

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**“LAS COMPETENCIAS GERENCIALES EN EL CONTEXTO DE
LA COMPETITIVIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUISQUI- HUÁNUCO-2020”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN**

TESISTAS:

ALEJANDRO MARTINS MAMANI BARRANTES

ISABEL EULALIA MALPARTIDA FERNANDEZ

ASESORA:

Dra. MÉLIDA SARA RIVERO LAZO

HUÁNUCO - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis padres Miguel Malpartida y Yovana
Fernández...

Isabel

A mi familia, por su amor y apoyo
inigualable.

A mis padres, cuya esencia está reflejada
en la persona de bien en la que me he
convertido y a quienes me debo; por su
amor, dedicación y comprensión a lo largo
de toda mi vida.

A mis sobrinas, Lía Camila y Ana
Fernanda, quienes hacen de mi vida una
mucho mejor.

Alejandro

AGRADECIMIENTOS

Agradecimientos A Dios quien es luz, fortaleza y guía en nuestros caminos.

A nuestra asesora Dra. Mélida Sara Rivero Lazo por la orientación de esta tesis, infinita paciencia, enseñanzas y ayuda a lo largo del desarrollo de este trabajo.

Agradezco la Municipalidad Distrital de Quisqui - Huánuco por habernos apoyado con la realización del estudio.

RESUMEN

La Investigación titulado “Las competencias gerenciales en el contexto de la competitividad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco-2020”, se ha planteado como problema general ¿De qué manera el desarrollo de las competencias gerenciales se relaciona con la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, año 2020?. Como objetivo general: Establecer de qué manera el desarrollo de las Competencias Gerenciales se relaciona con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco. La hipótesis de trabajo planteado es el desarrollo de competencias gerenciales se relaciona significativamente con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco. Es de tipo aplicada por que se logró proponer alternativas de solución a los problemas relacionados directamente con la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, la investigación fue correlacional, es decir, se estableció la relación entre las competencias gerenciales con la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco. Se utilizó el método inductivo y deductivo; entre los métodos, técnicas e instrumentos; la observación, la encuesta y como instrumentos se utilizaron la encuesta y una guía de observación.

La muestra de estudio estuvo conformada por 136 personas de investigación. Se usó la estadística descriptiva para el procesamiento de los datos y presentación de los mismos en tablas y gráficos estadísticos, para su posterior análisis e interpretación. Se obtuvo como resultados, en términos generales, que las competencias gerenciales en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, se encuentra en un nivel regular con 39.7%, seguido de un 21.3% de manera mala, así mismo un 14.0% con buen grado de solidaridad en el desempeño laboral. Y en términos generales podemos señalar que el nivel competitividad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, el 37.5% de los encuestados considera que es regular, a su vez se observa que el 29.4% considera que es buena, seguida de un 16.2% considera que es mala.

Por tanto, se ha establecido la relación de 0,9445 superiores a la escala de regular entre las competencias gerenciales con la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco que representa a 94, 45%.

SUMMARY

The Research entitled Management Competencies in the context of the competitiveness of public services in the District Municipality of Quisqui-Huánuco 2020, has been raised as a general problem. In what way is the development of Managerial Competencies related to the Competitiveness of Services Public in the District Municipality of Quisqui- Huánuco, year 2020? As a general objective: Establish how the development of Management Competencies is related to the Competitiveness of Public Services in the District Municipality of Quisqui- Huánuco. The proposed work hypothesis is the development of managerial competencies is significantly related to the Competitiveness of Public Services in the District Municipality of Quisqui- Huánuco. The type is applied because it was possible to propose alternative solutions to the problems directly related to the Competitiveness of Public Services in the District Municipality of Quisqui- Huánuco, the research was correlational, that is, the relationship between managerial competencies with the competitiveness of public services in the District Municipality of Quisqui- Huánuco. The inductive and deductive method was used; between methods, techniques and instruments; the observation, the survey, and the survey and an observation guide were used as instruments. The study sample consisted of 136 research people. Descriptive statistics were used for data processing and presentation of the same in statistical tables and graphs, for their subsequent analysis and interpretation. The results were obtained, in general terms, that the managerial competencies in the District Municipality of Quisqui- Huánuco, is at a regular level with 39.7%, followed by 21.3% in a bad way, likewise 14.0% with a good degree of solidarity in job performance. And in general terms we can point out that the level of competitiveness of public services in the District

Municipality of Quisqui- Huánuco, 37.5% of those surveyed consider that it is fair, in turn it is observed that 29.4% consider that it is good, followed by 16.2% consider it to be bad.

Therefore, a relationship of 0.9445 above the regular scale has been established between managerial competencies with the competitiveness of public services in the District Municipality of Quisqui- Huánuco, which represent 94.45%.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	iv
SUMMARY	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPITULO I.....	11
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2.1. Problema General	13
1.2.2. Problemas Específicos	14
1.3. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS	14
1.3.1. Objetivo General.....	14
1.3.2. Objetivos Específicos	14
1.4. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS	15
1.4.1. Hipótesis General.....	15
1.4.2. Hipótesis Específicas	15
1.5. VARIABLES.....	15
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	16
1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	16
1.7.1. Justificación Teórica	16
1.7.2. Justificación Metodológica	17
1.7.3. Justificación Práctica	17
1.8. VIABILIDAD.....	17
1.9. LIMITACIONES.....	17

CAPITULO II	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.1.1 A Nivel Internacional.....	18
2.1.2 A Nivel Nacional	23
2.2 BASES TEÓRICAS	24
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	29
2.4 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE PALABRAS CLAVE.....	31
CAPITULO III	33
MARCO METODOLÓGICO	33
3.1. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	33
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	33
3.3. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	34
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	35
3.5.1. Población	35
3.5.2. Muestra	35
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA EL RECOJO DE DATOS	36
3.7. PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS	36
3.8. CONSIDERACIONES ÉTICAS	36
CAPÍTULO IV	37
RESULTADOS	37
4.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERRETACIÓN DE RESULTADOS ..	37
4.2. DISCUSIÓN CON LOS ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	61
4.3. DISCUSIÓN CON EL PROBLEMA PLANTEADO	65
4.4 PROPUESTA DE LOS INVESTIGADORES	68
CONCLUSIONES	69
SUGERENCIAS	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de Funcionarios Servidores, Usuarios	35
Tabla 2. Muestra de Funcionarios Servidores, Usuarios	36
Tabla 3. Nivel Exigencias Específicas.....	37
Tabla 4. Nivel de Resolución de Problemas Laborales	38
Tabla 5. Nivel de Trabajo Efectivo.....	39
Tabla 6. Nivel de Negociación de Conflictos	40
Tabla 7. Nivel Creatividad e Innovación en Servicios Públicos	41
Tabla 8. Nivel de Desarrollo de Cualidades Laborales	42
Tabla 9. Nivel Desarrollo Gerencial Especializado.....	43
Tabla 10. Nivel Formación en el Área de Especialización.....	43
Tabla 11. Nivel Liderazgo Laboral.....	45
Tabla 12. Nivel Toma de Decisiones.....	46
Tabla 13. Nivel de Experiencia	47
Tabla 14. Nivel de Comunicación	48
Tabla 15. Nivel de Dinamismo Gerencial	49
Tabla 16. Nivel de Trabajo bajo presión y en equipo.....	50
Tabla 17. Nivel de Protocoló de Atención en Servicios Públicos Básicos.....	51
Tabla 18. Nivel de Iniciativa Gerencial.....	52
Tabla 19. Nivel Flexibilidad Laboral.....	53
Tabla 20. Nivel de Personalidad Gerencial	54
Tabla 21. Nivel de Capacidad Directiva.....	55
Tabla 22. Nivel de Diferenciación en la producción o prestación de servicio	56
Tabla 23. Nivel de Desarrollo de Recursos Tecnológicos.....	57
Tabla 24. Nivel de Desarrollo de las Capacidades del Capital Humano	58
Tabla 25. Las competencias gerenciales en términos generales.....	59
Tabla 26. Nivel de Competitividad de los Servicios Públicos en términos generales	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Nivel Exigencias Específicas.....	37
Figura 2. Nivel de Competencia Profesional	38
Figura 3. Nivel de Trabajo Efectivo.....	39
Figura 4. Nivel de Negociación de Conflictos.....	40
Figura 5. Nivel Creatividad e Innovación en Servicios Públicos	41
Figura 6. Nivel de Desarrollo de Cualidades Laborales	42
Figura 7. Nivel Desarrollo Gerencial Especializado.....	43
Figura 8. Nivel Formación en el Área de Especialización.....	44
Figura 9. Nivel Liderazgo Laboral.....	45
Figura 10. Nivel Toma de Decisiones.....	46
Figura 11. Nivel de Experiencia	47
Figura 12. Nivel de Comunicación	48
Figura 13. Nivel de Dinamismo Gerencial	49
Figura 14. Nivel de Trabajo bajo presión y en equipo.....	50
Figura 15. Nivel de Protocolo de Atención en Servicios Públicos Básico	51
Figura 16. Nivel de Iniciativa Gerencial.....	52
Figura 17. Nivel Flexibilidad Laboral.....	53
Figura 18. Nivel de Personalidad Gerencial	54
Figura 19. Nivel de Capacidad Directiva.....	55
Figura 20. Nivel de Diferenciación en la producción o prestación de servicio	56
Figura 21. Nivel de Desarrollo de Recursos Tecnológicos.....	57
Figura 22. Nivel de Desarrollo de las Capacidades del Capital Humano	58
Figura 23. Las competencias gerenciales en términos generales.....	59
Figura 24. Nivel de Competitividad de los Servicios Públicos términos generales ...	60

INTRODUCCIÓN

El distrito de Quisqui fue creado mediante Ley N° 12564 del 26 de enero de 1956, en el gobierno del Presidente Manuel A. Odría, Quisqui tiene una superficie de 157,34 km². Su capital es el poblado de Huancapallac, una ciudad pintoresca que está 2 500 msnm. Aproximadamente una población 5 353 habitantes. Huanpallac es un pueblo apacible de gente amable dedicada en su mayoría a la agricultura y ganadería.

Por otra parte, Baron (1997) refiere que sobre desarrollos de la competencia gerencial. Aplicabilidad de las emociones en las organizaciones. Siendo definido como la inteligencia emocional como el grupo de habilidades sociales y personales que influye en la habilidad de adaptación y enfrentamiento de la demanda del entorno. El autor propone un inventario compuesto por cinco dimensiones, dentro de las cuales existen una dimensión estrechamente relacionada con las emociones y su manejo” (p.154).

(Mendoza, 2012, p.29), precisa que las competencias son el desarrollo de habilidades que llevan a entrelazar las excelencias interpersonales y competencias técnicas, complementando la formación técnica sobre la gestión, haciendo frente con eficacia y eficiencia al procedimiento global de la economía, colocando a la organización en intensas competencias.

Existen diversos conceptos que definen las competencias en diversos ámbitos; ya sean laborales, académicas o gerenciales. “Las definiciones más utilizadas para las competencias son las que consideran las competencias en función de las tareas y en función de los rasgos distintivos del trabajador excepcional.” (Gutiérrez, 2010, p.3).

La tesis se encuentra estructurada de la siguiente manera: capítulo I, planteamiento del problema, capítulo II, marco teórico, capítulo III, marco metodológico y el capítulo iv, discusión de resultados

Los autores

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA

La presente investigación referida a las competencias gerenciales y la competitividad de los servicios públicos en el municipio distrital de Quisqui-Huánuco-2020, parte a raíz de las tendencias mundiales y nacionales en el contexto que el desarrollo de competencias gerenciales: Arbaiza. (2010), refiere como la capacidad de aprendizaje que un individuo lleva a cabo, cuando la persona crea una nueva mentalidad cambiando las formas de comprender y afrontar las dificultades y lo hacen de una manera diferente. En ese sentido, el aprendizaje se sostiene como un proceso biopsicosocial mediante el cual los individuos modifican su comportamiento y desarrollan nuevas maneras de actuar.” (p.p. 76,77).

En el caso particular de la Municipalidad distrital Quisqui referido a las Competencias Gerenciales en el entorno de la Competitividad de los Servicios Públicos, por una parte, le corresponde su participación en la gestión educativa según ley por otra parte cultura, recreación, salud pública, deportes, turismo, defensa y protección del ambiente, seguridad ciudadana, circulación, transportes colectivos y tránsitos urbanos, renovación y vivienda urbana, administración y atención del programa social y otras según corresponda en la ley de municipalidades.

La Defensoría del Pueblo de la República del Perú (2010), en un: Funcionamiento y diagnóstico de la realidad de las municipalidades de Centro Poblado. Precisa sobre la problemática que cada municipalidad asume de manera tradicional en el rol de cada instancia del gobierno más cercano al pueblo, en la diversidad de instancias del gobierno.

En Perú, el gobierno local se encuentra regulado en un sistema dual comprendiendo a las municipalidades provinciales y distritales con competencia exclusiva y compartida. La proposición es alcanzar un sistema de eficiencia, ello en favor del país.

Actualmente se encuentra 1635 municipalidades distritales y 194 municipalidades provinciales, arrojando un número 1.829. Cabe precisar que en el

ámbito rural se denota la mayor pobreza manifestando una insatisfacción, esto porque no tiene acceso a ningún servicio básico y no está debidamente representando por cada autoridad.

En vista de ello es que surge las municipalidades de Centro Poblado o delegadas, instancia creada por la municipalidad provincial, con el fin de que acerque cada servicio a la población. Según el Censo realizado por INEI en 2005, hasta ese entonces se observa la existencia de 1980 municipalidades de Centro Poblado; sin embargo, actualmente se superaron las cifras y hoy en día se observa la existencia de 2001 municipalidades, siendo que estas fueron distribuidas por el área rural.

La realidad actual, entre otra razón da a conocer que la población rural, es una de las más amplias, muy por encima de la costa que es de 10 % y la selva que es de 15%. En algunos centros poblacionales fue necesario contar con municipio delegados, un caso que no concurre en la zona urbana, pues estos cuentan con un elevado nivel de concentración poblacional.

Al respecto se pudo evidenciar la relevancia de que el Estado pueda mostrar un posicionamiento claro en base a la naturaleza de cada municipalidad, así como relacionado a las funciones y roles a fin de que no se genere expectativa en cada Alcalde, ni en el poblado beneficiario de los servicios

Sobre esta línea las decisiones se encuentran vinculadas a cada programa nacional y a la mayor parte de transferencias de recursos debiendo constituirse sobre una adecuada evaluación de impacto social y económico sobre cada acuerdo, situación que se podrá analizar de manera previa determinada y clara.

Municipalidades de Centro Poblado. Existen aproximadamente 1.980 Municipalidades de Centro Poblado en el territorio nacional, de las cuales el 81% se ubica en zonas rurales.

Cabe precisar, que los individuos que se ubican en esta zona, tiene un alto grado de pobreza.

Es el caso que en la Municipalidad Distrital de Quisqui presenta dificultades económicas repercutiendo a la falta de capacidad de gestión, así mismo no logran proveer servicios óptimos a los ciudadanos de su jurisdicción. La Municipalidad de

Quisqui no articula su gestión y planificación situacional que no contribuye a que se alcance con cada objetivo descentralizado, no pudiendo consolidar el desarrollo del mismo.

En cuanto a las Competencias Gerenciales en el contexto de la competitividad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui se ha detectado problemas específicos tales como: El nivel de exigencias específicas en el cumplimiento de funciones y atribuciones se encuentran en condiciones pésimas, paralelamente se presentan problemas laborales de desarrollo de competencia profesional, de trabajo efectivo existen problemas como los conflictos internos, de creatividad e innovación en servicios públicos. No existe un desarrollo de cualidades laborales. No existe un desarrollo gerencial especializado, tampoco la formación en el área de especialización, paralelamente el liderazgo laboral en situaciones pésimas. De igual manera el proceso de toma de decisiones afectados por decisiones políticas, trayendo como consecuencia bajos niveles de experiencia en el desempeño de funciones.

Por otra parte, se presentan situaciones preocupantes por el desconocimiento de tecnologías en servicios administrativos, consecuentemente el deterioro de la comunicación como el dinamismo gerencial por ende niveles de insatisfacción del servicio administrativo. Hacia el ciudadano. No existe el protocolo de atención en servicios públicos básicos de igual manera el nivel de personalidad gerencial en situaciones precarias.

Frente a este contexto nos formulamos las siguientes interrogantes, motivo del presente estudio.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿De qué manera el desarrollo de las Competencias Gerenciales se relaciona con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, año 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

¿De qué manera el desarrollo de Aptitudes Gerenciales se relaciona con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco, año 2020?

¿De qué manera el desarrollo de Conocimientos Gerenciales se relaciona con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, año 2020?

¿De qué manera el desarrollo de las Habilidades Gerenciales se relaciona con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, año 2020?

¿De qué manera el desarrollo de las Actitudes Gerenciales se relaciona con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco, año 2020?

1.3. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Establecer de qué manera el desarrollo de las Competencias Gerenciales se relaciona con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.

1.3.2. Objetivos Específicos

Establecer de qué manera el desarrollo de las Aptitudes Gerenciales se relaciona con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.

Establecer de qué manera el desarrollo de los Conocimientos Gerenciales se relaciona con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.

Establecer de qué manera el desarrollo de las Habilidades Gerenciales se relaciona con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad

Distrital de Quisqui- Huánuco.

Establecer de qué manera el desarrollo de las Actitudes Gerenciales se relaciona con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.

1.4. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

El desarrollo de Competencias Gerenciales se relaciona significativamente con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.

1.4.2. Hipótesis Específicas

El desarrollo de las Aptitudes Gerenciales se relaciona con la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.

El desarrollo de los Conocimientos Gerenciales se relaciona con la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.

El desarrollo de las Habilidades Gerenciales se relaciona con la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.

El desarrollo de las actitudes gerenciales se relaciona con la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.

1.5. VARIABLES

A. Variable Independiente; EL desarrollo de Competencias Gerenciales.

B. Variable Dependiente; La Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<u>Independiente</u> El desarrollo de Competencias Gerenciales en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco.	Aptitudes	Exigencias específicas Resolución de problemas laborales. Trabajo efectivo. Negociación de conflictos Creatividad e innovación en servicios públicos Desarrollo de cualidades laborales,
	Conocimientos	Desarrollo Gerencial especializado Formación en el área de especialización Liderazgo Laboral. Toma de decisiones Nivel de experiencia
	Habilidades	Nivel de comunicación Dinamismo gerencial Trabajo bajo presión y en equipo Protocolo de atención en servicios públicos básicos
	Actitudes	Iniciativa gerencial Flexibilidad laboral Personalidad gerencial
	Capacidad directiva.	Nivel de Capacidad directiva.
<u>Dependiente</u> La Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.	Diferenciación en la producción o prestación de servicio	Diferenciación en la producción o prestación de servicio
	Recursos tecnológicos	Nivel de desarrollo de recursos tecnológicos
	Capacidades del capital humano	Nivel de desarrollo de las capacidades del capital humano

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.7.1. Justificación Teórica

Bajo el enfoque teórico la investigación, presenta en el marco teórico, teorías científicas, basadas en las nuevas tendencias

Relacionadas a las Competencias Gerenciales en el contexto con la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco Esto permite a innovar nuevos conocimientos, paralelamente una gestión de conocimientos compartidos al servicio de estudiantes de pre y pos grado de las diferentes universidades del entorno...

1.7.2. Justificación Metodológica

Bajo la óptica metodológica, sirve como guía de la articulación lógica de los elementos de investigación, como son el problema, objetivos, hipótesis, fundamentalmente la operacionalización de variables, los instrumentos, resultados y conclusiones respectivamente. Lo que se presenta es una lógica casi perfecta de la investigación científica.

1.7.3. Justificación Práctica

El estudio podrá ayudar a resolver problemas reales de la organización relacionado con las Competencias Gerenciales con la Competitividad de Servicios Públicos en el Municipio Distrital de Quisqui- Huánuco, a través de la implementación e implantación de la propuesta realizada.

1.8. VIABILIDAD

El estudio es viable, puesto que se conto con la dedicación y disposición del tiempo respectivo, de igual manera contamos con la información disponible a través de bibliotecas virtuales y físicas. De igual manera hemos contamos con los recursos disponibles, como es el económico, de personal es decir de los encuestados, así como la intervención y apoyo de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.

1.9. LIMITACIONES

No hubo ninguna limitación en el proceso de investigación, todas las actividades programadas se realizaron sin dificultad por lo que se pudo concluir el trabajo de investigación en forma satisfactoria.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 A Nivel Internacional

1. **Carlos Adrián Ramírez (2017)** en la Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, En el Doctorado en Ciencias Administrativas y Gerenciales. Investigación denominada:

“Modelo para el Desarrollo de Competencias Gerenciales en Relaciones Humanas dirigidas al Empresario Venezolano”. Se llegó a concluir en el estudio que la inteligencia interpersonal otorga la capacidad para poder guiar a los individuos, sobre esta línea se observó que no se le otorga una competencia gerencial concerniente con las relaciones humanas que tiene que tener todo sujeto en un cargo directivo. Además, se observa que no se hace un adecuado cumplimiento en el procedimiento de la comunicación, soluciones de conflictos y relaciones interpersonales, puesto que en la actualidad se observó mediante el estudio una situación por contingencia, dejando de lado el afrontamiento, la planificación que afectan a las áreas de la gerencia. Sobre los modelos planteados sugieren el análisis y reflexión de cada característica de los directores y gerente de las instituciones que tienen que desarrollar, poseer y formar, no solo en el ámbito educacional, sino en lo relacionado al sistema personal para que se alcance el éxito de la institución que se dirige, buscando también un óptimo desempeño que otorgara una satisfacción personal y que tendrá repercusión en el sentido de logro y motivación en el ámbito laboral y profesional. Por medio de las ciencias administrativas y las actividades gerenciales, se observan diversos puntos filosóficos, por ende, para poder y ejecutar la práctica del postulado sobre la teórica administrativa moderna y clásica en las instituciones; la competencia y el conocimiento es un aspecto en el cual el gerente busca que se evidencie un nivel en la capacidad, mostrando y demostrando lo que son resultando aptos para realizar determinados puntos, esto en base a las necesidades y circunstancias, sobre los aspectos generales el manejo de la competencia gerencial implica, la adecuación de las capacidad comparativas y competitivas sobre la expectativa y demanda institucional, cuando los gerentes desarrollan o ejercitan un cierta competencia particular, como es la

competencia en relaciones humanas dentro de su ámbito profesional, ya

posee una ventaja competitiva y comparativa con respecto a otros gerentes; el administrar de forma inteligente dichas competencias contribuye a su vez, al cumplimiento de las funciones del gerente, así como de los roles que debe desempeñar dentro de las organizaciones. Las competencias gerenciales en relaciones humanas más relevantes son: la comunicación efectiva, trabajo en equipo, resolución de conflictos, manejo de personal, liderazgo y motivación; para ello, el modelo propone una serie de fases que permiten que los gerentes de todo nivel puedan concienciar y profundizar en aquellos aspectos de índole personal que aplicados en el campo profesional servirán para mejorar el desempeño gerencial y lograr el éxito. La aplicación del Modelo de Competencias Gerenciales en Relaciones Humanas, representa una herramienta que le permitirá obtener ventajas hacia el logro de una organización mucho más competitiva y humana, ya que todo líder gestiona mediante el ejemplo, y es justamente la gestión con sentido humano tanto el elemento de universalidad y adaptabilidad del modelo que su adaptación a todo tipo de empresas y requerimientos gerenciales; por lo cual es totalmente viable en el plano financiero, debido a que no se requiere de un presupuesto cuantioso para su implementación, solo es necesario la disposición por parte de la empresarios y directores de orientar su estilo gerencial a la práctica de la gestión con sentido humano. El enfoque de las tres competencias gerenciales básicas de Katz indica que la importancia de ciertas competencias variará, y está sujeta a la ubicación jerárquica en la que los gerentes se encuentren en la empresa. Para los gerentes que operan en los niveles bases de gestión, los conocimientos técnicos y humanos son los más importantes. Aquellos gerentes cuyo campo de acción en los niveles medios se hace de mayor importancia el poseer las tres competencias: técnicas, humanas y conceptuales. Mientras que, en los niveles superiores de gestión, es de suma importancia que los gerentes exhiban dominio de las competencias conceptuales y humanas.

