una gran flexibilidad en el empleo para hacer los ajustes cuantitativos necesarios con la mano de obra y, por el otro, de una gran flexibilidad laboral para hacer los ajustes cualitativos con los trabajadores y su actividad.

Algunos autores dan cuenta de esa transición en los mercados laborales hacia la flexibilidad laboral. Zapata (1998) explica que durante los años setentas nuestro país mantenía un modelo de

industrialización por sustitución de importaciones, es decir, se producía para los mercados locales, sin tomar en cuenta los parámetros de calidad y productividad. Y que no fue sino hasta la siguiente década al iniciar la crisis económica y la baja en los precios del petróleo, cuando se planteó un nuevo modelo de industrialización orientado a las exportaciones, que daba mayor importancia al mercado internacional.

Lo que ocasionó la competencia extranjera para las empresas mexicanas, además de la que se daba al interior de cada uno de los sectores; las fábricas aplicaron nuevas estrategias, como recortar costos y mejorar su producción, para ser competitivas en el nuevo mercado exterior. Fue entonces cuando las filosofías japonesas de la organización del trabajo empezaron a incidir en la nueva estructura industrial de México, ya que la experiencia japonesa había logrado una producción que se basaba en el olvido de las viejas y tradicionales formas jerárquicas de una empresa y la creación de equipos multidisciplinarios que trabajaban conjuntamente en los puntos de producción.

9. La universidad de Chile, en la facultad de economía y negocios. Escuela de economía y administración, en una investigación denominada: Factores De Satisfacción e Insatisfacción E La Banca Por Internet En Chile, presentado por Guía Dr. Eduardo Torres Moraga y los autores: Cristóbal Guzmán Contreras y Claudia Vega Kaltwasser, concluyen que: En la categoría Calidad de servicios bancarios se encuentra la dimensión Atributos del servicio; mientras que la categoría Calidad de servicio al cliente presenta las dimensiones Capacidad de respuesta, Tarifas del servicio, Promesas del servicio, Comunicación y Eventos inesperados para el cliente; para Calidad de sistemas en línea las dimensiones encontradas fueron Información actualizada de su cuenta, Funcionamiento página Web, Diseño página Web, Seguridad y Funcionamiento del servicio en línea; y por último para la categoría Gestalt se tiene como dimensión única la Evaluación Gestalt.

2.2 Bases Teóricas

1. Formación por Competencias.

Según Mertens, (2000) la Formación por competencias no es solo incorporar la dimensión de aplicación de conocimientos y habilidades, sino que se corresponda con las necesidades estratégicas de la empresa en todos los sentidos.

Como una de sus dimensiones fundamentales está la identificación de competencias. Existen enfoques, con una base epistemológica y psicológica diferente. Como quiera que se vea el problema, la competencia no puede separarse del sujeto que la posee o que la demuestra. De ahí que sea una cuestión no resuelta la aclaración de su lugar en la persona, su génesis y adquisición.

2. Integración de las Competencia:

Está integrada por diferentes elementos, uno de los cuales está referido a las acciones o procedimientos de la actividad profesional o laboral. Sus elementos componentes son de diferente carácter. Funciona de manera integral, por lo que supone una estructura. Está condicionada por su relación con la actividad laboral específica. Su funcionamiento holístico e integral lleva a que sea vista como una capacidad. Relaciona la teoría y la práctica.

3. El Capital Humano:

Theodore W. Schultz: El concepto capital ha mostrado durante mucho tiempo acusados rasgos materialistas, evidentes en el predominio del capital material dentro del pensamiento económico. La base lógica de un concepto del capital que abarque todos sus aspectos, entre los cuales se encuentra el capital humano, la estableció Irving Fisher(1906). Pero la atención de la economía sobre este tema se centra en los bienes de producción, especialmente en las estructuras, equipo y existencias, prestando escasa o ninguna atención a las capacidades humanas, aun cuando los recursos humanos sean con mucho la fuente más importante de flujos de renta. Capacidades

Heredadas y Adquiridas. El filósofo economista Adam Smith consideró atrevidamente todas las capacidades útiles de los habitantes de un país, heredadas o adquiridas, como parte del capital. No obstante, estos dos tipos de capacidades difieren de modo importante en la formación del capital humano. Las capacidades heredadas de una población son análogas a las propiedades originadas de la tierra en el sentido de que son "dadas por la naturaleza" en cualquier periodo de tiempo significativo para el análisis económico. Las variaciones genéticas que podrían afectar a la distribución y nivel de estas capacidades se producen con tanta lentitud que no tienen importancia para el análisis económico. La distribución y nivel de las capacidades adquiridas pueden alterarse de modo esencial durante un periodo de tiempo significativo para el análisis económico. Desde el punto de vista histórico, se han alterado profundamente en países que han desarrollado una economía moderna. En este sentido, la diferencia entre países pobres y ricos, retrasados o modernos, si que es grande, siendo el nivel de las capacidades adquiridas con valor económico muy elevado en unos pocos países mientras se mantienen extremadamente bajo en la mayoría.

4. Capacidad empresarial:

Al igual que la inteligencia, la capacidad empresarial es uno de los atributos generales de los seres humanos. La conducta que se observa como respuesta a cambios en las condiciones económicas, indica que la mayoría de los adultos lleva a cabo lo que aquí se denomina actividad empresarial. Los agentes económicos, rompen la rutina y proceden a redistribuir su propio tiempo y sus otros recursos cuando perciben que vale la pena hacerlo. En ello, las aptitudes innatas y adquiridas, son importantes para el restablecimiento del equilibrio. Estudios calificados demuestran efectos mensurables y positivos de la experiencia, el entrenamiento, los estudios y el estado de salud de las personas, sobre las aptitudes examinadas. Existen pocas proposiciones económicas que sean tan válidas desde el punto de vista empírico, como aquella

que establece que la capacidad empresarial de los granjeros aumenta gracias a la educación. Los procesos de

5. Calidad en el servicio: Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances. La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas.

6. La gestión de Calidad: La gestión de la calidad de los servicios es un tema que va cobrando fuerzas de manera extraordinaria, cada día aumenta el número de empresas que buscan la excelencia y la competitividad a través de esta vía. Para lograr una mejor calidad, debemos partir primeramente del concepto de calidad: Calidad: No es más que los requisitos que impone la sociedad a nuestros servicios y cuya finalidad debe ser la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de nuestros clientes y de nuestra organización. La calidad es lo que el cliente percibe como tal y está dispuesto a pagar por ello, no es un atributo añadido sino que tiene que formar partes de los servicios desde su origen en cada uno de los contactos y percepciones que tiene el cliente con nuestra empresa. Las personas son la clave, el elemento principal porque constituyen el origen, el medio y el fin para hacer, ofrecer y evaluar la calidad. La calidad será medida por los clientes en función de las conductas, actitudes y aptitudes, de las personas con las que se trata, o sea, cada "momento de verdad" es fundamental en la percepción de la calidad que se forman los clientes. Un elemento que tiene fundamental importancia en la percepción de la calidad es el diseño, porque permite configurar el servicio, en sus

formas y funciones y en todas las características que proporcionen la imagen real del servicio al cliente, este diseño sirve para lograr los objetivos estratégicos, donde se logre motivar y crear habilidades en los trabajadores y que este a su vez utilice criterios funcionales y técnicos para juzgar la calidad de los servicios. Un papel importante juegan los especialistas del marketing, que deben crear diferenciación competitiva, ofrecer servicios de gran calidad y encontrar el camino correcto para incrementar la productividad, a través de las 4 P, para satisfacer las necesidades de los consumidores, si el mix del marketing está bien gestionado los clientes lo perciben como buena calidad del servicio, por lo que el mix de marketing y la calidad son dos rectas paralelas, que tiene la misma dirección (ambas tienen como objetivo la satisfacción de las necesidades, deseos y expectativas de los clientes). Precisamente el objetivo de nuestro trabajo es realizar un diagnóstico de la calidad de servicios que permita a la sucursal conocer los factores que la afectan y las necesidades y expectativas de los clientes.

2.3 Bases conceptuales

1. La Gestión por Competencias pasa a transformarse en un canal continuo de comunicación entre los trabajadores y la empresa; es ahora cuando la empresa comienza a involucrar las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerle un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad de cada trabajador.

2. El capital humano y la gestión por competencias

- Capital: cantidad de dinero o valor que produce interés o utilidad. Elemento o factor de la producción formado por la riqueza acumulada que en cualquier aspecto se destina de nuevo a aquella unión del trabajo y de los agentes naturales.
- Humano: relativo al hombre o propio de él.
- Gestión: efectuar acciones para el logro de objetivo.
- Competencia: aptitud; cualidad que hace que la persona sea apta para un fin. Suficiencia o idoneidad para obtener y ejercer un empleo.

Idóneo, capaz, hábil o propósito para una cosa. Capacidad y disposición para el buen de desempeño.

3. Resistencia al cambio: Es una conducta natural del ser humano ante cada situación de cambio, ante cada propuesta diferente, ante todo aquello que dista de alguna medida de nuestro esquema de pensamiento y acción vigente. La persona empieza por resistir aquello nuevo que lo descoloca o molesta y si no revierte esa actitud en ese punto pasa a resistirse.

4. ¿Qué es el desarrollo de la capacidad?

“El desarrollo de la capacidad es el proceso mediante el cual los individuos, grupos, organizaciones, instituciones y sociedades incrementan sus habilidades para realizar funciones esenciales, resolver problemas, definir y lograr objetivos y entender y responder a sus necesidades de desarrollo en un contexto amplio y de manera sostenible.” (PNUD, 1997).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 **Ámbito.**

En la obra Metodología de la Investigación de Hernández Sampieri (et al) 5ta edición, caracteriza los niveles, tipos, diseños de investigación, tomando en cuenta esto, el ámbito de acción es en el departamento de Huánuco, específicamente en la **Sede del Gobierno Regional Huánuco.**

3.2 **Población**

CUADRO N° 01

CAPITAL HUMANO DEL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO

DESCRIPCIÓN		N° DE PERSONAL
<i>01</i>	<i>Presidente</i>	<i>01</i>
<i>02</i>	<i>Vicepresidente</i>	<i>01</i>
<i>03</i>	<i>Consejeros Regionales</i>	<i>13</i>
<i>04</i>	<i>Gerentes Regionales</i>	<i>06</i>
<i>04</i>	<i>Servidores</i>	<i>335</i>
TOTAL		356

Fuente: ORH; Elaboración: SGPEE- Régimen Laboral N.º 276

3.3 **Muestra**

La Muestra de trabajo EN EL CASO MUY ESPECIAL y por decisión del investigador y de manera intencional, por ser accesible es no

probabilístico, por ser finita de tal modo la fórmula es la siguiente:

Donde $N = n$.

CUADRO Nº 02

DESCRIPCIÓN		Nº DE PERSONAL
01	Presidente	01
02	Vicepresidente	01
03	Consejeros Regionales	13
04	Gerentes Regionales	06
04	Servidores	335
TOTAL		356

Fuente: ORH; Elaboración Propia

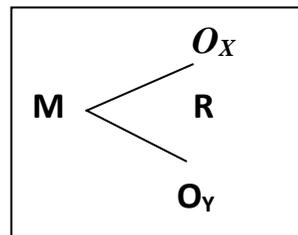
3.4 Nivel y tipo de estudio

La presente investigación se caracteriza por ser de **nivel correlacional**, en el sentido que establece la relación de las variables Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales y la Gestión de Calidad de Servicios Públicos en la Sede Central del Gobierno Regional Huánuco.

En cuanto al tipo, por su orientación: Es una **investigación aplicada** porque permitió lograr un nuevo conocimiento respecto a la relación que existe entre el Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales en el entorno con la Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco.

3.5 Diseño de investigación

El diseño metodológico utilizado en la presente investigación es de correlación; su grafica es la siguiente:



En este esquema M es la muestra en la que se utilizó en el estudio y los sub – índices X, Y en cada O, nos indican las observaciones obtenidas en cada una de las dos variables distintas del presente caso. Finalmente, la (R) hace mención a la posible relación existente entre las variables en estudio. Es decir, el Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales se relaciona significativamente con la Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco.

3.6 Técnicas e instrumentos

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, y como instrumento el cuestionario de manera equilibrada de tal modo que permitió ser caracterizando las variables Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales en el entorno con la Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco.

Dicha escala de valores de 1 a 5 considerando 1 como Pésimo (a) o muy deficiente, hasta 5 para las categorías: Excelente, exitoso o sobresaliente, conocida como la Escala de Likert.

3.7 Validación y confiabilidad del instrumento

Se sometió a juicio de experto adjunto en anexos

No	PUNTUACIÓN DE EXPERTO							VAL. (SI/NO)
	EXPERTOS	0-20	20-40	40-60	60-80	80-100	SUM	
1	Experto 1- ANEXOS					90	90	
2	Experto 2- ANEXOS				80		80	
3	Experto 3- ANEXOS					85	85	
	PROMEDIO						85	SI

Se cuenta validada el instrumento respectivo.

3.8 Procedimiento

En el procesamiento de la información y para la prueba de hipótesis, se utilizó la prueba de ajuste de correlación de variables, conjuntamente con la prueba de chí cuadrado, en relación al chí crítico, teniendo en cuenta las recomendaciones de la obra Metodología de la Investigación de Hernández Sampieri (et al) 5ta edición, caracteriza los niveles, tipos, diseños de investigación, tomando en cuenta esto, se procesaron mediante la tabulación tradicional, o por conteo directo luego de ser aplicado el instrumento respectivamente, luego se trabajó con el Excel, haciendo uso de la estadística descriptiva, su presentación en cuadros y gráficos.

3.9 Tabulación:

Estrategias de Recolección de Datos: Se utilizó un conjunto de métodos entre ellos tenemos:

Estrategias para el Procesamiento de Datos.

Los datos se procesaron en función a los indicadores, usando las técnicas de la estadística y la presentación de los mismos mediante cuadros y gráficos. Para la prueba de hipótesis se aplicará la prueba de bondad Ji-cuadrada. Es decir, demostrar que el Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales se relaciona significativamente con la Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco.

Estrategias para el Análisis e Interpretación de datos.

Se analizaron teniendo en cuenta la realidad en función a los resultados obtenido en las encuestas, comparando con las nuevas teorías, otros estudios y las posiciones personales, de tal manera esto nos conllevara a revisar minuciosamente los datos y categorizar los resultados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis descriptivo

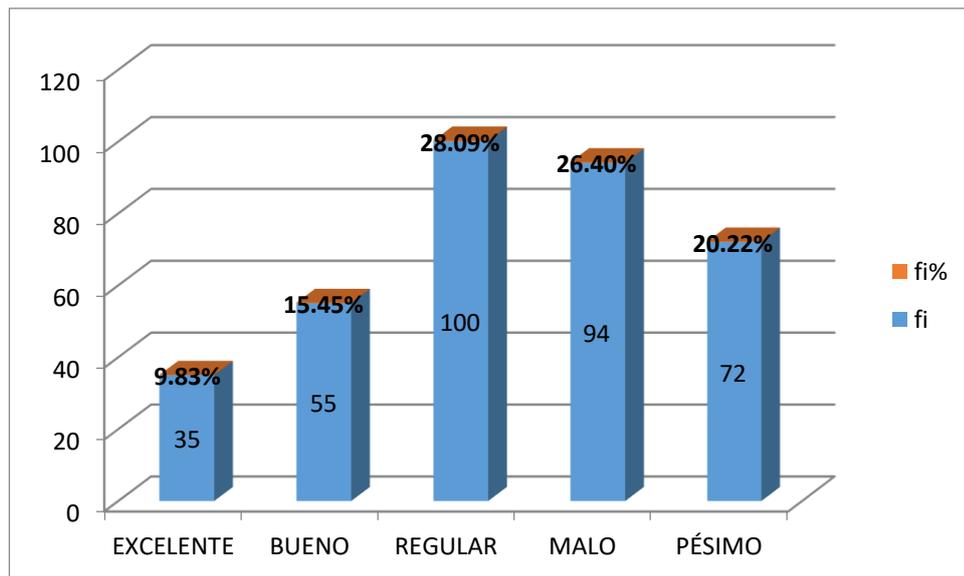
CUADRO 1.

NIVEL DE ESPECIALIZACIÓN EN EL ÁREA

	fi	fi%
EXCELENTE	35	9.83%
BUENO	55	15.45%
REGULAR	100	28.09%
MALO	94	26.40%
PÉSIMO	72	20.22%
TOTAL	356	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 1. Nivel de especialización en el área



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

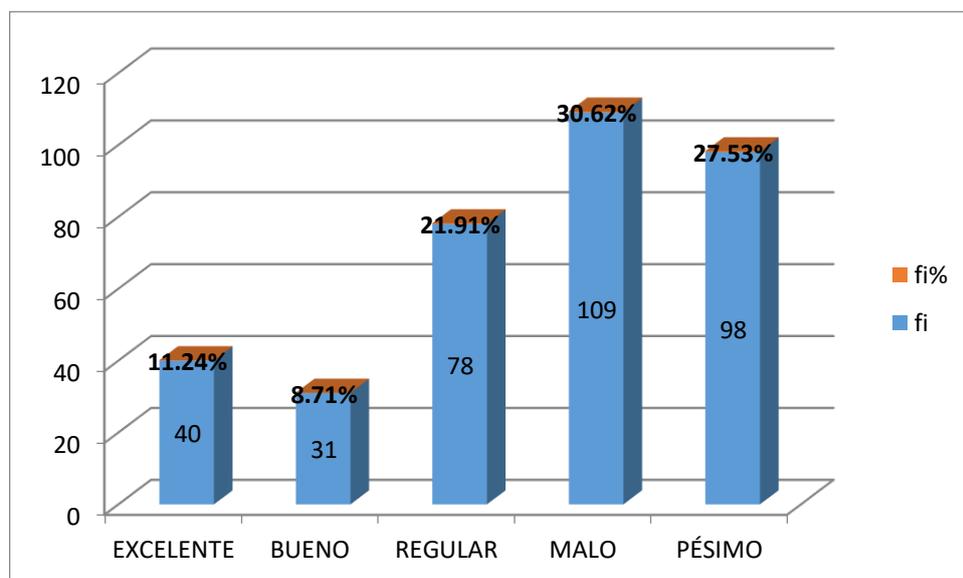
En el cuadro N° 1 y gráfico N° 1 se observa de 356 personal encuestados, el 9.83% (35) del personal consideran que el Nivel de especialización en el área es excelente, 15.45% (55) es bueno, 28.09% (100) es regular, 26.40% (94) es malo y el 20.22% (72) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Nivel de especialización en el área es regular.

CUADRO 2.
NIVEL DE COMPETENCIA PROFESIONAL

	fi	fi%
EXCELENTE	40	11.24%
BUENO	31	8.71%
REGULAR	78	21.91%
MALO	109	30.62%
PÉSIMO	98	27.53%
TOTAL	356	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 2. Nivel de competencia profesional



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

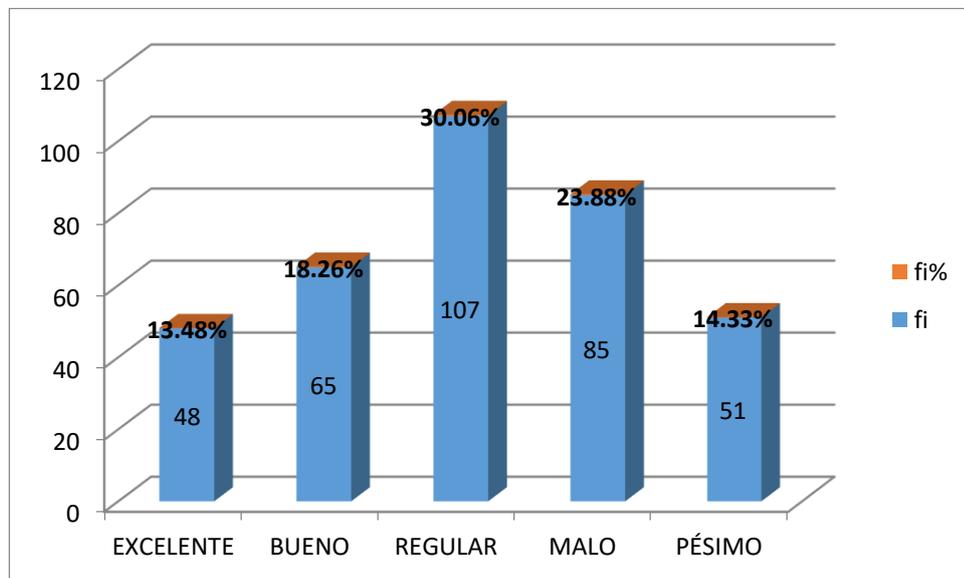
En el cuadro N° 2 y gráfico N° 2 se observa de 356 personal encuestados, el 11.24% (40) del personal consideran que el Nivel de competencia profesional es excelente, 8.71% (31) es bueno, 21.91% (78) es regular, 30.62% (109) es malo y el 27.53% (98) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Nivel de competencia profesional en el área es malo.