Una propuesta basada en un enfoque de organizaciones inteligentes.

Se utilizó la metodología cualitativo – interpretativa dada la naturaleza de la investigación la cual involucra procesos de índole humano cultural.

2. **Rodríguez & Castillo**, (2007), realizó la investigación: “Sistema de gestión de la calidad para el gobierno del Municipio Rafael Urdaneta, Estado Táchira, Venezuela” en Universidad Nacional Experimental del Táchira, Venezuela. Los investigadores llegaron a las siguientes conclusiones: Se pudo determinar que existe una estructuración sistemática en la gestión de la municipalidad, en lo que debe prevalecer la relación de los sistemas guiados a un resultado predefinido y común, actuando bajo el precepto de los trabajos organizados, con los procesos, elementos, tareas y actividades

que se definen con la elevada interacción. Cada entrevistado concientiza la organización de los gobiernos y la condición de sus sistemas, respecto de lo que se considera necesario para cada proceso, la interrelación sobre el elemento externo e interno de los sistemas. La cual se encuentra abierta y da una definición sobre la existencia del variado y diverso proceso complejo gerencial y administrativo interno, interdependiente del proceso externo del gobierno nacional y regional. Lo que marca el entorno como un eje principal en el pueblo, siendo el beneficiario directo el resultado del gobierno municipal, además resultando con la responsabilidad de que se satisfaga con cada necesidad. Las propuestas basadas en la BSC como herramienta de generación y estratégica sobre el gestionamiento, busca fungir los planes de trabajo e insertar en la gestión de los gobiernos, como una estructuración práctica y teórica dirigida a la acción general y orientación de los pensamientos y el sistema administrativo. Estas propuestas permiten a los gobiernos ver sus sistemas, otorgando respuestas a interrogantes básicas. El estudio desarrollado, enmarca el enfoque cualitativo y los paradigmas del estudio científico por medio del cual “se trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones”.

3. **Carlos Alberto Fernández Bravo (2011) de Tecana American**

University Accelerated Degree Program Doctorate of Philosophy (Ph.D.) Intelligent Organizations Development & Management, en su tesis doctoral; “Modelo sobre Competencias Gerenciales para el Personal Directivo de Tecnología Del Sector Financiero basado en Enfoque de Organizaciones Inteligentes” el investigador llega a las siguientes conclusiones:

- Enfoque de la organización inteligente constituyendo un eje relevante para los cambios de planificación del modelo de competencia gerencial que priva a la vicepresidencia del banco occidental de descuento.
- Primero, se comprende el valor en los que se centran los desarrollos del recurso humano y organización, siendo un proceso para la planificación, seguimiento, evaluación y diagnóstico de los cambios sobre la forma de intervención para los aprendizajes, funcionamiento organizacional, sistema tecnológico para el ambiente físico y finanza.

- La aportación sobre los aprendizajes organizacionales y de la capacidad auto organizativa. Impulsa a la organización innovadora, holográfica y conexiada.
- Oferta medios de movilización, coadyuvando a que se supere toda debilidad en la competencia gerencial que priva de manera actual a la organización del banco occidental, como es la lentitud, planificación estratégica, la burocracia, la ineficiencia, la incapacidad para el aprendizaje organizacional y la inteligencia.
- Se resalta el fundamento conceptual: la inteligencia emocional y disciplina de los aprendizajes, enmarcando las actividades gerenciales en la sistematización de la conectividad e individuos, facilitando la seguridad y confianza que exista sobre los trabajadores, induciendo a que se valore al personal, sobre los conocimientos se busca que la persona tenga claro lo que debe desarrollar encontrándose atento a lo que otro hace, en ese sentido se suplirá la posible falla que pueda surgir. Es necesario que se aprenda con la comunidad de aprendizaje que imprime a cada miembro sobre el valor y la voluntad para la cuestión de adopción y estatus, siendo esto más acorde a la realidad.
- Los cambios planificados sobre el modelo de la capacidad gerencial constituyen un procedimiento en marcha sobre varias acciones y fases sobre el personal y los procesos clave del sistema de los usuarios. El consultor otorga su servicio para que faciliten los cambios requeridos, esto conformando dependencia sobre la organización del sistema humano cultura y el banco Occidental.
- Todo el procedimiento es basado en datos confiables y válidos, que se orientan al logro del objetivo, inteligencia y aprendizaje organizacional. Constituyendo estrategias reeducativas y normativa para realizar el cambio, se busca una relación estrecha entre equipo y que exista una conexión sobre los trabajadores, la confianza y la atención, no dejando de lado los aprendizajes individuales. Esto constituye un medio de dialogo, discusión y comunicación por medio de la estructuración organizacional con lo que cada miembro participa sobre cada discusión, llevando a cabo una acción creativa e innovadora con el requerimiento de cada usuario.
- Posibilita que se coordine cada acción que facilita las participaciones tecnológicas del personal y de la institución en la gestión, valoración y realización del modelo de capacidad gerencial.
- Constituyen la posibilidad de que exista una fluidez en cada proceso sobre la instancia tecnológica financiera.
- Facilitan que los trabajadores con tecnología financiera asuman compromisos sobre la función de la labor, por medio de la globalización, sobre la sociedad tecnológica de los conocimientos estables sobre la excelencia, competitividad, calidad humana y realización.

- Se condiciona que los puestos se ocupen por el gerente especialista que logre poner en práctica los procesos gerenciales y competencias fundamentando en planificación estratégica, disminuyendo los riesgos de fracasos, posibilita que se cumpla con todo objetivo, garantizando un óptimo desarrollo sobre la actividad planificada, que se cerciore de que todo salga de manera estipulada y sobre los aprendizajes y cambios que conlleven a un adecuado desarrollo organizacional.
- Busca facilitar que se cree un espacio institucional para la mejora e innovación, descentralizando un ámbito en la toma de cualquier decisión, otorgando un grado mayor de suficiencia, generando e induciendo a funciones y procesos conjuntos entre el personal y gerentes de la especialidad financiera.
- Estas perspectivas se plantean como estrategias alternativas mejorando las capacidades gerenciales y procedimientos de cada órgano decisorio, respondiendo de manera eficaz y oportuna al requerimiento establecido, para que se transforme en una institución que aprenda constantemente.
- El Banco Occidental de descuento, se encontró metido en una diversa transformación sobre el producto, y en muchas situaciones por la presión externa más el cambio profundo que se refleje en la producción. Al ser un centro inteligente, esto conllevará a que revierta y que se asuma el rol hacedor de los conocimientos.
- Sobre el resultado que se obtuvo de la investigación se encuentra anexada a la necesidad de cada centro financiero que adopte una práctica basada en la capacidad gerencial, respondiendo a una necesidad sobre los entornos, esto dedicado a la organización de generar conocimientos, los ámbitos tecnológicos, deben tener un aprendizaje de alto rendimiento y constante, posibilitando que cada miembro mantenga un constante aprendizaje, puesto que la velocidad del conocimiento hace que todo mecanismo deba ser ágil para anticiparse a la necesidad futura de la institución financiera.
- La competencia se sitúa de la mano con lo que refiere Druker (2003), el nuevo tipo de cultura busca que se imponga una adecuada elaboración de visión y una perspectiva independiente y creativa en el que exista acercamientos sobre el personal y los líderes, habiendo un comunicado integral sobre los aspectos técnicos, pero de igual forma sobre el valor establecido de los individuos y la organización
- Sobre el modelo que se propuso busca que se proporcione un elemento metodológico y teórico introduciendo inteligencia organizacional y aprendizaje sobre el grupo gerencial, buscando de esta manera que exista un descuento y facilitando los procedimientos de aprendizaje, para la eficacia de la organización, esto es necesario para que se responda de manera oportuna a cada requerimiento, esto no solo por el modelo de competencia gerencial sino por la adecuada forma tecnológica más una avanzado enfoque financiero inteligente

Los modelos propuestos buscan que se proporcione un elemento

metodológico y teórico introduciendo un concepto de inteligencia y aprendizaje dentro de los procesos gerenciales

La metodología del estudio es cualitativa interpretativa, lo que se empleara para analizar como los individuos entienden, ven y construyen su mundo.

2.1.2 A Nivel Nacional

- 1. Huatuco Nancee, Viviana (2017).** El investigador publica en Alicia Concytec la tesis: “Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional en la Municipalidad Distrital de Ate – 2016”. Se llevó a cabo por medio de una gerencia en el desarrollo, donde el funcionario se ve obligado a contar con una habilidad gerencial para alcanzar que en sus establecimientos se sitúen una actividad satisfactoria y así alcanzar las metas, buscando que la empresa pueda salir adelante, logrando que la comunidad tenga bienestar; la investigación plantea como objetivo, que se determine la correlación sobre el desarrollo organización y las habilidades gerenciales en el municipio distrital de Ate-2016. El método empleado fue el hipotético, por medio de un estudio investigativo básico diseño no experimental, correlacional. Para que se pruebe la hipótesis se empleó Spearman. Y al final se llegó a concluir la existencia de una correlación de positividad sobre cada variable de investigación.

Las habilidades gerenciales, dejan alcanzar el desarrollo organizacional, a través de la prestación de servicios al ciudadano, los aportes a la institución u empresa está orientado a los sistemas, puesto que esta herramienta tecnológica logra que se tenga una influyente estructura con una relación laboral en equipo de trabajo, siendo individuos que trabajen conjuntamente. Se utiliza agentes para los cambios, encargándose de alcanzar un ambiente estimulado sobre el área de trabajo, como que también se coordine con la administración del cambio que se presente en la organización con la administración del cambio que se presente en la organización.

En cuando al método esto es hipotético deductivo, por medio de un

estudio básico no experimental y transversal correlacional, sobre la prueba de hipótesis se empleó Spearman.

2. **Salinas**, (2012), realizó la investigación: “Las habilidades gerenciales y su influencia en el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna- 2011”, de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. El estudio, llegó a las siguientes conclusiones:

No existe una influencia significativa de las habilidades gerenciales de los funcionarios sobre el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital "Coronel Gregario Albarracín Lanchipa" de Tacna. Como resultados se encontró que las habilidades gerenciales que caracterizan a los funcionarios de la MDCGAL de Tacna son adecuadas.

El desarrollo de habilidades gerenciales, permite optimizar el desempeño laboral, por tanto, es necesario formalizar programas, modelos y políticas públicas para la implementación e implantación en las instituciones públicas como proceso de reforma del estado. Se fomenta la innovación entre el personal y por equipos, para proyecto de desarrollo local mejorar los procesos y la prestación de los servicios.

El tipo de investigación es aplicada dado que se utilizaron enfoques teóricos ya existentes. El nivel de investigación descriptivo y correlacional.

2.2 BASES TEÓRICAS

Competencias genéricas: (Gutiérrez, 2010, p.12). Menciona que es la base común de las profesiones y requiere una situación concreta, esta se sitúa por la competencia comunicativa, trabajo en equipo, habilidades organizativas, toma de decisiones, la habilidad para resolver un problema y otros.

Competencias específicas: Agrega que es aquella base particular sobre el ejercicio profesional y está sujeto a una condición específica de ejecución. Esta competencia puede ser desglosada en unidad de competencia definida sobre el saber teórico y práctico que describe la acción específica que se busca alcanzar, lo cual tiene que identificarse para su ejecución. (Gutiérrez, 2010, p.12).

Competencias básicas: Se comprende como aquella capacidad intelectual

indispensable para los aprendizajes de una profesión sobre ello se encuentra la competencia de técnica, cognitiva y metodológica la cual se adquiere por el nivel educativo previo, por ejemplo, sobre el uso correcto del lenguaje escrito, oral y matemático (Gutiérrez, 2010, p.13).

Competencias gerenciales: Es comprendido como aquella capacidad que posee un individuo encargado de dirigir una organización que influye en un mejor desempeño. Gutiérrez (2010) define la competencia gerencial como aquel conjunto de responsabilidades que compete a quien tiene una función gerencial y de coordinación con un centro organizacional definido. No es común que las implicancias o impactos sean comunes sobre este tipo de organización, esto resulta de evidencia sobre el gerente, existen responsables de los recursos humanos y departamentos de las grandes y medianas empresas.

Gestión y desarrollo del potencial humano: Arroyo (2012), comprende que la organización es un punto viviente que se comprende por la composición de seres vivos esto es compuesto por la mente, cuerpo, espíritu y alma donde el cuerpo es ciencia, arte y biología, mientras que la organización de la sociedad es la ciencia y el arte de competencia (p.97).

Realmente el cuerpo humano es la mejor máquina que conocemos, ya que poseemos un cerebro emocional y un motor instintivo, puesto que constantemente estamos recibiendo impresiones y estímulos complejos. La función nuestra es la de analizar, comparar, pensar y otros. Además, se incorporan un conjunto de agregados psicológicos entendiendo como aquel eje que causa un conflicto en el que se vive (Arroyo, 2012).

Competencias laborales: Desarrolla una competencia laboral contribuyendo a las capacidades para conseguir trabajos, manteniéndose sobre él y aprendiendo de lo propio, busca además que se genere y asocie unidades productivas u empresas de carácter cooperativo y asociativo (Gutiérrez, 2009, p.5).

La competencia laboral: Se desarrolla conjuntamente con la integración de las aptitudes, actitudes, habilidades y conocimientos en el entorno laboral en todos los niveles de la organización; y tienen como resultado logros favorables

del objetivo organizacional. El desarrollo de esta competencia incide en la oportunidad de conseguir y ascender en un puesto de trabajo, crear su propia empresa, iniciar asociaciones o unidades productivas (Gutiérrez, 2009).

La gestión por competencias: “La gestión por competencias es una moda del management, pero es una moda que sirve para apoyar e instrumentar la nueva organización de la empresa y la nueva realidad de la gestión de las personas en la organización laboral” (Jiménez, 2013, p.160).

La gestión por competencia es el yacimiento del management, que ayuda a las organizaciones en un nuevo paradigma laboral y logro de objetivos (Jiménez, 2013).

Desarrollo de destrezas, competencias y actitud: Arroyo R. (2019) menciona que las “habilidades gerenciales. Habilidades, competencias y actitud. Son herramientas técnicas o habilidades duras solo dan respuestas a escenarios ya probados y conocidos, y no permiten enfrentar problemas en escenarios de incertidumbre, donde las respuestas no son conocidas, por ende, llevan a cuestionar, no solo la actual manera de proceder en una organización, si no que llevan a cuestionar los valores, actitudes y hábitos” (Pg.11,12).

Habilidades de diseño: Drucker (2002) dice que estas conforman la capacidad para que se resuelva un problema en beneficio de la organización. Para ser particular y eficaz en el nivel organizacional superior, todo administrador debe de ser capaz de hacer mucho advirtiendo los problemas, debiendo poseer la capacidad para minimizar las soluciones prácticas una problemática. “Si se limitaran a detectar problemas y a fungir como observadores de problema fracasarían por lo tanto también deben poseer la valiosa habilidad de ser capaces de diseñar soluciones funcionales a los problemas en respuesta a las realidades que enfrentan” (P.19).

Habilidades de comunicación: Arroyo R. (2019) define que las “La comunicación es uno de los procesos interpersonales más importantes y uno de los más fáciles de observar. Muchas veces se ha descrito la comunicación como un sencillo proceso de transmitir información de una persona a otros o de un emisor a uno o muchos receptores. Pero sabemos que este proceso no es de ningún modo sencillo y que la información transmitida es con frecuencia

variable y compleja. Comunicamos hechos, pensamientos, sentimientos, percepciones, todo en un mismo mensaje”. “Escuchar implica más que el complicado proceso físico de audición. Escuchar es un proceso intelectual y emocional que se orienta hacia la búsqueda de significados y comprensión. Escuchamos cuando somos capaces de comprender el significado del mensaje del emisor tal como quiere que sea comprendido. Solo así se alcanza el verdadero sentido de la comunicación” (P. 43).

Liderazgo: Arroyo R. (2019) define que “Permitir que la persona identifique su estilo personal de liderazgo y la forma en que esta influencia a otros, a fin de que descubra las fuerzas que van más allá de la autoridad para que tome en cuenta el impacto de sus decisiones en su entorno laboral o personal” (P..21).

Arroyo R. (2019) “Por lo tanto, el líder tiene que ser analizado en termino de función dentro del grupo. El líder se diferencia de los demás miembros de un grupo o de la sociedad por ejercer mayor influencia en las actividades y en la organización de estas. El líder adquiere estatus al lograr que el grupo o la comunidad logren sus metas. Su apoyo resulta de qué consigue para sus miembros de su grupo, comunidad o sociedad más que ninguna otra persona” (pp.26, 27).

La Competitividad de Servicios Públicos: Se define como la habilidad o capacidad que posee una determinada empresa que hace que esta se establezca en una posición ventajosa en el mercado. La ventaja competitiva es considerada también un factor diferencial en cuanto a las características que posee la empresa en base a un producto o servicio que la misma está ofertando a los consumidores de su mercado. (Díaz, 2007, p. 44)

Servicio de calidad: (Herrera, 2010, p.35). menciona que el servicio de calidad se observa cuando la percepción supera o iguala una expectativa; por lo que para evaluar la calidad de los servicios resulta importante que se cuente con una percepción y expectativa real de los clientes tomando en consideración los resultados del ciclo permanente partiendo del resultado arrojado por el mismo y es nuevamente procesado para que se aproxime a la expectativa y necesidad de lo propio.

Lo principal para una empresa o entidad es que se consiga la calidad esperada por los usuarios coincidiendo con lo que buscaban obtener, por ellos es necesario obtener información sobre las expectativas y percepción de nuestros usuarios y satisfacerlas para generar beneficios a la sociedad.

Servicios públicos básicos locales: El artículo 10. De la Carta Magna, refiere que: “la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado” lo cual se alcanza por medio de una adecuada prestación y creación que se ininterrumpe sobre el servicio público. Partiendo de este punto se puede desprender que los “servicios públicos” son aquella actividad que se asume por las entidades privadas o públicas que se crean por la ley de leyes, dando una satisfacción en la forma continua y regular sobre la necesidad de interés general, mediante concesionario o sentido directo, a través de los medios legales o con sujeción al régimen del derecho privado o público (Buompadre, 2001.p.38).

La competitividad servicios públicos: La competitividad del servicio público es intangible, se perciben sobre los momentos de recibimiento. Esto es relacionado con la cortesía, atención, oportunidad, conocimientos, amabilidad, corrección, rapidez, eficacia y eficiencia. Depende a quien lo presta y lo produce, siendo sustentado por la calidad de gestión de cada servidor público. Esto es relacionado de manera específica con la característica inherente a los productos o servicios. Sobre el servicio público, eso tiene una implicancia sobre un aspecto tal como la falla o error, ausencia de defecto, características agradables, previsibilidad, confiabilidad. Esta característica puede medirse por medio de un indicador, tal como la factura errada, tasa de infección, cortes del agua o luz, los reclamos, la magnitud del desperdicio y otros. Los clientes deben de recibir los productos en el local cierto, plazo cierto y en la cantidad cierta. Esto debe ser atendida con cortesía, amabilidad y voluntad, algún indicador podría ser, los retrasos sobre las entregas de correspondencia o documentos, demora en la atención, atraso en las entregas (Bonilla, 2014, p.33).

La calidad de los servicios públicos, se relacionan con la cortesía, atención oportunidad, amabilidad, eficiencia, corrección, rapidez,

conocimientos e integridad son inseparables (Bonilla, 2014).

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Competitividad de Servicios: Se puede definir como la capacidad o habilidad que posee una determinada empresa que hace que esta se establezca en una posición ventajosa en el mercado. La ventaja competitiva es considerada también un factor diferencial en cuanto a las características que posee la empresa en base a un producto o servicio que la misma está ofertando a los consumidores de su mercado. (Díaz, 2007, p. 44)

Gestión por competencias: “La gestión por competencias es una moda del management, pero es una moda que «sirve» para apoyar e instrumentar la nueva organización de la empresa y la nueva realidad de la gestión de las personas en la organización laboral” (Jiménez, 2013, p.160).

El concepto de innovación: Gutiérrez, (2009) afirma: Si hablamos de innovación lo primero que se viene a nuestra mente son productos de alta tecnología, en industrias de alto atractivo que giran a alta velocidad. Visto así parece haber poca esperanza de innovación en las empresas latinoamericanas ya que no cuentan con una trayectoria de desarrollo tecnológico ni con los recursos de Investigación y Desarrollo (I&D) necesarios para competir en las grandes ligas. (P.119) Las innovaciones en Latinoamérica son escasos, hace mucha falta, aunque hoy en día parece que están superando esas vallas, ya que vemos que hay concursos, captación de talentos, incluso dentro de las universidades, las empresas privadas están financiando o creando becas que llamen la atención del capital humano, en este contexto más de los jóvenes, que poco a poco se van desarrollando en el mundo de las innovaciones y negocios. (Gutiérrez, 2009)

Cambio: EBay les ha proporcionado una forma de vida distinta. Lo que empezó siendo una prueba para quitarse de en medio aquel cuadro horrible de la abuela, es hoy un boyante negocio de compraventa de todo tipo de artículos usados. (Gutiérrez, 2009, P.128)

Estrategia: EBay ha emergido como una de las compañías líderes en el uso de internet, logrando situarse al nivel de reconocidas empresas como Amazon, Yahoo. Sin embargo, dadas las circunstancias del incremento de la competencia que se presenta en las empresas con subastas en línea, Margaret Whitman, la gerente general de la compañía eBay, sabe que la cosa no va ser fácil (Gutiérrez, 2009, P.129).