CUADRO 3.
NIVEL DE DESTREZA

	fi	fi%
EXCELENTE	48	13.48%
BUENO	65	18.26%
REGULAR	107	30.06%
MALO	85	23.88%
PÉSIMO	51	14.33%
TOTAL	356	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 3. Nivel de destreza



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

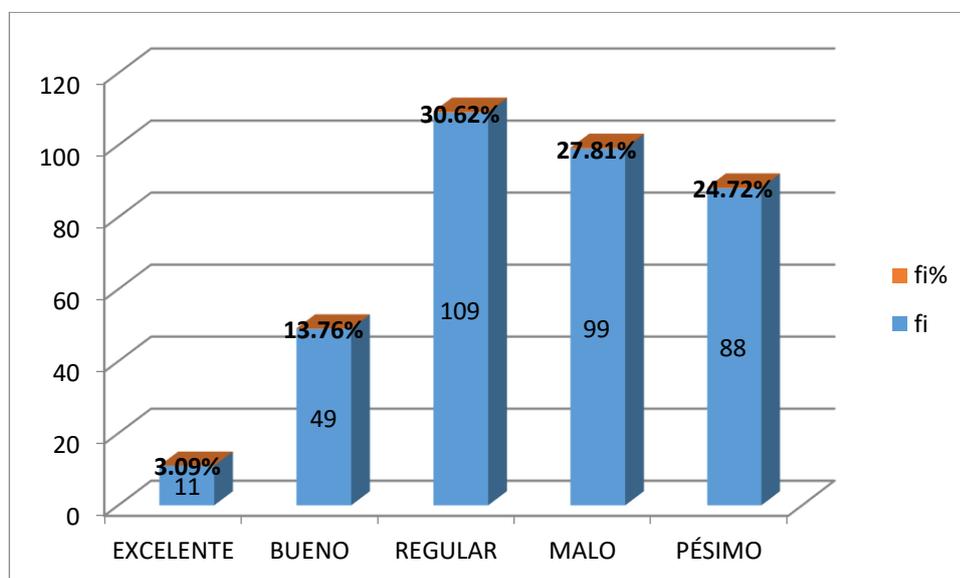
En el cuadro N° 3 y gráfico N° 3 se observa de 356 personal encuestados, el 13.48% (48) del personal consideran que el Nivel de destreza es excelente, 18.26% (65) es bueno, 30.06% (107) es regular, 23.88% (85) es malo y el 14.33% (51) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Nivel de destreza es regular.

**CUADRO 4.
EVALUACIÓN DE HABILIDADES**

	fi	fi%
EXCELENTE	11	3.09%
BUENO	49	13.76%
REGULAR	109	30.62%
MALO	99	27.81%
PÉSIMO	88	24.72%
TOTAL	356	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 4. Evaluación de habilidades



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

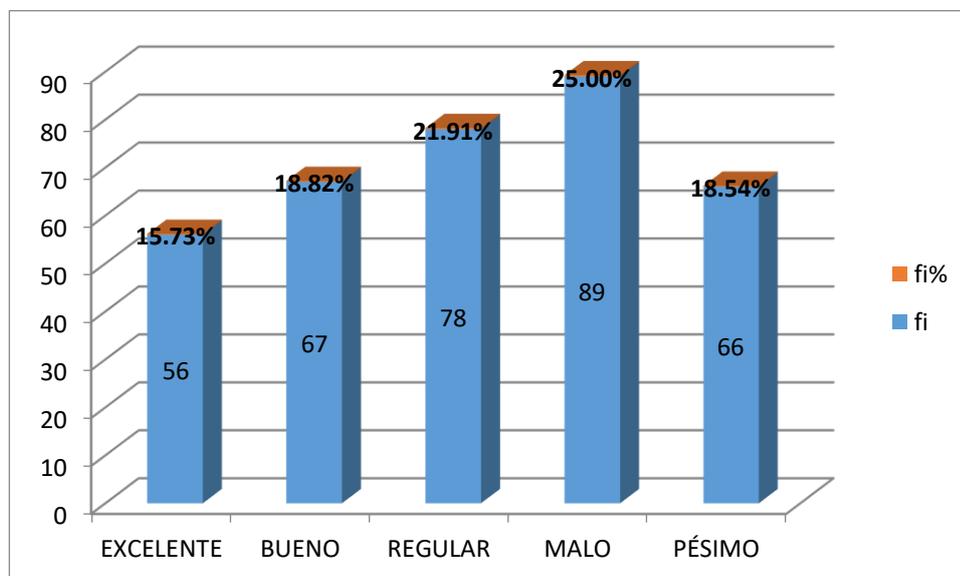
En el cuadro N° 4 y gráfico N° 4 se observa de 356 personal encuestados, el 3.09% (11) del personal consideran que el Evaluación de habilidades es excelente, 13.76% (49) es bueno, 30.62% (109) es regular, 27.81% (99) es malo y el 24.72% (88) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que la Evaluación de habilidades es regular.

CUADRO 5.
GRADO DE RESULTADOS

	fi	fi%
EXCELENTE	56	15.73%
BUENO	67	18.82%
REGULAR	78	21.91%
MALO	89	25.00%
PÉSIMO	66	18.54%
TOTAL	356	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 5. Grado de resultados



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

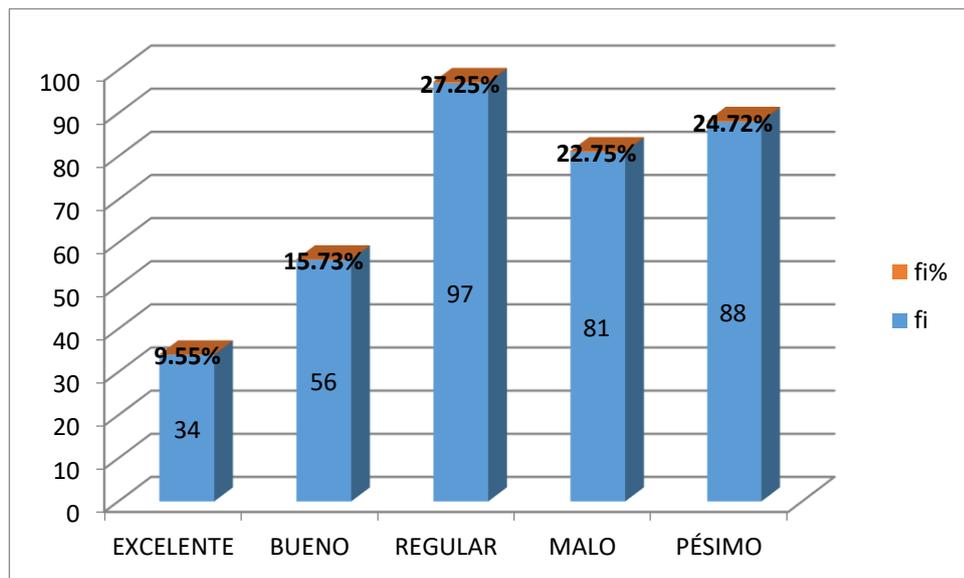
En el cuadro N° 5 y gráfico N° 5 se observa de 356 personal encuestados, el 15.73% (56) del personal consideran que el Grado de resultados es excelente, 18.82% (67) es bueno, 21.91% (78) es regular, 25.00% (89) es malo y el 18.54% (66) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que la Grado de resultados es malo.

CUADRO 6.
NIVEL DE DESEMPEÑO

	fi	fi%
EXCELENTE	34	9.55%
BUENO	56	15.73%
REGULAR	97	27.25%
MALO	81	22.75%
PÉSIMO	88	24.72%
TOTAL	356	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 6. Nivel de desempeño



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

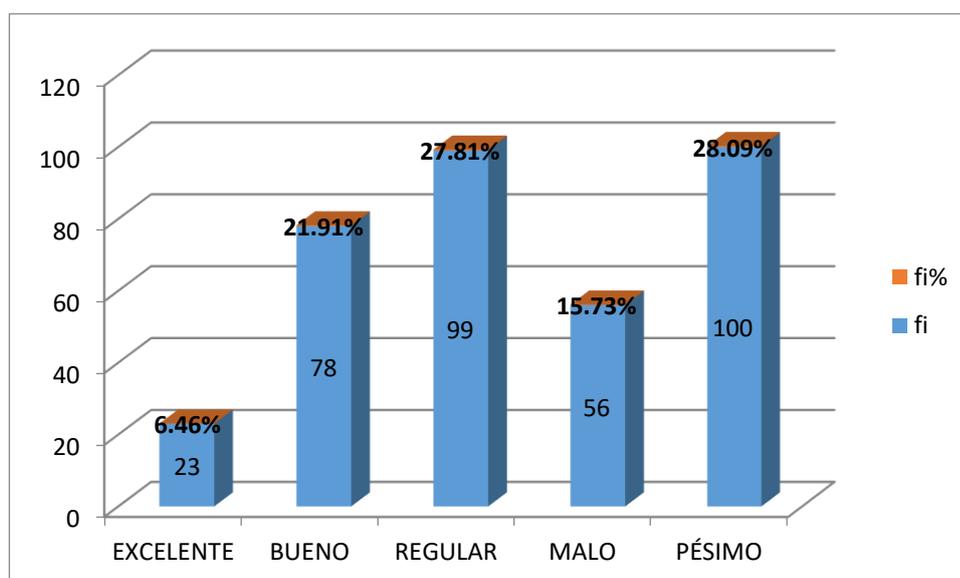
En el cuadro N° 6 y gráfico N° 6 se observa de 356 personal encuestados, el 9.55% (34) del personal consideran que el Nivel de desempeño es excelente, 15.73% (56) es bueno, 27.25% (97) es regular, 22.75% (81) es malo y el 24.72% (88) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que la Nivel de desempeño es regular.

CUADRO 7.
GRADO DE EFICIENCIA

	fi	fi%
EXCELENTE	23	6.46%
BUENO	78	21.91%
REGULAR	99	27.81%
MALO	56	15.73%
PÉSIMO	100	28.09%
TOTAL	356	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 7. Grado de eficiencia



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

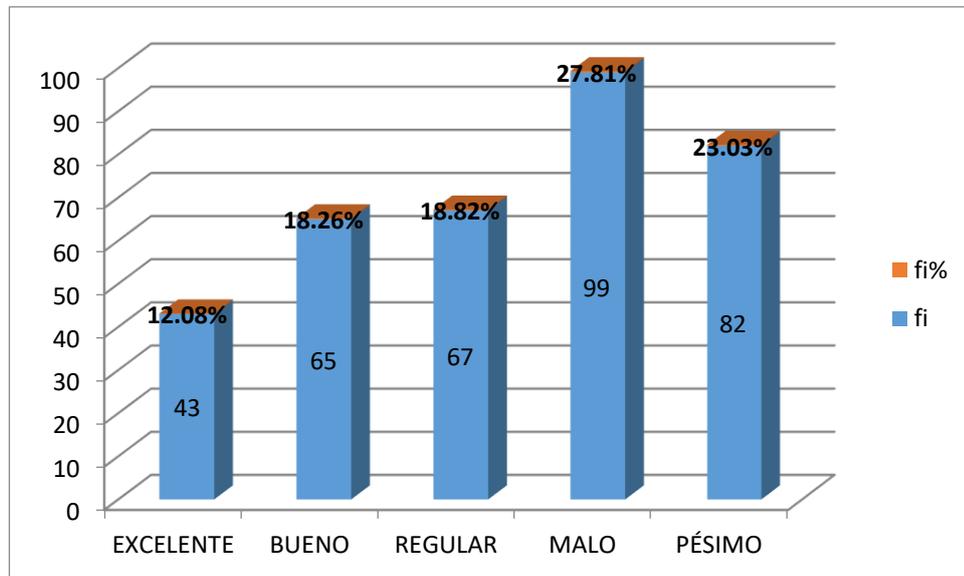
En el cuadro N° 7 y gráfico N° 7 se observa de 356 personal encuestados, el 6.46% (23) del personal consideran que el Grado de eficiencia es excelente, 21.91% (78) es bueno, 27.81% (99) es regular, 15.73% (56) es malo y el 28.09% (100) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Nivel de desempeño es pésimo.

CUADRO 8.
NIVEL DE FRECUENCIA EN LA INSPECCIÓN PERIÓDICA

	fi	fi%
EXCELENTE	43	12.08%
BUENO	65	18.26%
REGULAR	67	18.82%
MALO	99	27.81%
PÉSIMO	82	23.03%
TOTAL	356	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 8. Nivel de frecuencia en la Inspección periódica



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

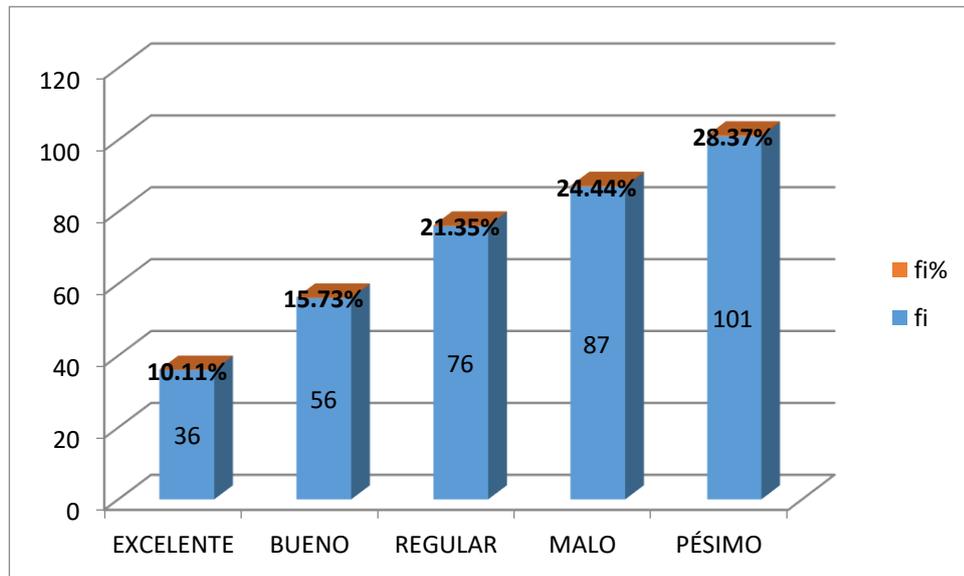
En el cuadro N° 8 y gráfico N° 8 se observa de 356 personal encuestados, el 12.08% (43) del personal consideran que el Nivel de frecuencia en la Inspección periódica es excelente, 18.26% (65) es bueno, 18.82% (67) es regular, 27.81% (99) es malo y el 23.03% (82) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que Nivel de frecuencia en la Inspección periódica es malo.

CUADRO 9.
EN TÉRMINOS GENERALES FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS
OCUPACIONALES

	fi	fi%
EXCELENTE	36	10.11%
BUENO	56	15.73%
REGULAR	76	21.35%
MALO	87	24.44%
PÉSIMO	101	28.37%
TOTAL	356	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 9. En términos generales Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

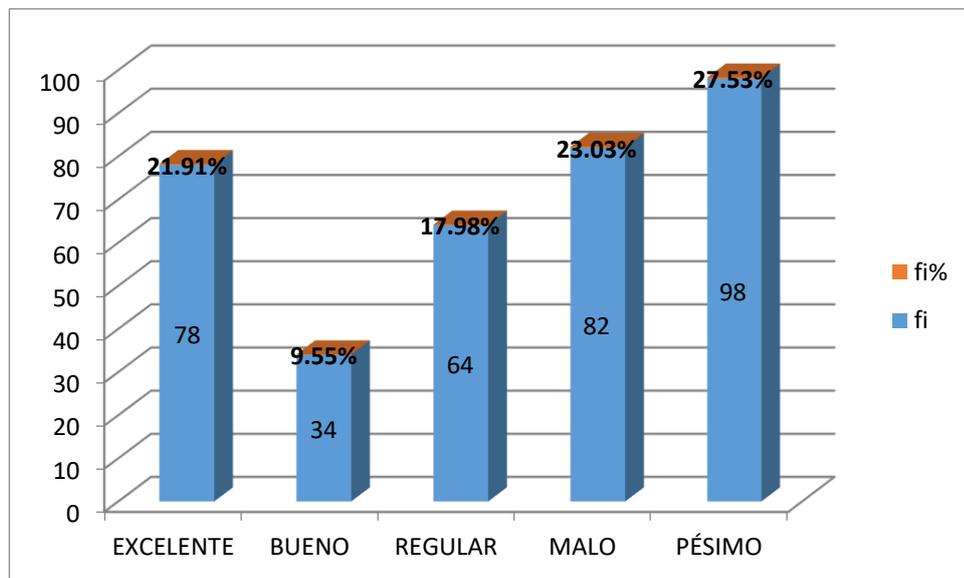
En el cuadro N° 9 y gráfico N° 9 se observa de 356 personal encuestados, el 10.11% (36) del personal consideran que En términos generales Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales es excelente, 15.73% (56) es bueno, 21.35% (76) es regular, 24.44% (87) es malo y el 28.37% (101) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que En términos generales Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales es pésimo.

CUADRO 10.
NIVEL DE COMPORTAMIENTO EN EL ENTORNO LABORAL

	fi	fi%
EXCELENTE	78	21.91%
BUENO	34	9.55%
REGULAR	64	17.98%
MALO	82	23.03%
PÉSIMO	98	27.53%
TOTAL	356	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 10. Nivel de comportamiento en el entorno laboral



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

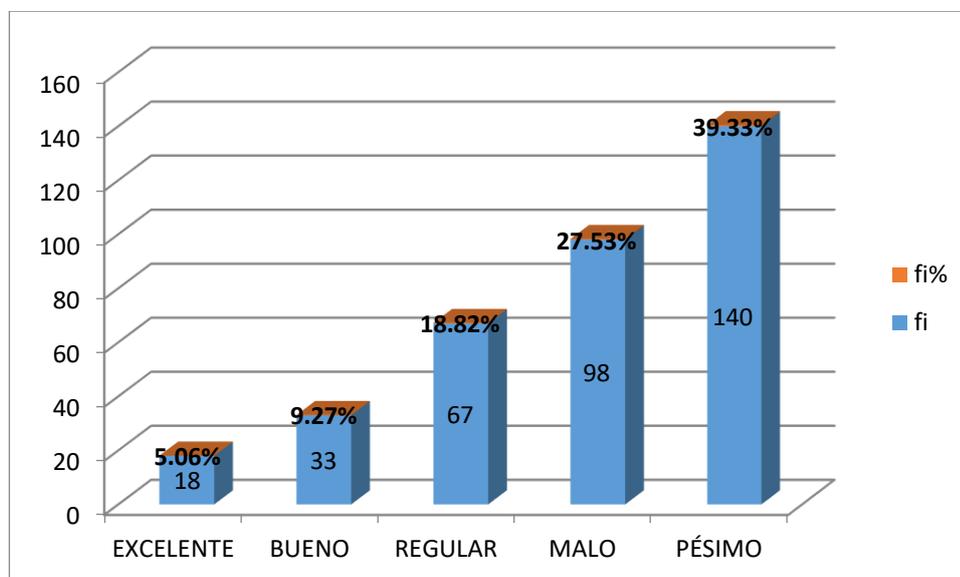
En el cuadro N° 10 y gráfico N° 10 se observa de 356 personal encuestados, el 21.91% (78) del personal consideran que el Nivel de comportamiento en el entorno laborales es excelente, 9.55% (34) es bueno, 17.98% (64) es regular, 23.03% (82) es malo y el 27.53% (98) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Nivel de comportamiento en el entorno laboral es pésimo.

CUADRO 11.
NIVEL DE PRÁCTICAS RESPONSABILIDAD EN EL SERVICIO

	fi	fi%
EXCELENTE	18	5.06%
BUENO	33	9.27%
REGULAR	67	18.82%
MALO	98	27.53%
PÉSIMO	140	39.33%
TOTAL	356	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 11. Nivel de prácticas Responsabilidad en el servicio (DISCIPLINA)



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

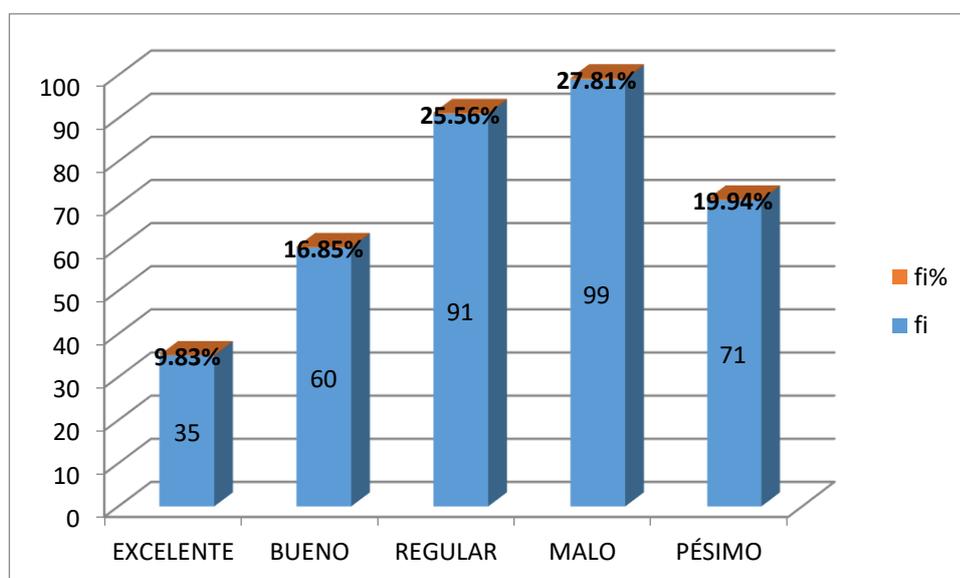
En el cuadro N° 11 y gráfico N° 11 se observa de 356 personal encuestados, el 5.06% (18) del personal consideran que el Nivel de prácticas Responsabilidad en el servicio (DISCIPLINA) es excelente, 9.27% (33) es bueno, 18.82% (67) es regular, 27.53% (98) es malo y el 39.33% (140) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Nivel de prácticas Responsabilidad en el servicio (DISCIPLINA) es pésimo.