Gestión: El proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquier otra persona, trabajando sola, no podría alcanzar. (Ivancevich, 1996).

Sistema de gestión de la calidad: Un sistema de gestión es un esquema general de procedimiento que se emplea para garantizar que la organización realice todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos.

Definición de gestión de calidad: Debe entenderse por gestión de calidad el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad; incorporándolo por tanto al proceso de gestión, que es como traducimos el término inglés “management”, que alude a dirección, gobierno y coordinación de actividades.

Ética de la calidad: Hacerlo bien desde el principio. Es el camino más rápido, efectivo y económico para lograr la calidad. Prevenir la aparición de los fallos. Apreciar y resaltar el aspecto positivo y educativo que aportan los defectos antes de que lleguen a producirse, con lo cual disminuyen los costes y esfuerzos para tratar de solucionarlos. Ante los errores repetitivos, resulta más efectiva una información adecuada y objetiva que una amonestación o crítica. (Cuatrecasas, Evolucion historica de la Gestión de Calidad, 2005).

Servicios públicos: Son las actividades por órganos o entidades públicas o privadas, creadas por la constitución o las leyes, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades que son de interés general, bien sea en forma directa, mediante concesionario, o través de cualquier otro medio legal, con sujeción a un régimen de derecho público o privado, según corresponda (Reyna & Ventura, 2010, p.56).

2.4 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE PALABRAS CLAVE

Competitividad de Servicios: (Díaz, 2007, p. 44), se define como aquella habilidad o capacidad que posee una determinada empresa que hace que esta se establezca en una posición ventajosa en el mercado. La ventaja competitiva es considerada también un factor diferencial en cuanto a las características que posee la empresa en base a un producto o servicio que la misma está ofertando a los consumidores de su mercado.

Servicios públicos básicos locales:

Constitución Política del Perú (1993) art. 10 De la Carta Magna, refiere que: “la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado” lo cual se alcanza por medio de una adecuada prestación y creación que se ininterrumpe sobre el servicio público. Partiendo de este punto se puede desprender que los “servicios públicos” son aquella actividad que se asume por las entidades privadas o públicas que se crean por la ley de leyes, dando una satisfacción en la forma continua y regular sobre la necesidad de interés general, mediante concesionario o sentido directo, a través de los medios legales o con sujeción al régimen del derecho privado o público (Buompadre, 2001. P38)

Marco Situacional

El distrito de Quisqui fue creado mediante Ley N° 12564 del 26 de enero de 1956, en el gobierno del Presidente Manuel A. Odría, Quisqui tiene una superficie de 157,34 km². Su capital es el poblado de Huancapallac, una ciudad pintoresca que está 2 500 msnm. Aproximadamente una población 5 353 habitantes. Huanpallac es un pueblo apacible de gente amable dedicada en su mayoría a la agricultura y ganadería.

“La capital Huancapallac se halla a 2,500 m.s.n.m., sobre la margen izquierda del río Kichqui o Huancapallac” (conocido como Higueras).

En cuanto a la Municipalidad distrital Quisqui referido a las

Competencias Gerenciales en el entorno de la Competitividad de los Servicios Públicos, por una parte, le corresponde su participación en la gestión educativa según ley por otra parte cultura, salud pública, recreación, deporte, turismo, defensa y protección del ambiente, seguridad ciudadana, circulación, transporte, tránsito urbano, renovación y vivienda urbana, administración y atención sobre cada programa social y otras según corresponda en la ley de municipalidades.

La Defensoría del Pueblo de la República del Perú (2010), en un:

Funcionamiento y diagnóstico de la realidad de las municipalidades de Centro Poblado. Precisa sobre la problemática que cada municipalidad asume de manera tradicional en el rol de cada instancia del gobierno más cercano al pueblo, en la diversidad de instancias del gobierno.

En Perú, el gobierno local se encuentra regulado por sistemas duales que comprenden la municipalidad provincial y distrital con competencia exclusiva y compartida. El propósito sobre el sistema es que se alcance un eficiente beneficio sobre los desarrollos integrales del país.

Actualmente se encuentra 1635 municipalidades distritales y 194 municipalidades provinciales, arrojando un número 1.829. Cabe precisar que en el ámbito rural se denota la mayor pobreza manifestando una insatisfacción, esto porque no tiene acceso a ningún servicio básico y no está debidamente representando por cada autoridad.

En vista de ello es que surge las municipalidades de Centro Poblado o delegadas, instancia creada por la municipalidad provincial, con el fin de que acerque cada servicio a la población. Según el Censo realizado por INEI en 2005, hasta ese entonces se observa la existencia de 1980 municipalidades de Centro Poblado; sin embargo, actualmente se superaron las cifras y hoy en día se observa la existencia de 2001 municipalidades, siendo que estas fueron distribuidas por las zonas rurales.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación está caracterizada por estar hecha a un nivel correlacional, se ha establecido una relación sobre las Competencias Gerenciales con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.

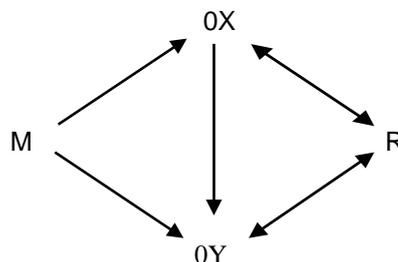
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Sobre el tipo se caracteriza por qué fue de carácter aplicado, ya que permite resolver problemas relacionados directamente con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.

3.3. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Es correlacional, el esquema es el siguiente: Es decir establece la relación entre las Competencias Gerenciales con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.

El esquema es el siguiente:



M : Muestra.

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

X, Y: Representan las variables de investigación.

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

La observación, permita que se pueda analizar el comportamiento de las variables de investigación, específicamente relacionado con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco.

El método inductivo deductivo: Se utilizó especialmente en el proceso de construcción de las teorías científicas, así como los resultados y discusión correspondiente, inducir teorías, deducir resultados relacionado con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco.

El método Hipotético: Las conjeturas, permitieron un desarrollo armónico, para llegar a la tesis, se tomó en cuenta un conjunto de proposiciones que nos permitió concluir en teorías científicas acertadas sobre las variables de investigación, específicamente relacionado con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.

Técnica e Instrumento: Se empleo como técnica la encuesta y se aplicó un cuestionario dirigido a los funcionarios, servidores, ciudadanos con el objeto de analizar, discutir, evaluar el comportamiento de las variables de investigación, en el contexto de las percepciones de los encuestados relacionados con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.

De igual modo se utilizó una metodología interdisciplinar puesto que planteara nuevos principios, teorías, doctrinas, metodologías y tecnológicos relacionados directamente con las Competencias

Gerenciales con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

Tabla 1. Población de Funcionarios Servidores, Usuarios

ORGANOS DIRECTIVOS/CIUDADANOS	SUB TOTAL
SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD	40
PROMEDIO MENSUAL/SEMANAL DE USUARIOS	96
TOTAL	136

Esta tabla muestra la cantidad de servidores y ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Quisqui.

3.5.2. Muestra

El tipo de muestra es no probabilístico, por ser un muestreo poblacional, intencional y accesible, de tal modo que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de la característica de estudio (Hernández, Fernandez y Baptista, 2014), y de acuerdo a la formalidad de muestreo no probabilístico cuando la población es menor a 30.

La muestra del estudio está constituida por los 40 servidores de la Municipalidad de Quisqui, y 96 usuarios ciudadanos, promedio mensual semanal, por lo tanto: $N = n$

En tanto la muestra se caracteriza por ser un muestreo no probabilístico poblacional, de tal modo que el sujeto de investigación asciende a 136 persona sometidas a investigación.

Quedando la muestra cómo sigue:

$$n = N$$

Tabla 2. Muestra de Funcionarios Servidores, Usuarios

ORGANOS DIRECTIVOS/CIUDADANOS	SUB TOTAL
SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD	40
PROMEDIO MENSUAL/SEMANAL DE USUARIOS	96
TOTAL	136

Esta tabla muestra la cantidad de servidores y ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Quisqui.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA EL RECOJO DE DATOS

Se usó la estadística descriptiva como técnica para la elaboración de las tablas y figuras estadísticas, barras y su posterior análisis e interpretación.

Plan de tabulación y análisis de datos estadísticos.

3.6. PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

En primer orden se realizó el proceso de conteo de datos, según la información de las encuestas aplicadas, luego el procesamiento y análisis de los datos para un análisis, para caracterizar las variables como Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.

3.7. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Se aplicó las normas de Redacción APA en su versión séptima.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

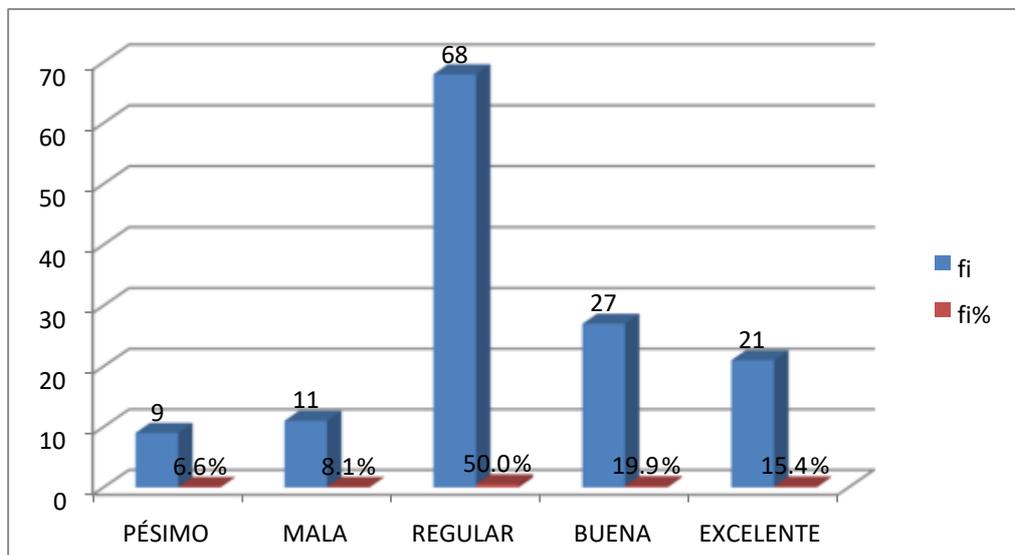
4.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 3. Nivel Exigencias Específicas

ESCALA VALORATIVA	Fi	fi%
PÉSIMO	9	6.6%
MALA	11	8.1%
REGULAR	68	50.0%
BUENA	27	19.9%
EXCELENTE	21	15.4%
TOTAL	136	100%

Fuente : Encuesta aplicada
 Elaboración : Propia

Figura 1. Nivel Exigencias Específicas



Fuente : Tabla 3
 Elaboración : Propia

Análisis e Interpretación

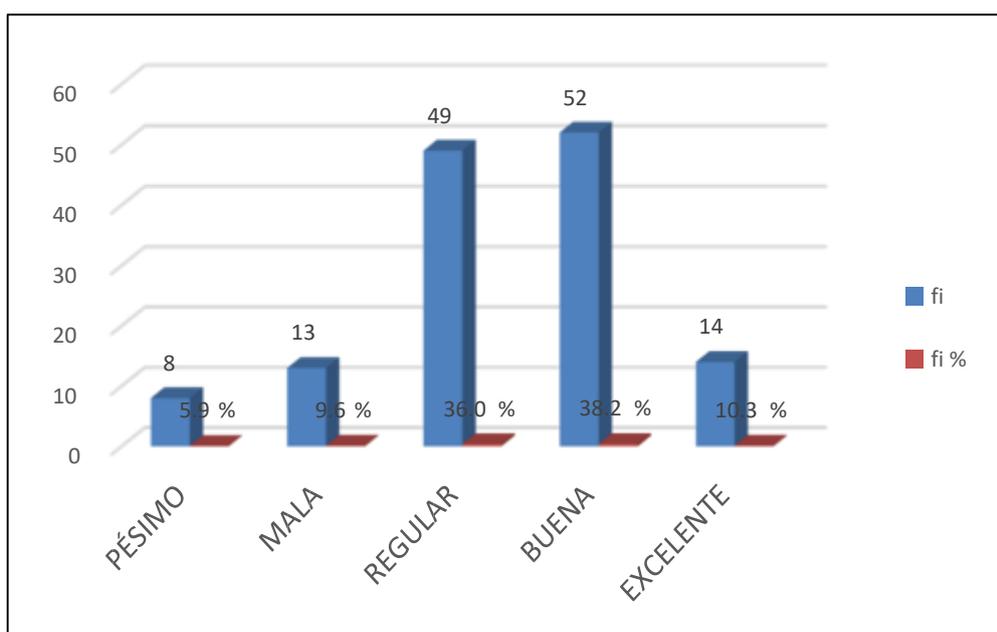
El nivel de Exigencias específica en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco, el 50.0% de los encuestados consideran que es regular, a su vez el 19.9% lo consideran buena y un 15.4% lo considera excelente.

Tabla 4. Nivel de Resolución de Problemas Laborales

ESCALA VALORATIVA	Fi	fi%
PÉSIMO	8	5.9%
MALA	13	9.6%
REGULAR	49	36.0%
BUENA	52	38.2%
EXCELENTE	14	10.3%
TOTAL	136	100%

Fuente : Encuesta aplicada

Elaboración : Propia

Figura 2. Nivel de Competencia Profesional

Fuente : Tabla 4

Elaboración : Propia

Análisis e Interpretación

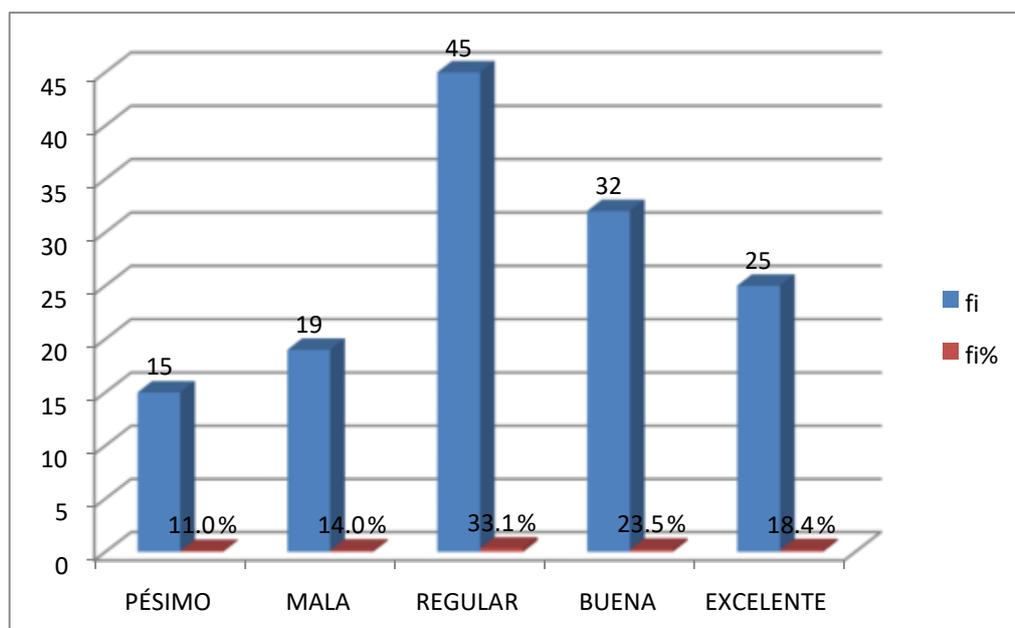
La resolución de problemas laborales en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco, el 38.2% de los encuestados consideran que es buena, a su vez el 36.0% lo consideran regular, seguido de un 10.3% que consideran que el nivel de competencia profesional es excelente.

Tabla 5. Nivel de Trabajo Efectivo

ESCALA VALORATIVA	Fi	fi%
PÉSIMO	15	11.0%
MALA	19	14.0%
REGULAR	45	33.1%
BUENA	32	23.5%
EXCELENTE	25	18.4%
TOTAL	136	100%

Fuente : Encuesta aplicada

Elaboración : Propia

Figura 3. Nivel de Trabajo Efectivo

Fuente : Tabla 5

Elaboración : Propia

Análisis e Interpretación

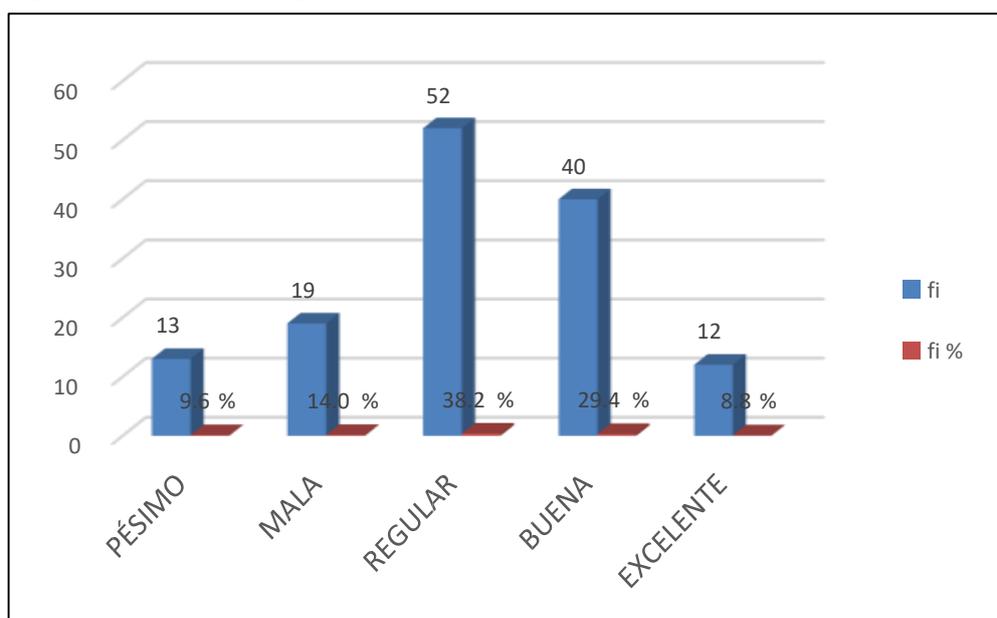
El trabajo efectivo en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco, se ubica en un nivel regular con 33.1%, seguido de un 23.5% de manera buena, así mismo un 18.4% con excelente el nivel de destreza.

Tabla 6. Nivel de Negociación de Conflictos

ESCALA VALORATIVA	Fi	fi%
PÉSIMO	13	9.6%
MALA	19	14.0%
REGULAR	52	38.2%
BUENA	40	29.4%
EXCELENTE	12	8.8%
TOTAL	136	100%

Fuente : Encuesta aplicada

Elaboración : Propia

Figura 4. Nivel de Negociación de Conflictos

Fuente : Tabla 6

Elaboración : Propia

Análisis e Interpretación

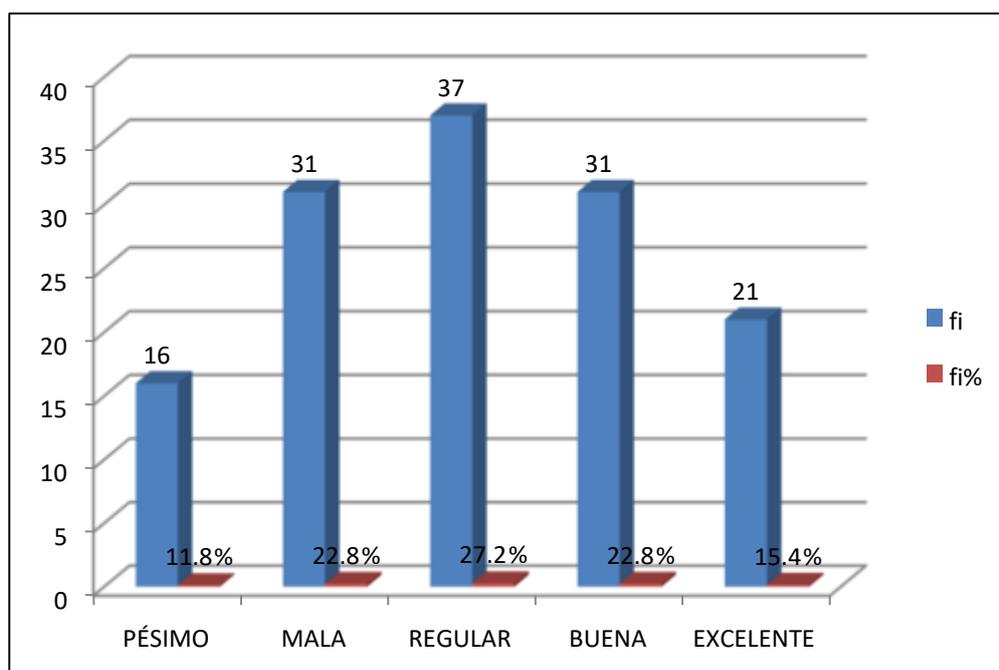
El nivel de negociación de conflictos en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco el 38.2% de los encuestados consideran que es regular, a su vez el 29.4% lo consideran como buena, seguido de un 14.0% que lo considera mala.

Tabla 7. Nivel Creatividad e Innovación en Servicios Públicos

ESCALA VALORATIVA	Fi	fi%
PÉSIMO	16	11.8%
MALA	31	22.8%
REGULAR	37	27.2%
BUENA	31	22.8%
EXCELENTE	21	15.4%
TOTAL	136	100%

Fuente : Encuesta aplicada

Elaboración : Propia

Figura 5. Nivel Creatividad e Innovación en Servicios Públicos

Fuente : Tabla 7

Elaboración : Propia

Análisis e Interpretación

En términos generales se puede señalar que la innovación y creatividad en los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco, se encuentran en un nivel regular con 27.2%, seguido de un 22.8%, que lo considera de manera buena, así mismo un 22.8% que tenía una interpretación

mala sobre el grado de los resultados.

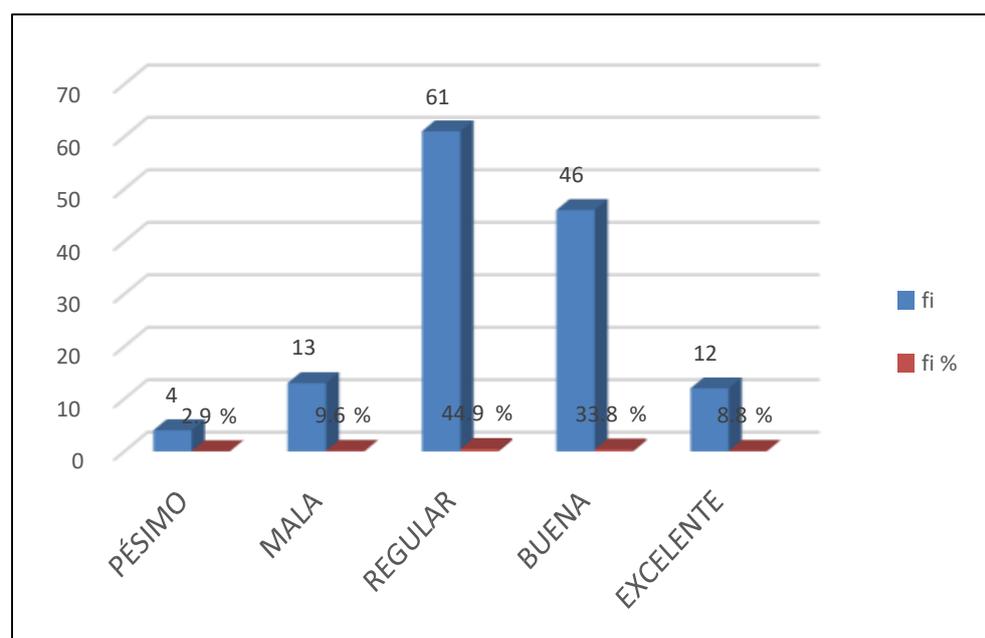
Tabla 8. Nivel de Desarrollo de Cualidades Laborales

ESCALA VALORATIVA	Fi	fi%
PÉSIMO	4	2.9%
MALA	13	9.6%
REGULAR	61	44.9%
BUENA	46	33.8%
EXCELENTE	12	8.8%
TOTAL	136	100%

Fuente : Encuesta aplicada

Elaboración : Propia

Figura 6. Nivel de Desarrollo de Cualidades Laborales



Fuente : Tabla 8

Elaboración : Propia

Análisis e Interpretación

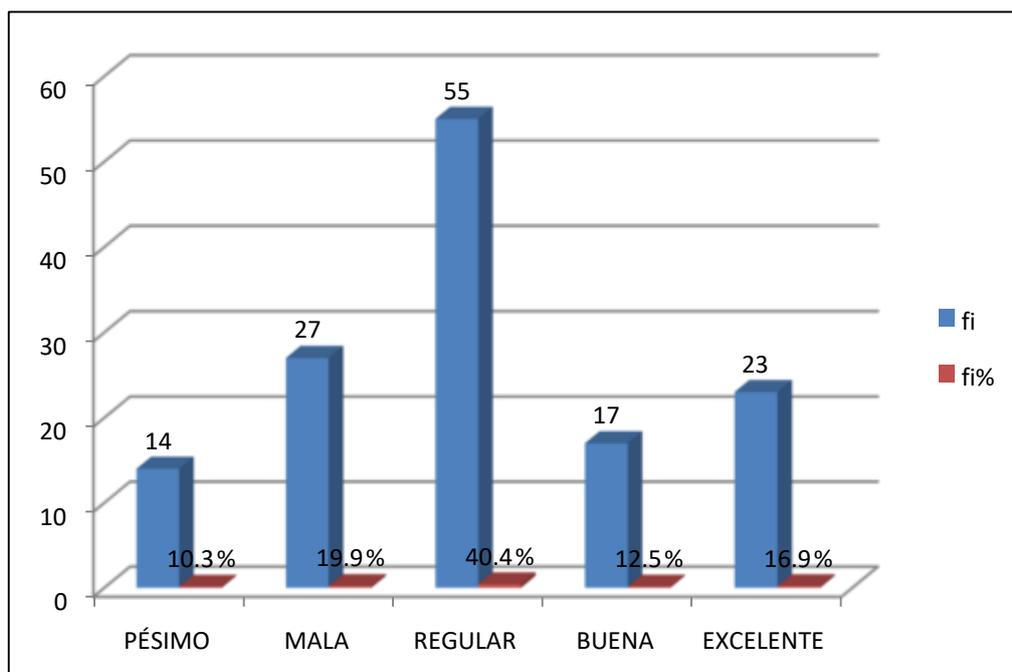
El desarrollo de cualidades laborales en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco, el 44.9% de los encuestados consideran que es regular, a su vez se observa que el 33.8% considera buena, seguido de un 9.6% que lo considera mala.

Tabla 9. Nivel Desarrollo Gerencial Especializado

ESCALA VALORATIVA	Fi	fi%
PÉSIMO	14	10.3%
MALA	27	19.9%
REGULAR	55	40.4%
BUENA	17	12.5%
EXCELENTE	23	16.9%
TOTAL	136	100%

Fuente : Encuesta aplicada

Elaboración : Propia

Figura 7. Nivel Desarrollo Gerencial Especializado

Fuente : Tabla 9

Elaboración : Propia

Análisis e Interpretación

El desarrollo gerencial especializado en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco, se encuentra en un nivel regular con 40.4%, seguido de un 19.9% de manera mala, así mismo un 16.9% con excelente grado de eficiencia.

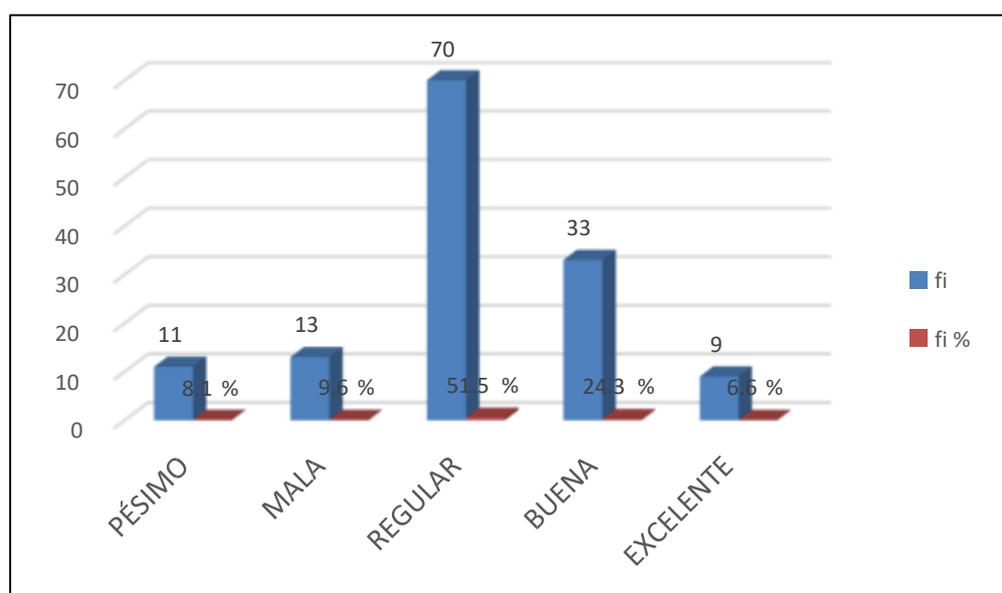
Tabla 10. Nivel Formación en el Área de Especialización

ESCALA VALORATIVA	Fi	fi%
PÉSIMO	11	8.1%
MALA	13	9.6%
REGULAR	70	51.5%
BUENA	33	24.3%
EXCELENTE	9	6.6%
TOTAL	136	100%

Fuente : Encuesta aplicada

Elaboración : Propia

Figura 8. Nivel Formación en el Área de Especialización



Fuente : Tabla 10

Elaboración : Propia

Análisis e Interpretación

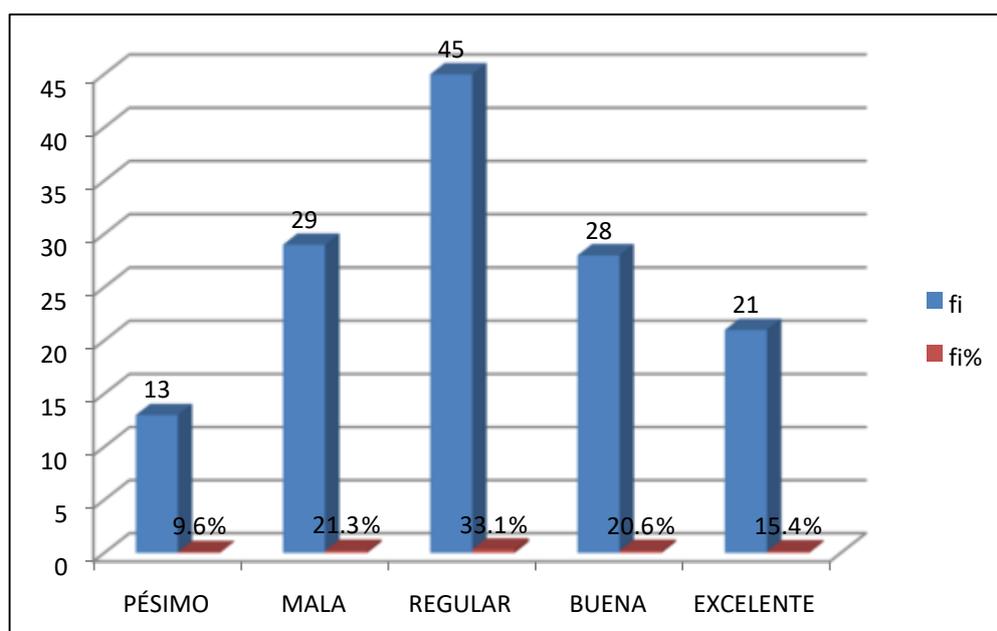
La formación en el área de especialización en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco, el 51.5% de los encuestados considera que es regular, a su vez el 24.3% considera que es buena, seguida de un 9.6% que considera mala.

Tabla 11. Nivel Liderazgo Laboral

ESCALA VALORATIVA	Fi	fi%
PÉSIMO	13	9.6%
MALA	29	21.3%
REGULAR	45	33.1%
BUENA	28	20.6%
EXCELENTE	21	15.4%
TOTAL	136	100%

Fuente : Encuesta aplicada

Elaboración : Propia

Figura 9. Nivel Liderazgo Laboral

Fuente : Tabla 11

Elaboración : Propia

Análisis e Interpretación

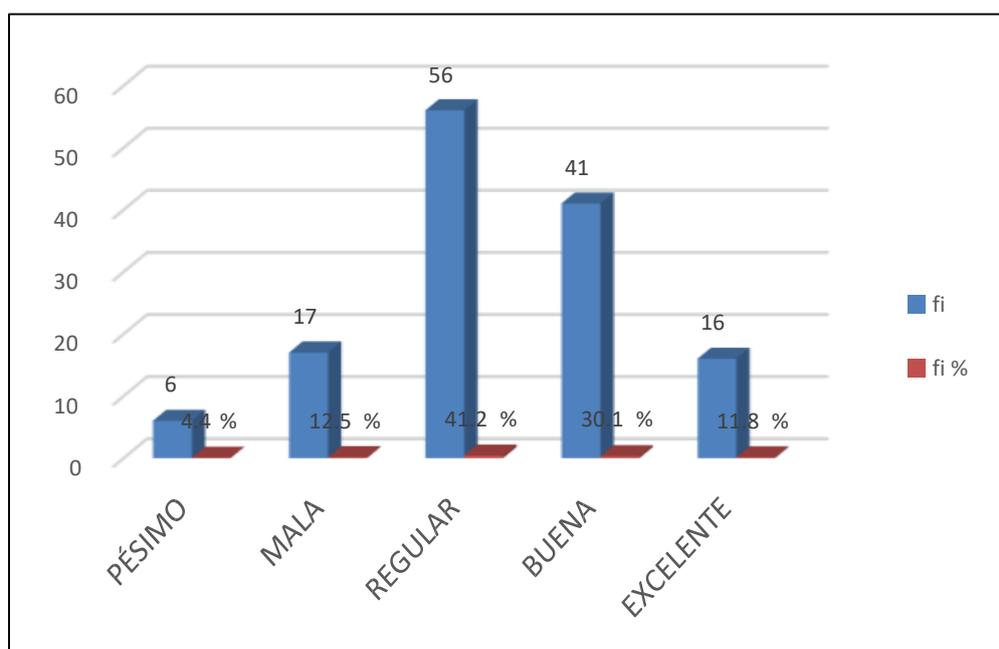
El Liderazgo laboral en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco, se encuentra en un nivel regular con 33.1%, seguido de un 21.3% de manera mala, así mismo un 15.4% con excelente nivel de comportamiento en el entorno laboral.

Tabla 12. Nivel Toma de Decisiones

ESCALA VALORATIVA	Fi	fi%
PÉSIMO	8	5.9%
MALA	13	9.6%
REGULAR	49	36.0%
BUENA	52	38.2%
EXCELENTE	14	10.3%
TOTAL	136	100%

Fuente : Encuesta aplicada

Elaboración : Propia

Figura 10. Nivel Toma de Decisiones

Fuente : Tabla 12

Elaboración : Propia

Análisis e Interpretación

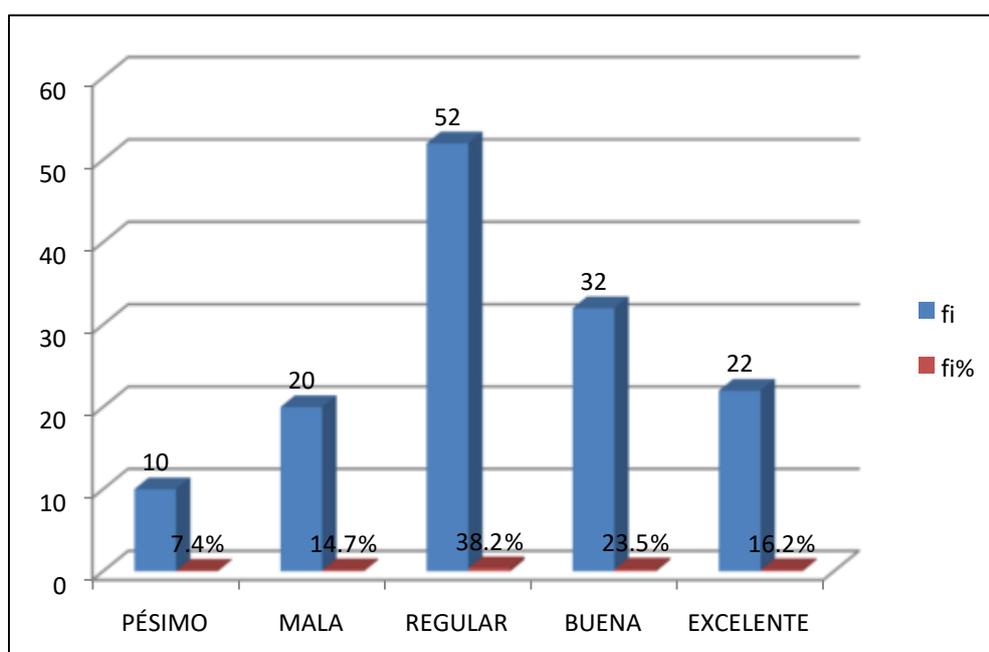
En términos generales se puede señalar que la toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco el 41.2% de los encuestados consideran que es regular, a su vez el 30.1% considera buena, seguida de un 12.5% que considera mala.

Tabla 13. Nivel de Experiencia

ESCALA VALORATIVA	Fi	fi%
PÉSIMO	10	7.4%
MALA	20	14.7%
REGULAR	52	38.2%
BUENA	32	23.5%
EXCELENTE	22	16.2%
TOTAL	136	100%

Fuente : Encuesta aplicada

Elaboración : Propia

Figura 11. Nivel de Experiencia

Fuente : Tabla 15

Elaboración : Propia

Análisis e Interpretación

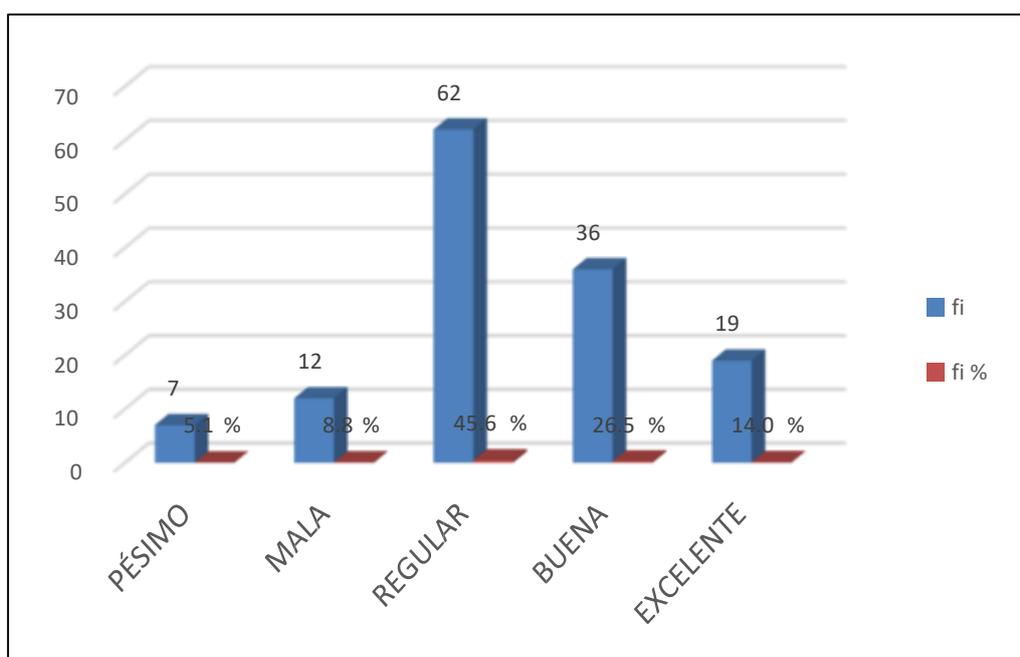
El nivel de experiencia en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco, se ubica en un nivel regular con 38.2%, seguido de un 23.5% de manera buena, así mismo un 16.2% con excelente nivel tecnológico en servicios administrativos.

Tabla 14. Nivel de Comunicación

ESCALA VALORATIVA	Fi	fi%
PÉSIMO	7	5.1%
MALA	12	8.8%
REGULAR	62	45.6%
BUENA	36	26.5%
EXCELENTE	19	14.0%
TOTAL	136	100%

Fuente : Encuesta aplicada

Elaboración : Propia

Figura 12. Nivel de Comunicación

Fuente : Tabla 14

Elaboración : Propia

Análisis e Interpretación

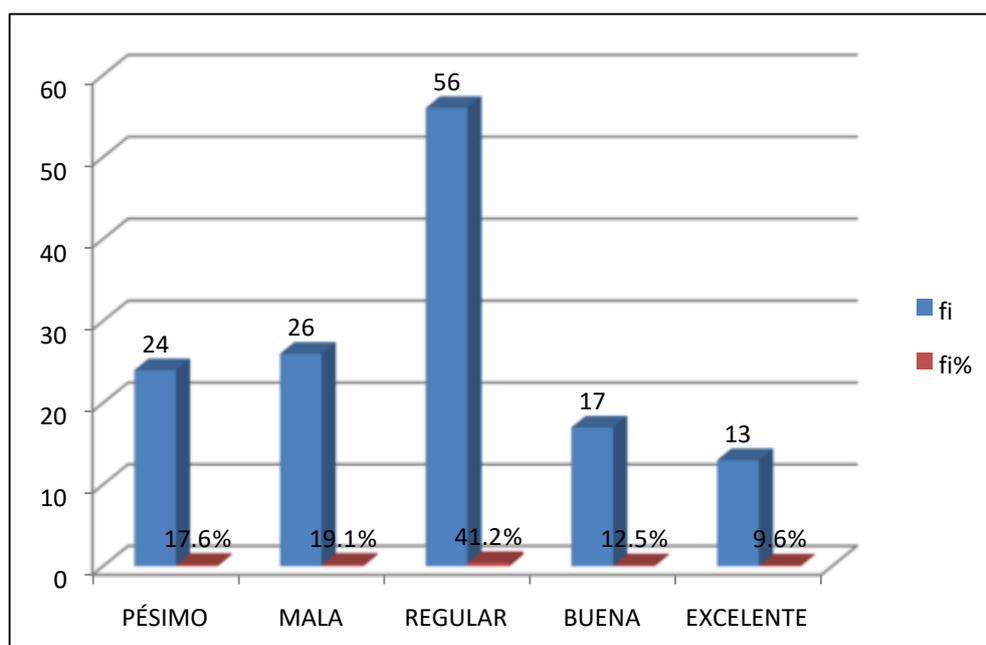
El nivel de comunicación en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco, el 45.6% de los encuestados consideran que es regular, a su vez se observa que el 26.5% considera buena, seguido de un 14.0% que considera excelente.

Tabla 15 Nivel de Dinamismo Gerencial

ESCALA VALORATIVA	Fi	fi%
PÉSIMO	24	17.6%
MALA	26	19.1%
REGULAR	56	41.2%
BUENA	17	12.5%
EXCELENTE	13	9.6%
TOTAL	136	100%

Fuente : Encuesta aplicada

Elaboración : Propia

Figura 13. Nivel de Dinamismo Gerencial

Fuente : Tabla 15

Elaboración : Propia

Análisis e Interpretación

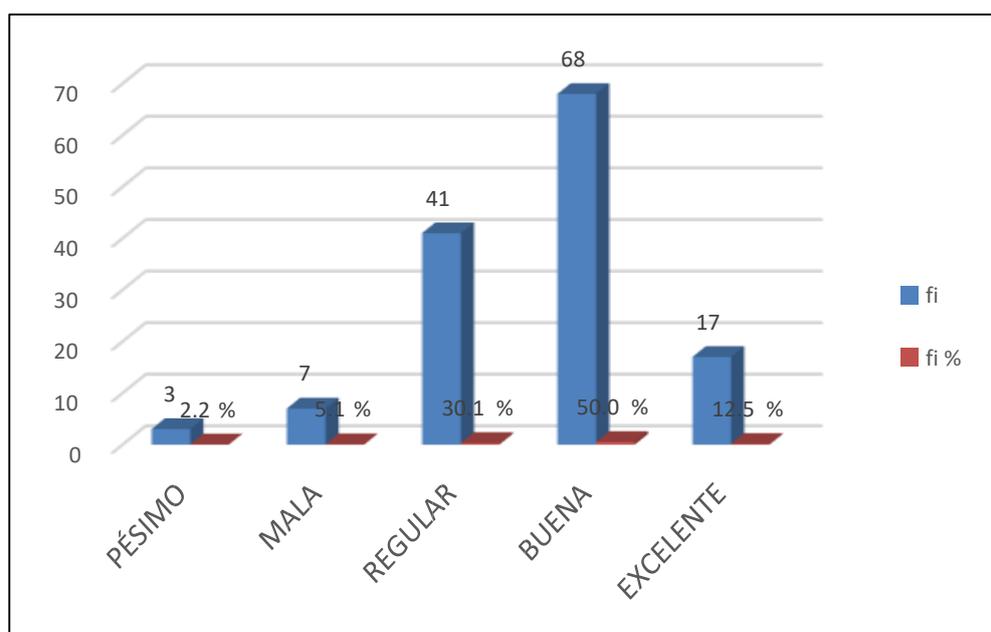
En términos generales se puede señalar que el nivel de dinamismo gerencial en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco, se sitúa en un nivel regular con 41.2%, seguido de un 19.1% de manera mala, así mismo un 17.6% con pésimo nivel de satisfacción del servicio administrativo.