CUADRO 12.
NIVEL TECNOLÓGICO EN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

	fi	fi%
EXCELENTE	35	9.83%
BUENO	60	16.85%
REGULAR	91	25.56%
MALO	99	27.81%
PÉSIMO	71	19.94%
TOTAL	356	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 12. Nivel tecnológico en Servicios Administrativos



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

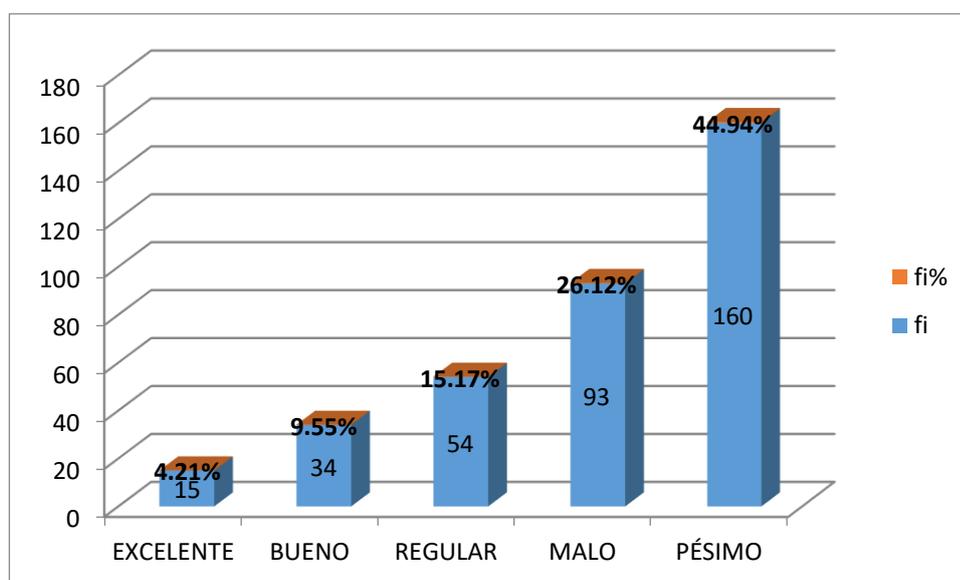
En el cuadro N° 12 y gráfico N° 12 se observa de 356 personal encuestados, el 9.83% (35) del personal consideran que el Nivel tecnológico en Servicios Administrativos es excelente, 16.85% (60) es bueno, 25.56% (91) es regular, 27.81% (99) es malo y el 19.94% (71) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Nivel tecnológico en Servicios Administrativos es malo.

CUADRO 13.
GRADO DE CELERIDAD EN EL SERVICIO ADMINISTRATIVO

	fi	fi%
EXCELENTE	15	4.21%
BUENO	34	9.55%
REGULAR	54	15.17%
MALO	93	26.12%
PÉSIMO	160	44.94%
TOTAL	356	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 13. Grado de celeridad en Servicios Administrativos



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

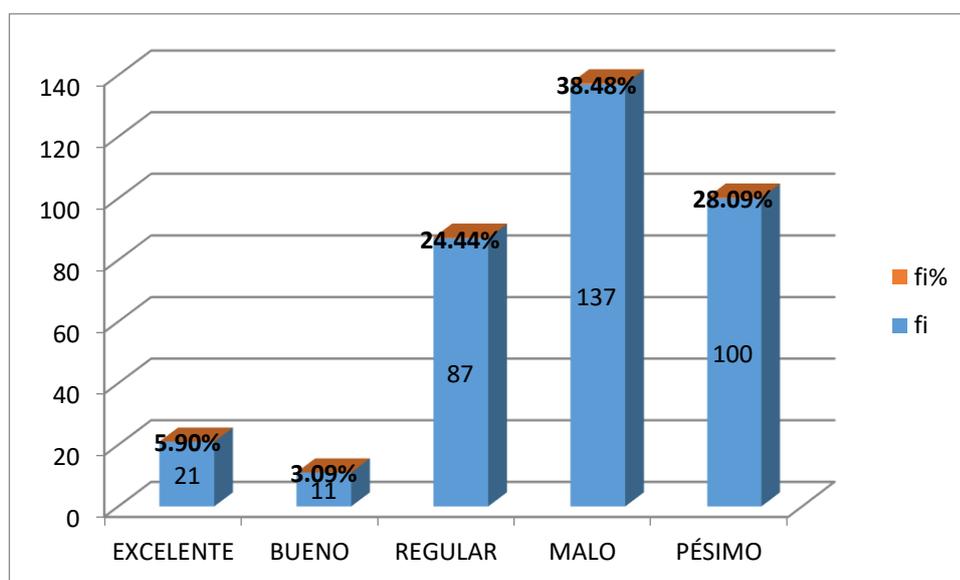
En el cuadro N° 13 y gráfico N° 13 se observa de 356 personal encuestados, el 4.21% (15) del personal consideran que el Grado de celeridad en el Servicio Administrativo es excelente, 9.55% (34) es bueno, 15.17% (54) es regular, 26.12% (93) es malo y el 44.94% (160) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Grado de celeridad en el Servicio Administrativo es pésimo.

CUADRO 14.
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO

	fi	fi%
EXCELENTE	21	5.90%
BUENO	11	3.09%
REGULAR	87	24.44%
MALO	137	38.48%
PÉSIMO	100	28.09%
TOTAL	356	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 14. Nivel de satisfacción del Servicio Administrativo



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

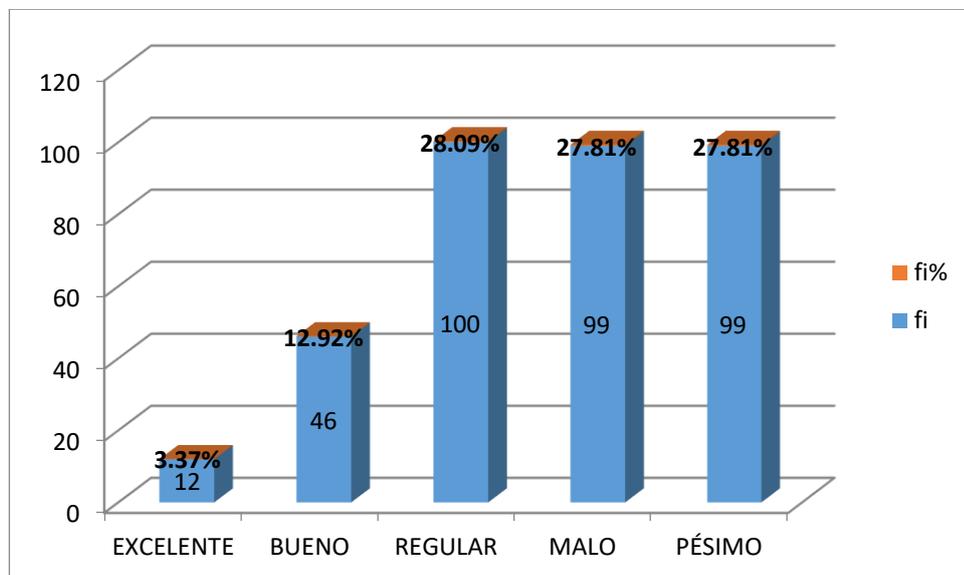
En el cuadro N° 14 y gráfico N° 14 se observa de 356 personal encuestados, el 5.90% (21) del personal consideran que el Nivel de satisfacción del Servicio Administrativo es excelente, 3.09% (11) es bueno, 24.44% (87) es regular, 38.48% (137) es malo y el 28.09% (100) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Nivel de satisfacción del Servicio Administrativo es malo.

CUADRO 15.
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE RESULTADOS PROGRAMADOS

	fi	fi%
EXCELENTE	12	3.37%
BUENO	46	12.92%
REGULAR	100	28.09%
MALO	99	27.81%
PÉSIMO	99	27.81%
TOTAL	356	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 15. Nivel de cumplimiento de resultados programados



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

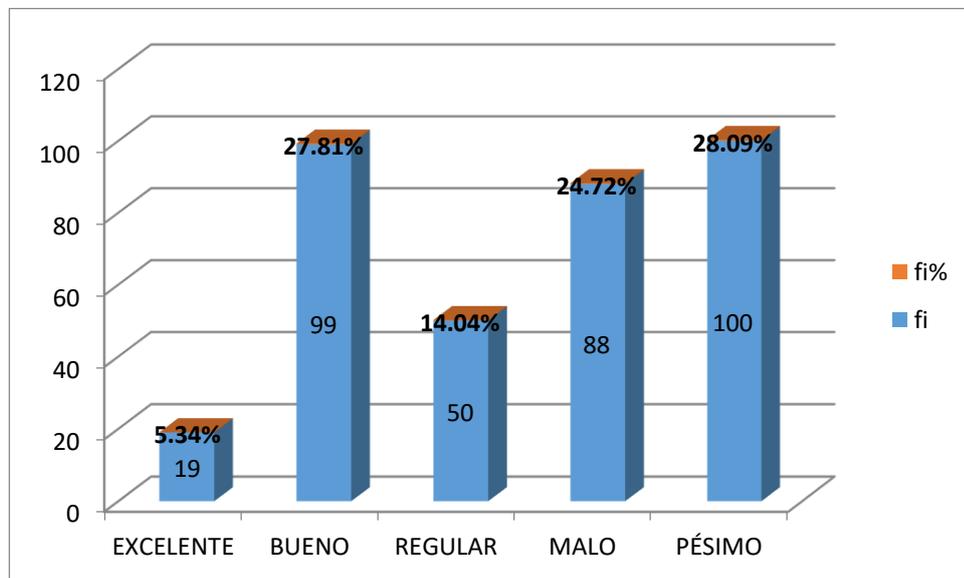
En el cuadro N° 15 y gráfico N° 15 se observa de 356 personal encuestados, el 3.37% (12) del personal consideran que el Nivel de cumplimiento de resultados programados es excelente, 12.92% (46) es bueno, 28.09% (100) es regular, 27.81% (99) es malo y el 27.81% (99) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Nivel de cumplimiento de resultados programados es regular.

CUADRO 16.
NIVEL DE LIDERÁZGO DE LA DIRECCIÓN DEL PERSONAL PARA EL CUMPLIMIENTO DE METAS

	fi	fi%
EXCELENTE	19	5.34%
BUENO	99	27.81%
REGULAR	50	14.04%
MALO	88	24.72%
PÉSIMO	100	28.09%
TOTAL	356	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 16. Nivel de liderazgo de la dirección del personal para el cumplimiento de metas



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

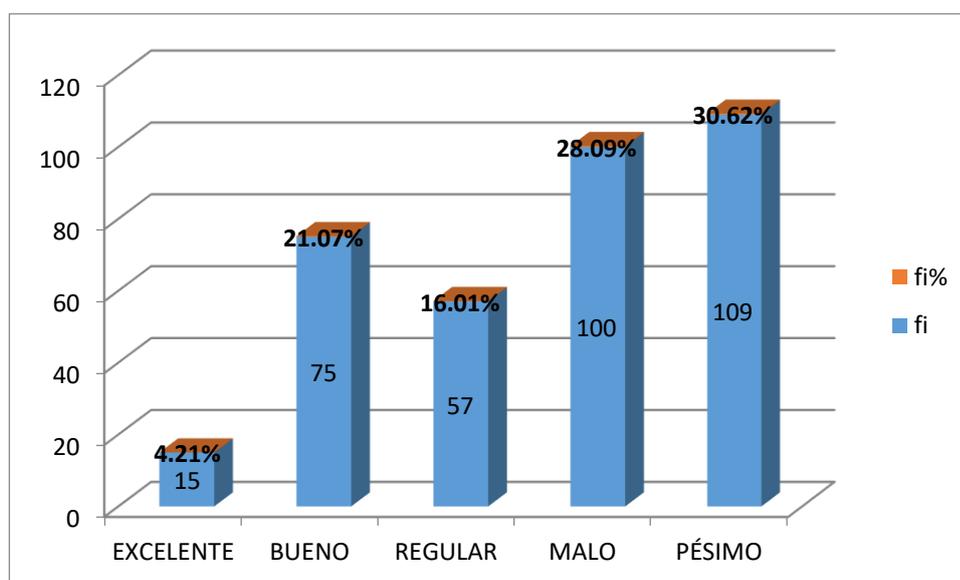
En el cuadro N° 16 y gráfico N° 16 se observa de 356 personal encuestados, el 5.34% (19) del personal consideran que el Nivel de liderazgo de la dirección del personal para el cumplimiento de metas es excelente, 27.81% (99) es bueno, 14.04% (50) es regular, 24.72% (88) es malo y el 28.09% (100) es pésimo. Existe una controversia ya que respondieron 99 personal encuestados que el Nivel de liderazgo de la dirección del personal para el cumplimiento de metas es bueno y 100 personal respondieron pésimo.