Tabla 16. Nivel de Trabajo bajo presión y en equipo

ESCALA VALORATIVA	Fi	fi%
PÉSIMO	3	2.2%
MALA	7	5.1%
REGULAR	41	30.1%
BUENA	68	38.2%
EXCELENTE	17	10.3%
TOTAL	136	100%

Fuente : Encuesta aplicada

Elaboración : Propia

Figura 14. Nivel de Trabajo bajo presión y en equipo

Fuente : Tabla 14

Elaboración : Propia

Análisis e Interpretación

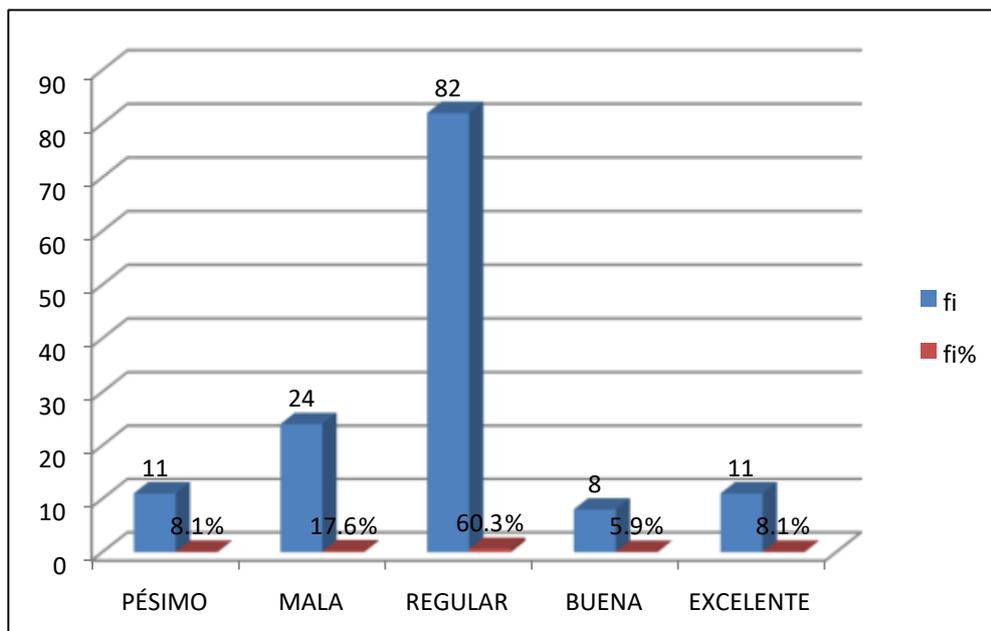
El trabajo bajo presión y en equipo en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, el 50.0% de los encuestados considera que es buena, asimismo el 30.1% considera que es regular, seguida de un 12.5% que considera que el nivel de cumplimiento de resultados programados es excelente.

Tabla 17. Nivel de Protocoló de Atención en Servicios Públicos Básicos

ESCALA VALORATIVA	Fi	fi%
PÉSIMO	11	8.1%
MALA	24	17.6%
REGULAR	82	60.3%
BUENA	8	5.9%
EXCELENTE	11	8.1%
TOTAL	136	100%

Fuente : Encuesta aplicada

Elaboración : Propia

Figura 15. Nivel de Protocoló de Atención en Servicios Públicos Básicos

Fuente : Tabla 17

Elaboración : Propia

Análisis e Interpretación

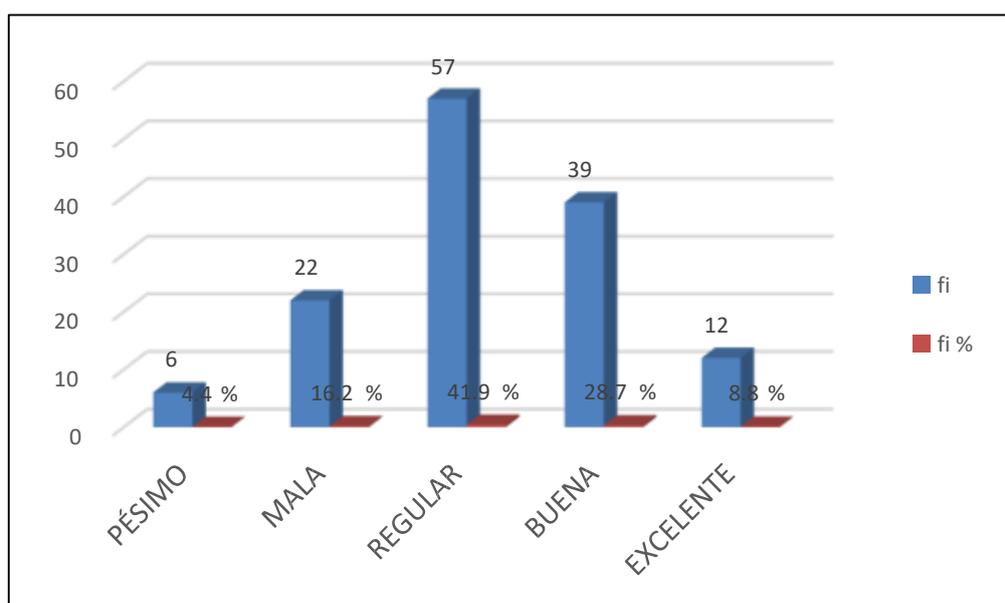
El protocoló de atención en servicios públicos básicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, se sitúa en un nivel regular con 60.3%, seguido de un 17.6% de manera mala, así mismo un 8.1% con excelente nivel de liderazgo de la dirección del personal para el cumplimiento de metas.

Tabla 18. Nivel de Iniciativa Gerencial

ESCALA VALORATIVA	Fi	fi%
PÉSIMO	6	4.4%
MALA	22	16.2%
REGULAR	57	41.9%
BUENA	39	28.7%
EXCELENTE	12	8.8%
TOTAL	136	100%

Fuente : Encuesta aplicada

Elaboración : Propia

Figura 16. Nivel de Iniciativa Gerencial

Fuente : Tabla 18

Elaboración : Propia

Análisis e Interpretación

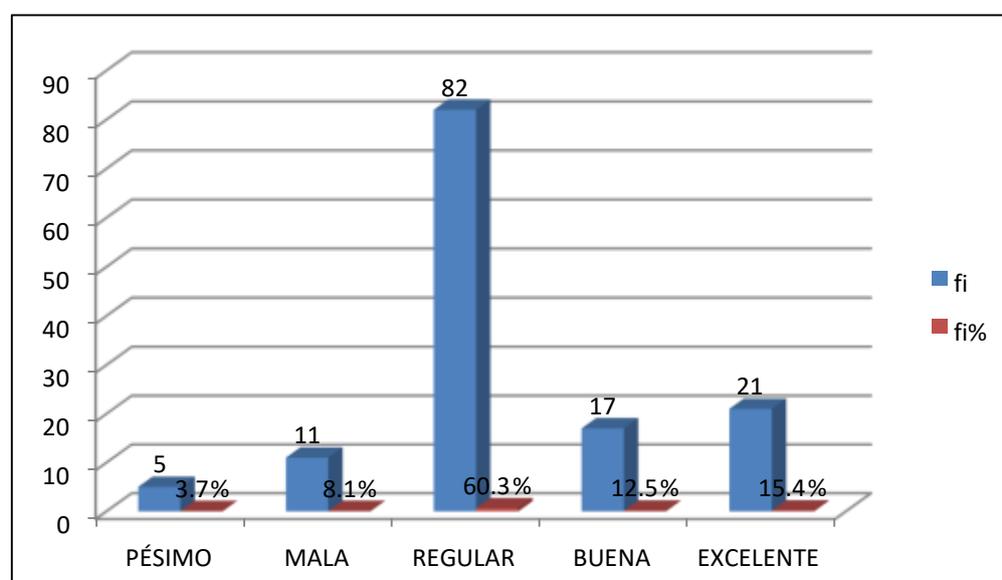
El nivel de Iniciativa gerencial en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco, el 41.9% de los encuestados consideran que es regular, a su vez el 28.7% considera que es buena, seguido de un 16.2% que considera mala.

Tabla 19. Nivel Flexibilidad Laboral

ESCALA VALORATIVA	Fi	fi%
PÉSIMO	15	11.0%
MALA	21	15.4%
REGULAR	73	53.7%
BUENA	11	8.1%
EXCELENTE	16	11.8%
TOTAL	136	100%

Fuente : Encuesta aplicada

Elaboración : Propia

Figura 17. Nivel Flexibilidad Laboral

Fuente : Tabla 19

Elaboración : Propia

Análisis e Interpretación

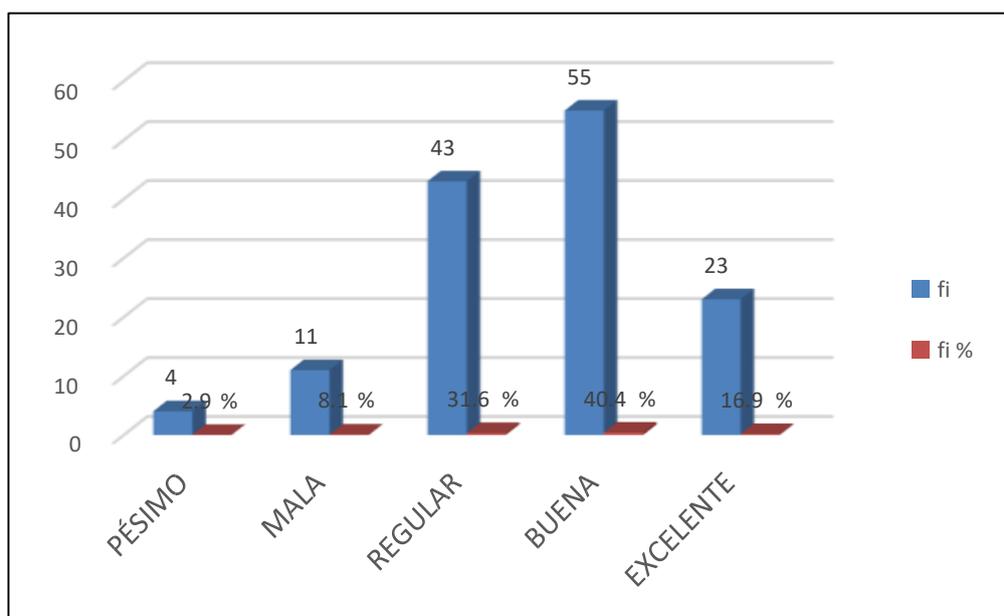
El nivel de flexibilidad laboral en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco, se sitúa en un nivel regular con 53.7%, seguido de un 15.4% de manera mala, así mismo un 11.8% con excelente nivel de calidad de los servicios laborales.

Tabla 20. Nivel de Personalidad Gerencial

ESCALA VALORATIVA	Fi	fi%
PÉSIMO	4	2.9%
MALA	11	8.1%
REGULAR	43	31.6%
BUENA	55	40.4%
EXCELENTE	23	16.9%
TOTAL	136	100%

Fuente : Encuesta aplicada

Elaboración : Propia

Figura 18. Nivel de Personalidad Gerencial

Fuente : Tabla 20

Elaboración : Propia

Análisis e Interpretación

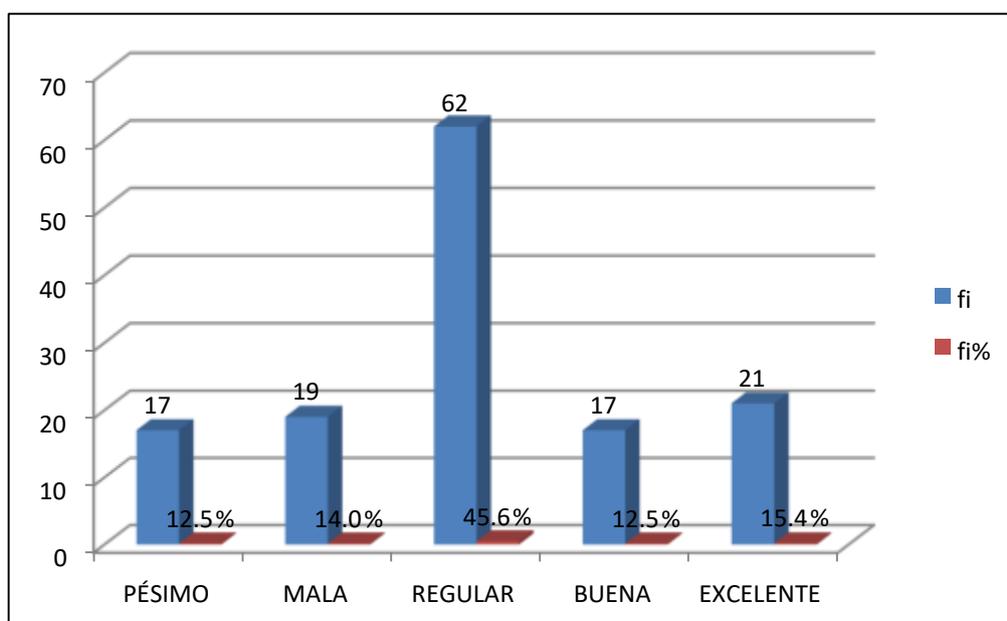
El nivel de personalidad gerencial en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, el 40.4% de los encuestados consideran que es buena, a su vez el 31.6% considera regular, seguida de un 16.9% que considera excelente.

Tabla 21. Nivel de Capacidad Directiva

ESCALA VALORATIVA	Fi	fi%
PÉSIMO	17	12.5%
MALA	19	14.0%
REGULAR	62	45.6%
BUENA	17	12.5%
EXCELENTE	21	15.4%
TOTAL	136	100%

Fuente : Encuesta aplicada

Elaboración : Propia

Figura 19. Nivel de Capacidad Directiva

Fuente : Tabla 21

Elaboración : Propia

Análisis e Interpretación

El nivel de capacidad directiva en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, se sitúa en un nivel regular con 45.6%, seguido de un 15.4% de manera excelente, así mismo un 14.0% con mal nivel de innovación tecnológico.

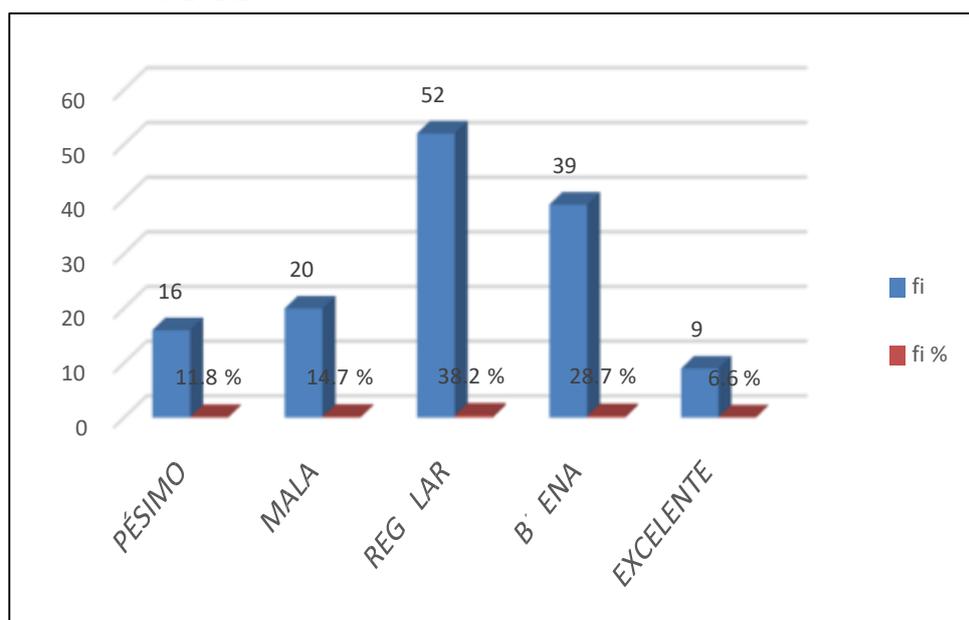
Tabla 22. Nivel de Diferenciación en la producción o prestación de servicio

ESCALA VALORATIVA	Fi	fi%
PÉSIMO	16	11.8%
MALA	20	14.7%
REGULAR	52	38.2%
BUENA	39	28.7%
EXCELENTE	9	6.6%
TOTAL	136	100%

Fuente : Encuesta aplicada

Elaboración : Propia

Figura 20. Nivel de Diferenciación en la producción o prestación de servicio



Fuente : Tabla 22

Elaboración : Propia

Análisis e Interpretación

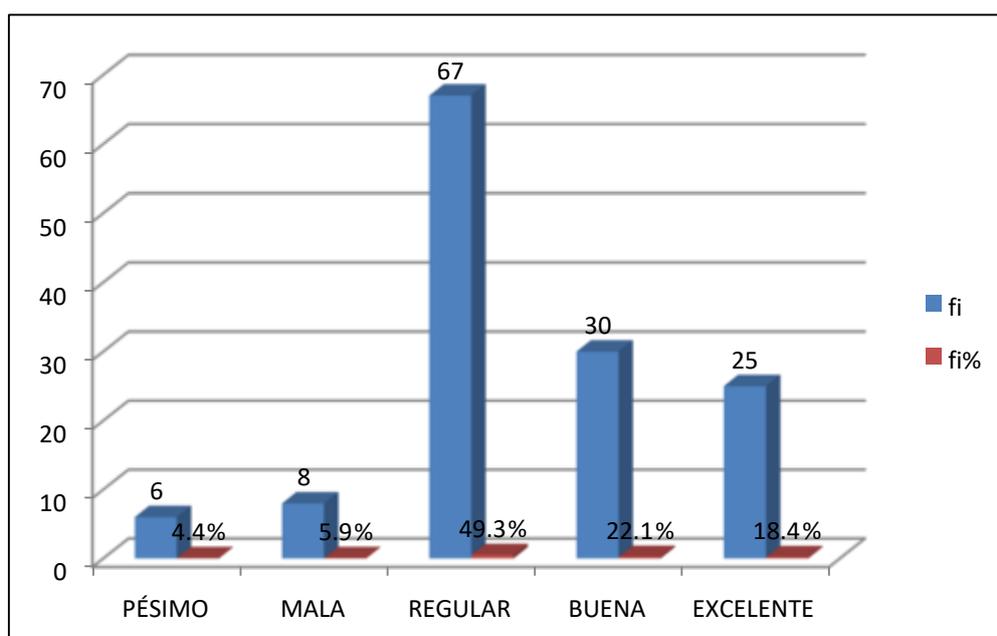
El nivel de diferenciación en la producción o prestación de servicio en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, el 38.2% de los encuestados consideran que es regular, a su vez el 28.7% considera que es buena, asimismo el 14.7% que considera mala.

Tabla 23. Nivel de Desarrollo de Recursos Tecnológicos

ESCALA VALORATIVA	Fi	fi%
PÉSIMO	6	4.4%
MALA	8	5.9%
REGULAR	67	49.3%
BUENA	30	22.1%
EXCELENTE	25	18.4%
TOTAL	136	100%

Fuente : Encuesta aplicada

Elaboración : Propia

Figura 21. Nivel de Desarrollo de Recursos Tecnológicos

Fuente : Tabla 23

Elaboración : Propia

Análisis e Interpretación

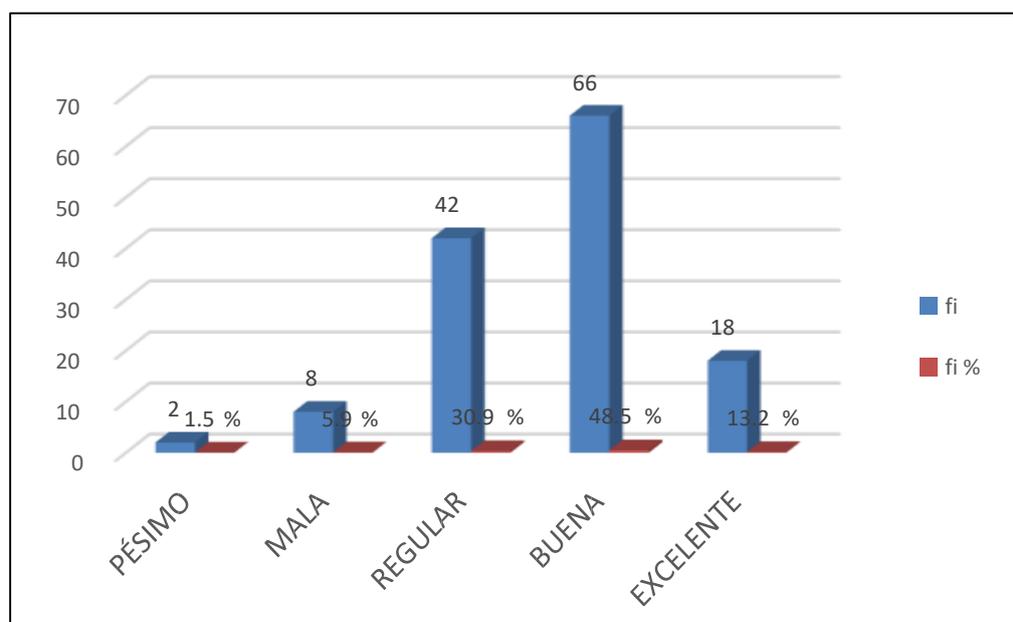
El nivel de desarrollo de recursos tecnológicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, se sitúa en un nivel regular con 49.3%, seguido de un 22.1% de manera buena, así mismo un 18.4% con excelentes niveles de implementación en maquinaria y equipo.