CUADRO 17.
NIVEL DE USO O MANEJO DE ESTRATÉGIAS

	fi	fi%
EXCELENTE	15	4.21%
BUENO	75	21.07%
REGULAR	57	16.01%
MALO	100	28.09%
PÉSIMO	109	30.62%
TOTAL	356	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 17. Nivel de uso o manejo de estrategias



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

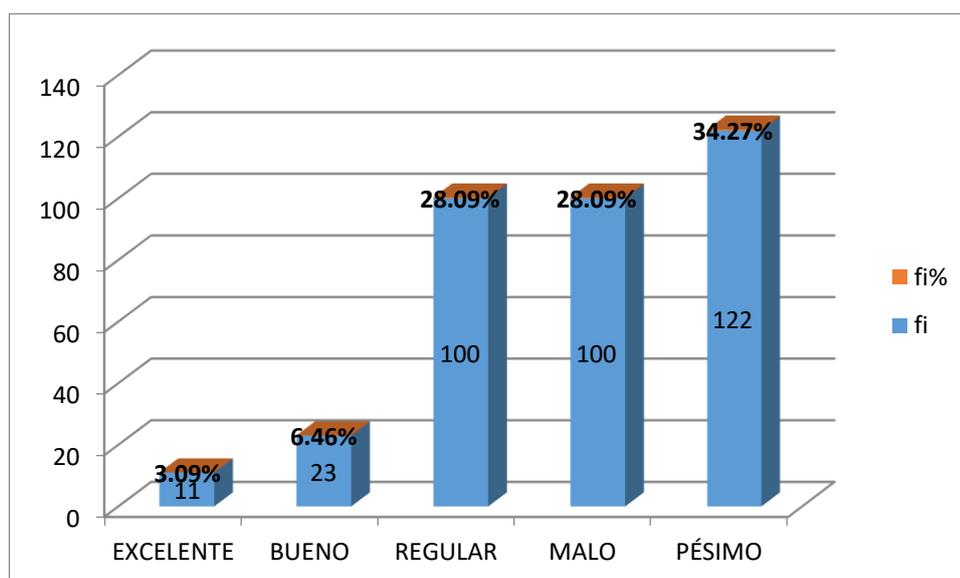
En el cuadro N° 17 y gráfico N° 17 se observa de 356 personal encuestados, el 4.21% (15) del personal consideran que el Nivel de uso o manejo de estrategias es excelente, 21.07% (75) es bueno, 16.01% (57) es regular, 28.09% (100) es malo y el 30.62% (109) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Nivel de uso o manejo de estrategias es pésimo.

CUADRO 18.
NIVEL DE CALIDAD DE LOS BENEFICIOS LABORALES

	fi	fi%
EXCELENTE	11	3.09%
BUENO	23	6.46%
REGULAR	100	28.09%
MALO	100	28.09%
PÉSIMO	122	34.27%
TOTAL	356	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 18. Nivel de calidad de los beneficios laborales



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

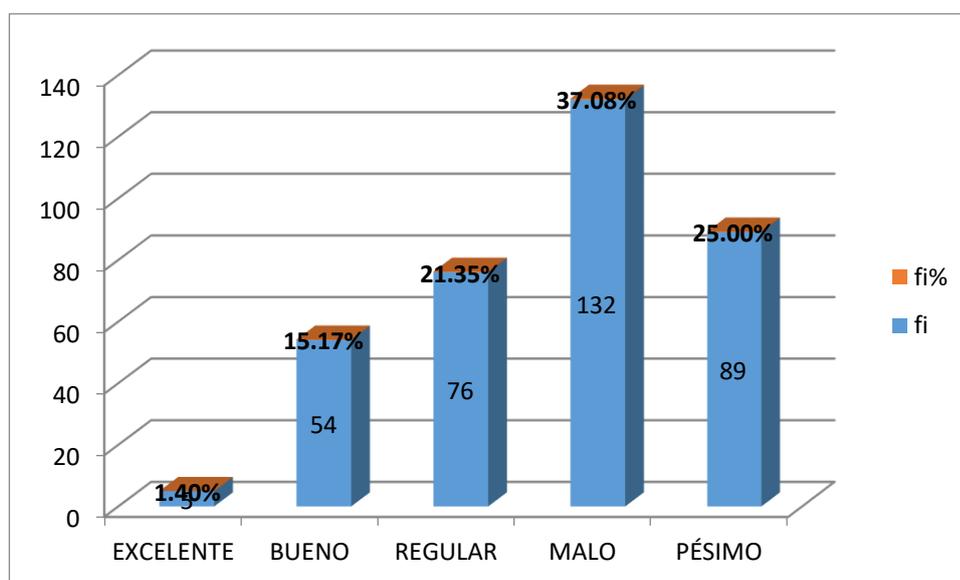
En el cuadro N° 18 y gráfico N° 18 se observa de 356 personal encuestados, el 3.09% (11) del personal consideran que el Nivel de calidad de los beneficios laborales es excelente, 6.46% (23) es bueno, 28.09% (100) es regular, 28.09% (100) es malo y el 34.27% (122) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Nivel de calidad de los beneficios laborales es pésimo.

CUADRO 19.
GRADO DE SEGURIDAD LABORAL

	fi	fi%
EXCELENTE	5	1.40%
BUENO	54	15.17%
REGULAR	76	21.35%
MALO	132	37.08%
PÉSIMO	89	25.00%
TOTAL	356	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 19. Grado de seguridad laboral



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

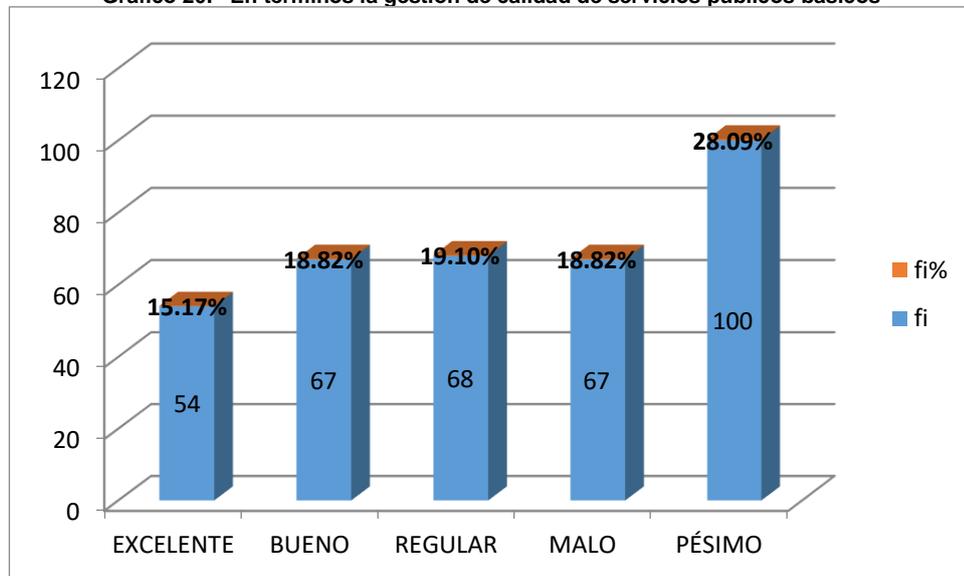
En el cuadro N° 19 y gráfico N° 19 se observa de 356 personal encuestados, el 1.40% (5) del personal consideran que el Grado de seguridad laboral es excelente, 15.17% (54) es bueno, 21.35% (76) es regular, 37.08% (132) es malo y el 25.00% (89) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que el Grado de seguridad laboral es malo.

CUADRO 20.
EN TÉRMINOS LA GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS

	fi	fi%
EXCELENTE	54	15.17%
BUENO	67	18.82%
REGULAR	68	19.10%
MALO	67	18.82%
PÉSIMO	100	28.09%
TOTAL	356	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico 20. En términos la gestión de calidad de servicios públicos básicos



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Análisis e interpretación.

En el cuadro N° 20 y gráfico N° 20 se observa de 356 personal encuestados, el 15.17% (54) del personal consideran en términos generales la gestión de calidad de servicios públicos básicos es excelente, 18.82% (67) es bueno, 19.10% (68) es regular, 18.82% (67) es malo y el 28.09% (100) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron en términos la gestión de calidad de servicios públicos básicos es pésimo.

4.2 Análisis inferencial y contrastación de hipótesis.

Prueba de Karl Pearson:

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE KARL PEARSON

En base a los resultados de los cuadros 09 y 20 de las variables de investigación, se tiene:

CUADRO 9.

EN TÉRMINOS GENERALES FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS OCUPACIONALES

	fi	fi%
EXCELENTE	36	10.11%
BUENO	56	15.73%
REGULAR	76	21.35%
MALO	87	24.44%
PÉSIMO	101	28.37%
TOTAL	356	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

CUADRO 20.

EN TÉRMINOS LA GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS

	Fi	fi%
EXCELENTE	54	15.17%
BUENO	67	18.82%
REGULAR	68	19.10%
MALO	67	18.82%
PÉSIMO	100	28.09%
TOTAL	356	100.00%

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

CÁLCULO DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON

Hipótesis:

El Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales se relaciona significativamente con la Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco.

CÁLCULOS NECESARIOS PARA EL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN					
ESCALA VALORATIVA	(X): Fortalecimiento o de Competencias Ocupacionales	(Y): La gestión de Calidad de Servicios Públicos Básicos	X ²	XY	Y ²
EXCELENTE	36	54	1296	1944	2916
BUENA	56	67	3136	3752	4489
REGULAR	76	68	5776	5168	4624
MALA	87	67	7569	5829	4489
PÉSIMA	101	100	10201	10100	10000
TOTAL	356	356	27978	26793	26518

Fuente: Encuesta Aplicada
Elaboración propia

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

$$r = 0,9834$$

$$r\% = 98,34\%$$

El coeficiente de correlación obtenido; $r = 09834$, indica una **relación positiva casi perfecta entre** El Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales con la Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco, al 98,349%.

4.3 Discusión de resultados

Deiby Daniel Vega Méndez (2011) da a 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.

Gilberto Rodríguez García: Concluye que la razón que conduce a ampliar los saberes necesarios, la calificación tácita o informal, la movilización de conocimientos y saberes de muy diferente naturaleza, el conocimiento de procedimientos, el conocimiento experto y el conocimiento de gestión. Los primeros serían los saberes técnicos, más analíticos y conceptualizados con el uso de la informática; los segundos serían los que permiten realizar y transmitir el análisis de las situaciones a las que hay que hacer frente; los terceros se refieren a la capacidad de gestión de una situación.