Tabla 24. Nivel de Desarrollo de las Capacidades del Capital Humano

ESCALA VALORATIVA	Fi	fi%
PÉSIMO	2	1.5%
MALA	8	5.9%
REGULAR	42	30.9%
BUENA	66	48.5%
EXCELENTE	18	13.2%
TOTAL	136	100%

Fuente : Encuesta aplicada

Elaboración : Propia

Figura 22. Nivel de Desarrollo de las Capacidades del Capital Humano

Fuente : Tabla 24

Elaboración : Propia

Análisis e Interpretación

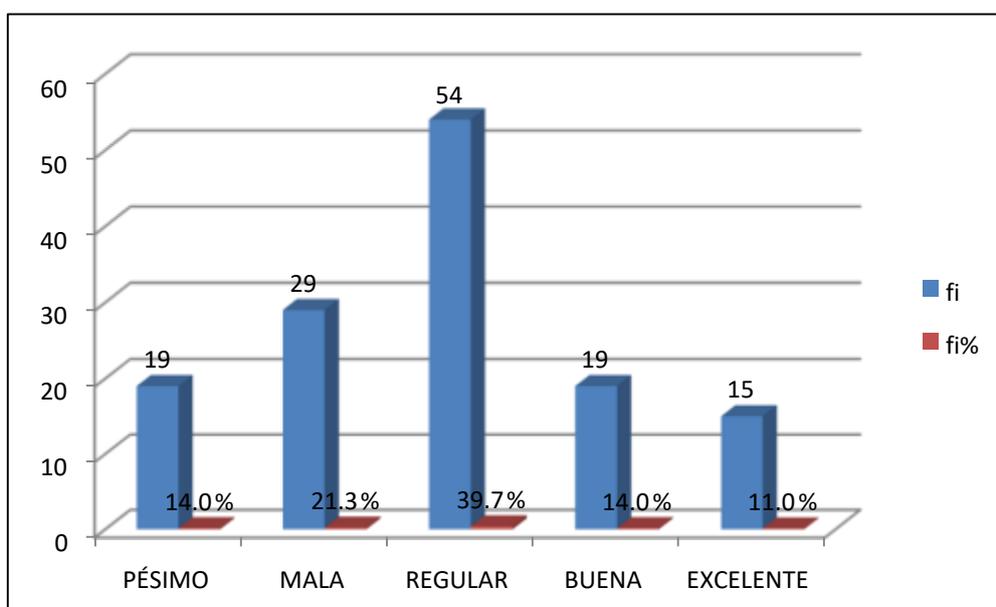
El nivel de desarrollo de las capacidades del capital humano en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, el 48.5% de los encuestados consideran que es buena, a su vez se observa que el 30.9% considera que es regular, seguida de un 13.2% considera que es excelente.

Tabla 25. Las competencias gerenciales en términos generales

ESCALA VALORATIVA	Fi	fi%
PÉSIMO	19	14.0%
MALA	29	21.3%
REGULAR	54	39.7%
BUENA	19	14.0%
EXCELENTE	15	11.0%
TOTAL	136	100%

Fuente : Encuesta aplicada

Elaboración : Propia

Figura 23. Las competencias gerenciales en términos generales

Fuente : Tabla 25

Elaboración : Propia

Análisis e Interpretación

Las competencias gerenciales en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco, se sitúan en un nivel regular con 39.7%, seguido de un 21.3% de manera mala, así mismo un 14.0% con buen grado de solidaridad en el desempeño laboral.

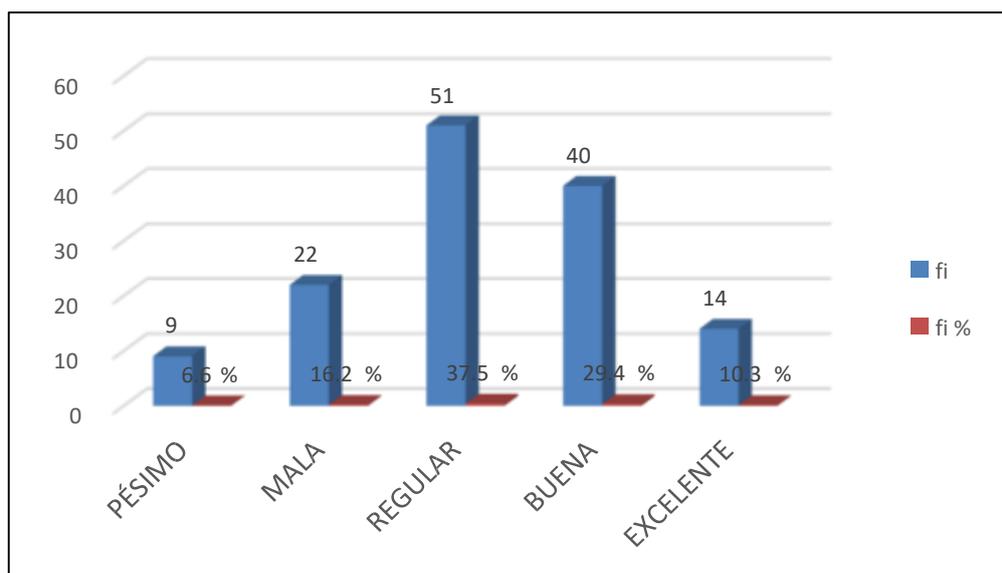
Tabla 26. Nivel de Competitividad de los Servicios Públicos en términos generales

ESCALA VALORATIVA	Fi	fi%
PÉSIMO	8	5.9%
MALA	13	9.6%
REGULAR	49	36.0%
BUENA	52	38.2%
EXCELENTE	14	10.3%
TOTAL	136	100%

Fuente : Encuesta aplicada

Elaboración : Propia

Figura 24. Nivel de Competitividad de los Servicios Públicos en términos generales



Fuente : Tabla 26

Elaboración : Propia

Análisis e Interpretación

El nivel competitividad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, el 37.5% de los encuestados consideran que es regular, a su vez se observa que el 29.4% considera que es buena, seguida de un 16.2% considera que es mala.

4.2. DISCUSIÓN CON LOS ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Carlos Adrián Ramírez (2017) expresa que la inteligencia interpersonal que no es más que la capacidad debe poseer el gerente para guiar a los individuos no dejándolos de lado, en ese sentido se considera la existencia con una poca valoración sobre la competencia gerencial en lo concerniente a las relaciones humanas que deben poseer las personas en cargos directivos

Rodríguez (2007), en su estudio logro determinar la existencia de una estructura sistémica en la gestión de gobierno del municipio, en la cual prevalece la interrelación de elementos del sistema orientado a un resultado predefinido y común, actuando de manera interdependiente bajo el precepto de un trabajo organizado, con elementos, actividades, procesos y tareas definidas con alta interacción. Plantea que la propuesta basada en el bsc como herramienta estratégica y de generación de valor en la gestión, pretende fungir más que como un plan de trabajo a insertarse en la gestión de gobierno del municipio, como una estructura teórica, práctica orientadora del pensamiento y la acción gerencial y administrativa del equipo de gobierno del municipio, en cuyas manos se encuentra la dinámica interna del sistema. Las Competencias Gerenciales van de la mano con lo que indica Druker (2003), una nueva cultura organizacional que impone la elaboración de una visión compartida y una perspectiva creativa e independiente en la cual haya un acercamiento entre el personal y los líderes, con una comunicación integral que incluya el aspecto técnico, pero de igual manera los valores establecidos en la organización y los individuales.

Huatuco (2017). Expresa que las habilidades gerenciales, permiten el desarrollo organizacional, a través de la prestación de servicios al ciudadano Sus aportes a la institución o empresa. Está orientada a los sistemas, ya que la organización emplea herramientas tecnológicas logrando que tenga una estructura influyente entre las relaciones laborales de los equipos de trabajo, que sean personas que trabajen en conjunto con eficacia. Utiliza una agente del cambio, mediante un consultor externo independiente a la organización que se encargará de lograr un ambiente de estimulación dentro del grupo de trabajo, como también coordinar con la administración los cambios que se presenten en la entidad.

Salinas, (2012), expresa que el desarrollo de habilidades gerenciales, permite optimizar el desempeño laboral, por tanto, es necesario formalizar programas, modelos

y políticas públicas para la implementación e implantación en las instituciones públicas como proceso de reforma del estado. Se fomenta la innovación entre el personal y por equipos, para proyecto de desarrollo local mejorar los procesos y la prestación de los servicios.

Sobre la presente tesis se expresa que la competencia genérica, es la base sobre la profesión y refiere a una situación concreta sobre las prácticas profesionales que necesitan de respuestas complejas. En estas se sitúan las habilidades para resolver un problema, las competencias comunicativas, tomar decisiones, trabajar en equipo, la habilidad organizativa y otras.

Sobre las competencias gerenciales podemos agregar que es un conjunto de capacidades que posee un individuo encargado de dirigir una organización que influye en un mejor desempeño. También afirmamos como un conjunto de responsabilidades que competen a quienes tienen funciones gerenciales y de coordinación de una organización definidas también como un conjunto de saberes puestos en juego por los gerentes y directorio para resolver situaciones concretas relacionadas con la dirección y coordinación de la organización.

Herrera, 2010, se refiere al servicio de calidad, un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se habían formado; por lo tanto, para la evaluación de la calidad del servicio es necesario contar con esas percepciones y expectativas reales de los usuarios teniendo en cuenta, además las percepciones y expectativas para la empresa que son el resultado de un ciclo permanente a partir de los resultados arrojados por el mismo y son nuevamente procesados para aproximarse aún más a las expectativas y necesidades de estos.

Nosotros planteamos que lo principal para una empresa o entidad es conseguir que la calidad percibida por el usuario coincida con lo que ellos esperaban obtener, por ellos es necesario obtener información sobre las expectativas y percepción de nuestros usuarios y satisfacerlas para generar beneficios a la sociedad.

Bonilla, 2014 sobre la calidad de los servicios públicos, esta calidad se relaciona con la cortesía, atención, oportunidad, amabilidad, la eficacia, la corrección, la rapidez, los conocimientos.

Agregamos sobre los servicios públicos básicos locales, haciendo referencia al artículo 10, de nuestra Constitución donde señala que la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado, lo cual se logra, en parte, mediante una adecuada creación y prestación ininterrumpida de los servicios públicos.

Gutiérrez menciona que son la base común de la profesión y se refiere a las situaciones concretas de la práctica profesional que requieren de respuesta complejas. En estas se encuentran las habilidades para resolver problemas, competencias comunicativas, toma de decisiones, trabajar en equipo, la habilidad organizativa y otras. Agrega que son la base particular del ejercicio profesional y están sujetas a condiciones específicas de ejecución. Las competencias se pueden desglosar en unidades de competencias definidas dentro de la integración de saberes prácticos y teóricos que describen acciones específicas alcanzar, los cuales deben ser identificables en su ejecución.

Nosotros agregamos que las competencias gerenciales es un conjunto de capacidades que posee un individuo encargado de dirigir una organización que influye en un mejor desempeño.

Agrega Gutiérrez (2010) que las competencias gerenciales como un conjunto de responsabilidades que competen a quienes tienen funciones gerenciales y de coordinación de una organización definidas también como un conjunto de saberes puestos en juego por los gerentes y directorio para resolver situaciones concretas relacionadas con la dirección y coordinación de la organización. No es casual que el impacto y las implicaciones de un modelo de este tipo en la organización sean temas de debate casi cotidianos. Esto es evidente entre los gerentes, los responsables de los departamentos o recursos humanos de medianas y grandes empresas, organizaciones internacionales de los trabajadores.

Sobre la Gestión y desarrollo del potencial humano, Arroyo (2012), comprende que: La organización es una organización viviente, se entiende de esta manera porque se compone por seres humanos. A su vez, el ser humano se compone por el cuerpo, espíritu, mente y alma donde el cuerpo es el arte de la creación y la ciencia de la biología, mientras que la Organización es la ciencia de la sociedad y el arte de la

competitividad. El negocio es el arte de interacción y la ciencia del dinero

Sobre la gestión por competencias precisamos la gestión por competencias es el yacimiento del management, que ayuda a las organizaciones en un nuevo paradigma laboral y logro de objetivos.

Arroyo agrega que las habilidades gerenciales. Habilidades, competencias y actitud. Son herramientas, habilidades o técnicas duras solo dan respuestas a escenarios conocidos y ya probados y no permite que se enfrente a problemas en un escenario de incertidumbre, donde la respuesta no es conocida, por ende, llevan a cuestionar, no solo la manera de proceder, si no que lleva a que se cuestione las actitudes, hábitos y valores.

4.3. DISCUSIÓN CON EL PROBLEMA PLANTEADO

La presente investigación ha obtenido los siguientes resultados:

- El nivel de Exigencias específicas en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco, el 50.0% de los encuestados considera que es regular, a su vez el 19.9% considera buena, seguida de un 15.4% que considera excelente.
- La resolución de problemas laborales en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco, el 38.2% de los encuestados considera que es buena, a su vez el 36.0% considera regular, seguida de un 10.3% que considera que el nivel de competencia profesional es excelente.
- El trabajo efectivo en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, se encuentra en un nivel regular con 33.1%, seguido de un 23.5% de manera buena, así mismo un 18.4% con excelente el nivel de destreza.
- El nivel de negociación de conflictos en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco el 38.2% de los encuestados considera que es regular, a su vez el 29.4% considera buena, seguida de un 14.0% que considera mala.
- En términos generales podemos señalar que la creatividad e innovación en servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, se encuentra en un nivel regular con 27.2%, seguido de un 22.8% de manera buena, así mismo un 22.8% con mal el grado de resultados.
- El desarrollo de cualidades laborales en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco, el 44.9% de los encuestados considera que es regular, a su vez se observa que el 33.8% considera buena, seguida de un 9.6% que considera mala.
- El desarrollo gerencial especializado en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco, se encuentra en un nivel regular con 40.4%, seguido de un 19.9% de manera mala, así mismo un 16.9% con excelente grado de eficiencia.
- La formación en el área de especialización en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco, el 51.5% de los encuestados considera que es regular, a su vez el 24.3% considera que es buena, seguida de un 9.6% que considera mala.

- El Liderazgo laboral en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, se encuentra en un nivel regular con 33.1%, seguido de un 21.3% de manera mala, así mismo un 15.4% con excelente nivel de comportamiento en el entorno laboral.
- En términos generales podemos señalar que la toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco el 41.2% de los encuestados considera que es regular, a su vez el 30.1% considera buena, seguida de un 12.5% que considera mala.
- El nivel de experiencia en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, se encuentra en un nivel regular con 38.2%, seguido de un 23.5% de manera buena, así mismo un 16.2% con excelente nivel tecnológico en servicios administrativos.
- El nivel de comunicación en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, el 45.6% de los encuestados considera que es regular, a su vez se observa que el 26.5% considera buena, seguida de un 14.0% que considera excelente.
- En términos generales podemos señalar que el nivel de dinamismo gerencial en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, se encuentra en un nivel regular con 41.2%, seguido de un 19.1% de manera mala, así mismo un 17.6% con pésimo nivel de satisfacción del servicio administrativo.
- El trabajo bajo presión y en equipo en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, el 50.0% de los encuestados considera que es buena, asimismo el 30.1% considera que es regular, seguida de un 12.5% que considera que el nivel de cumplimiento de resultados programados es excelente.
- En términos generales podemos señalar que el protocolo de atención en servicios públicos básicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, se encuentra en un nivel regular con 60.3%, seguido de un 17.6% de manera mala, así mismo un 8.1% con excelente nivel de liderazgo de la dirección del personal para el cumplimiento de metas.
- El nivel de Iniciativa gerencial en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, el 41.9% de los encuestados considera que es regular, a su vez el 28.7% considera que es buena, seguida de un 16.2% que considera mala.

- El nivel de personalidad gerencial en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco, el 40.4% de los encuestados considera que es buena, a su vez el 31.6% considera regular, seguida de un 16.9% que considera excelente.
- El nivel de capacidad directiva en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco, se encuentra en un nivel regular con 45.6%, seguido de un 15.4% de manera excelente, así mismo un 14.0% con mal nivel de innovación tecnológico.
- El nivel de diferenciación en la producción o prestación de servicio en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, el 38.2% de los encuestados considera que es regular, a su vez el 28.7% considera que es buena, asimismo el 14.7% que considera mala.
- El nivel de desarrollo de recursos tecnológicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, se encuentra en un nivel regular con 49.3%, seguido de un 22.1% de manera buena, así mismo un 18.4% con excelentes niveles de implementación en maquinaria y equipo.
- El nivel de desarrollo de las capacidades del capital humano en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, el 48.5% de los encuestados considera que es buena, a su vez se observa que el 30.9% considera que es regular, seguida de un 13.2% considera que es excelente.
- En términos generales podemos señalar que las competencias gerenciales en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, se encuentra en un nivel regular con 39.7%, seguido de un 21.3% de manera mala, así mismo un 14.0% con buen grado de solidaridad en el desempeño laboral.
- Podemos señalar que el nivel competitividad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco, el 37.5% de los encuestados considera que es regular, a su vez se observa que el 29.4% considera que es buena, seguida de un 16.2% considera que es mala.
- Precisando que se ha establecido la relación de 94, 45% superiores a la escala de regular entre las competencias gerenciales con la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco.

4.4 PROPUESTA DE LOS INVESTIGADORES

IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS GERENCIALES PARA OPTIMIZAR LA COMPETITIVIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUISQUI- HUÁNUCO

1. **DINAMISMO:** Utilizar la sinergia como dinámica del proceso de desarrollo del sistema para aportar a la capacidad de respuesta de las entidades y los individuos frente a nuevos problemas o desafíos en un medio inestable y cambiante.
2. **INNOVACIÓN:** Utilizar soportes y herramientas tecnológicas para así facilitar el flujo de conocimiento, y también integrarlos en los procesos y ponerlos a disposición de las personas.
3. **INSERCIÓN EN EL MUNDO GLOBALIZADO:** Apoyar la adquisición de conocimiento de fuentes externas y desarrollar la capacidad de asimilarlo y utilizarlo.
4. **EFICACIA Y EFICIENCIA:** Transferir de la forma más rápida y efectiva el conocimiento adquirido en la empresa, para que la información no pierda su valor.
5. **AUTOGESTIÓN:** Administrar el flujo de información para brindar la información correcta a la gente que la necesita, de tal manera que pueda usarla rápidamente.
6. **REINGENIERÍA DE PROCESOS:** Promover el mejoramiento continuo de los procesos de cadena de valor, enfatizando la generación y utilización del conocimiento.
7. **ORGANIZACIÓN AUTOADAPTABLE:** Formular e implementar una estrategia de alcance organizacional para el desarrollo, adquisición y aplicación del conocimiento, asegurando que el conocimiento esté disponible en el sitio donde es más útil para la toma de decisiones.

CONCLUSIONES

1. Se concluye en cuanto al objetivo general de que se ha establecido que el desarrollo de Competencias Gerenciales se relaciona en escala superior a regular en un 94,45% con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.
2. Las Aptitudes Gerenciales se relaciona directamente con la Competitividad de Servicios Públicos en escalas superiores del 50% en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.
3. Los Conocimientos Gerenciales se encuentran relacionadas en escalas superiores de 60% de la escala de regular con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.
4. El desarrollo de las Habilidades Gerenciales se encuentra relacionados de manera significativa en escalas superiores de lo normal del 85% con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, en situaciones muy premiadas.
5. Las Actitudes Gerenciales en la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco se encuentran relacionadas al más de 70% con la Competitividad de Servicios Públicos.

SUGERENCIAS

1. Se les recomienda a los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Quisqui-Huánuco implementar un programa de desarrollo de Competencias Gerenciales en el proceso de optimización de la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.
2. A las autoridades, funcionarios de la Municipalidad distrital de Quisqui- Huánuco implantar un programa de especialización para el desarrollo de buenas prácticas de aptitudes gerenciales para fortalecer la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.
3. A las autoridades, funcionarios de la Municipalidad distrital de Quisqui- Huánuco se les sugiere implementar un programa de desarrollo de habilidades gerenciales en el entorno de competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, en situaciones muy premiadas.
4. A las autoridades, funcionarios de la Municipalidad distrital de Quisqui- Huánuco se les sugiere implantar una cultura de desarrollo de actitudes gerenciales para alcanzar altos estándares de competitividad de servicios públicos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arroyo T. (2012): *Habilidades Gerenciales, Desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Bogotá, Ecoe Ediciones.

Bonilla, J. (2014). *Gestión de la calidad total en el servicio público*. Argentina: Editorial El Cid Editor

De Miguel, M., Bañón, A. y Catalá, D. (2018). *Management para las administraciones públicas*. Valencia: Universitat Politècnica de Valencia.

Fontalvo. T. J. y Vergara. J. C. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*

Garraza, T. R. (2012). *La calidad y la mejora en la administración pública*. AENOR.

Gutierrez, E. (2009). *Competencias Gerenciales*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones

Jiménez, A. (2013). *Competencias*. Madrid: Díaz Santos.

Francisco Meza Canales. *Gestión y Desarrollo del Potencial Humano*. Programa en Desarrollo de Habilidades Gerenciales. Itsem. 2006

Referencias electrónicas

<http://www.minsa.gob.pe>

<http://www.minedu.gob.pe>

<http://centrum.pucp.edu.pe>

https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_básico

<https://www.mimp.gob.pe/omep/archivos>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

LAS COMPETENCIAS GERENCIALES EN EL CONTEXTO DE LA COMPETITIVIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUISQUI- HUÁNUCO-2020

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLÓGICO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>GENERAL.</p> <p>PG: ¿De qué manera el desarrollo de las Competencias Gerenciales se relaciona con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, año 2020?</p> <p>ESPECÍFICOS.</p> <p>PE₁: ¿De qué manera el desarrollo de Aptitudes Gerenciales se relaciona con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, año 2020?</p> <p>PE₂: ¿De qué manera el desarrollo de Conocimientos Gerenciales se relaciona con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, año 2020?</p> <p>PE₃: ¿De qué manera el desarrollo de las Habilidades Gerenciales se relaciona con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, año 2020?</p> <p>PE₄: ¿De qué manera el desarrollo de las Actitudes Gerenciales se relaciona con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco, año 2020?</p>	<p>GENERAL</p> <p>OG: Establecer de qué manera el desarrollo de las Competencias Gerenciales se relaciona con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>OE₁: Establecer de qué manera el desarrollo de las Aptitudes Gerenciales se relaciona con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.</p> <p>OE₂: Establecer de qué manera el desarrollo de los Conocimientos Gerenciales se relaciona con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.</p> <p>OE₃: Establecer de qué manera el desarrollo de las Habilidades Gerenciales se relaciona con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.</p> <p>OE₄: Establecer de qué manera el desarrollo de las Actitudes Gerenciales se relaciona con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.</p>	<p>GENERAL</p> <p>Hi: EL desarrollo de Competencias Gerenciales se relaciona significativamente con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>He₁: El desarrollo de las Aptitudes Gerenciales se relaciona con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.</p> <p>He₂: El desarrollo de los Conocimientos Gerenciales se relaciona con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.</p> <p>He₃: El desarrollo de las Habilidades Gerenciales se relaciona con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.</p> <p>He₄: El desarrollo de Las Actitudes Gerenciales se relaciona con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco.</p> <p>VARIABLES</p> <p>Variable Independiente:</p> <p>EL desarrollo de Competencias Gerenciales.</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>La Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Quisqui- Huánuco</p>	<p>1. NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Correlacional.</p> <p>2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Por su alcance temporal: Seccional o sincrónica.</p> <p>Por su profundidad: Descriptiva/ correlacional.</p> <p>Por su amplitud: Micro administrativa.</p> <p>Por su fuente: Mixto.</p> <p>Por su carácter: Cuantitativa.</p> <p>Por su marco: De campo.</p> <p>3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>No Experimental.</p> <p>4. ESQUEMA</p> <pre> graph TD M --> OX M --> OY OX --> R OY --> R </pre> <p>5. POBLACIÓN</p> <p>Habitantes del distrito de Quisqui.</p> <p>6. MUESTRA</p> <p>No probabilística y está constituida por los servidores de la municipalidad Distrital de Quisqui y usuarios.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>El cuestionario</p>

ANEXO 2

INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO SOBRE EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS GERENCIALES

Estimado usuario: Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción. Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como percibes la gestión de dicha municipalidad. Hay cinco respuestas por cada frase, seleccionando el número (del 1 al 5). Marca con un aspa el número:

Nombre y apellido				
DNI				
1	2	3	4	5
Pésimo	Mala	Regular	Buena	Excelente

ITEMS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
APTITUDES					
1. Nivel de exigencias específicas.					
2. Nivel de resolución de problemas laborables.					
3. Nivel de trabajo efectivo.					
4. Nivel de negociación de conflictos.					
5. Nivel de creatividad e innovación en servicios públicos.					
6. Nivel de desarrollo de cualidades laborables.					
CONOCIMIENTOS					
7. Nivel de desarrollo gerencial especializado.					
8. Nivel de formación en el área de especialización.					
9. Nivel de liderazgo laboral.					
10. Nivel de toma de decisiones.					
11. Nivel de experiencia.					
HABILIDADES					
12. Nivel de comunicación.					
13. Nivel de dinamismo gerencial.					
14. Nivel de trabajo bajo presión y en equipo.					
15. Nivel de protocolo de atención en servicios públicos básicos.					
ACTITUDES					
16. Nivel de iniciativa gerencial.					
17. Nivel de flexibilidad laboral.					
18. Nivel de personalidad gerencial.					

CUESTIONARIO DE LA COMPETITIVIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS

Estimado usuario: Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción. Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como percibes la gestión de dicha municipalidad. Hay cinco respuestas por cada frase, seleccionando el número (del 1 al 5). Marca con un aspa el número:

Nombre y apellido				
DNI				
1	2	3	4	5
Pésimo	Mala	Regular	Buena	Excelente

ITEMS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
CAPACIDAD DIRECTIVA					
1. Nivel de capacidad directiva.					
DIFERENCIACIÓN EN LA PRODUCCIÓN O PRESTACIÓN DE SERVICIOS					
2. Nivel de diferenciación en la producción o prestación de servicio.					
RECURSOS TECNOLOGICOS					
3. Nivel de desarrollo de recursos tecnológicos					
CAPACIDADES DEL CAPITAL HUMANO					
4. Nivel de desarrollo de las capacidades del capital humano.					

ANEXO 3
BASE DE DATOS

ENCUESTADOS	ITEMS																						SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
E1	1	4	3	3	3	5	4	3	2	4	3	3	2	3	3	2	1	4	3	3	4	4	67
E2	2	4	3	3	4	3	4	3	1	4	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	4	4	73
E3	4	4	3	3	4	3	5	5	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	5	4	74
E4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	5	3	3	3	3	3	4	1	3	3	71
E5	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	5	3	5	4	3	3	3	4	4	3	5	5	84
E6	3	3	3	3	4	3	5	3	3	5	1	3	1	4	3	3	2	2	5	1	5	4	69
E7	1	4	3	3	4	3	1	3	3	5	4	3	2	4	3	5	2	1	5	1	1	5	66
E8	3	5	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	1	4	3	5	2	5	4	1	2	5	72
E9	3	3	3	1	5	2	1	2	4	2	4	5	1	4	4	1	2	5	2	1	1	1	57
E10	3	3	4	1	3	3	5	4	1	4	4	4	4	4	3	5	2	3	3	2	1	2	68
E11	3	4	4	3	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	2	5	2	1	1	74
E12	2	2	5	1	5	5	5	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	2	1	71
E13	2	1	5	1	1	3	3	5	2	4	5	4	3	2	4	3	3	2	3	3	2	4	65
E14	2	5	4	1	2	3	3	4	2	4	4	4	3	1	4	3	3	5	3	3	3	4	70
E15	2	5	2	1	1	3	3	4	4	4	3	5	5	1	4	4	3	3	3	3	3	4	70
E16	2	3	3	2	1	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	5	3	3	3	4	69
E17	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	3	4	79
E18	5	3	3	3	4	5	3	4	3	3	4	5	3	3	5	1	3	1	4	3	3	3	74
E19	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	1	3	3	5	4	3	2	4	3	5	5	74
E20	5	3	3	3	4	3	2	5	3	3	3	2	3	4	3	4	3	1	4	3	5	5	74
E21	5	4	3	3	4	3	5	4	3	3	3	1	2	4	2	4	5	1	4	4	1	1	69
E22	1	4	3	5	5	3	5	4	3	3	5	1	3	5	2	4	3	3	4	4	2	2	74
E23	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	1	1	77
E24	1	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3	4	5	4	3	5	3	3	3	3	1	1	75

E25	1	4	4	5	3	3	3	3	3	4	2	4	3	2	5	5	3	4	5	5	3	3	77
E26	3	4	4	1	3	3	4	5	4	5	2	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	79
E27	4	4	5	2	3	3	4	5	3	5	3	5	3	3	3	4	2	4	1	1	5	5	77
E28	3	3	5	1	2	3	4	1	3	3	4	3	5	3	3	5	4	3	3	5	1	1	68
E29	3	3	4	1	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	71
E30	4	3	2	4	4	3	3	1	2	3	4	3	3	3	3	3	5	5	4	3	4	4	73
E31	3	1	3	4	5	3	5	1	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	71
E32	3	3	3	4	3	3	5	4	4	2	5	3	2	3	3	4	5	4	5	2	4	4	78
E33	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	4	3	1	3	3	4	5	3	5	3	5	5	80
E34	4	3	3	5	3	3	2	4	3	5	4	3	5	3	1	4	1	3	3	4	3	5	74
E35	5	3	3	5	3	5	2	4	3	4	4	3	5	4	1	3	2	3	3	4	3	5	77
E36	3	4	3	5	4	5	3	5	3	3	5	5	3	4	3	3	1	2	3	4	3	3	77
E37	3	4	4	3	5	1	3	5	3	3	3	3	3	5	1	5	1	3	3	4	3	5	73
E38	4	4	4	4	3	2	5	5	4	4	5	4	3	5	1	1	3	4	4	4	3	3	79
E39	2	4	5	4	3	1	3	3	5	4	5	3	3	4	1	2	3	3	5	5	4	5	77
E40	1	4	5	4	3	1	3	4	3	4	1	3	3	2	1	1	3	3	5	5	3	3	65
E41	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	1	3	5	5	5	3	3	75
E42	5	5	2	3	3	4	3	4	3	3	1	2	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	70
E43	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	1	3	4	3	3	4	3	3	3	5	1	2	69
E44	3	5	3	3	3	1	3	4	3	5	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	1	3	71
E45	3	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	77
E46	3	1	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	1	3	4	5	70
E47	3	2	3	4	5	4	1	5	2	2	4	3	4	4	5	3	5	3	3	3	4	3	75
E48	4	1	3	4	3	4	1	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	69
E49	4	1	3	4	1	5	3	5	4	3	5	3	3	4	1	2	3	4	3	3	5	3	72
E50	3	3	3	2	1	5	1	5	5	5	5	4	3	2	1	1	3	5	3	3	5	3	71
E51	3	4	3	3	2	5	1	1	3	3	3	5	1	3	2	1	3	3	4	3	5	4	65
E52	2	3	4	3	2	3	1	2	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	5	68
E53	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	67
E54	2	4	5	3	3	2	2	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	5	4	3	69
E55	3	4	5	3	3	1	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	1	4	5	4	3	72
E56	3	4	4	3	3	1	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	77

E57	5	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	1	68
E58	1	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	4	68
E59	3	4	3	5	5	3	3	4	3	1	5	2	4	5	5	3	3	5	3	3	3	4	79
E60	3	4	3	5	3	3	3	4	4	1	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	73
E61	3	4	3	3	3	4	3	2	5	3	5	4	4	4	5	3	3	5	3	3	3	4	79
E62	1	4	3	3	3	3	1	3	5	1	5	5	5	2	5	4	3	5	4	3	3	4	75
E63	5	4	3	3	3	3	3	3	4	1	1	3	3	3	1	4	3	1	4	3	3	3	64
E64	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	5	3	2	4	3	2	4	3	3	3	66
E65	3	4	3	4	5	4	3	3	3	1	1	3	5	3	1	4	3	1	4	3	3	3	67
E66	4	4	3	4	3	5	3	3	3	2	1	3	1	3	1	4	4	1	4	4	3	3	66
E67	4	4	3	4	1	3	4	3	3	2	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	5	75
E68	3	4	3	2	1	3	4	4	3	3	4	5	1	3	4	4	5	4	4	5	4	3	76
E69	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	1	3	2	3	3	3	3	1	4	1	64
E70	1	4	3	3	2	2	4	5	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	1	61
E71	3	4	3	3	3	1	4	5	3	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	2	3	2	70
E72	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	66
E73	5	4	3	3	3	3	5	2	2	3	3	2	3	4	5	3	3	4	3	3	3	3	72
E74	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	75
E75	5	4	3	4	2	3	5	3	3	3	3	3	4	5	1	4	3	5	3	3	3	3	75
E76	4	4	4	4	2	3	5	3	5	3	3	3	4	4	2	4	3	5	3	3	3	3	77
E77	4	4	4	5	5	3	1	3	5	4	3	5	4	3	1	4	3	4	2	3	4	2	76
E78	4	4	5	5	3	3	2	3	1	4	3	1	4	3	1	4	4	2	2	3	4	2	67
E79	3	4	5	2	4	3	1	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	5	3	5	5	76
E80	3	4	4	1	4	3	1	3	1	4	3	3	4	3	4	4	5	5	3	3	5	3	73
E81	3	4	2	1	4	4	3	3	1	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	75
E82	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	1	4	3	3	3	3	1	4	3	4	4	71
E83	3	4	2	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	3	3	2	1	2	4	3	3	5	77
E84	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	1	4	1	4	3	69
E85	3	4	2	1	3	2	4	5	5	3	5	3	4	3	3	3	5	1	2	1	4	4	70
E86	3	4	1	4	4	3	4	5	1	3	5	4	4	3	5	3	4	3	3	3	4	4	77
E87	5	4	1	4	5	3	4	4	2	3	1	4	4	3	5	5	4	4	2	4	4	5	80
E88	5	4	2	4	3	5	4	3	1	2	2	3	4	3	1	5	4		4	3	3	3	68

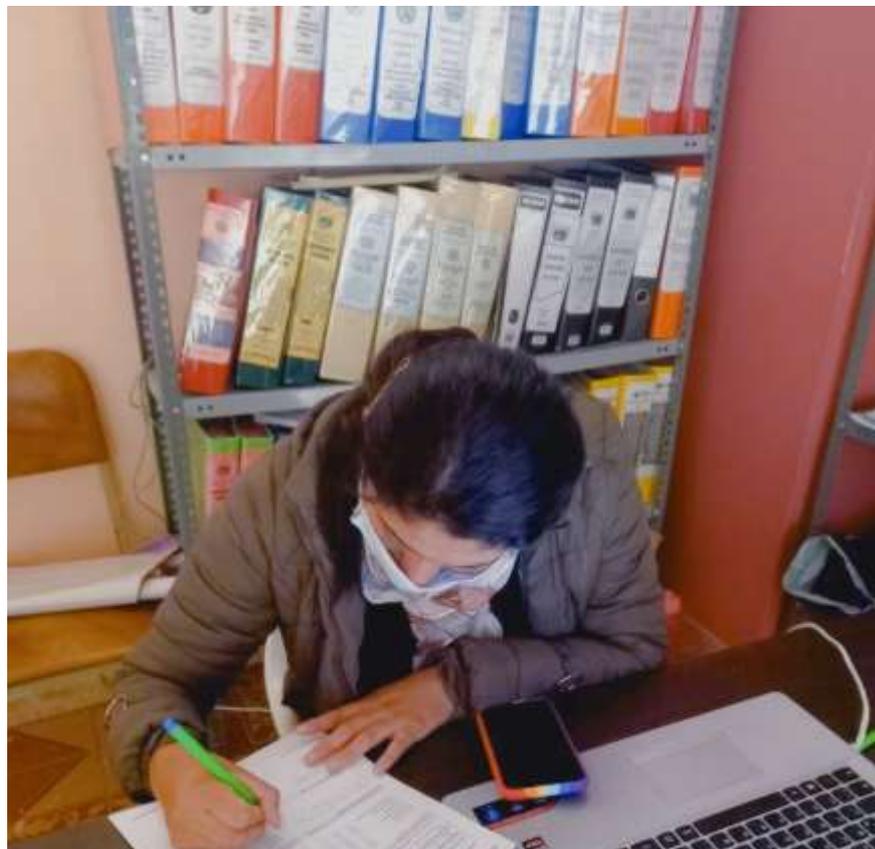
E89	5	3	1	4	3	1	4	3	1	3	1	3	4	3	2	5	3	1	2	1	3	2	58
E90	3	5	2	5	3	3	4	3	4	4	1	1	4	3	1	3	5	2	1	4	4	3	68
E91	3	4	2	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	1	3	4	2	1	4	5	3	72
E92	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	4	3	5	79
E93	3	4	3	3	5	1	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	4	3	1	4	3	1	71
E94	3	4	3	4	3	5	4	3	5	3	1	3	4	3	5	3	4	3	2	5	3	3	76
E95	3	4	3	4	3	3	4	3	5	3	4	5	4	3	1	3	4	3	2	5	3	3	75
E96	3	4	3	4	3	3	4	1	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	80
E97	2	5	3	4	3	5	4	1	3	5	4	4	4	4	4	2	5	3	3	3	5	3	79
E98	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	5	4	5	4	3	3	4	3	2	78
E99	5	4	3	3	1	5	4	3	4	3	4	3	1	5	4	5	4	3	3	4	3	5	78
E100	4	4	3	3	1	3	4	3	3	3	4	3	2	4	5	4	4	3	3	4	3	5	72
E101	3	5	5	3	4	5	4	3	1	3	4	3	2	2	5	3	5	5	3	4	3	4	79
E102	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	3	3	3	2	2	5	3	76
E103	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2	5	3	3	2	3	4	5	4	2	1	5	3	80
E104	4	5	3	3	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	5	3	2	5	4	4	85
E105	4	1	3	3	5	3	4	5	4	5	4	3	3	2	5	4	1	3	2	5	2	4	75
E106	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	1	5	3	2	3	2	3	3	4	67
E107	3	1	2	1	4	2	5	3	3	4	4	5	4	1	1	3	1	2	2	3	3	3	60
E108	5	1	3	1	4	5	4	3	3	4	4	5	4	2	2	5	1	3	5	3	3	3	73
E109	5	4	4	3	4	5	4	3	3	5	4	5	3	1	1	5	4	4	3	3	3	5	81
E110	3	4	5	4	4	4	4	3	3	2	4	3	5	2	1	3	4	5	5	3	3	5	79
E111	2	4	3	5	4	3	5	5	3	1	3	3	4	2	3	2	4	3	5	4	3	3	74
E112	2	4	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	2	68
E113	3	5	3	4	4	4	5	4	5	4	2	3	4	3	3	3	5	3	3	3	4	2	79
E114	3	5	3	4	4	4	5	3	5	3	5	3	4	3	1	3	5	3	2	3	4	3	78
E115	5	5	4	4	4	4	1	3	1	3	3	3	4	3	4	5	5	4	5	3	4	3	80
E116	3	3	5	4	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	5	76
E117	3	4	3	5	4	3	1	2	1	4	4	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	72
E118	3	4	3	5	4	5	1	3	1	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	2	5	3	77

E119	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	5	3	4	3	4	5	4	3	86
E120	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	4	5	4	3	83
E121	3	4	3	1	3	3	3	5	1	3	2	1	5	5	5	3	4	3	4	4	4	3	72
E122	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	2	1	5	3	67
E123	3	4	3	1	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	1	3	3	3	3	3	69
E124	1	5	2	1	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	3	2	1	3	2	1	3	62
E125	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	1	3	4	3	1	3	3	2	4	3	65
E126	3	5	4	4	5	3	4	3	4	3	3	4	2	3	5	2	1	3	3	3	4	3	74
E127	1	5	5	4	3	3	4	3	4	4	2	3	1	2	3	3	4	3	3	3	4	2	69
E128	1	1	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	1	3	5	4	4	3	3	3	4	3	68
E129	1	2	3	4	3	1	5	2	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	78
E130	1	1	3	4	4	1	3	3	4	5	3	3	4	5	1	3	4	4	4	2	3	5	70
E131	2	1	3	2	5	3	5	4	4	4	5	3	4	3	2	3	4	4	4	2	3	3	73
E132	2	4	4	3	5	1	5	5	5	2	5	4	4	3	1	3	3	3	5	1	3	3	74
E133	3	4	5	5	3	3	4	3	5	4	4	5	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	79
E134	3	4	3	4	3	1	5	2	5	5	4	3	3	4	1	3	3	4	3	3	3	3	72
E135	3	4	3	3	3	1	3	3	1	3	4	3	3	4	1	3	3	4	3	3	3	3	64
E136	3	4	3	3	3	3	5	4	2	3	4	3	1	5	4	4	3	4	3	3	3	3	73
VARIANZA	1.22	1.03	0.71	1.4	0.98	1.15	1.37	1.05	1.32	0.94	1.21	0.93	1.19	0.8	1.78	0.94	1.11	1.27	0.93	1.26	1.11	1.24	

ANEXO 4

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS











NOTA BIOGRÁFICA



Alejandro Martins Mamani Barrantes

Identificado con DNI N° 70373115, nació un 23 de octubre de 1994, en el departamento de Puno – Juliaca – San Roman, sus padres son: Sr. Francisco Mamani Mamani y Sra. Eusebia Barrantes Hallasi; cursó sus estudios primarios en la institución educativa estatal “Jose Carlos Mariategui” Tumbes, sus estudios secundarios en la Institución Educativa “Juan Velasco Alvarado” Huánuco, sus estudios superiores en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco, en la facultad de ciencias administrativas y turismo, escuela profesional de ciencias administrativas.

Experiencia laboral: trabajo en la editorial Condorpassa en el departamento de Huánuco desempeñándome como asistente de producción.

NOTA BIOGRÁFICA



Isabel Eulalia Malpartida Fernandez

Isabel Eulalia Malpartida Fernandez, identificado con DNI N° 74748896, nació un 10 de enero de 1997, en el distrito de Huánuco, provincia de Huánuco, departamento de Huánuco, sus padres son: don Miguel Antonio Malpartida y doña Yovana Fernandez Munguia; cursó sus estudios primarios en la institución educativa estatal “San Pedro”, sus estudios secundarios en la Institución Educativa “Hermilio Valdizán”, sus estudios superiores en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco, en la facultad de ciencias administrativas y turismo, escuela profesional de ciencias administrativas.

Experiencia laboral: trabajó en la financiera COMPARTAMOS FINANCIERA del departamento de Huánuco desempeñándome como auxiliar de crédito grupal en el área de Operaciones, lugar en el que labora hasta el día de hoy



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

RESOLUCIÓN DE DECANO N°0121-2021-UNHEVAL/FCAT.

Cayhuayna, 17 de mayo de 2021.

Vistos los documentos que se adjuntan un (01) archivo virtual adjunto;

CONSIDERANDO:

Que con solicitud virtual presentado por los ex alumnos **ISABEL EULALIA MALPARTIDA FERNANDEZ Y ALEJANDRO MAMANI BARRANTES**; de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, solicitan designación de Asesor de Tesis Colectiva y proponen a la profesora, **Dra. MÉLIDA SARA RIVERO LAZO**, quien firma y presenta el documento aceptando tal propuesta;

Que con Resolución de Consejo Universitario N° 3098-2019-UNHEVAL se aprobó las líneas de investigación alineadas a las áreas y sub áreas definidas por la OCDE y CONCYTEC, recomendadas por la SUNEDU;

Que en el Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 1538-2020-UNHEVAL, el 14.SET.2020, en el Capítulo III De la Modalidad de Tesis, en el Art. 37° señala: *"El alumno que va a obtener el Título Profesional por esta modalidad, debe presentar en el último año de estudios de su carrera profesional, el Proyecto de Tesis.... solicitando al Decano de la Facultad el nombramiento de un Asesor de Tesis, con el informe del Asesor de Tesis, será remitido a una Comisión Revisora Ad- Hoc integrado por dos docentes, uno de ellos debe ser especialista en metodología de la investigación científica (o estadística) y otro en el aspecto temático. Asimismo, en el Capítulo V Del Asesor de Tesis, en el Artículo 27° señala "El profesor Asesor de Tesis deberá ser profesor ordinario y tener experiencia en el tema de investigación..."*;

Estando a las atribuciones conferidas a la Decana por la nueva Ley Universitaria N°30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N°001-2018-UNHEVAL de fecha 29.ENE.2018; por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°2547-2018-UNHEVAL, de fecha 10.JUL.2018; por la Resolución de del Comité Electoral Universitario N°077-2020-UNHEVAL-CEU, de fecha 11 de diciembre de 2020, que proclama y acredita a la Dra. Mélida Sara Rivero Lazo como Decana titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo a partir del 14 de diciembre de 2020,

SE RESUELVE:

- 1° **DESIGNAR** a la profesora, **Dra. MÉLIDA SARA RIVERO LAZO** como Asesora de los ex alumnos **ISABEL EULALIA MALPARTIDA FERNANDEZ Y ALEJANDRO MAMANI BARRANTES**; de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° **DISPONER** a los tesisistas y a la docente asesora que los trabajos de tesis estén debidamente alineados de acuerdo a las líneas de investigación de la UNHEVAL y de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, asimismo a las áreas y sub áreas definidas por la OCDE y CONCYTEC, recomendadas por la SUNEDU.
- 3° **DISPONER** a la docente Asesora de tesis designada para que apoye en la elaboración del Proyecto, desarrollo de tesis e informe final (borrador) de la tesis colectiva de los ex alumnas precedentes.
- 4° **DAR A CONOCER** la presente Resolución al docente Asesor, interesado y a quienes corresponda.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dra. Mélida Sara Rivero Lazo
DECANA



RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0171-2021-UNHEVAL/FCAT.