Según Bazdresch (1998) la competencia busca adquirir una capacidad, la cual se opone a la calificación, cuando esta sólo está orientada a la pericia material, al saber hacer. La competencia combina esa pericia con el comportamiento social.

Moreno, (1998) encontró en la acepción más común que los términos capacidad, aptitud, competencia, destreza y habilidad son manejados como sinónimos; sin embargo, existe también el planteamiento de que entre estos conceptos hay una vinculación estrecha, más no una identidad. Se parte primero de comprender la aptitud como una disposición innata, como un potencial natural con el que cuenta la persona y que puede ser puesto en acción, que puede ejercerse, que puede ponerse en movimiento, se afirma entonces que la aptitud es la "materia prima" a partir de la cual es posible el desarrollo de habilidades, pero se acepta que el punto de partida no es exactamente el mismo para todos los sujetos.

Personalmente el significado laboral de competencia como simple descripción de algo que debe ser capaz de hacer una persona que trabaje en una área laboral concreta y como una acción, conducta o resultado que la persona en cuestión debe poder realizar, se trata más bien de un punto de vista alternativo respecto del concepto de competencia, al considerar que el conocimiento, la comprensión de la situación, el discernimiento, la discriminación y la acción inteligente subyacen en la actuación y en la competencia; en otras palabras, la competencia supone transferencia, respuesta a situaciones nuevas, valores humanos puestos en práctica, conocimiento técnico inteligente y desarrollo de las habilidades que sustentan su logro, lo que podría ser un “conocimiento técnico inteligente.

Desde la perspectiva de las competencias laborales se reconoce que las cualidades de las personas para desempeñarse productivamente en una situación de trabajo, no sólo dependen de las situaciones de aprendizaje escolar formal, sino también del aprendizaje derivado de la experiencia en situaciones concretas de trabajo. Por lo mismo, la propuesta se concreta en el establecimiento de las normas de competencia, estas son el referente y el criterio para comprobar la preparación de un individuo para un trabajo específico. Las normas de competencia se conciben como una expectativa de desempeño en el lugar de trabajo, referente con el cual es posible comparar un comportamiento esperado. De este modo, la norma constituye un patrón que permite establecer si un trabajador es competente o no, independientemente de la forma en que la competencia haya sido adquirida (Marín, 1995; Morfín, 1996)

Algunos autores dan cuenta de esa transición en los mercados laborales hacia la flexibilidad laboral. Zapata (1998) explica que durante los años setentas nuestro país mantenía un modelo de industrialización por sustitución de importaciones, es decir, se producía para los mercados locales, sin tomar en cuenta los parámetros de calidad y productividad. Y que no fue sino hasta la siguiente década al iniciar la crisis económica y la baja en los precios del petróleo, cuando se planteó

un nuevo modelo de industrialización orientado a las exportaciones, que daba mayor importancia al mercado internacional.

Según Mertens, (2000) la Formación por competencias no es solo incorporar la dimensión de aplicación de conocimientos y habilidades, sino que se corresponda con las necesidades estratégicas de la empresa en todos los sentidos.

Theodore W. Schultz: El conceptocapital ha mostrado durante mucho tiempo acusados rasgos materialistas, evidentes en el predominio del capital material dentro del pensamiento económico. La base lógica de un concepto del capital que abarque todos sus aspectos, entre los cuales se encuentra el capital humano, la estableció Irving Fisher(1906). Pero la atención de la economía sobre este tema se centra en los bienes de producción, especialmente en las estructuras, equipo y existencias, prestando escasa o ninguna atención a las capacidades humanas, aun cuando los recursos humanos sean con mucho la fuente más importante de flujos de renta. Capacidades Heredadas y Adquiridas. El filósofo economista Adam Smith consideró atrevidamente todas las capacidades útiles de los habitantes de un país, heredadas o adquiridas, como parte del capital. No obstante, estos dos tipos de capacidades difieren de modo importante en la formación del capital humano. Las capacidades heredadas de una población son análogas a las propiedades originadas de la tierra en el sentido de que son "dadas por la naturaleza" en cualquier periodo de tiempo significativo para el análisis económico. Las variaciones genéticas que podrían afectar a la distribución y nivel de estas capacidades se producen con tanta lentitud que no tienen importancia para el análisis económico.

Finalmente la Gestión por Competencias pasa a transformarse en un canal continuo de comunicación entre los trabajadores y la empresa; es ahora cuando la empresa comienza a involucrar las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerle un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad de cada trabajador.

El PNUD en 1997 expresa que el desarrollo de la capacidad es el proceso mediante el cual los individuos, grupos, organizaciones, instituciones y sociedades incrementan sus habilidades para realizar funciones esenciales, resolver problemas, definir y lograr objetivos y entender y responder a sus necesidades de desarrollo en un contexto amplio y de manera sostenible.”

La presente investigación: “**El Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales y la Gestión de Calidad de Servicios Públicos en la Sede del Gobierno Regional Huánuco- año 2018**” ha formulado **como** problema de investigación: ¿De qué manera el Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales se relaciona con la Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco- año 2018?. Como **objetivo general**: Establecer de qué manera el Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales se relaciona con la Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco. Su hipótesis: El Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales se relaciona significativamente con la Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco. La Muestra de trabajo EN EL CASO MUY ESPECIAL y por decisión de los investigadores y de manera intencional, por ser accesible será no probabilístico, por ser finita de tal modo es igual a 356. La investigación se caracteriza por ser de nivel correlacional, Por su orientación: Es una investigación aplicada. El diseño metodológico utilizado en la presente investigación es de correlación. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, y como instrumento el cuestionario de manera equilibrada de tal modo que permito ser caracterizando las variables. La presente investigación ha obtenido los siguientes resultados: el coeficiente de correlación obtenido; $r = 09834$, indica una **relación positiva casi perfecta entre** El Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales con la Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco, al 98,349%.

4.4 Aporte de la investigación

Propuesta Ideal Para El Gobierno Regional De Huánuco Para El Fortalecimiento De Competencias Ocupacionales y La Gestión De Calidad De Servicios Públicos En La Sede Del Gobierno Regional Huánuco- Año 2018

1. Gobierno Abierto

Gobierno Regional De Huánuco, es un gobierno abierto que brinda servicios basados en la transparencia y compromiso de gestión en cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información pública ley n° 27806 y la aplicación de la ley general de sistema de presupuesto público n° 28411. además, se cuenta con el compromiso formal del titular de la entidad.

Acciones:

- Publicación de documentos de gestión
- Rendición de cuentas de cada año fiscal
- Transparencia y acceso a la información
- Acta de compromiso público del titular con la población.
- Participación ciudadana a través del presupuesto participativo

2. Políticas públicas y planes estratégicos y operativos:

- El gobierno regional de Huánuco, cuenta con su plan estratégico institucional-PEI, actualizado y aprobado, orientado a brindar la mejora de la función administrativa y la atención de calidad.
- El gobierno regional de Huánuco, cuenta con el plan operativo institucional-POI, actualizado y aprobado, orientado a la realización de acciones programadas y presupuestadas para el desarrollo de actividades de las dependencias ejecutivas.
- La principal política pública acogida por el gobierno regional de Huánuco, busca garantizar el orden y la seguridad ciudadana, que permita el crecimiento ordenado regional.

3. Presupuesto Para Resultado

- El Gobierno Regional De Huánuco, ha contemplado en el presupuesto institucional para el año fiscal 2019, la asignación de presupuesto de bienes y servicios enfocados al cumplimiento de las acciones programados en el plan operativo institucional-POI, sujetas a evaluación continua para medir el grado de cumplimiento de las metas.

4. Gestión Por Procesos, Simplificación Administrativa Y Organización Institucional

- Los procedimientos de administración para la atención de las necesidades de la población se realizan buscando simplificar trámites innecesarios y viables en corto tiempo, estas acciones se encuentran contemplados en el manual de procedimientos de basado en la modernización de la gestión pública.

5. Servicio Civil Meritocrático

- El Gobierno Regional de Huánuco, ha contemplado como política institucional el acceso a puestos de trabajo de las diferentes dependencias a través de los concursos público de méritos, con la finalidad de tener recursos humanos preparados con conocimiento y con compromiso de brindar un servicio de calidad.

6. Sistema De Seguimiento Monitoreo Evaluación Y Gestión De Conocimiento

- La gestión institucional está sujeto a los resultados del monitoreo con evaluación permanente que garantiza y sostenga a una gestión de conocimiento.

7. Gobierno Electrónico

Todas las actividades y procedimientos de avances que realiza El Gobierno Regional de Huánuco, deberán ser publicados con apoyo

de la tecnología e informativa, que permita la articulación y contacto con el ciudadano y la entidad.

8. Articulación Interinstitucional

Los trabajos de gestión institucional se realizan en coordinación permanente con los tres niveles de gobierno y además de las instituciones públicas y privadas que existen en la región como representante del Estado.

CONCLUSIONES

1. Con el objetivo general: Establecer de qué manera el Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales se relaciona con la Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco. Queda confirmado que el coeficiente de correlación obtenido; $r = 0.9834$, indica una **relación positiva casi perfecta entre** El Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales **con** con la Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco, al 98,349%.
2. Con el objetivo específico de la variable independiente: Identificar las características del Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales en la sede del Gobierno Regional Huánuco. En el cuadro N° 9, se observa de 356 personas encuestados, el 10.11% (36) del personal consideran que En términos generales Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales es excelente, 15.73% (56) es bueno, 21.35% (76) es regular, 24.44% (87) es malo y el 28.37% (101) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron que En términos generales Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales es pésimo.
3. Con el objetivo específico de la variable dependiente Identificar los niveles de Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco. En el cuadro N° 20 queda confirmado que, de 356 personas encuestadas, el 15.17% (54) del personal consideran en términos generales la gestión de calidad de servicios públicos básicos es excelente, 18.82% (67) es bueno, 19.10% (68) es regular, 18.82% (67) es malo y el 28.09% (100) es pésimo. La mayor parte de los encuestados respondieron en términos la gestión de calidad de servicios públicos básicos es pésimo.

RECOMENDACIONES

1. A los funcionarios, gerentes, servidores de la sede del Gobierno Regional Huánuco, deben de desarrollar de manera permanente a través de procesos de mejora continua el Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales a través de programas de formación con el objeto de optimizar la Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco.
2. A los funcionarios, gerentes, servidores de la sede del Gobierno Regional Huánuco, deben de trabajar en equipos de rendimiento y alto rendimiento la implementación e implantación de un modelo gerencial y de gestión desde los lineamientos para elaborar los documentos de gestión desde el plan estratégico, plan operativo y presupuesto, desarrollar un programa permanente de Gestión de Calidad de Servicio Públicos.
3. A los funcionarios, gerentes, servidores de la sede del Gobierno Regional Huánuco, establecer lineamientos para el Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales que permiten optimizar la Gestión de Calidad de Servicio Públicos, a través de programas internos de mejora continua en desarrollo del capital emocional, el capital relacional a través de la oficina de personal. Incluidos protocolos de servicios al ciudadano, en el entorno de una reforma del estado peruano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. FRANKLIN FINCOWSKY, E. (2004). Organización de empresas . 1ª ed. México: McGraw-Hill, p.26.
2. BAERNAL TORRES, César (2000) Metodología de la Investigación Para Administración y Economía. Ed. Prentice Halll.
3. BARZELAY, Michael. “Atravesando la burocracia. Una nueva perspectiva de la administración pública”, Ed. FCE, 1998.
4. BECKER, Gary (1992) Gobierno, Capital Humano y Crecimiento Económico. Ed. Libre Mercado.
5. CABRERA VASQUEZ, Antonio y QUINTANA VIVANCO, Rosa (1996) “Derecho Administrativo y Derecho Procesal Administrativo”. Editorial San Marcos.
6. CHIAVENATO, Idalberto (2005) “Gestión del Talento Humano” Editorial Campus Limitada.
7. DIEZ, Manuel María (1978). “Derecho Administrativo “T. III, Buenos Aires, Edit. Plus Ultra.
8. ESCALER BASCOMPTE, R. (2004) “Administración Judicial” Editorial Atelier Formato PDF (Libro electrónico).
9. HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto (2003). “Metodología de la Investigación” Ed. Mc Graw.
10. PEREZ DE SANDE, María (2006): “Empleo y presentación de servicios en la administración Pública” EDITORIAL LEX NOVA SA.
11. SANCHEZ GONZALEZ, José Juan (2001) “Administración Pública como Ciencia”: SU OBJETO Y SU ESTUDIO EDITORIAL: PLAZA Y VALDES S.A. DE C.V.-2001.

ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS: EL FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS OCUPACIONALES Y LA GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA SEDE DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO-AÑO 2018

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p>GENERAL: ¿De qué manera el Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales se relaciona con la Gestión de Calidad de Servicios Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco- año 2018?</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>A1. ¿Cuáles las características del Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales en la sede del Gobierno Regional Huánuco- año 2018?</p> <p>A.2. ¿Cuál son los niveles de Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco- año 2018?</p> <p>A.3. ¿Cuál es la situación real en que se encuentra el Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales en el entorno de la Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco- año 2018?</p>	<p>GENERAL: Establecer de qué manera el Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales se relaciona con la Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>A1. Identificar las características del Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales en la sede del Gobierno Regional Huánuco.</p> <p>A.2. Identificar los niveles de Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco.</p> <p>A.3. Establecer lineamientos para el Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales con el objeto de optimizar la Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco.</p>	<p>GENERAL: El Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales se relaciona significativamente con la Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>A1. Existen características del Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales evaluadas en escalas superiores de la escala normal de evaluación en la sede del Gobierno Regional Huánuco.</p> <p>A.2. Los niveles de Gestión de Calidad de Servicio Públicos se encuentran evaluados en escalas superiores de la escala de evaluación en la sede del Gobierno Regional Huánuco.</p> <p>A.3. Los lineamientos para el Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales permiten positivamente optimizar la Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco.</p>	<p>Variable Independiente: Fortalecimiento de Competencias Ocupacionales en la sede del Gobierno Regional Huánuco.</p> <p>Variable Dependiente: Gestión de Calidad de Servicio Públicos en la sede del Gobierno Regional Huánuco.</p>

ANEXO N° 02**INSTRUMENTO****CUESTIONARIO N.º 01-TT-APLICADO**

PRESENTACION: Por favor tenga la gentileza de marcar con aspa según usted considere, de antemano mil gracias, se trata de una investigación anónima con fines académicos de investigación. Las preguntas se plantean a continuación:

1. Nivel de especialización en el área

Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()

2. Nivel de competencia profesional

Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()

3. Nivel de destreza

Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()

4. Evaluación de habilidades.

Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()

5. Grado de resultados.

Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()

6. Nivel de desempeño.

Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()

7. Grado de eficiencia oral.

Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()

8. Nivel de frecuencia en la Inspección periódica

Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()

9. Nivel de comportamiento en el entorno laboral

Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()

10. Nivel de prácticas Responsabilidad en el servicio (DISCIPLINA)

Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()

11. Nivel tecnológico en Servicios Administrativos

Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()

12. Grado de celeridad en el Servicio Administrativo

Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()

13. Nivel de satisfacción del Servicio Administrativo

Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()

14. Nivel de cumplimiento de resultados programados

Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()

15. Nivel de liderazgo de la dirección del personal para el cumplimiento de metas

Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()

16. Nivel de uso o manejo de estrategias

Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()

17. Nivel de calidad de los beneficios laborales

Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()

18. Grado de seguridad laboral

Excelente () Buena () Regular () Malo () pésimo ()

Muchas gracias por su colaboración.
Lic. Tonny Homero TARAZONA PIMENTEL

NOTA BIOGRÁFICA DEL AUTOR

Mi nombres es Tonny Homero Tarazona Pimentel, penúltimo de 08 hermanos, nací un 28 de febrero del año 1984, desde muy niño recuerdo que mi padre tenia su taller de mecánica, en la cual yo le ayudaba a trabajar, inculcándome así el amor por el trabajo y lo glorificar de conseguir algo debido a su propio sacrificio; realice mis estudios de primaria (1990-1995) en la Escuela Primaria de Menores N° 32002 – Virgen del Carmen, de la ciudad de Huánuco; mis estudios secundarios (1996-2000) los realice en el Colegio nacional Industrial Hermilio Valdizan de Huánuco.



En el año 2001, realice academia en el Centro de Estudio Preuniversitario de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan; logrando ingresar a la Facultad de Ciencias Administrativas de Universidad nacional Hermilio Valdizan por esta modalidad; comencé mis estudios universitarios en la carrera profesional de Ciencias Administrativas en abril del año 2001, durante mis estudios universitarios realice practicas preprofesionales en la Unidad de Bienes Patrimoniales del Gobierno Regional de Huánuco y en la Unidad de Logística y Servicios Auxiliares de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, logrando culminar mis estudios universitarios de manera exitosa en el año 2007, obteniendo de esa manera mi grado académico de Bachiller en Ciencias Administrativas en el año 2008 y mi Título profesional de Licenciado en Administración, en el año 2009.

Durante mis estudios universitarios en el año 2004, conocí e inicié una relación a con Bety Cecilio, quien también era una estudiante de la facultad de Ciencias Administrativas, es así que producto de esta relación en año 2006 nació mi primer hijo, llamado Tonny Djamel; y en el año 2015 nació mi segunda hija, llamada Ariana Tayara.

Comencé mi carrera profesional realizando Prácticas Profesionales en el MTC-Provias Descentralizado, Unidad Zonal Huánuco, habiendo ocupado el cargo de Monitor Social durante el año 2006 y 2007; Así mismo durante los años del 2008 al 2010, trabajé en la Municipalidad Provincial de Ambo e Instituto Vial Provincial de Ambo, ocupando el cargo de Asistente Administrativo y Administrador, correspondientemente.

Durante los años del 2011 al 2014, laboré en el Instituto Vial Provincial de Leoncio Prado (Tingo María), ocupando el cargo de Gerente de Administración, encontrándose dentro de los logros profesionales el haber sido considerados como la mejor institución dentro de su categoría en la Región Huánuco.

En el año 2013, inicie mis estudios de Post Grado en la Eucim Business School, logrando obtener mi Grado de Master en Gerencia Publica emitido y firmado

en Madrid España en el año 2014; posteriormente dicho diploma fue registrado en SERVIR, conforme a la Directiva de Grados y Títulos emitidos en el Extranjero, para su reconocimiento y validez en Perú.

En el año 2015, fui asesor externo de la Gerencia de Infraestructura en la Municipalidad Provincial de Pachitea, así mismo durante los meses de noviembre y diciembre del año 2015, fui designado como Sub Gerente de Logística de la Municipalidad Provincial de Purús, en la Región Ucayali.

Durante los años del 2016 al 2018, labore como Gerente de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pachitea, siendo uno de mis logros el haber impulsado la elaboración de documentos de gestión y normativos para el tránsito de la Municipalidad Provincial de Pachitea al nuevo régimen de la Ley de Servicio Civil; la cual fue reconocida a través de Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 109-2018-SERVIR/PE. En el mes de noviembre del año 2018 hasta el mes de diciembre del mismo año, fui designado como Gerente Municipal Municipalidad Provincial de Pachitea, logrando realizar de manera exitosa la transferencia de gestión a las nuevas autoridades electas en ese año.

Desde enero del 2019 a Junio del mismo año, ocupé el cargo de Gerente Municipal en la Municipalidad Distrital de Daniel Alomía Robles (Pumahuasi-Tingo María), logrando reorganizar dicha municipalidad, así como actualizar el Reglamento de Organización y Funciones, el Tupa y emitir directivas internas para el mejor funcionamiento y operatividad de la Municipalidad orientado hacia la mejora del servicio al ciudadano, así mismo se conformó la Comisión de Transito al nuevo régimen de la Ley de Servicio Civil (Ley 30057).

En el año 2019 culminé mis estudios de Maestría en Gestión Pública para el Desarrollo Social en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco; En el mes de agosto del mismo año, luego de ser ganador de un concurso público de méritos, comencé a laborar en el MTC-Provias Descentralizado, ocupando el cargo de Especialista en Descentralización II, cargo el cual ostento a la fecha.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
Huánuco - Perú

ESCUELA DE POSGRADO

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



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En el Auditorio de la Escuela de Posgrado, siendo las **16:30h**, del día viernes **13 DE SETIEMBRE DE 2019** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRIA	Presidente
Dr. Ewer PORTOCARRERO MERINO	Secretario
Mg. Alberto SALDAÑA PANDURO	Vocal

Asesor de tesis: Mg. Edver ACCILIO TUCTO (Resolución N° 01776-2019-UNHEVAL/EPG-D)

El aspirante al Grado de Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social, Don, Tonny Homero TARAZONA PIMENTEL.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"EL FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS OCUPACIONALES Y LA GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA SEDE DEL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO - AÑO 2018"**.

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

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

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

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

.....
.....

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

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 18:00 horas del 13 de setiembre de 2019.

SECRETARIO	PRESIDENTE	VOCAL
DNI N° <u>41532365</u>	DNI N° <u>22488461</u>	DNI N° <u>22408969</u>

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

(Resolución N° 0019-2019-UNHEVAL/EPG-D)

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: TARAZONA PIMENTEL TONNY HOMERO
 DNI: 42347324 Correo electrónico: TARAZONAP@HOTMAIL.COM
 Teléfono de casa: _____ Celular: 999992042 Oficina: _____

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

POSGRADO
Maestría: <u>GESTION PUBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL.</u>
Mención: _____

Grado Académico obtenido:

MAESTRO EN GESTION PUBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL.

Título de la tesis:

EL FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS ORGANIZACIONES Y LA GESTION DE CALIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS EN LA SEDE DEL GOBIERNO REGIONAL HUANUCO - AÑO 2018

Tipo de acceso que autoriza el autor:

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

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

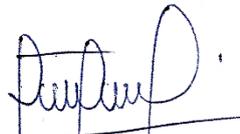
En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

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

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

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

Fecha de firma: 11-10-2019



 Firma del autor