Cayhuayna, 17 de junio de 2021

Visto los documentos que se acompañan en dos (02) folios, más el proyecto de tesis;

CONSIDERANDO:

Que con solicitud virtual presentado por los ex alumnos **ISABEL EULALIA MALPARTIDA FERNANDEZ Y ALEJANDRO MAMANI BARRANTES**; de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, solicitan designación de Asesor de Tesis Colectiva y proponen a la profesora, **Dra. MÉLIDA SARA RIVERO LAZO**, quien firma y presenta el documento aceptando tal propuesta;

Que, con solicitud vía correo electrónico dirigida a la Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, Dra. Mélida Sara Rivero Lazo, los tesisistas **ISABEL EULALIA MALPARTIDA FERNANDEZ Y ALEJANDRO MAMANI BARRANTES**; de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, solicita designación de los miembros del Jurado Ad Hoc para la revisión y dictamen sobre su Proyecto de Tesis Colectivo intitulado "**LAS COMPETENCIAS GERENCIALES EN EL CONTEXTO DE LA COMPETITIVIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUISQUI- HUÁNUCO, AÑO 2020**" adjunta copia de la Resolución de designación de Asesor de tesis y el ejemplar del proyecto de Tesis;

Que con Resolución de Consejo Universitario N° 1538-2020-UNHEVAL, de fecha 14.SET.2020, se aprobó el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco, instrumento legal en el cual, en el Artículo 41° señala: "...**el tesista solicitará al Decano, mediante solicitud, la revisión por el Jurado de Tesis designado, adjuntando la copia de la resolución que aprueba el Proyecto de Tesis , adjuntando la copia de la resolución que aprueba el Proyecto de Tesis y cuatro (4) ejemplares del Borrador de Tesis, un ejemplar para cada miembro del Jurado**" Así mismo el Art. 39° señala: "...**El Jurado estará compuesto de: Presidente, Secretario y Vocal; presidido por el docente de mayor categoría y antigüedad; Jurado de Tesis que emitirá un informe colegiado al Decano, en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, acerca del Proyecto de Tesis, Si el Trabajo fuera declarado insuficiente, lo devolverá para que el tesista lo corrija en un plazo que no exceda los treinta (30) días hábiles**";

Estando a las atribuciones conferidas a la Decana por la nueva Ley Universitaria N°30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N°001-2018-UNHEVAL de fecha 29.ENE.2018; por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°2547-2018-UNHEVAL, de fecha 10.JUL.2018; por la Resolución de del Comité Electoral Universitario N°077-2020-UNHEVAL-CEU, de fecha 11 de diciembre de 2020, que proclama y acredita a la Dra. Mélida Sara Rivero Lazo como Decana titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo a partir del 14 de diciembre de 2020,

SE RESUELVE:

1° **DESIGNAR** a los miembros del **Jurado Adhoc** para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Colectiva intitulado "**LAS COMPETENCIAS GERENCIALES EN EL CONTEXTO DE LA COMPETITIVIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUISQUI- HUÁNUCO, AÑO 2020**", presentado por los tesisistas **ISABEL EULALIA MALPARTIDA FERNANDEZ Y ALEJANDRO MAMANI BARRANTES**;; de la Carrera Profesional de **Ciencias Administrativas**, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, por los considerandos expuestos en la presente Resolución, conformados por los profesores siguientes:

Dr. JUAN GARCÍA CÉSPEDES

Especialista

Mg. JUAN CARLOS ROJAS MATOS

Especialista

2° **DISPONER** para que, en un plazo máximo de 15 días hábiles, sea revisado y dictaminado por los miembros del Jurado Adhoc. Caso contrario serán reemplazados automáticamente.

3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a los miembros del Jurado, Asesor de tesis e interesados (as).

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dra. Mélida Sara Rivero Lazo
DECANA

Distribución:

Jurado Adhoc (2)/Docente Asesor (1) Interesados (2)/ Archivo



RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0261-A-2021-UNHEVAL/FCAT.

Cayhuayna, 13 de setiembre de 2021

Visto los documentos que se acompañan en dos archivos adjuntos más el proyecto de tesis;

CONSIDERANDO:

Que con solicitud en FUT N° 0467771, de fecha 25.MAR.2019, los ex alumnos (as), **Alejandro Martins MAMANI BARRANTES e Isabel Eulalia MALPARTIDA FERNANDEZ**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**, solicitan designación de Asesor de Tesis Colectivo y proponen a la profesora, **Mg. Rocío Verónica RASMUZZEN SANTAMARÍA**, quien firma en el documento aceptando tal propuesta;

Que con RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0171-2021-UNHEVAL/FCAT. De fecha 17.JUN.2021, se designó a los miembros del **Jurado Adhoc** para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Colectivo intitulado "LAS COMPETENCIAS GERENCIALES EN EL CONTEXTO DE LA COMPETITIVIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUISQUI- HUÁNUCO, AÑO 2020", presentado por los ex alumnos (as), **Alejandro Martins MAMANI BARRANTES e Isabel Eulalia MALPARTIDA FERNANDEZ**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; conformados por los profesores, **Dr. JUAN GARCÍA CÉSPEDES, Especialista Y Mg. JUAN CARLOS ROJAS MATOS, Metodólogo**;

Que, con INFORME S/N -2020-D- /FCAT/ CPCA /UNHEVAL /JCRM de fecha 09.AGO.2021, emitido por el Mg. **JUAN CARLOS ROJAS MATOS, Metodólogo** y el INFORME N° 014 -2019-UNHEVAL/JGC de fecha 06.SET.2021 del **Dr. JUAN GARCÍA CÉSPEDES, Especialista**; en condiciones de miembros del Jurado Ad Hoc, habiendo revisado el proyecto de Tesis Colectivo intitulado "LAS COMPETENCIAS GERENCIALES EN EL CONTEXTO DE LA COMPETITIVIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUISQUI- HUÁNUCO, AÑO 2020", presentado por los ex alumnos (as), **Alejandro Martins MAMANI BARRANTES e Isabel Eulalia MALPARTIDA FERNANDEZ**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; emiten su Dictamen con opinión **FAVORABLE** y sugieren su aprobación, por encontrarse de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL;

Que en concordancia al Art. 38° del Reglamento General de Grados y Títulos de la UNHEVAL, Aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 1538-2020-UNHEVAL, el 14.SET.2020, que expone: Con el informe favorable de la Tesis, el Decano emitirá la resolución de aprobación del Proyecto de Tesis y autorizando su inscripción en el Repositorio de Proyecto de Tesis de la Unidad de Investigación de la Facultad, por el período de un año para su desarrollo, donde se registrará la exclusividad del tema, el título del Proyecto de Tesis, el nombre del autor o autores y del asesor, y el número de la Resolución...". Asimismo, el Art. 40° señala: "Las facultades establecerán en su Reglamento Interno de Grados y Títulos el plazo mínimo para que el alumno proceda a desarrollar su Proyecto de Tesis. Si no lo desarrollara en un plazo de un año, debe presentar un nuevo Proyecto de Tesis"; y;

Estando a las atribuciones conferidas a la Decana por la nueva Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N°001-2018-UNHEVAL de fecha 29.ENE.2018; por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°2547-2018-UNHEVAL, de fecha 10.JUL.2018; por la Resolución de del Comité Electoral Universitario N°077-2020-UNHEVAL-CEU, de fecha 11 de diciembre de 2020, que proclama y acredita a la Dra. Mérida Sara Rivero Lazo como Decana titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo a partir del 14 de diciembre de 2020,

SE RESUELVE:

- 1° **APROBAR** el Proyecto de Tesis Colectivo intitulado "LAS COMPETENCIAS GERENCIALES EN EL CONTEXTO DE LA COMPETITIVIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUISQUI- HUÁNUCO, AÑO 2020", presentado por los ex alumnos (as), **Alejandro Martins MAMANI BARRANTES e Isabel Eulalia MALPARTIDA FERNANDEZ**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° **INSCRIBIR**, el presente Proyecto en el libro de Proyectos de Tesis de la Carrera Profesional de ciencias Administrativas, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo. **Asimismo, debe registrarse la exclusividad del tema en la Unidad de Investigación de la Facultad.**
- 3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a las interesadas y a quienes correspondan.

Regístrese, comuníquese, archívese.

**Dra. Mérida Sara Rivero Lazo
DECANA**



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0416-2021-UNHEVAL/FCAT-D.

Cayhuayna, 10 de diciembre de 2021

Visto los documentos que se acompañan en dos (02) archivos virtuales más el borrador de tesis;

CONSIDERANDO:

Que, con RESOLUCIÓN CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0970-2020-UNHEVAL, de fecha 27 de mayo de 2020; resuelve: Aprobar la Directiva de Asesoría y Sustentación virtual de prácticas pre profesionales, trabajos de investigación y tesis en programas de pregrado y posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco/...como consecuencia del estado de emergencia que El Estado Peruano ha declarado en todo el país, para proteger la vida y la salud de sus habitantes, en consecuencia de la comunidad universitaria de la UNHEVAL; por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución;

Que con Resolución N° 121-2021-UNHEVAL/FCAT, de fecha 17.MAY.2021, se designó a la profesora, Dra. **MÉLIDA SARA RIVERO LAZO**, como Asesora de Tesis Colectiva de los ex alumnos, **Alejandro Martins MAMANI BARRANTES** e **Isabel Eulalia MALPARTIDA FERNANDEZ**, de la Carrera Profesional de **Ciencias Administrativas**, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo,

Que con RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0171-2021-UNHEVAL/FCAT. De fecha 17.JUN.2021, se designó a los miembros del **Jurado Adhoc** para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Colectiva "**LAS COMPETENCIAS GERENCIALES EN EL CONTEXTO DE LA COMPETITIVIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUISQUI - HUÁNUCO - 2020**", presentado por los ex alumnos (as), **Alejandro Martins MAMANI BARRANTES** e **Isabel Eulalia MALPARTIDA FERNANDEZ**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; conformados por los profesores, **Dr. JUAN GARCÍA CÉSPEDES**, **Especialista** Y **Mg. JUAN CARLOS ROJAS MATOS**, **Metodólogo**;

Que con Resolución de Decano N° 0261-A-2021-UNHEVAL/FCAT, de 13.SET.2021, se aprobó el Proyecto de Tesis Colectiva intitulado "**LAS COMPETENCIAS GERENCIALES EN EL CONTEXTO DE LA COMPETITIVIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUISQUI- HUÁNUCO, AÑO 2020**", presentado por los ex alumnos (as), **Alejandro Martins MAMANI BARRANTES** e **Isabel Eulalia MALPARTIDA FERNANDEZ**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que, con RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0393-2021-UNHEVAL/FCAT. del 24.NOV.2021 se **DESIGNÓ** a los miembros del Jurado de Tesis, para la revisión y presentación del Informe que amerita para proseguir con el trámite respectivo para la revisión y dictamen del Borrador de Tesis "**LAS COMPETENCIAS GERENCIALES EN EL CONTEXTO DE LA COMPETITIVIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUISQUI- HUÁNUCO, AÑO 2020**", presentado por los ex alumnos (as), **Alejandro Martins MAMANI BARRANTES** e **Isabel Eulalia MALPARTIDA FERNANDEZ**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, conformados por los profesores: **Dr. JUAN GARCÍA CÉSPEDES**, **Presidente**; **Mg. JUAN CARLOS ROJAS MATOS**, **Secretario**; **Dr. JUVENAL AUBERTO OLIVEROS DÁVILA**, **Vocal** y **Dr. EDWARD LUIS ZEVALLOS CHOY**, **Accesitario**;

Que, con **INFORME N° S/N -2021-UNHEVAL/JGC**, emitido el 07.DIC.2021 por el **Dr. JUAN GARCÍA CÉSPEDES**, **Presidente**; **INFORME S/N -2021-D- /FCAT/ CPCA /UNHEVAL /JCRM** de fecha 26.NOV.2021 emitido por **Mg. JUAN CARLOS ROJAS MATOS**, **Secretario** **INFORME N° S/N -2021-UNHEVAL/JAOD**, emitido el **26. NOV. 2021**, emitido por el **Dr. JUVENAL AUBERTO OLIVEROS DÁVILA**, **Vocal**. en sus condiciones de miembros titulares del jurado de tesis, habiendo revisado el borrador de tesis, han dictaminado acerca de la suficiencia del trabajo de Tesis Colectiva "**LAS COMPETENCIAS GERENCIALES EN EL CONTEXTO DE LA COMPETITIVIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUISQUI- HUÁNUCO, AÑO 2020**", presentado por los ex alumnos (as), **Alejandro Martins MAMANI BARRANTES** e **Isabel Eulalia MALPARTIDA FERNANDEZ**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que, con solicitud vía correo electrónico dirigido a la Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, Dra. Mérida Sara Rivero los tesisistas, **Alejandro Martins MAMANI BARRANTES** e **Isabel Eulalia MALPARTIDA FERNANDEZ**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; solicitan se fije hora, lugar y fecha para la sustentación en acto público de su Tesis Colectiva "**LAS COMPETENCIAS GERENCIALES EN EL CONTEXTO DE LA COMPETITIVIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUISQUI- HUÁNUCO, AÑO 2020**" toda vez que los jurados han informado acerca de la suficiencia del trabajo de tesis; por lo que proponen que el acto público de sustentación sea el **MARTES 14 DE DICIEMBRE DE 2021, a las 09:00 horas**; mediante la Plataforma de Video Conferencia Cisco Webex de la UNHEVAL.



Que, el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Consejo Universitario N°1893-2021-UNHEVAL, de fecha 17.AGO.2021, Artículo 64° que señala: "El Decano emitirá la resolución fijando el lugar, fecha y hora para la sustentación del Trabajo de Investigación, la Tesis, Trabajo de Suficiencia Profesional o Trabajo Académico, según corresponda en acto público, dando a conocer este hecho en un lugar visible a la comunidad valdizana en general y a la comunidad de la Facultad en particular". Asimismo, el Artículo 65° señala: "La sustentación se efectuará en acto público, en el lugar, fecha y hora previamente señalados en la correspondiente resolución. Las actas de sustentación deberán ser llenadas y firmadas por los miembros del Jurado y entregadas por el Secretario del Jurado a la Secretaria del Decano, juntamente con los ejemplares del Trabajo de Investigación, la Tesis, Trabajo de Suficiencia Profesional o Trabajo Académico, según corresponda";

Estando a las atribuciones conferidas a la Decana por la nueva Ley Universitaria N°30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N°003-2021-UNHEVAL de fecha 25.ENE.2021; por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°2547-2018-UNHEVAL, de fecha 10.JUL.2018; por la Resolución del Comité Electoral Universitario N°077-2020-UNHEVAL-CEU, de fecha 11 de diciembre de 2020, que proclama y acredita a la Dra. Mélida Sara Rivero Lazo como Decana titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo a partir del 14 de diciembre de 2020;

SERESUELVE:

- 1° **FIJAR** hora, lugar y fecha, para el acto de sustentación virtual utilizando la plataforma de videoconferencia CISCO, de la Tesis Colectiva "LAS COMPETENCIAS GERENCIALES EN EL CONTEXTO DE LA COMPETITIVIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUISQUI- HUÁNUCO, AÑO 2020", presentado por los ex alumnos (as), **Alejandro Martins MAMANI BARRANTES** e **Isabel Eulalia MALPARTIDA FERNANDEZ**, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; para el día **MARTES 14 DE DICIEMBRE de 2021, a las 9:00 horas**; mediante la Plataforma de Video Conferencia Cisco Webex de la UNHEVAL por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° **RECOMENDAR** a los siguientes miembros del jurado calificador el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL y de acuerdo a la solicitud precedente, el Jurado Calificador queda conformado de la siguiente manera:

Dr. JUAN GARCÍA CÉSPEDES	PRESIDENTE
Mg. JUAN CARLOS ROJAS MATOS	SECRETARIO
Dr. JUVENAL AUBERTO OLIVEROS DÁVILA	VOCAL
Dr. EDWARD LUIS ZEVALLOS CHOY	ACCESITARIO
- 3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a quienes correspondan y a las interesadas.

Regístrese, comuníquese, archívese

Dra. Mélida Sara Rivero Lazo
DECANA



**ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN
MODALIDAD DE TESIS**

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los catorce días. del mes de diciembre del año 2021, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron a través de la Plataforma de Video Conferencia Cisco Webex de la UNHEVAL: <https://unheval.webex.com/unheval/j.php?MTID=ma14a790594540afbed9202e4468eaf80> a las nueve horas, y en mérito a la RESOLUCIÓN DE DECANO N°0416-2021-UNHEVAL/FCAT., de fecha 10.DIC.2021, con el cual se programó fijar hora, lugar y fecha, para el acto de sustentación de tesis colectiva, en mérito a la RESOLUCIÓN CONSEJO UNIVERSITARIO N°0970-2020-UNHEVAL, de fecha 27 de mayo de 2020; resuelve: Aprobar la Directiva de Asesoría y Sustentación virtual de prácticas pre profesionales, trabajos de investigación y tesis en programas de pregrado y posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco/...como consecuencia del estado de emergencia que El Estado Peruano ha declarado en todo el país, para proteger la vida y la salud de sus habitantes, en consecuencia de la comunidad universitaria de la UNHEVAL; los miembros integrantes del Jurado Examinador de la Tesis colectiva "LAS COMPETENCIAS GERENCIALES EN EL CONTEXTO DE LA COMPETITIVIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUISQUI - HUÁNUCO - 2020", presentado por los ex alumnos (as), **Alejandro Martins MAMANI BARRANTES e Isabel Eulalia MALPARTIDA FERNANDEZ**, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; siendo Asesora de Tesis a la profesora, **Dra. Mélida Sara Rivero Lazo**, designada con RESOLUCIÓN DE DECANO N°0121-2021-UNHEVAL/FCAT., de fecha 17.MAY.2021 procediendo a dar inicio al Acto de Sustentación de tesis para optar el Título Profesional de Licenciado (a) en Administración; siendo los Miembros del Jurado de tesis, los siguientes Profesores, designados con RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0393-2021-UNHEVAL/FCAT. del 24 de noviembre de 2021:

Dr. JUAN GARCÍA CÉSPEDES PRESIDENTE
Mg. JUAN CARLOS ROJAS MATOS SECRETARIO
Dr. JUVENAL AUBERTO OLIVEROS DÁVILA VOCAL
Dr. EDWARD LUIS ZEVALLOS CHOY ACCESITARIO

Finalizado el Acto de Sustentación de Tesis, se procedió a deliberar y verificar la calificación, habiendo obtenido la nota y resultados siguientes:

TESISTA	Presidente	Secretario	Vocal	PROMEDIO FINAL	PROMEDIO EN LETRAS
ALEJANDRO MARTINS MAMANI BARRANTES	17	17	17	17	DIECISIETE
ISABEL EULALIA MALPARTIDA FERNANDEZ	17	17	17	17	DIECISIETE

OBSERVACIONES:

Se da por concluido el Acto de Sustentación de Tesis a horas 10:50am, en fe de lo cual firmamos.


Dr. Juan García Céspedes
PRESIDENTE


Mg. Juan Carlos Rojas Matos
SECRETARIO


Dr. Juvenal Auberto Oliveros Dávila
VOCAL



CONSTANCIA DE APTO DE SIMILITUD **N°013-2022-FCAT-UNHEVAL-DUI**

De acuerdo al Reglamento General de Grados y Títulos modificado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 1893-2021-UNHEVAL de fecha 17 de agosto de 2021 y en atención a la 3era. Disposición Complementaria, donde estipula que los trabajos de investigación y tesis de pregrado deberán de tener una similitud máxima del 30%.

El Director de la Unidad de Investigación de la FCAT-UNHEVAL, **hace CONSTAR** que después de aplicado el Software Turnitin, se evidencia una similitud del **26 %** encontrándose bajo los parámetros reglamentarios, en consecuencia se considera **APTO**, adjuntando el reporte de similitud.

Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración
"LAS COMPETENCIAS GERENCIALES EN EL CONTEXTO DE LA
COMPETITIVIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUISQUI – HUÁNUCO -2020"

Tesista(s)

Bach. MAMANI BARRANTES, Alejandro Martins
Bach. MALPARTIDA FERNANDEZ, Isabel Eulalia

Asesor

Dra. RIVERO LAZO, Mérida

Se expide la presente constancia para fines pertinentes.

Huánuco, 04 de marzo de 2022.



Dr. Edward L. Zevallos Choy
Director de la Unidad de Investigación
FCAT - UNHEVAL

LAS COMPETENCIAS GERENCIALES EN EL CONTEXTO DE LA ⁹⁵ COMPETITIVIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUISQUI- HUÁNUCO-2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

27%

INDICE DE SIMILITUD

27%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	17%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	1library.co Fuente de Internet	1%
4	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Corporación Universitaria del Caribe Trabajo del estudiante	1%
6	es.wikipedia.org Fuente de Internet	1%
7	docplayer.es Fuente de Internet	1%
8	vsip.info Fuente de Internet	<1%

UNIVERSIDAD NACIONAL
HERMILIO VALDIZAN



REGLAMENTO DE REGISTRO DE TRABAJOS DE
INVESTIGACION PARA OPTAR GRADOS
ACADEMICOS Y TITULOS PROFECIONALES

VIRRECTORADO DE INVESTIGACION

RESPONSABLES DEL REPOSITORIO
INSTITUCIONAL UNHEVAL

VERSION

FECHA

PAGINA

OFICINA DE BIBLIOTECA CENTRAL

07/03/22

1 DE 2

ANEXO 2

AUTORIZACION PARA PUBLICACION DE TESIS ELECTRONICAS DE PREGRADO

1. IDENTIFICAR PERSONAL (especificar los datos de los autores de la tesis)

Apellido y nombre: Mamani Barrantes Alejandro Martins

DNI: 70373115 correo electrónico alejandrox2310@hotmail.com

Teléfonos: casa _____ celular: 945571719 oficina: _____

Apellido y nombre: Malpartida Fernandez Isabel Eulalia

DNI: 74748896 correo electrónico imalpartidafernandez@gmail.com

Teléfonos: casa _____ celular: 931412949 oficina: _____

Apellido y nombre: _____

DNI: _____ correo electrónico _____

Teléfonos: casa _____ celular: _____ oficina: _____

2. IDENTIFICACION DE LA TISIS

Pregrado	
Facultad de:	<u>Ciencias Administrativas y Turismo</u>
E.P.:	<u>Ciencias Administrativas</u>

Título Profesional Obtenido:

Licenciado en Administración

Título De La Tesis:

UNIVERSIDAD NACIONAL
HERMILIO VALDIZAN



REGLAMENTO DE REGISTRO DE TRABAJOS DE
INVESTIGACION PARA OPTAR GRADOS
ACADEMICOS Y TITULOS PROFECIONALES

VIRRECTORADO DE INVESTIGACION

RESPONSABLES DEL REPOSITORIO
INSTITUCIONAL UNHEVAL

VERSION

FECHA

PAGINA

OFICINA DE BIBLIOTECA CENTRAL

07/03/22

2 DE 2

"Las competencias gerenciales en el contexto de la competitividad
de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Quisqui-Hco-2020"

Tipo de acceso que autoriza(n) el (los) autoridad(es):

marca "x"	categoría de acceso	descripción del acceso
X	PUBLICO	es público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

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

En caso haya(n) 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 público:

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

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

Fecha de firma: Huánuco, 07 de marzo de 2022

Firma del autor y/o autores: