

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



**“LAS COMPETENCIAS LABORALES Y LA CALIDAD DE
SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE PILLCO MARCA - AÑO 2018”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

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

TESISTA: ROSSANA MARELY CARREÑO AGUILAR DE FERRINI

ASESOR: DR. AURELIO SIMON ROSAS

HUÁNUCO - PERÚ

2019

DEDICATORIA

A:

Mis docentes de la maestría, quienes me inculcaron la búsqueda del conocimiento.

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento especial a:

Deseo, como un simple gesto de agradecimiento, darles a mis padres los consejos que me ayudaron a crecer como persona y luchar por lo que quiero que me enseñen. Mis valores me han ayudado a alcanzar grandes metas.

Todas aquellas personas que me han apoyado con espíritu alentador para que este trabajo llegara a la meta final satisfactoriamente.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar de qué forma general la calidad de servicios públicos básicos se relación con las competencias laborales en el Municipio Distrital de Pillco Marca. El trabajo de investigación se realizó tomando en cuenta el enfoque cuantitativo, de tipo prospectiva y transversal, tiene el nivel correlacional y el diseño es no experimental, transversal y correlacional. Se utilizó como instrumento de investigación al cuestionario, el cual fue validado por juicio de expertos en el área de investigación y de especialidad, se demostró la credibilidad con la herramienta de estadígrafo alfa de Cronbach, con un valor de 0,86 indicando que el instrumento utilizado es confiable la presente investigación. La muestra fue de 520 personas entre servidores y usuarios de la Municipalidad de Pillco Marca, al 99,39%, concluyendo que, de acuerdo a los encuestados 170 personas equivalentes al 33% dice que la calidad de servicios públicos básicos es regular, 110 personas equivalentes al 21% expresa que es malo, 90 personas equivalentes al 17% dice que es pésimo así mismo las 70 personas equivalentes al 13% expresa que es excelente, mientras que 80 personas equivalente al 15% indica que es bueno los niveles de honestidad en términos generales la competencia.

Palabras clave: gestión, calidad, servicios, competitividad.

ABSTRACT

The objective of this investigation was to determine in what general way the quality of basic public services is related to labor competencies in the District Municipality of Pillco Marca. The research work was carried out taking into account the quantitative, prospective and cross-sectional approach, it has the correlational level and the design is not experimental, cross-sectional and correlational. The questionnaire was shown as a research instrument, which was validated by the judgment of experts in the research and specialty area, the visualization with the Cronbach's alpha statistician tool was highlighted, with a value of 0.86 indicating that the instrument used is reliable the present investigation. The sample was 520 people between servers and users of the Municipality of Pillco Marca, at 99.39%, concluding that, according to the respondents, 170 people equivalent to 33% say that the quality of basic public services is regular, 110 people equivalent to 21% express that it is bad, 90 people equivalent to 17% say that it is terrible, likewise 70 people equivalent to 13% express that it is excellent, while 80 people equivalent to 15% indicate that it is good the levels of honesty in general terms of competition.

Keywords: management, quality, services, competitiveness.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN.....	viii
CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	9
1.1. Fundamentación del problema de investigación	9
1.2. Justificación.....	14
1.3. Importancia o propósito	14
1.4. Limitaciones	14
1.5. Formulación del problema de investigación	14
1.5.1. Problema general	14
1.5.2. Problemas específicos	15
1.6. Formulación de objetivos	16
1.6.1. Objetivo general	16
1.6.2. Objetivos específicos.....	16
2.1. Formulación de las hipótesis	18
2.1.1. Hipótesis General	18
2.1.2. Hipótesis específicas	18
2.2. Variables.....	19
2.2.1. Variable Independiente.....	19
2.2.2. Variable Dependiente	19
2.3. Operacionalización de las variables	20
2.4. Definición de términos operacionales	21
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO	23
3.1. Antecedentes	23
3.2. Bases teóricas	26

3.3. Bases conceptuales	36
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO	39
4.1. Ámbito.....	39
4.2. Población.....	39
4.3. Muestra.....	39
4.4. Nivel y tipo de estudio	40
4.4.1 Nivel de estudio.....	40
4.4.2 Tipo de estudio	40
4.5. Diseño de investigación	40
4.6. Técnicas e instrumentos	41
4.6.1 Técnicas.....	41
4.6.2 Instrumento	41
4.7. Procedimiento.....	41
4.8. Aspectos éticos.....	42
4.9. Tabulación:.....	42
4.10. Análisis de datos.....	42
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	43
5.1. Análisis descriptivo	43
5.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis.	69
5.3. Discusión de resultados.....	70
5.4. Aporte del investigador	73
CONCLUSIONES	75
SUGERENCIAS	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

Las Municipalidades como Órganos del Gobierno Local, tienen adjudicado entre otras funciones, la organización, regulación y gestión de los servicios públicos dentro de su jurisdicción, en los que se encuentran la planificación del desarrollo urbano y rural, la planificación y ejecución de obras de infraestructura en su área de competencia lo cual debe responder a las crecientes necesidades de la ciudad, el distrito, la provincia y el país. El desarrollo de estos procesos requiere de recursos financieros, a razón de ello, resulta conveniente revisar e implementar la normativa sobre los ingresos que tiene la Municipalidad, enfocando las Rentas Municipales, para medir el grado de capacidad de gastos en inversiones y gastos corrientes, sobre esa base de análisis buscar otras fuentes de financiamiento, como es la deuda o las donaciones, en caso de no tener los suficientes recursos económicos.

En términos generales la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, presenta los siguientes problemas: inadecuado clima laboral se está gestándose una inestabilidad, ineficiencia en servicios que afecta directamente a la Calidad de Vida. Problemas del desarrollo de competencias municipales en: Educación, participación en las gestiones pedagógicas de acuerdo a lo que determine la ley en la materia. En salud pública, cultura, turismo, ocio y deporte. Conservación y gestión de las reservas naturales locales y áreas protegidas por Ley, defensa y protección del medio ambiente. Seguridad Pública. Conservación y mantenimiento de monumentos arqueológicos e históricos. Transporte público, tráfico y tránsito urbano. Vivienda y desarrollo urbano. Atención y administración de programas sociales. Manejo de residuos sólidos. Entre otros.

CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema de investigación

En el territorio peruano, Paula Muñoz, catedrática de la Universidad del Pacífico (UP), En la revista GESTION: Expresa: “Deficiente gestión en gobiernos municipales demuestra ausencia de un órgano de control. La autonomía política y económica se ha visto lacerada por la lucha de poderes entre los gobiernos subnacionales, pues no se ha definido bien el papel de cada uno” indicó Paula Muñoz, socióloga y catedrática de la Universidad del Pacífico (UP).

Paula Muñoz, catedrática de la Universidad del Pacífico (UP). Expreso que “No hay control. Existe una débil capacidad de gestión en gobiernos municipales y regionales, porque el sistema carece de un verdadero órgano de control por parte del Ejecutivo”.

A lo largo de las entidades públicas en el Perú, existen oficinas de control interno, las cuales está incluida la Contraloría, pero según Muñoz, los recursos de estas organizaciones provienen de los gobiernos municipales y regionales.

“La autonomía política y económica se ha visto lacerada por la lucha de poderes entre los gobiernos subnacionales, pues no se ha definido bien el papel de cada uno, indicó la socióloga en la presentación de "Agenda 2014", publicación realizada sobre propuestas para mejorar la descentralización.

"Se ha visto una superposición de competencias compartidas en la que no está claro qué hace el Gobierno central, regional o municipalidades", mencionó con hincapié.

Muñoz, consideró como “un punto débil al notable incremento en las transferencias intergubernamentales que municipalidades y gobiernos regionales reciben desde el 2006: este hecho ha multiplicado los apetitos de ambiciosos candidatos por acceder a los gobiernos subnacionales.

Este apetito se evidencia con el actual proceso de elecciones municipales y regionales, donde una lista grande de aspirantes y partidos políticos prolifera en el ambiente electoral”.

"La Ley no prohíbe que candidatos con procesos judiciales y penales en curso postulen a un proceso electoral porque se da por sentado que cualquier sistema de administración toma el caso como si fuera inocente", sumando a su comentario.

Del mismo modo Muñoz resaltó “que no puede juzgarse la culpabilidad del juicio, mientras no se pruebe lo contrario y es por ello, la ley es muy clara en que no se prohíbe su aplicación, pero la labor de filtro es responsabilidad de los partidos políticos en supervisar qué tipo de gente quiere convocar”.

Ante este escenario, llamó al Jurado Nacional de Elecciones (JNE) a tener un rol activo en la lista de candidatos que llamó la atención de las publicaciones de la prensa y analistas políticos.

"El JNE debería colaborar más (aunque ya lo está haciendo a paso lento) en cruzar bases de datos con información disponible y amigable para cualquier ciudadano. Los investigadores necesitamos base de datos para un mejor análisis, mas no un cuadro resumido", mencionó.

Una de sus sugerencias es el reforzamiento de la gestión de organización dentro de la Contraloría y el JNE, ya que se deben reformar los registros del servicio civil de estas unidades y crear candidatos a profesionales calificados para el empleo Capacidad de análisis y recopilación de datos estadísticos utilizados para la toma de decisiones., implementación y control. Muñoz propone como solución que la responsabilidad no se limite solo al gobierno nacional sino también a los municipios locales directamente dependientes del gobierno central.

"Esto solo genera que las jerarquías no estén claras porque 'todos se tiran la pelota'. Se les debe devolver el poder a las municipales provinciales, ya que antes tenían poder incluso más que las distritales", rescató.

“No más municipalidades.” Muñoz mencionó con claridad que el Perú tiene más municipalidades de las que debería de haber en el territorio, porque su

constitución no resultó suficientemente eficiente al contar casi el 50% de estas con menos de 5,000 de sus habitantes.

"El Ejecutivo debería suspender la creación de nuevos distritos y provincias y, por el contrario, incentivar que municipalidades contiguas se asocien y formen un régimen administrativo común con un directorio encargado".

Por otro lado, con fecha 11-10-2017 en el portal de Gestion.pe - Grupo El Comercio, el economista Carlos Casas señaló que, existe la necesidad de mecanismos de seguimiento, control y fiscalización del proceso de descentralización. Resulta necesario repensar los temas clave de la gestión del desarrollo económico.

Ante los casos de corrupción en las regiones, el economista Carlos Casas señaló que es necesario establecer mecanismos de control y fiscalización, desde el Gobierno nacional hasta los gobiernos regionales y locales. "Siempre se echa la culpa a los gobiernos regionales y locales, pero el Gobierno nacional tiene en parte la culpa de lo que está ocurriendo porque el proceso de descentralización implica un acompañamiento permanente, un monitoreo", indica el anterior viceministro de Economía. En conversación con RPP acerca de "Agenda 2014", la cual trata sobre diversas ofertas para abonanzar la descentralización, asimismo Casas hizo reconocimiento de varios problemas. En un caso, se da la inexistencia de una entidad del Gobierno central que ejecute un "rol conductor" del proceso. El Consejo Nacional de Descentralización fue eliminado y luego reemplazado por la Secretaría de Descentralización, adscrita al PCM y que "no juega ningún rol". "Todas las instituciones –Contraloría, Congreso, Poder Judicial- a nivel nacional tienen miedo de los gobiernos regionales. Hay un rol de rectoría, alguien que pone las reglas y no las sabe hacer cumplir, y ante ese vacío surge todo este desorden", indicó. De igual manera, el director del Centro de Estudios sobre Minería y Sostenibilidad de la Universidad del Pacífico mencionó que "no existe una coordinación entre los mismos ministerios, razón por la que muchas políticas públicas registran problemas para ejecutarse." Ahora bien, otro problema en el proceso de descentralización fue la integración de sectores complejos al inicio. "Cuando se revisa el proceso de descentralización, la salud y educación eran

las últimas etapas, porque había que ir consolidando actividades menos complejas. Por consideraciones políticas, esto se cambió”, mencionó. Ofertas ante esta crisis, el plan es no volver al modelo anterior. “Proponemos dar un paso adelante, en vez de centralizar, mejorar los mecanismos para que esta descentralización funcione”, señaló. “Agenda 2014” manifiesta mecanismos efectivos para la coordinación intersectorial e intergubernamental, fortalecer la Secretaría de Descentralización y alianzas público-privadas en sectores complejos. En colaboración con universidades, se propone establecer “tablero de indicadores” para saber si el proceso de descentralización ha mejorado la calidad de vida de los ciudadanos. Estos indicadores también se utilizarán para indicar “dónde van surgiendo los problemas, dónde se va deteriorando la calidad de los servicios públicos para intervenir con políticas que puedan corregir eso”. En los mismos gobiernos regionales, es necesario el papel que juegan los departamentos de desarrollo económico, deben promover el emprendimiento y las asociaciones empresariales que les permitan aprovechar los mercados y generar oportunidades de desarrollo en la región. “Las gerencias de desarrollo económico tienen poca capacidad y ellos son los llamados a hacer inteligencia comercial, establecer dónde está la demanda y qué productos necesitan (...) La descentralización no tiene un fin, es un proceso permanente que no se puede dejar de lado”, mencionó con firmeza Casas.

La Municipalidad Distrital de Pillco Marca, presenta una serie de problemas tal es caso que las autoridades ediles actuales en los diferentes medios de comunicación tanto escrita como hablada refiere que “están trabajando en ordenar el distrito con respecto al comercio ambulatorio, calles, bares y transporte.” Sin embargo, no es el único problema, existen servicios básicos fundamentales como el agua, desagüe, servicios educativos, salud pública, seguridad ciudadana, gestión ambiental.

Por otra parte la calle auxiliar de la Avenida Universitaria, frente al óvalo de Cayhuayna del distrito Pillco Marca, es utilizada permanentemente por choferes interprovinciales, empresas automotrices y vehículos particulares, como su estacionamiento privado, lo cual genera un peligro latente para el

ciudadano, jóvenes, niños, adultos entre otros, frente a este problema las autoridades ediles expresan que trabajan para arreglar el barrio en cuanto al comercio ambulante, las calles, bares y transportes.

Ciudadanos que transitan con sus vehículos por la zona denuncian que decenas de unidades toman la vía durante el día y que las autoridades no hacen nada. Estas unidades móviles, a través de sus propias empresas de transporte interprovincial, las cuales, descartando las ordenanzas municipales y las directivas y normas nacionales de tránsito, las empresas formales e informales embarcan y desembarcan a los pasajeros en la vía pública.

El Municipio Distrital de Pillco Marca en sus servicios Públicos Básicos le corresponde: “Educación. Participación en la gestión educativa conforme lo determine la ley de la materia. Salud pública. Cultura, turismo, recreación y deportes. Preservación y administración de las reservas y áreas naturales protegidas locales, la defensa y protección del ambiente. Seguridad ciudadana. Conservación de monumentos arqueológicos e históricos. Transporte colectivo, circulación y tránsito urbano. Vivienda y renovación urbana. Ley Bases de la Descentralización. Atención y administración de programas sociales. Gestión de residuos sólidos. Otras que se deleguen o asignen conforme a ley.”

Por otra parte, el Licenciado Teófilo Loarte Alvarado, quien es ex Gerente de Promoción y Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial de Huánuco, señaló que “es responsabilidad de la dirección de Transportes prohibir el uso de la calle para el embarque y desembarque de pasajeros.” Esto solo en cuanto a transportes “Esperemos que, con la presencia de la **Sutran en Huánuco**, esta irregularidad termine”.

De igual manera, se comentó que la presencia de vehículos en la avenida Universidad se debe a que el distrito de Pillco Marca ha otorgado licencias a empresas de transporte que no cuentan con garaje.

El ex funcionario concluye que la actual gestión emitirá un ordenamiento municipal por el problema del transporte, que será ratificado por la municipalidad provincial.

En tal sentido me formulo las siguientes interrogantes motivo de la presente investigación.

1.2. Justificación

Se justifica teóricamente porque plantea nuevas tendencias de toda una reforma del estado peruano en gestión municipal, teorías modernas científicas

Metodológicamente, se trabajó con la articulación de los componentes de una investigación, haciendo uso de la lógica y protocolo respectivamente.

Limitaciones

1.3. Importancia o propósito

La importancia del estudio radica en que plantea la problemática y plantea una propuesta de implementación de un proceso de optimización desarrollo de habilidades de la fuerza laboral en proceso optimización de la Calidad de Servicios Públicos Básicos en el Municipio Distrital de Pillco Marca, de manera inmediata, los resultados de la investigación benefician a los habitantes que resultan involucrados en el que hacer de los servicios públicos básicos fundamentalmente de modo mediato, a toda la población incidiendo en el bienestar general.

1.4. Limitaciones

La investigación no tuvo limitaciones, puesto que había y hay el suministro de información con una bibliografía sobre el tema, así como investigaciones realizadas. Al mismo tiempo, técnicas, tácticas, instrumentos, herramientas, métodos y consejos profesionales, etc. han sido manipulados para el desarrollo de investigación. Finalmente, fue viable económicamente se contó con los recursos materiales y económicos necesarios, que fue solventada por la autora del presente trabajo.

1.5. Formulación del problema de investigación

1.5.1. Problema general

- ¿De qué modo las Competencias Laborales se vincula con la Calidad de Servicios Públicos Básicos en la Municipalidad Distrital

de Pillco Marca del año 2018?

1.5.2. Problemas específicos

- ¿De qué modo las Competencias Laborales se vincula el Nivel de calidad de los procesos de planificación en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el año 2018?
- ¿De qué modo las Competencias Laborales se vinculan con el ámbito intrínseco y extrínseco en que opera la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el año 2018?
- ¿De qué manera las Competencias Laborales se relaciona con los principales servicios básicos que genera la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el año 2018?
- ¿De qué forma las Competencias Laborales se vincula con el seguimiento y dirección de los servicios públicos básicos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el año 2018?
- ¿De qué forma las Competencias Laborales se vincula con los Niveles de colaboración en la toma de decisiones, en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca el año 2018?
- ¿De qué modo las Competencias Laborales se conecta con Niveles de desarrollo de trabajo en equipo, en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el año 2018?
- ¿De qué modo las Competencias Laborales se correlaciona con Niveles de percepción del equipo directivo respecto de la situación del servicio en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el año 2018?
- ¿De qué manera las Competencias Laborales se relaciona respecto a su propio rol o función en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el año 2018?
- ¿De qué manera las Competencias Laborales se vincula con Niveles de eficiencia en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en año 2018?

- ¿De qué modo las Competencias Laborales se correlaciona con Niveles de eficacia en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el año 2018?
- ¿De qué modo las Competencias Laborales se conexas con Niveles de economía de trabajo en equipo en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el año 2018?

1.6. Formulación de objetivos

1.6.1. Objetivo general

- Establecer de qué modo general las Competencias Laborales se vincula con la Calidad de Servicios Públicos Básicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

1.6.2. Objetivos específicos

- Establecer de qué modo las Competencias Laborales se vincula Nivel de calidad de los procesos de planificación. en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.
- Determinar de qué modo las Competencias Laborales se conexas con el ámbito interno y externo en que opera la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.
- Determinar de qué modo las Competencias Laborales se correlaciona con los principales servicios básicos que genera la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.
- Determinar de qué modo las Competencias Laborales se vincula con el seguimiento y dirección de los servicios públicos básicos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.
- Establecer de qué modo las Competencias Laborales se vincula con Niveles de participación en la toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

- Establecer de qué modo las Competencias Laborales se correlaciona con Niveles de desarrollo de trabajo en equipo, en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.
- Establecer de qué modo las Competencias Laborales se vincula con Niveles de percepción del equipo directivo respecto de la situación del servicio en la Municipalidad Distrital de Pillco.
- Determinar de qué modo las Competencias Laborales se conecta respecto a su propio rol o función en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.
- Establecer de qué modo las Competencias Laborales se correlaciona con Niveles de eficiencia en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.
- Establecer de qué modo las Competencias Laborales se relaciona con Niveles de eficacia en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.
- Establecer de qué modo las Competencias Laborales se vincula con Niveles de economía de trabajo en equipo en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1. Formulación de las hipótesis

2.1.1. Hipótesis General

- Las Competencias Laborales se relacionan significativamente con la Calidad de Servicios Públicos Básicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

2.1.2. Hipótesis específicas

- Las Competencias Laborales se relacionan de manera significativa con los niveles de calidad de los procesos de planificación en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.
- Las Competencias Laborales se relaciona positivamente con el ámbito interno y externo en que opera la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.
- Las Competencias Laborales se relacionan positivamente con los principales servicios básicos que genera la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.
- Las Competencias Laborales se relaciona significativamente con el seguimiento y dirección de los servicios públicos básicos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.
- Las Competencias Laborales se relacionan significativamente con los niveles de participación en la toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.
- Las Competencias Laborales se relaciona significativamente con los niveles de desarrollo de trabajo en equipo en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.
- Las Competencias Laborales se relacionan significativamente con los niveles de percepción del equipo directivo respecto de la situación del servicio en la Municipalidad Distrital de Pillco.

- Las Competencias Laborales se relaciona positivamente respecto a su propio rol o función en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.
- Las Competencias Laborales se relaciona con Niveles de eficiencia en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.
- Las Competencias Laborales se relaciona con Niveles de eficacia en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.
- Las Competencias Laborales se relaciona con Niveles de economía de trabajo en equipo. en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

2.2. Variables

2.2.1. Variable Independiente

Las Competencias Laborales

2.2.2. Variable Dependiente

Calidad de Servicios Públicos Básicos en el Municipio Distrital de Pillco Marca.

2.3. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Independiente Las Competencias Laborales	Conocimientos	Nivel de organización en la función de desempeño. Nivel de innovación de servicios municipales. Nivel de veteranía en la función laboral. Nivel de capacitación de alto nivel Nivel de capacitación en administración municipal.
	Habilidades	Nivel de educabilidad de las buenas prácticas. Nivel de soberanía personal. Niveles de generación de estrategias en servicios públicos. Niveles de innovaciones laborales. Nivel de práctica de valores. Grado de beneficiamiento y uso de los conocimientos adquiridos.
	Actitudes	Grado de responsabilidad en servicios municipales. Niveles de respeto a los demás. Niveles de decoro.
Dependiente Calidad de Servicios Públicos Básicos	Calidad	Niveles de calidad de los procesos de planificación. Ámbito interno y externo en que opera. Principales servicios básicos que genera la Municipalidad. Niveles de eficiencia. Niveles de eficacia Niveles de economía
	Roles	Fiscalización y dirección de los servicios públicos básicos Niveles de colaboración en la toma de decisiones. Niveles de desarrollo de trabajo en equipo. Niveles de percepción del equipo directivo respecto de la situación del servicio Propio rol o función

2.4. Definición de términos operacionales

a) Emulación

El significado de la palabra competencia (palabra latina competencia) tiene dos aspectos principales: por un lado, indica un enfrentamiento o conflicto entre dos o más cosas sobre algo. En un sentido similar, se refiere a la competencia entre personas que buscan llegar a lo mismo, con la realidad que viven las empresas que compiten en un determinado segmento de mercado vendiendo o pidiendo dinero, la demanda de un mismo producto o servicio, y la competencia que gana en el campo deportivo.

b) Servicios

Su origen está en el término latino “servitium”, la palabra servicio que designa la actividad y las consecuencias de un servicio (un verbo utilizado para indicar el estado de disposición de una persona hacia los demás para hacer lo que él o ella hace pedir o mandar).

c) Gestión de calidad

La gestión de la calidad del servicio es un tema de enorme crecimiento, cada día más y más empresas buscan la excelencia y la competitividad de esta manera. Para lograr una mejor calidad debemos partir del concepto de calidad: Calidad: No es más que los requisitos que la sociedad establece para nuestro servicio y su fin debe ser la completa satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes y nuestra organización.

d) Gestión del cambio

La gestión del cambio significa un cambio cultural de la organización. Al identificar la necesidad de cambio: a lo que se llama “cargarse de razones”.

e) Calidad

Esta es ciertamente la primera pregunta con la que debe comenzar una guía de calidad en los servicios públicos. Si bien la pregunta es única, la respuesta tiene muchas definiciones, algunas más simples y otras más complejas, pero seguramente hay una que se adapta a cada organización. En los últimos años, el término calidad se ha ampliado para incluir todas

las áreas de las organizaciones públicas, desde los servicios a las personas hasta los procesos más complejos que determinan su desempeño. La calidad se ha convertido en una forma integrada de hacer el trabajo, una forma óptima de realizar el trabajo, y se ha vuelto esencial para lograr la satisfacción de los ciudadanos a los que sirve.

f) Servicio Público

Esta es una actividad exclusiva del Estado, organizada de conformidad con las disposiciones legales vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, constante y regular las necesidades de carácter colectivo y, por tanto, en beneficio de las personas, generalmente realizada por intermediarios administrativos públicos. . . Todos los servicios públicos deben tener una cualidad llamada consistencia. En otras palabras, debe ser permanente, brindando el mismo nivel de servicio de manera constante y constante a lo largo del tiempo. Los servicios públicos son servicios proporcionados por el estado y están destinados principalmente a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de la comunidad (o sociedad) ya que estas necesidades son satisfechas y administradas por el estado.

g) Calidad de servicios públicos

La calidad de los servicios públicos es un requisito constitucional y una obligación ilimitada de la administración estatal. También es el recurso del que dispone el Estado para compensar las disparidades demográficas a las que atiende, porque es una posibilidad realista de que todos los ciudadanos reciban los mismos servicios.

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Internacional

Universidad tecnológica "San Antonio de Machala" para la obtención del título de maestría en Chone, Octubre del 2009, Chone- Manabi- Ecuador, uso los siguientes Métodos y materiales: “Realicé una encuesta de cinco preguntas a 10 maestros de cinco escuelas, de la ciudad de Chone; dos maestros por cada escuela, para consultarles que clases de conocimientos tenían sobre las Competencias en Educación También die que Utilicé el método inductivo, para conocer si los maestros están preparados, para enfrentar las realidades actuales y las exigencias del tercer milenio en el proceso docente educativo. Obtuvo los siguientes *resultados*: utilizando la técnica de la encuesta y a través de cinco preguntas objetivas los maestros contestaron las mismas, dando como resultado datos que se muestran en los siguientes cuadros estadísticos, Finalmente Al concluir este trabajo me he permitido darme cuenta que la mayoría de los maestros desconocen que son las competencias aplicadas a la educación, peor aún, su historia y desde cuando se implementó en nuestro sistema educativo. (p. 36)

En la Universidad Interamericana mediante el desarrollo con estudios, que fueron reconocidos ante la secretaría de educación pública (SEP), se presenta la investigación: estrategia de calidad en el servicio como ventaja competitiva en los salones de belleza en valle de Chalco“, Yuriko Cazares Reyes estado de México, para la obtención del título de licenciado en administración de empresas, presentado, menciona como resumen: “Con el tiempo se ha logrado identificar que en los salones de belleza de belleza la importancia de contar con calidad en el servicio que nos permitan visualizar de manera óptima las actividades que se realizan dentro de los mismos. (p. 48)

Así mismo, el objetivo de presentar el presente proyecto es implementar una estrategia de calidad en el servicio como ventaja competitiva, de manera significativa que cada vez nos permita identificarnos dentro de los mejores salones de belleza ubicados en valle de Chalco. Para llegar al objetivo involucraremos al personal con el que se cuenta, y a nuestros proveedores con el fin de ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes.

Por otro lado, la Universidad De Chile en una investigación denominada “factores de satisfacción e insatisfacción e la banca por internet en Chile” de la facultad de economía y negocios. escuela de economía y administración, presentado por Cristóbal Guzmán Contreras y Claudia Vega Kaltwasser, concluyen que: “En la categoría Calidad de servicios bancarios se encuentra la dimensión Atributos del servicio; mientras que la categoría Calidad de servicio al cliente presenta las dimensiones Capacidad de respuesta, Tarifas del servicio, Promesas del servicio, Comunicación y Eventos inesperados para el cliente; para Calidad de sistemas en línea las dimensiones encontradas fueron Información actualizada de su cuenta, Funcionamiento página Web, Diseño página Web, Seguridad y Funcionamiento del servicio en línea; y por último para la categoría Gestalt se tiene como dimensión única la Evaluación Gestalt. (p. 26)

Nacional

En la universidad San Pedro, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, presentan inquietudes enfocado en el trabajo: “¿De qué manera la calidad del servicio que brinda el personal administrativo influye en la satisfacción de los clientes de la Universidad San Pedro Huaraz 2011?, cuyo autor Deiby Daniel Vega Méndez, en el 2011 y concluye que la Evaluación de calidad del servicio desde el aspecto de satisfacción de los clientes de la Universidad San Pedro Huaraz 2011, es una tesis originada para

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

Local

La tesis “Modelo de Gerencia administrativa en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco Periodo 1998”, con autor Salvador Enrique Ortega Bartolo, llegó a las siguientes conclusiones: “en la actualidad la UNHEVAL necesita la Aplicación y Ejecución de un modelo de Gerencia Administrativa, que permita una óptima calidad de Gestión Educativa Organizacional. Los directivos y personal administrativo de la UNHEVAL necesitan capacitación permanente para enfrentar el gran reto de mejorar la calidad de servicio académico y hacer una institución de prestigio y que sea competitiva con las demás Universidades del país. Existe actualmente en la institución una escasa participación del personal Docente y Administrativo, ya que ellos no participan directamente en algunos asuntos relacionados a su área por la carencia de conocimiento de sus funciones. Los problemas del personal Docente y Administrativo se deben a que no están capacitados debidamente en el área de Tecnologías de Información y comunicación, que se conforman con salir adelante con un esfuerzo mínimo, dando como resultado una carencia en el desenvolvimiento de sus funciones y por lo tanto existe un servicio deficiente; dentro de una institución en nuestro caso nuestra primera casa superior de estudios.”

3.2. Bases teóricas

Breve referencia histórica sobre concepto de competencia

A fines del siglo XX, el concepto de competencia se había extendido, tanto en los países desarrollados como en América Latina, especialmente en los ámbitos laboral y educativo. Sin embargo, era evidente que existían dos grandes tendencias para aproximarse a dicho concepto: la del mercado de trabajo, que está asociada a las denominadas competencias profesionales o laborales, y la educativa, vinculada a las competencias de egreso o curriculares. Antes de explicar dicha división, conviene revisar los antecedentes que comparten ambas tendencias. En ese sentido, es posible identificar diversas propuestas; de estas, en un primer lugar, conviene presentar a las que aluden a la etimología del término. Así, Tanja Weigel et al. (2007) ubican las raíces del concepto en la época de la Grecia Clásica y señalan que el equivalente de la palabra competencia en el antiguo griego es “ikanótis” La misma que se traduce como la cualidad de ser “ikanos” (capaz), tener la habilidad de conseguir algo, destreza. Asimismo, mencionan que para nombrar capacidad o competencia profesional/vocacional, se usa el término griego “epangelmatikes ikanotita”.

Por su parte, Walter Peñaloza (2000) indica que las palabras “competente” y “competencia” provienen, respectivamente, del latín “competens”, concebido como el ser capaz, y “competentia”, entendido como la capacidad y la permisión. A su vez, estos vocablos se habrían formado de los términos “cum” y “peto”. El primero significa “con”; mientras que el segundo correspondería al infinitivo de “petere”, cuyo significado es “ir” y “atacar”. De este modo, “cumpetere” quiere decir, por un lado, “ir con”, “ir a la par con otro” o “ser adecuado a algo”; pero también puede entenderse como “luchar con” o “atacar a otro”. Asimismo, Claude Levy-Leboyer (1998) plantea que la raíz latina también da lugar a dos acepciones en el idioma español: “competer” y “competir”. En ese sentido, mientras que el sustantivo competencia se relaciona con los dos verbos; en cambio, el adjetivo “competente” solo se relaciona con el primero. Para el siglo XVI, dicho término era reconocido en Europa Occidental; específicamente, en los idiomas

inglés, francés y holandés; con el uso de las palabras “competence” y “competency” (p. 57).

Chomsky (1970) menciona, “que de las dos tendencias que se extendieron durante el siglo XX, la primera es la relacionada con el mercado de trabajo. Respecto del origen de la misma existen diversas propuestas.” Así, para Sergio Tobón (2006), el concepto de competencia se comenzó a estructurar en la década de 1970 sobre la base de dos aportaciones: la lingüística de Noam Chomsky y la psicología conductual de Burrhus Skinner. El primer autor propuso el concepto de “competencia lingüística” como una estructura mental implícita y genéticamente determinada que se ponía en acción mediante el desempeño comunicativo; se trataba pues del uso efectivo de la capacidad lingüística en situaciones específicas (p. 7)

Asimismo, Chomsky (1972) señaló que la competencia lingüística es un dispositivo natural que permite el aprendizaje de la lengua materna de acuerdo con los contextos donde interactúan los sujetos. Para ello, utilizó dos términos: “performance” y “competence”. El primero se refiere a la comunicación y creación del lenguaje; mientras que el segundo alude al dispositivo para la adquisición de la gramática de una lengua (p 19).

Tobón (2006). Dicho concepto comenzó a tener múltiples desarrollos, críticas y reelaboraciones, tanto en la lingüística como en la psicología (conductual y cognitiva) y en la educación. (p. 31)

Contraria a la propuesta de Noam Chomsky, quien considera a la competencia como un fenómeno interno; está la línea conductual de Burrhus Skinner, para quien la competencia es un comportamiento efectivo. En ese sentido, se ha desarrollado y extendido un sólido modelo conductual de las competencias que se basa en el comportamiento observable, efectivo y verificable; lo cual ha generado que el desempeño confluya dentro de la competencia. Así, el enfoque de competencias, desde la línea conductual, ha alcanzado notables desarrollos en el campo de la gestión del talento humano en las

organizaciones, donde se busca que los trabajadores posean competencias clave para que las empresas sean competitivas (Tobón 2006).

Por su parte, la psicología cultural enfoca a la competencia como un concepto base de la interacción de la persona con el entorno. Según María Torrado (2000), Lev Vigotsky (1896 -1934) plantea que el desarrollo cognitivo se explica por el impacto del mundo social y cultural del sujeto dentro de su actividad psicológica. Para la autora, ser competente se traduce en la acción que surge en un contexto particular, más allá de los conocimientos formales. Es decir, competencia es la capacidad de realización, situada y afectada por y en el contexto donde se desenvuelve el sujeto. Así, la psicología cultural ha aportado al concepto de competencias el principio de que la mente y el aprendizaje son una construcción social y requieren de la interacción con otras personas, que se ven influenciadas por el contexto (Tobón 2006).

Asimismo, desde el punto de vista de la psicología cognitiva, se destaca el desarrollo de la Teoría de Inteligencias Múltiples propuesto por Howard Gardner como aporte a la definición de competencias. El autor señala que “la inteligencia es un conjunto de rasgos que se pueden evaluar confiablemente por medio de las competencias intelectuales, los procesamientos de la información, las capacidades y habilidades cognitivas y las formas de conocimiento” (Gardner 1994: 394). Dichas competencias intelectuales pueden apreciarse tanto en el desarrollo de actividades cotidianas como actividades más innovadoras relacionadas con el arte, la ciencia, el trabajo, etc. Es decir, que las competencias intelectuales o cognitivas evolucionan a medida que el sujeto se interrelacione en un contexto socio-cultural, a través de símbolos que le permitirán reconocer, interpretar y conectarse con su espacio (Rodríguez 2007).

Según Antonio Guerrero (1999), el enfoque de competencias profesionales tiene doble origen: normativo y empresarial. Por un lado, está unido a la regulación de las cualificaciones profesionales de los trabajadores en

ejercicio para su posible normalización. Y de otro, aparece ligado a las políticas de gestión de personal que llevan a cabo consultorías y empresas ad hoc (grandes compañías), con el objetivo permanente de rentabilizar, optimizar o adecuar la mano de obra a sus necesidades cambiantes, atribuidas a los cambios en la organización del trabajo y del consumo. (p. 18)

Según el pedagogo alemán Gerhard Bunk (1994), el concepto procede del campo de la organización y se refiere tanto a la regulación de las atribuciones en el seno de las organizaciones, como a la facultad de toma de decisiones que tienen los diferentes titulares de las empresas. El enfoque orientado a la competencia es un “cambio paradigmático”, un “paso cualitativo” que supera, en los objetivos de la formación profesional, al concepto de cualificación. La evolución de tales objetivos: concepto de “capacidades profesionales” situado con anterioridad a los 60; el de “cualificaciones profesionales”, entre los 60 y 70; y el de la “competencia profesional”, a la que considera “como objetivo global del proceso de aprendizaje”, a partir de los 80. (p. 38)

McClelland (1973) A pesar de los importantes aportes y propuestas anteriores, se tiende a reconocer que el origen de las competencias, desde la perspectiva del mercado de trabajo, se encuentran en los trabajos de David McClelland de la Universidad de Harvard, quien, durante la década de 1970, realizó investigaciones en el área motivacional y laboral. En función de los hallazgos de sus investigaciones, planteó que las pruebas de desempeño tradicionales no eran efectivas para predecir el éxito en el trabajo. Para explicarlo, propuso que se debían considerar las características de los trabajadores y sus comportamientos concretos ante situaciones de trabajo, en lugar de los expedientes académicos y los coeficientes de inteligencia. El autor propuso seis factores que son predictores universales del éxito profesional y que son independientes del género, raza o situación social: espíritu de logro, de servicio, capacidad de influir, de gestionar,

de solucionar problemas y eficacia personal. A estos factores los llamó competencias, incluyendo por primera vez el concepto dentro de la gestión de las personas (p. 46).

Así, a partir de 1980, el concepto se desarrolla básicamente en el ámbito laboral, al ritmo de los diversos cambios que ocurren a nivel mundial en torno al desarrollo científico y tecnológico. En consecuencia, se obliga a las naciones y organizaciones a repensar los procesos relacionados con la producción, la estructura y funciones del trabajo, así como también la formación indispensable para ser competitivos en un mundo cada vez más globalizado (Rodríguez 2007).

En este sentido, la importancia de diseñar una formación adecuada y facilitar la circulación e intercambio de trabajadores en el país y en el exterior a través de la identificación, normalización, formación y certificación de competencias laborales, entendida como: “La capacidad para desempeñar efectivamente una actividad de trabajo específica plenamente identificada, movilizandolos conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios para lograr los objetivos que tal actividad implica” (CINTERFOR /OIT 2004: 1). Mientras que para Francisco Cantera et al. (1996: 36) es “más bien un enfoque evolutivo de la tendencia lógica de las ocupaciones en el mundo de trabajo actual” cuya diferencia estriba en “el cambio de la importancia del puesto de trabajo a las personas”. Según el modelo de gestión de competencias de los autores, las competencias se definen como aleaciones de conocimientos (saber), aptitudes (saber hacer) y actitudes (querer hacer) que se solidifican en las personas, dotándolas de valores diferenciales frente a otras personas y que dependen del contexto profesional para tener una conducta (interacción con el entorno interno y externo de aplicación) exitosa. (p. 37)

La segunda gran tendencia para enfocar las competencias es la del ámbito educativo. Sin embargo, es evidente que entre la tendencia laboral y la educativa se ha mantenido una relacional causal y de influencias. En efecto, desde la década de 1990, la concepción de las competencias

también ha sido implementada en instituciones educativas de varios países, buscando con ello formar personas con ciertas competencias que les posibiliten un mayor impacto en la inserción laboral (Fernández 2004). Esto responde a que, durante este período, surgieron condiciones imperantes en el mundo que llevaron a una mayor transformación de la sociedad: de una dimensión basada en la industria manufacturera a una dimensión basada en la industria manufacturera basada en el conocimiento. Es así que la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO, a través de la Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI, planteó la necesidad de reformas educativas concertadas, respuestas y soluciones rápidas en torno a la educación, y aprendizaje multicultural y personal a través de cuatro pilares o saberes que la sustenten: el saber conocer, el saber hacer, el saber ser y el saber convivir (Delors 1996).

XXIV Encuentro de Úbeda (2008) indica que sea como fuere las competencias del campo educativo siempre consideran las ideas formuladas en el mundo del trabajo. En ese sentido, se reconoce que el aprendizaje de las competencias exige un nuevo tipo de didáctica que englobe las tipologías de contenidos (conceptual, procedimiento y actitudes) de forma integrada; mientras que el planteamiento de un currículo por competencias debe superar la visión academicista y tradicional, pues debe partir de la lógica del “saber” para desembocar en la lógica del “saber hacer” (p. 105).

Debe reconocerse que los conocimientos, las actitudes y las habilidades/procedimientos no aparecen como componentes separados, propios de los enfoques tradicionales, sino como componentes integrales de implementación, para lo cual es fundamental que todo tipo de acciones se desarrollen con calidad y consistencia, porque el conocimiento no es suficiente para resolver problemas contextuales si no estás motivado para hacerlo y si no tienes las habilidades y los procesos para actuar. Además, se reconoce

que deben existir mecanismos para que los profesionales certifiquen sus competencias a través de evaluaciones objetivas a través de colegios profesionales u organismos creados al efecto. De esta forma, las universidades se enfrentan al reto de promover la evaluación y acreditación externa como medio para contribuir al reconocimiento de los logros académicos. Los profesionales, a su vez, tienen el desafío de ver la certificación de sus competencias como una posibilidad de colocación y no como una limitación de su ejercicio profesional. Por lo que, se ha propuesto que toda competencia se define por la articulación de cinco elementos: el requerimiento de realizar una actividad, la disposición afectivo-motivacional para realizarla, el procesamiento de la información, la actuación y los criterios de idoneidad. (Tobón 2006).

Competencias laborales

El enfoque de competencia laboral

Las nuevas exigencias que el entorno competitivo impone a las organizaciones exigen respuestas más rápidas que las formas tradicionales de organización del trabajo no pueden dar. Adaptarse rápidamente al cambio, aceptar desafíos, el cambio constante y el aprendizaje son indispensables para cualquier negocio en un mundo globalizado. Alcanzar estas características significa que la empresa también se convierte en un “equipo competente”, que por supuesto está formado por trabajadores competentes.

Se ha creado una necesidad de habilidades como la capacidad de comprender, procesar y aplicar grandes cantidades de información que cambia rápidamente. La interacción social en los grupos de trabajo hace que las habilidades de comunicación efectiva sean muy valiosas. Esto incluye asegurarse de que el entrevistador comprenda el mensaje y utilice códigos que le resulten comprensibles. Además, la creciente importancia de los servicios, no solo como fuente de creación de empleo, sino también como indicador de la “calidad” de la relación comercial, ha llevado a la necesidad de habilidades

de “negociación”. Juicio” y “servicio” a clientes internos y externos (Karcher, 1998).

La competencia

En el mundo del trabajo, la competencia surgió en la década de los ochenta debido a la necesidad que se presentaba en los diferentes países por la discrepancia entre el desarrollo del entorno, las condiciones económicas y la calidad de la producción educativa. Uno de los aspectos principales es cambiar las instalaciones de formación para reflejar mejor las necesidades del mercado. Responder a las necesidades y no dejarse guiar por las ofertas. En varios países fueron reconsideradas tanto las titulaciones, las calificaciones como la capacitación (Reino Unido, Australia, México) (CINTERFOR, 2000). “Paulatinamente se llegó a la conclusión de que las reformas debían garantizar que los individuos pudieran aportar sus conocimientos y participar más en la solución de los problemas de aumento de la calidad y productividad de la empresa. Se necesitaban hombres más capaces. Esta es una forma de abordar la capacidad de la educación y la capacitación en la que las empresas generan los estándares. En el documento revisado, se han distinguido algunas aplicaciones prácticas sobre el concepto de competencia: determinar la capacidad, la normalización de la capacidad, la capacitación basada en la capacidad y la certificación de capacidad. Visualizar cada uno de estos aspectos incluye impactos en los sistemas productivos, en las unidades de formación y en los diseños curriculares de las instituciones educativas. Uno de los temas destacados es la relación entre la formación general y la formación especializada, que es una de las vías para solucionarlo, aportar el bagaje de conocimientos y vincularlo a las competencias y habilidades que requiere el mundo del trabajo social. En la década de 1980 se produce una reflexión sobre la capacidad de acción profesional o habilidades de acción. En esta década, la mayor parte de la investigación se ha centrado en las habilidades y cómo adquirirlas.” (Karcher, 1998).

La formación por competencia

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

La Formación Basada en Competencias (FBC) es también denominada Capacitación y se refiere a todos los actos o eventos formativos relacionados directa o indirectamente con el mejoramiento del desempeño en el trabajo y/o con el desarrollo profesional de la persona. (Mertens, 2000). “Se deriva de la inactividad de las empresas en capacitar a sus trabajadores por diversas razones lo que facilita la creación del sistema de gestión por competencias y sus resultados dentro del sistema. Esta nueva tendencia fomenta una reevaluación de la contribución humana a la organización y la búsqueda de la competitividad. Por lo tanto, el surgimiento del concepto de capacidad laboral nacido en la práctica productiva está penetrando cada vez más en el campo de la educación en varios niveles.”

Según Mertens, (2000) “la Formación por competencias no es solo incorporar la dimensión de aplicación de conocimientos y habilidades, sino que se corresponda con las necesidades estratégicas de la empresa en todos los sentidos. Como una de sus dimensiones fundamentales está la identificación de competencias. Existen enfoques, con una base epistemológica y psicológica diferente. Como quiera que se vea el problema, la competencia no puede separarse del sujeto que la posee o que la demuestra. De ahí que sea una cuestión no resuelta la aclaración de su lugar en la persona, su génesis y adquisición.”

Los enfoques por competencias

Las aproximaciones al concepto de competencia en el trabajo son: conductual, funcional y constructivista. También se han propuesto diversas metodologías para su identificación: funcional, composicional y tectónica. Conceptos y metodologías están relacionados entre sí.

En la metodología de análisis de comportamiento, se utilizan ciertas herramientas para identificar habilidades básicas o generales a partir del análisis de producción. Sus categorías centrales son las ocupaciones y los deberes. Se basa en un desempeño eficiente. Parte de una persona que hace bien su trabajo, sus comportamientos en el trabajo. Se critica su concepto demasiado amplio de competencia y partiendo del alto rendimiento en el pasado. En el análisis de puestos, como su nombre lo indica, los puestos se evalúan, se pasan a los puestos correspondientes a los componentes de competencia y luego se forman los componentes normativos. Aquí, el enfoque está en el resultado esperado, no en cómo lograrlo. El concepto de función es más amplio que el de tarea.

Integración de las competencias

Consta de varios elementos, uno de los cuales se refiere a las acciones o acciones propias de actividades profesionales o laborales. Sus elementos constituyentes tienen diferentes propiedades. Funciona de forma compacta, a razón de ello asume la estructura. Se rige por su correlación con una actividad funcional especial. Su trabajo integral e integrado hace que sea considerada una habilidad. Conectando teoría y práctica.

Capacidad empresarial

Al igual que la inteligencia, el espíritu empresarial es un rasgo humano común. El comportamiento observado frente a las condiciones económicas cambiantes indica que la mayoría de los adultos se dedican a lo que se conoce como actividad comercial. Los agentes económicos rompen con los trámites burocráticos y comienzan a redistribuir su tiempo y otros recursos cuando consideran que vale la pena. En esto, las habilidades innatas y adquiridas son importantes para restablecer el equilibrio. Los estudios elegibles muestran efectos positivos y medibles de la experiencia, capacitación, educación y salud

de las personas en las habilidades evaluadas. Hay pocos supuestos económicos que sean válidos desde un punto de vista empírico, ya que afirman que la capacidad empresarial de los agricultores aumenta a través de la educación. Los procesos de modernización económica son inmensamente complejos, y muchos de ellos todavía superan la capacidad analítica de los modelos de crecimiento.

Calidad en el servicio

Receptivos y adaptados a los requerimientos de cada cliente, a las diferentes necesidades que tienen y a las necesidades que nos planteamos. La calidad se logra a través de la compra, operación y evaluación de nuestros servicios. Satisfacer al cliente con todos los procedimientos que componen el mantenimiento en los diferentes niveles y entornos. La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas. (CONOCER, 1998).

3.3. Bases conceptuales

De acuerdo a lo señalado por (PNUD, 1997).

- 1.** La gestión basada en la eficiencia se convierte en un canal continuo de comunicación entre los empleados y la empresa; Ahora la empresa comienza a prestar atención a las necesidades y deseos de los trabajadores para ayudarlos y apoyarlos y brindarles un crecimiento personal capaz de enriquecer la personalidad de cada trabajador.

- 2. Gestión Por Competencia**

Un instrumento estratégico indispensable para hacer frente a los innovadores retos que plantea el medio ambiente. Es potenciar las competencias individuales para la excelencia, según las necesidades

operativas. Garantizar el desarrollo y la gestión de los recursos humanos, "de lo que saben o podrían hacer."

Se sabe que la tecnología avanzada es necesaria para implementar la productividad que el mercado requiere hoy, pero también encontramos que el éxito de cualquier trabajo depende principalmente de la transigencia y la capacidad. El poder de la innovación que poseen los participantes. Además de la era actual, la tecnología y la información son accesibles para todas las empresas y, por lo tanto, la única ventaja competitiva que la compañía puede distinguir de otra compañía es la capacidad de estas personas. En la organización que se ha adaptado al cambio. Esto se logra mejorando la capacitación y el aprendizaje continuo de las personas para que la educación y la experiencia puedan medirse y apreciarse aún más en un sistema de competencias.

3. Resistencia al cambio

Es un comportamiento humano normal en toda situación de cambio, frente a cada sugerencia diferente, frente a todo lo que se aleja de nuestro modo actual de pensar y actuar. La persona comienza a resistirse a esto nuevo que le está molestando y si no revierte esta situación en ese momento, comienza a resistir.

4. Desarrollo de la capacidad

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

5. Competencias

El significado de la palabra competencia (palabra latina competencia) tiene dos aspectos principales: por un lado, indica un enfrentamiento o conflicto entre dos o más cosas sobre algo. En un

sentido similar, se refiere a la competencia entre personas que buscan llegar a lo mismo, con la realidad que viven las empresas que compiten en un determinado segmento de mercado vendiendo o pidiendo dinero, la demanda de un mismo producto o servicio, y la competencia que gana en el campo deportivo.

6. Servicios

Su origen está en el término latino *servitium*, la palabra servicio designa la actividad y las consecuencias de un servicio (verbo utilizado para designar el estado de una persona disponible a otra para hacer lo que le pide o le ordena).

7. Gestión de calidad

La gestión de la calidad del servicio es un tema de enorme crecimiento, cada día más y más organizaciones se esfuerzan por alcanzar la excelencia y la competitividad a través de este camino. Para crear mejor calidad, debemos partir de un criterio de calidad: Calidad: Nada menos que los requisitos que la sociedad impone a nuestro servicio y su objetivo deben ser la completa satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores y de nuestra organización.

8. Gestión del cambio

La administración del cambio involucra un cambio cultural para la Organización. Por medio de la definición de la necesidad del cambio: Lo cual hemos denominado “cargarse de razones”.

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1 Ámbito

El trabajo se desarrolló en las oficinas administrativas del Municipio Distrital de Pillco Marca, el cual pertenece a la Provincia y Departamento de Huánuco.

- **Temporal:** Se desarrolló en el periodo 2019-I
- **Temática:** La investigación se enmarco en los fundamentos científicos, técnicos, normativos de las Competencias Laborales con la Calidad de Servicios Públicos Básicos en el Municipio Distrital de Pillco Marca
- **Metodológica:** Se enmarco dentro de los fundamentos teóricos, doctrinales y tecnológicos sobre las Competencias Laborales con la Calidad de Servicios Públicos Básicos en el Municipio Distrital de Pillco Marca.

4.2 Población

La población estuvo conformada por:

Cuadro N° 01

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA	TOTAL DE MUESTRA
Servidores públicos	115
Usuarios promedio semanal mensual	405
Total	520

Fuente:PEI: Cuadro de Asignación de Personal Municipalidad Distrital de Pillco Marca-Elaboración Propia.

4.3 Muestra

La muestra fue tomada con iguales características de la población y por ser finita, factible y por decisión propia al 100%, cuya fórmula es

$$n = N$$

Llamado muestreo poblacional.

CUADRO N° 02

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA	TOTAL DE MUESTRA
Servidores públicos	115
Usuarios promedio semanal mensual	405
Total	520

Fuente: PEI: Cuadro de Asignación de Personal Municipalidad Distrital de Pillco Marca Elaboración Propia.

4.4 Nivel y tipo de estudio

4.4.1 Nivel de estudio

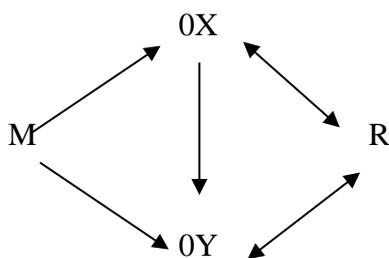
La investigación realizada fue de nivel correlacional, debido a que establece la relación entre Competencias Laborales con la Calidad de Servicios Públicos Básicos en el Municipio Distrital de Pillco Marca

4.4.2 Tipo de estudio

Por sus propias características es aplicada porque insinúa solucionar problemas correlacionado directamente con Competencias Laborales y la Calidad de Servicios Públicos Básicos en el Municipio Distrital de Pillco Marca.

4.5 Diseño de investigación

El diseño de investigación es correlacional, es decir se estableció la relación que existe entre las Competencias Laborales con la Calidad de Servicios Públicos Básicos en el Municipio Distrital de Pillco Marca. El esquema es:



M: Representa la Muestra.

O: Indica las observaciones, mediciones conseguidas o efectuadas en cada una de las variables.

X, Y: Son las variables de investigación.

4.6 Técnicas e instrumentos

4.6.1 Técnicas

Se utilizó como técnica la encuesta, y su instrumento específico fue un cuestionario dirigido a los servidores, funcionarios y ciudadanos del Municipio Distrital de Pillco Marca, relacionados con las Competencias Laborales y los Servicio Públicos Básicos.

4.6.2 Instrumento

Se utilizó como instrumento el cuestionario, consta de 26 ítems con escala valorativa de 1=Excelente, 2= Bueno, 3 =Regular, 4 = Malo y 5 =Pésimo.

a) Validación de los instrumentos

El instrumento se fue validador por Juicio de Profesionales, quienes realizaron la calificación tal como se detalla en el cuadro siguiente:

N°	PUNTUACIÓN DE EXPERTO							VAL. (SI/NO)
	EXPERTOS	0- 20	20- 40	40- 60	60- 80	80- 100	SUM	
1	Experto 01					90	90	
2	Experto 02				75		75	
3	Experto 03					90	90	
	Promedio						85	SI

b) Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad del instrumento, se realizó con la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, el mismo que arrojó un valor de 0,86; indicando que el instrumento utilizado es confiable para los fines de nuestra investigación.

4.7 Procedimiento

Mediante la ciencia de la estadística básica se procesaron los datos para la obtención de los cuadros estadísticos, barras y posteriormente fue hecha el análisis e interpretación.

Para la obtención del Coeficiente de Correlación de Karl Pearson usó la estadística de inferencial.

Para el procesamiento y estudio de los datos se utilizó Tablas de Datos Comparativos.

4.8 Aspectos éticos

El presente estudio se sustentó bajo los siguientes documentos éticos: Código de ética para la investigación (UNHEVAL, 2017), en el capítulo II artículo 6 establece lo siguiente:

- a) **“Protección a las personas:** En la investigación, donde se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad, la identidad, la diversidad, la confiabilidad y la privacidad. Esta iniciativa no solo implica que los imputados han participado voluntariamente en la investigación y han sido plenamente informados, sino que también significará que sus derechos fundamentales serán plenamente respetados, especialmente si se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad”.
- b) **“Consentimiento informado:** en la situación de las indagaciones recaigan sobre los individuos, debería documentarse debida y suficientemente a los competidores de los alcances, objetivos y publicidad que se dará a la indagación en forma informada, independiente e inequívoca”.
- c) **“Privacidad y confidencialidad:** el investigador debería tomar todo tipo de precauciones para resguardar la intimidad del individuo que participa en la averiguación y la confidencialidad de formación personal”.

4.9 Tabulación:

Para ello se utilizó la estadística básica mediante el diseño de cuadros y gráficos estadísticos, así mismo se usó la inferencial para el cálculo del coeficiente de correlación.

4.10 Análisis de datos

El análisis de los datos se realizó mediante inferencias de las relaciones de las variables y el nivel de significancia estadística, y poder extraer conclusiones que afirmen o refuten nuestras hipótesis planteadas.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivo

Análisis del perfil del cliente y la demanda:

Tabla 1. Nivel de preparación en la función de desempeño en el Municipio Distrital de Pillco Marca.

Escala Valorativa	N	%
Excelente	60	12%
Bueno	60	12%
Regular	290	56%
Malo	50	10%
Pésimo	60	12%
TOTAL	520	100%

FUENTE: La investigación aplica para servidores, administradores y ciudadanos del Municipio Distrital de Pillco Marca.



Figura 1. Nivel de preparación en la función de desempeño en el Municipio Distrital de Pillco Marca.

ANÁLISIS

De acuerdo a los encuestados el 56% dice que nivel de preparación en la función del desempeño es regular, el 10% expresa que es muy malo, el 12% dice que es pésimo y excelente mientras que el 12% indica que es pésimo el nivel de preparación en la función del desempeño.

Tabla 2. Nivel de innovación de servicios municipales en el Municipio Distrital de Pillco Marca.

Escala Valorativa	N	%
Excelente	45	9%
Bueno	65	13%
Regular	340	65%
Malo	50	10%
Pésimo	20	4%
TOTAL	520	100%

FUENTE: La investigación aplica para servidores, administradores y ciudadanos del Municipio Distrital de Pillco Marca.



Figura 2. Nivel de innovación de servicios municipales en el Municipio Distrital de Pillco Marca.

ANÁLISIS

De acuerdo a los encuestados el 65% dice que nivel de nivel de innovación de servicios municipales es regular, el 10% expresa que es malo, el 4% dice que es pésimo así mismo el 9% expresa que es excelente mientras que el 13 indica que es pésimo el nivel de innovación de servicios municipales.

Tabla 3. Nivel de experiencia en la función laboral en el Municipio Distrital de Pillco Marca.

Escala Valorativa	N	%
Excelente	45	9%
Bueno	65	13%
Regular	230	44%
Malo	85	16%
Pésimo	95	18%
TOTAL	520	100%

FUENTE: La investigación aplica para servidores, administradores y ciudadanos del Municipio Distrital de Pillco Marca.



Figura 3. Nivel de experiencia en la función laboral en el Municipio Distrital de Pillco Marca.

ANÁLISIS

De acuerdo a los encuestados el 44% dice que nivel de experiencia en la función laboral es regular, el 16% expresa que es malo, el 18% dice que es pésimo así mismo el 9% expresa que es excelente, mientras que el 13% indica que es pésimo el nivel de innovación de servicios municipales.

Tabla 4. Nivel de capacitación de alto nivel de gestión en el Municipio Distrital de Pillco Marca.

Escala Valorativa	N	%
Excelente	50	10%
Bueno	55	11%
Regular	230	44%
Malo	100	19%
Pésimo	85	16%
TOTAL	520	100%

FUENTE: La investigación aplica para servidores, administradores y ciudadanos del Municipio Distrital de Pillco Marca.

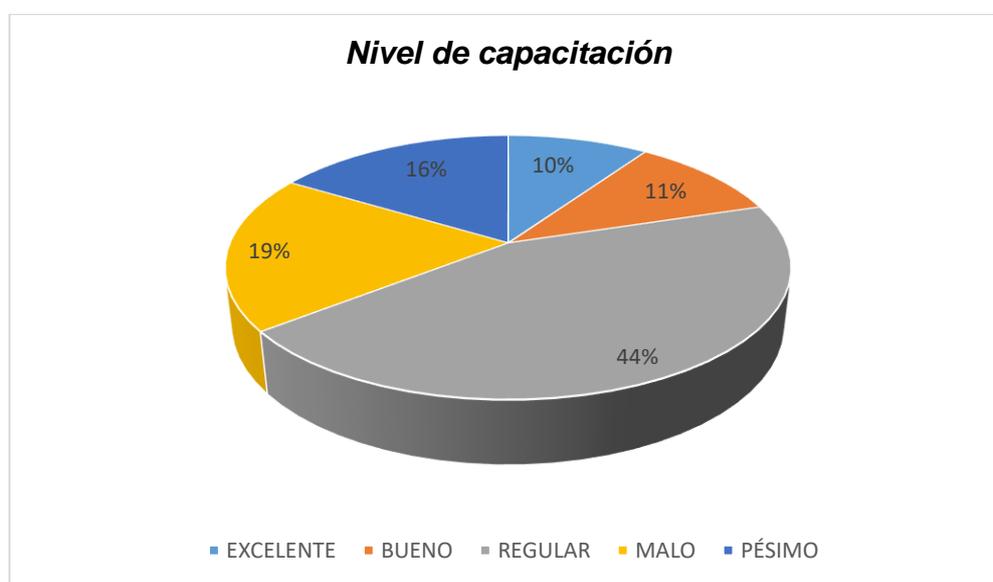


Figura 4. Nivel de capacitación de alto nivel de gestión en el Municipio Distrital de Pillco Marca.

ANÁLISIS

de acuerdo a los encuestados el 44% dice que el nivel de capacitación de alto nivel gestión municipal es regular, el 19% expresa que es malo, el 16% dice que es pésimo así mismo el 10% expresa que es excelente, mientras que el 11% indica que es pésimo el nivel de capacitación de alto nivel.

Tabla 5. Nivel de capacitación es gestión municipal en el Municipio Distrital de Pillco Marca.

Escala Valorativa	N	%
Excelente	40	8%
Bueno	60	12%
Regular	265	51%
Malo	75	14%
Pésimo	80	15%
TOTAL	520	100%

FUENTE: La investigación aplica para servidores, administradores y ciudadanos del Municipio Distrital de Pillco Marca.

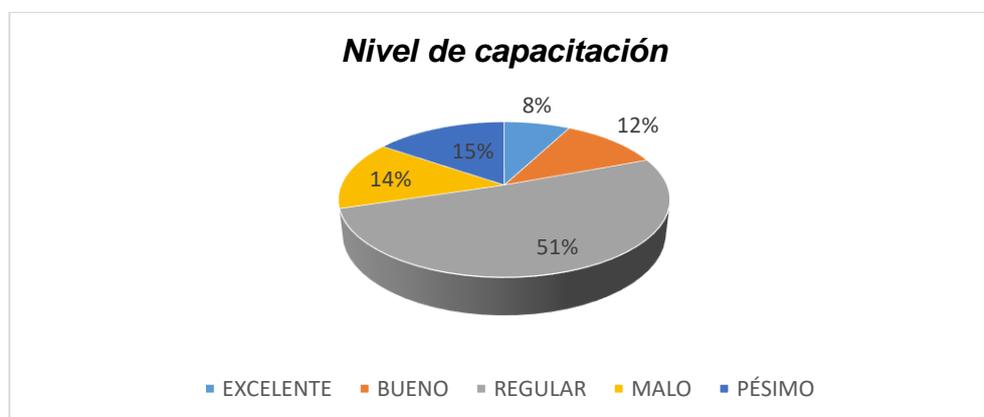


Figura 5. Nivel de capacitación en gestión municipal en el Municipio Distrital de Pillco Marca.

ANÁLISIS

De acuerdo a los encuestados 265 personas equivalentes al 51% dice que nivel de capacitación en gestión municipal es regular, 75 personas equivalentes al 14% expresa que es malo, 80 personas equivalente al 15% dice que es pésimo así mismo las 40 personas equivalente al 8% expresa que es excelente, mientras que 60 personas equivalente al 12% indica que es bueno el nivel de capacitación en gestión municipal.

Tabla 6. Nivel de aprendizaje de las buenas prácticas en el Municipio Distrital de Pillco Marca.

Escala Valorativa	Fi	Fi%
Excelente	50	10%
Bueno	55	11%
Regular	290	56%
Malo	65	13%
Pésimo	60	12%
TOTAL	520	100%

FUENTE: La investigación aplica para servidores, administradores y ciudadanos del Municipio Distrital de Pillco Marca.

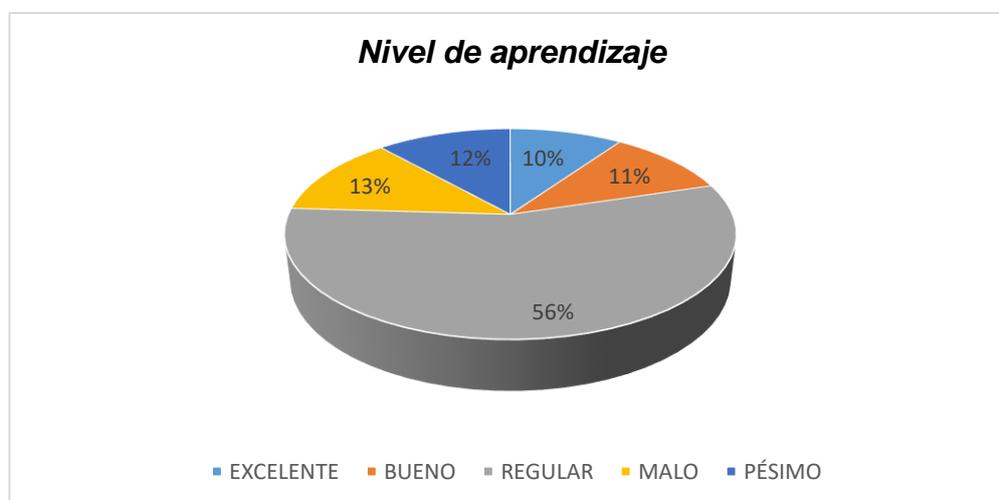


Figura 6. Nivel de aprendizaje de las buenas prácticas en el Municipio Distrital de Pillco Marca.

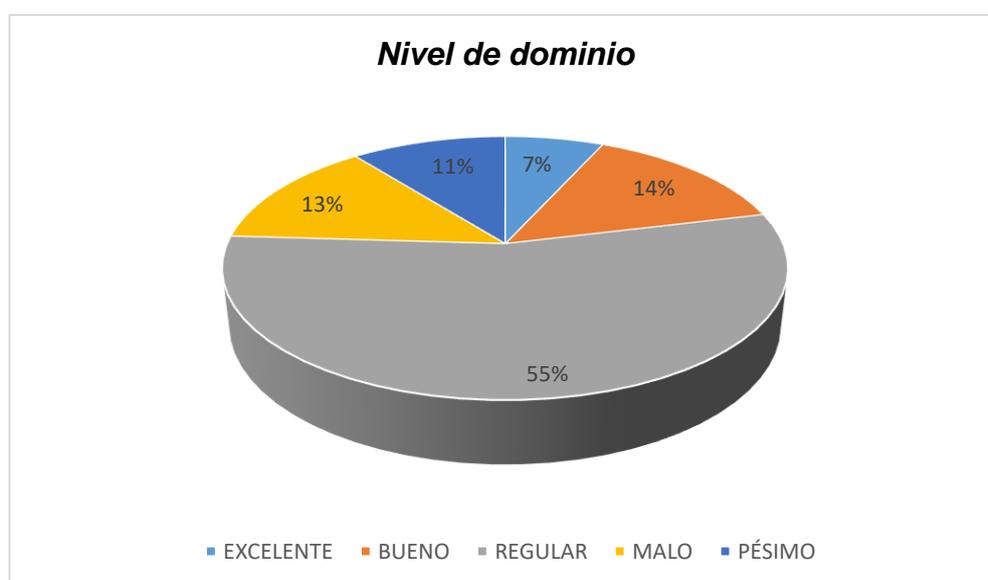
ANÁLISIS

De acuerdo a los encuestados 290 personas equivalentes al 56% dice que nivel de aprendizaje de las buenas practicas es regular, 65 personas equivalentes al 13% expresa que es malo, 60 personas equivalente al 12% dice que es pésimo así mismo las 50 personas equivalente al 10% expresa que es excelente, mientras que 55 personas equivalente al 11% indica que es bueno el nivel de aprendizaje de las buenas practicas.

Tabla 7. Nivel de dominio personal en el Municipio Distrital de Pillco Marca.

Escala Valorativa	N	%
Excelente	35	7%
Bueno	75	14%
Regular	285	55%
Malo	70	13%
Pésimo	55	11%
TOTAL	520	100%

FUENTE: La investigación aplica para servidores, administradores y ciudadanos del Municipio Distrital de Pillco Marca.

**Figura 7.** Nivel de dominio personal en el Municipio Distrital de Pillco Marca.

ANÁLISIS

De acuerdo a los encuestados 285 personas equivalentes al 55% dice que el nivel de dominio personal es regular, 70 personas equivalentes al 13% expresa que es malo, 55 personas equivalente al 11% dice que es pésimo así mismo las 35 personas equivalente al 7% expresa que es excelente, mientras que 75 personas equivalente al 14% indica que es bueno el nivel de dominio personal.

Tabla 8. Niveles de generación de estrategias en servicios públicos en el Municipio Distrital de Pillco Marca.

Escala Valorativa	Fi	Fi%
Excelente	45	9%
Bueno	50	10%
Regular	230	44%
Malo	110	21%
Pésimo	85	16%
TOTAL	520	100%

FUENTE: La investigación aplica para servidores, administradores y ciudadanos del Municipio Distrital de Pillco Marca.

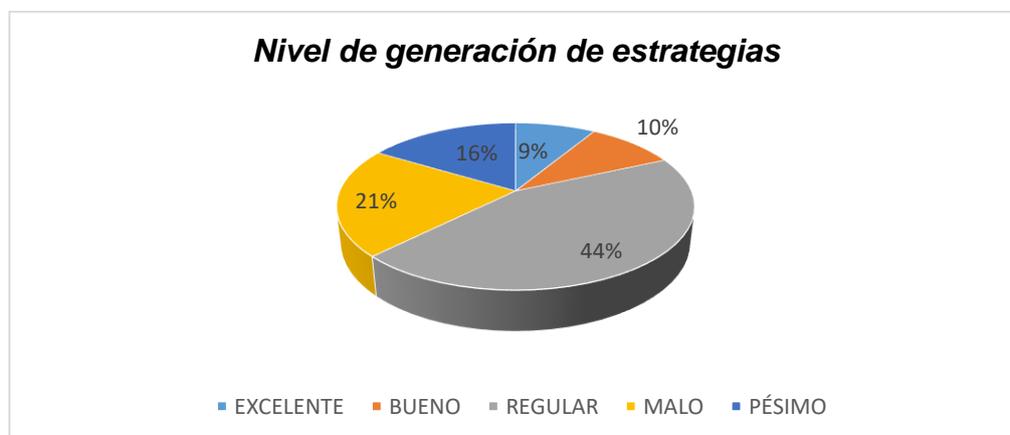


Figura 8. Niveles de generación de estrategias en servicios públicos en el Municipio Distrital de Pillco Marca.

ANÁLISIS

De acuerdo a los encuestados 230 personas equivalentes al 44% dice que los niveles de generación de estrategias en servicios públicos son regulares, 110 personas equivalentes al 21% expresa que es malo, 85 personas equivalente al 16% dice que es pésimo así mismo las 45 personas equivalente al 9% expresa que es excelente, mientras que 50 personas equivalente al 10% indica que es bueno el nivel de dominio personal.

Tabla 9. Niveles de innovaciones laborales en el Municipio Distrital de Pillco Marca.

Escala Valorativa	N	%
Excelente	45	9%
Bueno	50	10%
Regular	250	48%
Malo	90	17%
Pésimo	85	16%
TOTAL	520	100%

FUENTE: La investigación aplica para servidores, administradores y ciudadanos del Municipio Distrital de Pillco Marca.

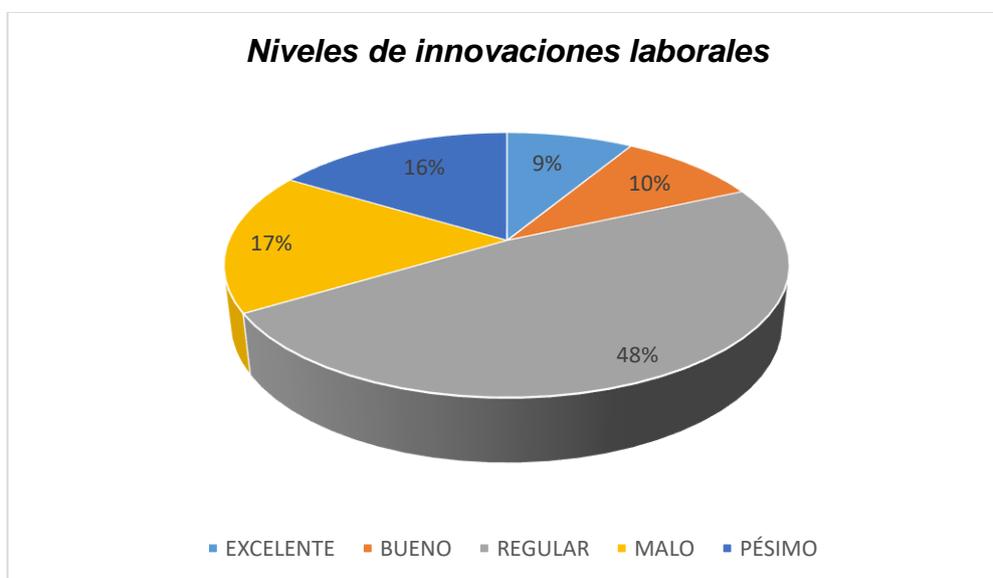


Figura 9. Niveles de innovaciones laborales en el Municipio Distrital de Pillco Marca.

ANÁLISIS

De acuerdo a los encuestados 250 personas equivalentes al 48% dice que los niveles de innovaciones laborales son regulares, 90 personas equivalentes al 17% expresa que es malo, 80 personas equivalente al 16% dice que es pésimo así mismo las 45 personas equivalente al 9% expresa que es excelente, mientras que 50 personas equivalente al 10% indica que es bueno los niveles de innovaciones laborales.

Tabla 10. Niveles de innovaciones laborales en el Municipio Distrital de Pillco Marca.

Escala Valorativa	N	%
Excelente	65	13%
Bueno	105	20%
Regular	260	50%
Malo	40	8%
Pésimo	50	10%
TOTAL	520	100%

FUENTE: La investigación aplica para servidores, administradores y ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

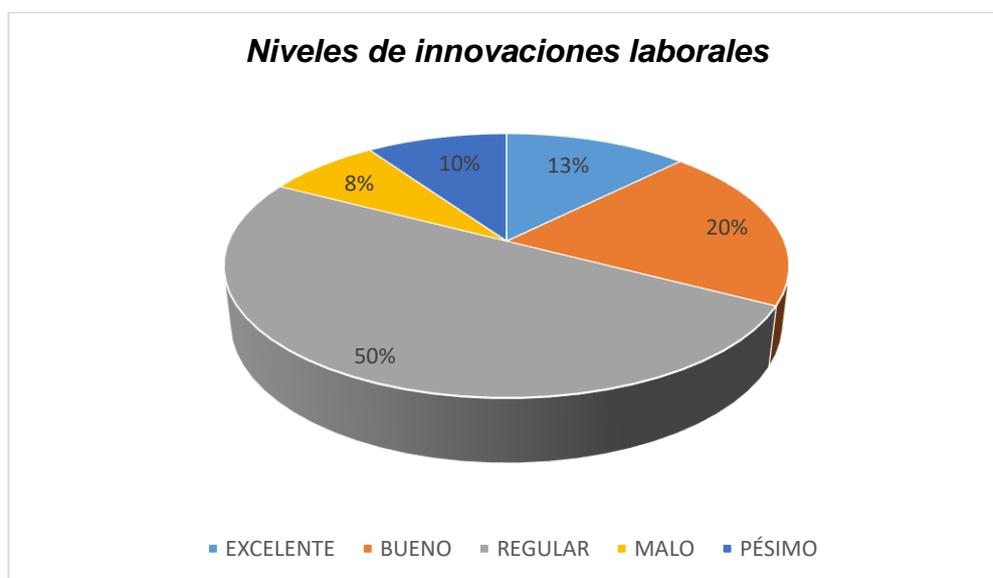


Figura 10. Niveles de innovaciones laborales en el Municipio Distrital de Pillco Marca.

ANÁLISIS

de acuerdo a los encuestados 260 personas equivalentes al 50% dice que el nivel de práctica de valores es regular, 40 personas equivalentes al 8% expresa que es malo, 50 personas equivalente al 10% dice que es pésimo así mismo las 65 personas equivalente al 12% expresa que es excelente, mientras que 105 personas equivalente al 20% indica que es bueno el nivel de práctica de valores.

Tabla 11. Grado de aprovechamiento y utilización de los conocimientos adquiridos en el Municipio Distrital de Pillco Marca.

Escala Valorativa	N	%
Excelente	100	19%
Bueno	130	25%
Regular	200	38%
Malo	50	10%
Pésimo	40	8%
TOTAL	520	100%

FUENTE: La investigación aplica para servidores, administradores y ciudadanos del Municipio Distrital de Pillco Marca.

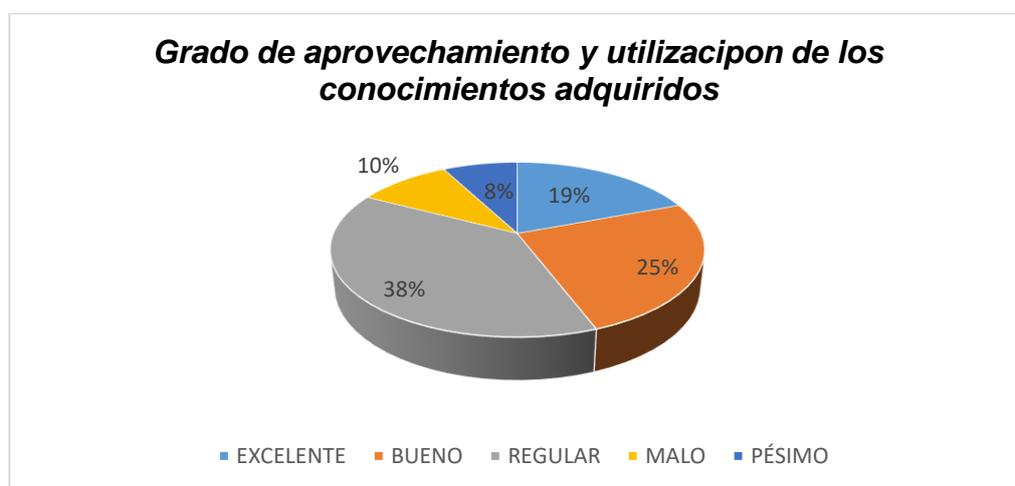


Figura 11. Grado de aprovechamiento y utilización de los conocimientos adquiridos en el Municipio Distrital de Pillco Marca.

ANÁLISIS

de acuerdo a los encuestados 200 personas equivalentes al 38% dice que el grado de aprovechamiento y utilización de los conocimientos adquiridos es regular, 100 personas equivalentes al 19% expresa que es malo, 40 personas equivalente al 8% dice que es pésimo así mismo las 100 personas equivalente al 19% expresa que es excelente, mientras que 130 personas equivalente al 25% indica que es bueno el grado de aprovechamiento y utilización de los conocimientos adquiridos.

Tabla 12. Grado de responsabilidad en servicios municipales en el Municipio Distrital de Pillco Marca.

Escala Valorativa	N	%
Excelente	89	17%
Bueno	91	18%
Regular	150	29%
Malo	100	19%
Pésimo	90	17%
TOTAL	520	100%

FUENTE: La investigación aplica para servidores, administradores y ciudadanos del Municipio Distrital de Pillco Marca.

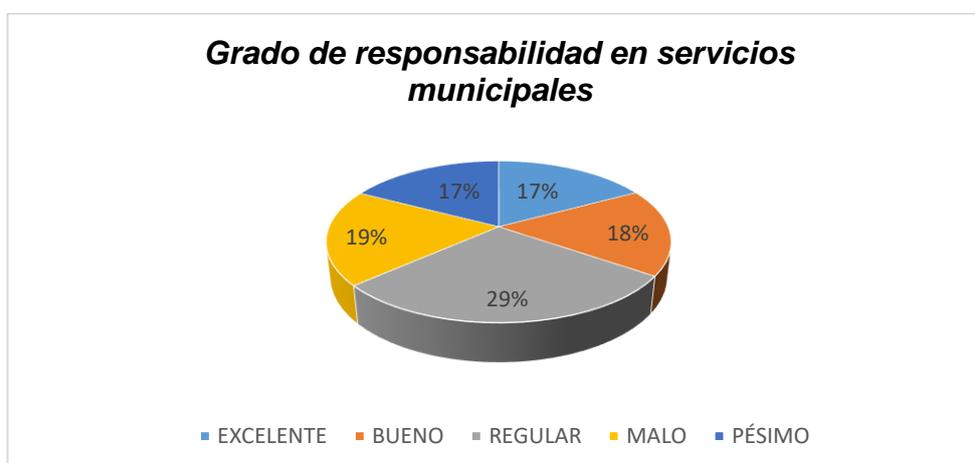


Figura 12. Grado de responsabilidad en servicios municipales en la municipalidad distrital de Pillco Marca.

ANÁLISIS

De acuerdo a los encuestados 150 personas equivalentes al 29% dice que el grado de responsabilidad en servicios municipales es regular, 100 personas equivalentes al 19% expresa que es malo, 90 personas equivalente al 17% dice que es pésimo, así mismo las 89 personas equivalente al 17% expresa que es excelente, mientras que 91 personas equivalente al 18% indica que es bueno grado de responsabilidad en servicios municipales.

Tabla 13. Niveles de respeto a los demás en la municipalidad distrital de Pillco Marca.

Escala Valorativa	Fi	Fi%
Excelente	100	19%
Bueno	160	31%
Regular	130	25%
Malo	80	15%
Pésimo	50	10%
TOTAL	520	100%

FUENTE: La investigación aplica para servidores, administradores y ciudadanos del Municipio Distrital de Pillco Marca.

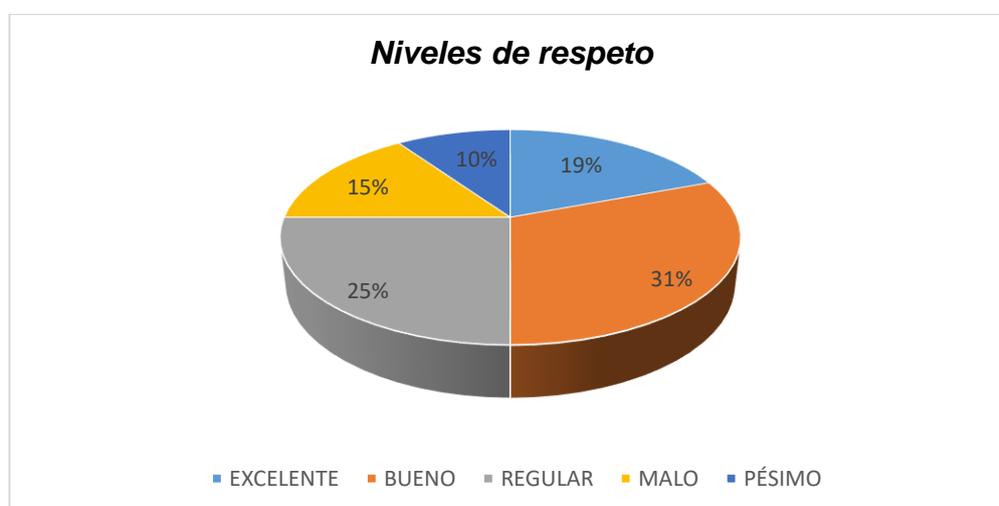


Figura 13. Grado de responsabilidad en servicios municipales en la municipalidad distrital de Pillco Marca.

ANÁLISIS

De acuerdo a los encuestados 130 personas equivalentes al 25% dice que los niveles de respeto a los demás es regular, 80 personas equivalentes al 15% expresa que es malo, 50 personas equivalente al 10% dice que es pésimo, así mismo las 100 personas equivalente al 19% expresa que es excelente, mientras que 160 personas equivalente al 31% indica que es bueno los niveles de respeto a los demás.

Tabla 14. En términos generales las competencias laborales en la municipalidad distrital de Pillco Marca.

Escala Valorativa	N	%
Excelente	85	16%
Bueno	80	15%
Regular	180	35%
Malo	90	17%
Pésimo	85	16%
TOTAL	520	100%

FUENTE: La investigación aplica para servidores, administradores y ciudadanos del Municipio Distrital de Pillco Marca.

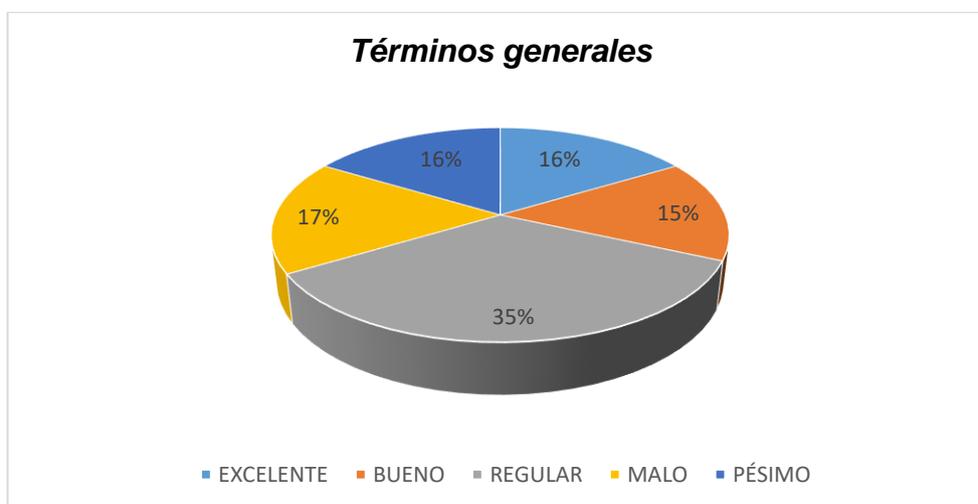


Figura 14. En términos generales las competencias laborales en la municipalidad distrital de Pillco Marca.

ANÁLISIS

De acuerdo a los encuestados 180 personas equivalentes al 35% dice en términos generales la competencia laboral es regular, 90 personas equivalentes al 17% expresa que es malo, 85 personas equivalente al 16% dice que es pésimo así mismo las 85 personas equivalente al 16% expresa que es excelente, mientras que 80 personas equivalente al 15% indica que es bueno los niveles de honestidad en términos generales la competencia.

Tabla 15. Niveles de calidad de los procesos de planificación en la municipalidad distrital de Pillco Marca.

Escala Valorativa	N	%
Excelente	100	19%
Bueno	170	33%
Regular	120	23%
Malo	70	13%
Pésimo	60	12%
TOTAL	520	100%

FUENTE: La investigación aplica para servidores, administradores y ciudadanos del Municipio Distrital de Pillco Marca

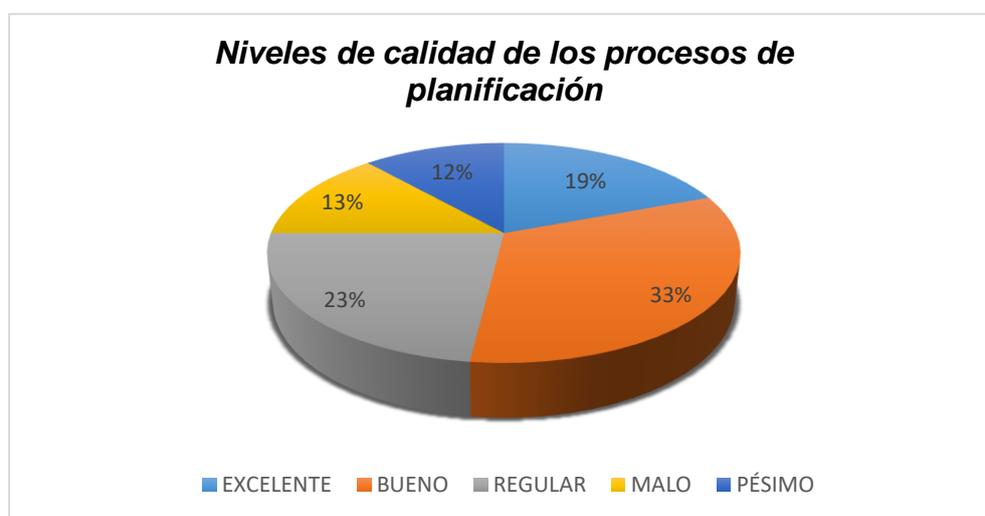


Figura 15. En término generales las competencias laborales en la municipalidad distrital de Pillco Marca.

ANÁLISIS

De acuerdo a los encuestados 120 personas equivalentes al 23% niveles de calidad de los procesos de planificación. 70 personas equivalentes al 13% expresa que es malo, 60 personas equivalente al 12% dice que es pésimo así mismo las 100 personas equivalente al 19% expresa que es excelente, mientras que 170 personas equivalente al 33% indica que es bueno los niveles de calidad de los procesos de planificación.

Tabla 16. Ámbito interno y externo en que opera en la municipalidad distrital de Pillco Marca.

Escala Valorativa	Fi	Fi%
Excelente	78	15%
Bueno	130	25%
Regular	151	29%
Malo	78	14%
Pésimo	83	16%
TOTAL	520	100%

FUENTE: La investigación aplica para servidores, administradores y ciudadanos del Municipio Distrital de Pillco Marca.

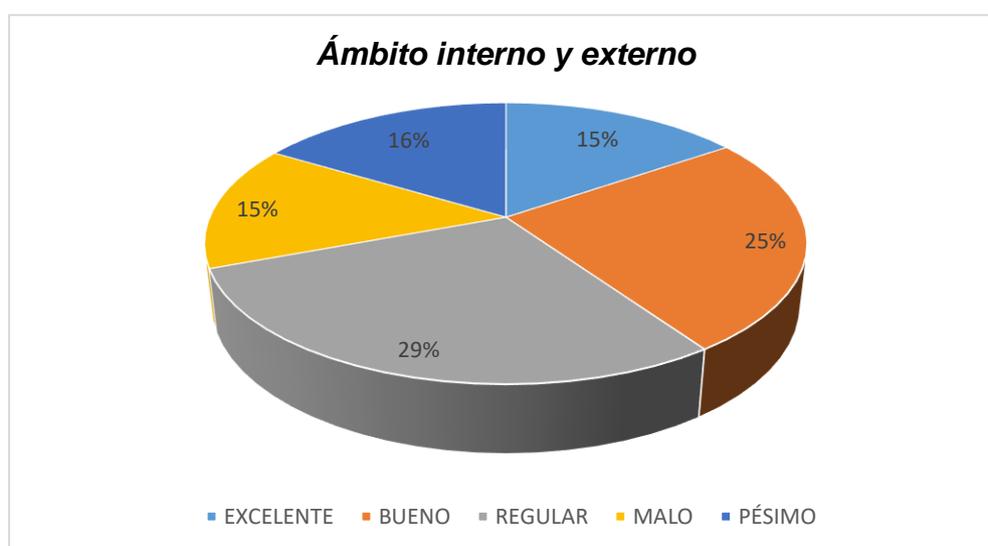


Figura 16. Ámbito interno y externo en que opera en la municipalidad distrital de Pillco Marca.

ANÁLISIS

De acuerdo a los encuestados 150 personas equivalentes al 29% dice que los ámbito interno y externo en que opera es regular, 75 personas equivalentes al 14% expresa que es malo, 85 personas equivalente al 16% dice que es pésimo así mismo las 80 personas equivalente al 15% expresa que es excelente, mientras que 130 personas equivalente al 25% indica que es bueno los ámbito interno y externo en que opera.

Tabla 17. Principales servicios básicos que genera la municipalidad distrital de Pillco Marca.

Escala Valorativa	Fi	Fi%
Excelente	90	17%
Bueno	100	19%
Regular	90	17%
Malo	130	25%
Pésimo	110	21%
TOTAL	520	100%

FUENTE: La investigación aplica para servidores, administradores y ciudadanos del Municipio Distrital de Pillco Marca.

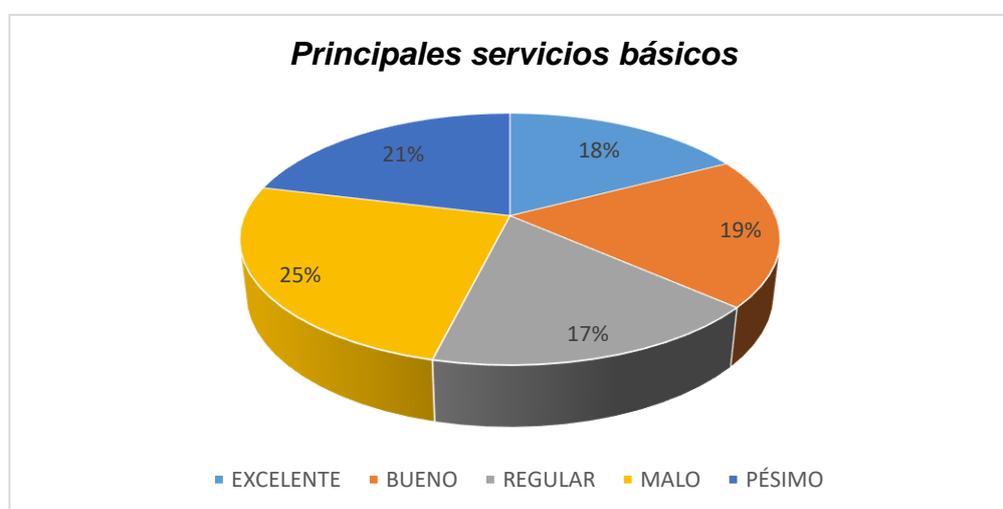


Figura 17. Principales servicios básicos que genera la municipalidad distrital de Pillco Marca.

ANÁLISIS

De acuerdo a los encuestados 90 personas equivalentes al 17% dice que los principales servicios básicos que genera la municipalidad es regular, 130 personas equivalentes al 25% expresa que es malo, 110 personas equivalente al 21% dice que es pésimo así mismo las 90 personas equivalente al 17% expresa que es excelente, mientras que 100 personas equivalente al 19% indica que es bueno principales servicios básicos que genera la municipalidad.

Tabla 18. Niveles de la eficiencia en la municipalidad distrital de Pillco Marca.

Escala Valorativa	N	%
Excelente	110	21%
Bueno	90	17%
Regular	140	27%
Malo	100	19%
Pésimo	80	15%
TOTAL	520	100%

FUENTE: La investigación aplica para servidores, administradores y ciudadanos del Municipio Distrital de Pillco Marca.

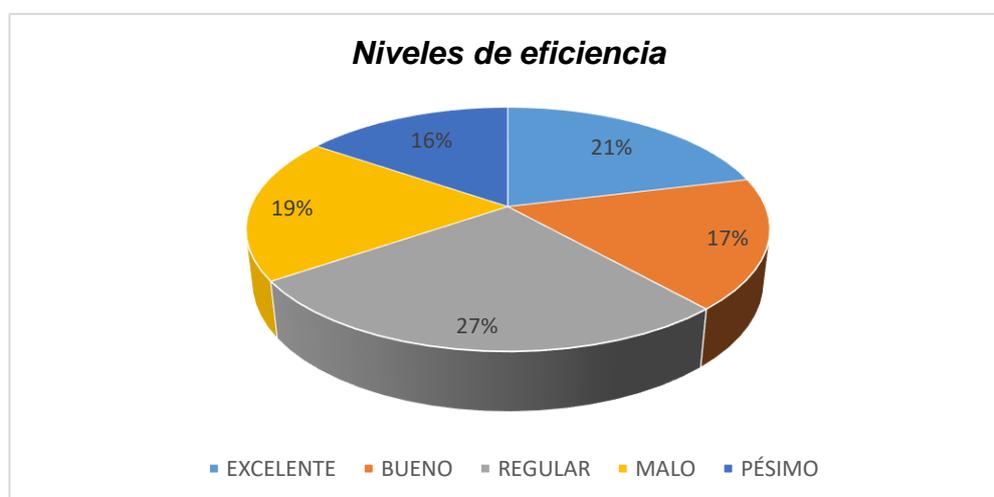


Figura 18. Niveles de la eficiencia en la municipalidad distrital de Pillco Marca

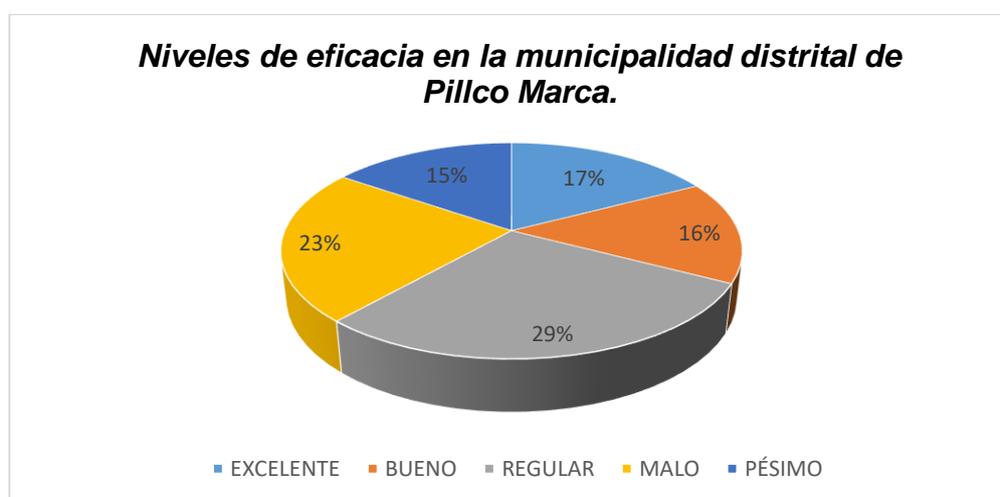
ANÁLISIS

De acuerdo a los encuestados 140 personas equivalentes al 27% dice que los niveles de eficiencia son regulares, 100 personas equivalentes al 19% expresa que es malo, 80 personas equivalente al 15% dice que es pésimo así mismo las 110 personas equivalente al 21% expresa que es excelente, mientras que 90 personas equivalente al 17% indica que es bueno niveles de eficiencia.

Tabla 19. Niveles de la eficacia en la municipalidad distrital de Pillco Marca.

Escala Valorativa	Fi	Fi%
Excelente	90	17%
Bueno	80	15%
Regular	150	29%
Malo	120	23%
Pésimo	80	15%
TOTAL	520	100%

FUENTE: La investigación aplica para servidores, administradores y ciudadanos del Municipio Distrital de Pillco Marca.

**Figura 19.** Niveles de la eficacia en la municipalidad distrital de Pillco Marca.

ANÁLISIS

De acuerdo a los encuestados 150 personas equivalentes al 29% dice que los niveles de eficacia son regulares, 120 personas equivalentes al 23% expresa que es malo, 80 personas equivalente al 15% dice que es pésimo así mismo las 90 personas equivalente al 17% expresa que es excelente, mientras que las 80 personas equivalente al 15% indica que es bueno niveles de eficiencia.

Tabla 20. Niveles de la economía en la municipalidad distrital de Pillco Marca

Escala Valorativa	N	%
Excelente	85	16%
Bueno	75	14%
Regular	160	31%
Malo	110	21%
Pésimo	90	17%
TOTAL	520	100%

FUENTE: La investigación aplica para servidores, administradores y ciudadanos del Municipio Distrital de Pillco Marca.

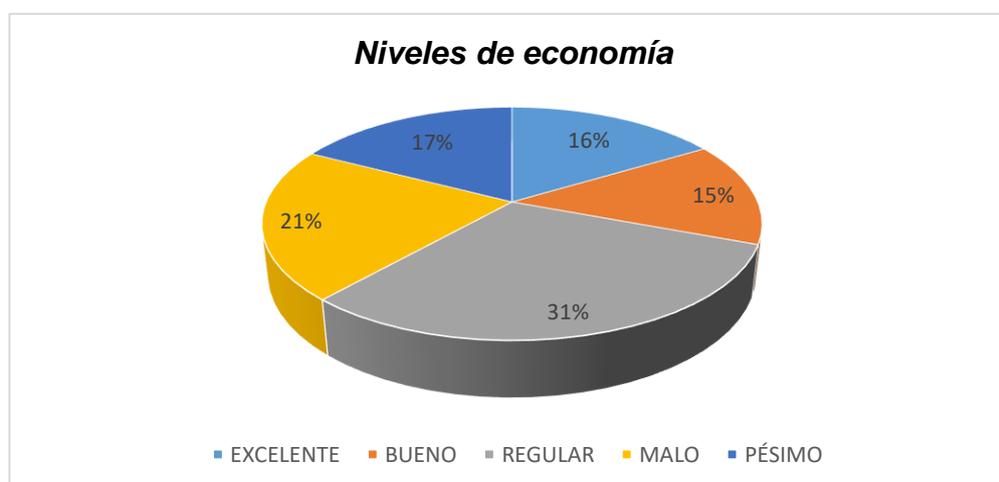


Figura 20. Niveles de la economía en la municipalidad distrital de Pillco Marca.

ANÁLISIS

De acuerdo a los encuestados 160 personas equivalentes al 31% dice que los niveles de economía son regulares, 110 personas equivalentes al 21% expresa que es malo, 90 personas equivalente al 17% dice que es pésimo así mismo las 85 personas equivalente al 16% expresa que es excelente, mientras que las 75 personas equivalente al 14% indica que es bueno niveles de economía.

Tabla 21. Seguimiento y dirección de los servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca.

Escala Valorativa	Fi	Fi%
Excelente	90	17%
Bueno	80	15%
Regular	130	25%
Malo	120	23%
Pésimo	100	19%
TOTAL	520	100%

FUENTE: La investigación aplica para servidores, administradores y ciudadanos del Municipio Distrital de Pillco Marca.

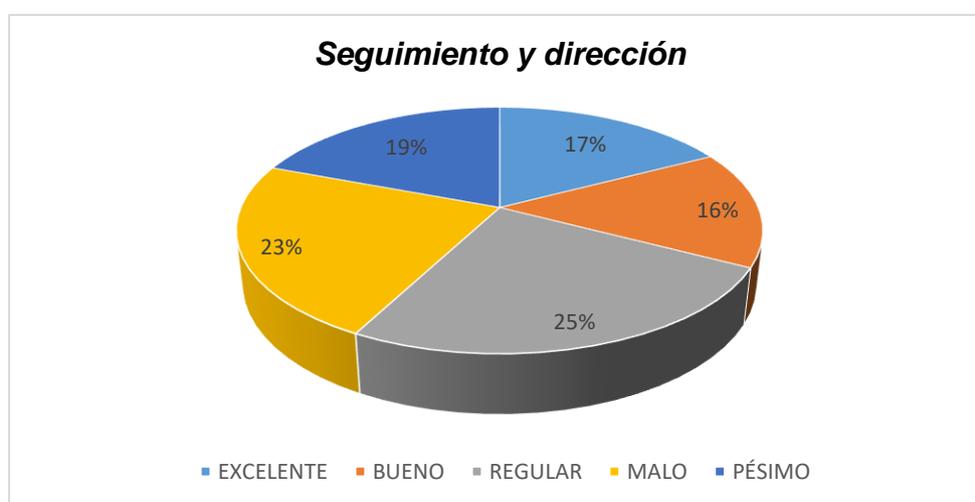


Figura 21. Niveles de la economía en la municipalidad distrital de Pillco Marca.

ANÁLISIS

De acuerdo a los encuestados 130 personas equivalentes al 25% dice que los niveles de economía son regulares, 120 personas equivalentes al 23% expresa que es malo, 100 personas equivalente al 19% dice que es pésimo así mismo las 90 personas equivalente al 17% expresa que es excelente, mientras que las 80 personas equivalente al 15 % indica que es bueno niveles de economía.

Tabla 22. Niveles de participación en la toma de decisiones en la municipalidad distrital de Pillco Marca.

Escala Valorativa	N	%
Excelente	100	19%
Bueno	120	23%
Regular	150	29%
Malo	70	13%
Pésimo	80	15%
TOTAL	520	100%

FUENTE: La investigación aplica para servidores, administradores y ciudadanos del Municipio Distrital de Pillco Marca.

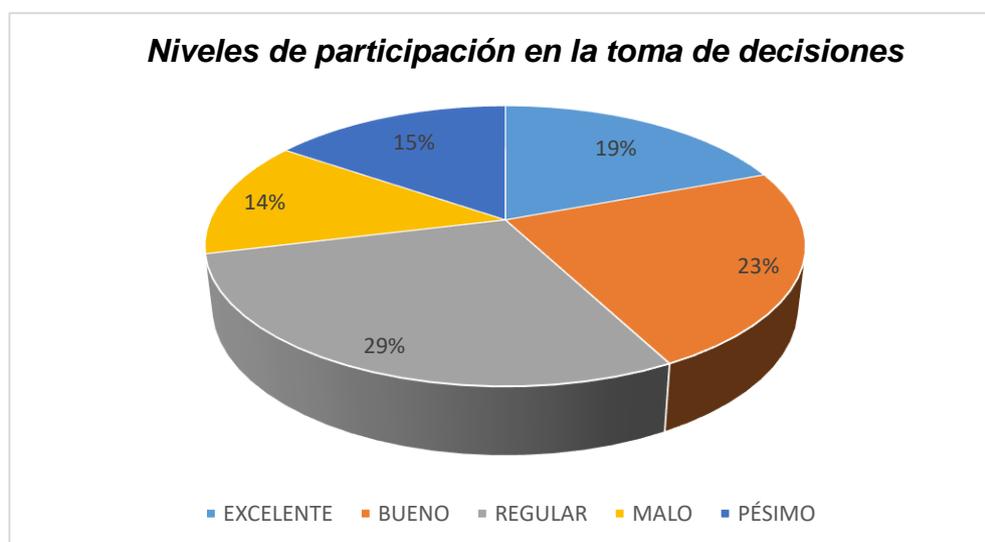


Figura 22. Niveles de participación en la toma de decisiones en la municipalidad distrital de Pillco Marca.

ANÁLISIS

De acuerdo a los encuestados 120 personas equivalentes al 23% dice que los niveles de participación en la toma de decisiones son regulares, 70 personas equivalentes al 13% expresa que es malo, 80 personas equivalente al 15% dice que es pésimo así mismo las 100 personas equivalente al 19% expresa que es excelente, mientras que 120 personas equivalente al 23% indica que es bueno niveles de participación en la toma de decisiones.

Tabla 23. Niveles de desarrollo de trabajo en equipo en la municipalidad distrital de Pillco Marca.

Escala Valorativa	Fi	Fi%
Excelente	90	17%
Bueno	100	19%
Regular	130	25%
Malo	120	23%
Pésimo	80	15%
TOTAL	520	100%

FUENTE: La investigación aplica para servidores, administradores y ciudadanos del Municipio Distrital de Pillco Marca.

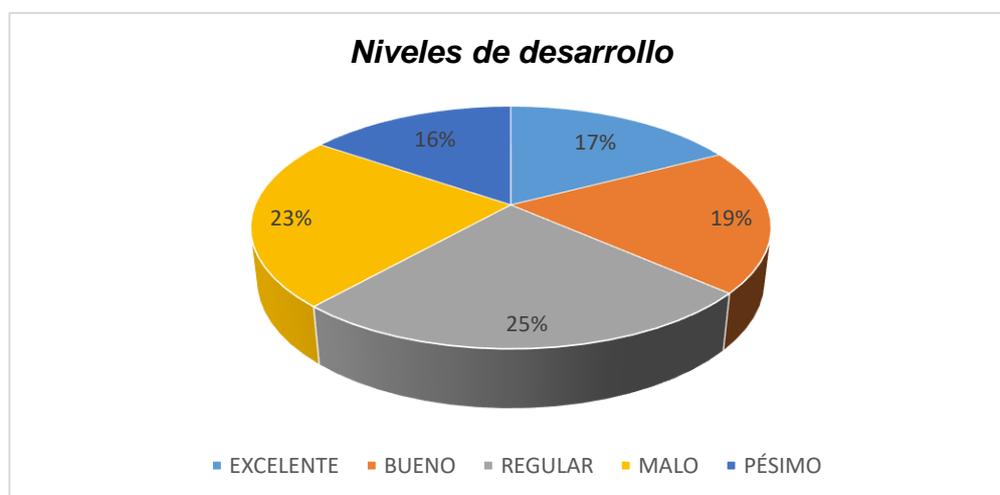


Figura 23. Niveles de desarrollo de trabajo en equipo en la municipalidad distrital de Pillco Marca.

ANÁLISIS

De acuerdo a los encuestados 130 personas equivalentes al 25% dice que niveles de desarrollo de trabajo en equipo niveles de participación en la toma de decisiones es regular, 120 personas equivalentes al 23% expresa que es malo, 80 personas equivalente al 15% dice que es pésimo así mismo las 90 personas equivalente al 17% expresa que es excelente, mientras que las 100 personas equivalente al 19% indica que es bueno en los niveles de desarrollo de trabajo en equipo.

Tabla 24. Niveles de percepción del equipo directivo respecto de la situación del servicio en la municipalidad distrital de Pillco Marca.

Escala Valorativa	Fi	Fi%
Excelente	35	7%
Bueno	50	10%
Regular	310	60%
Malo	80	15%
Pésimo	45	9%
TOTAL	520	100%

FUENTE: La investigación aplica para servidores, administradores y ciudadanos del Municipio Distrital de Pillco Marca.

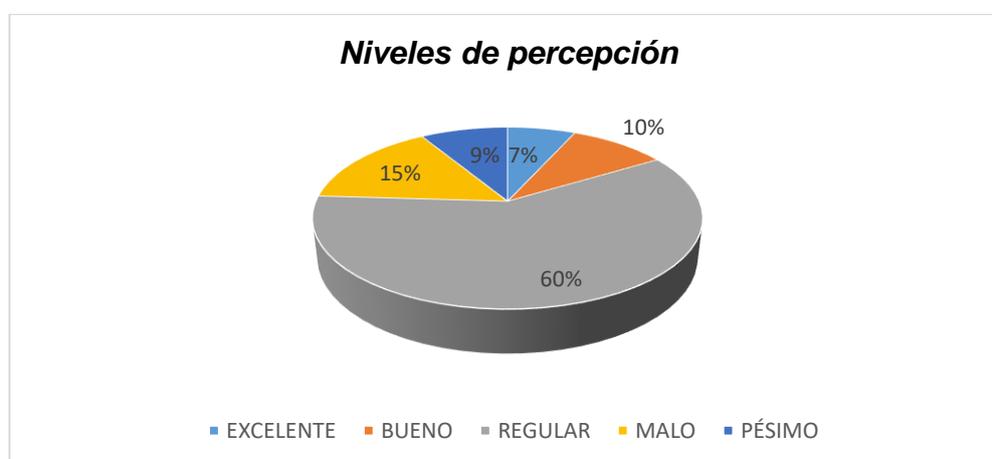


Figura 24. Niveles de percepción del equipo directivo respecto de la situación del servicio en la municipalidad distrital de Pillco Marca.

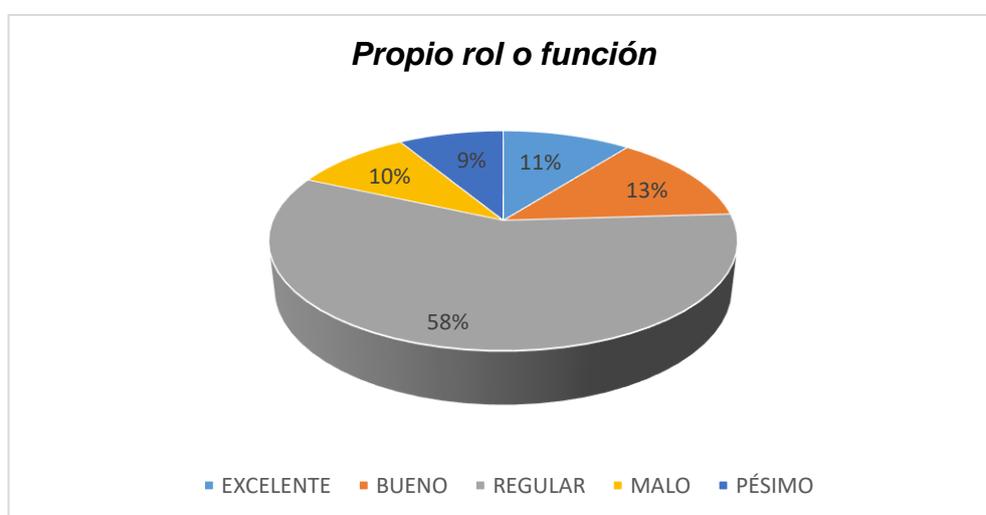
ANÁLISIS

De acuerdo a los encuestados 310 personas equivalentes al 60% dice que los niveles de percepción del equipo directivo respecto de la situación del servicio son regulares, 80 personas equivalentes al 15% expresa que es malo, 45 personas equivalente al 9% dice que es pésimo así mismo las 35 personas equivalente al 7% expresa que es excelente, mientras que 50 personas equivalente al 10% indica que es bueno los niveles de percepción del equipo directivo respecto de la situación del servicio.

Tabla 25. Propio rol o función en la municipalidad distrital de Pillco Marca.

Escala Valorativa	Fi	Fi%
Excelente	55	11%
Bueno	70	13%
Regular	300	58%
Malo	50	10%
Pésimo	45	9%
TOTAL	520	100%

FUENTE: La investigación aplica para servidores, administradores y ciudadanos del Municipio Distrital de Pillco Marca.

**Figura 25.** Propio rol o función en la municipalidad distrital de Pillco Marca.

ANÁLISIS

De acuerdo a los encuestados 300 personas equivalentes al 58% dice que el propio rol o función es regular, 50 personas equivalentes al 10% expresa que es malo, 45 personas equivalente al 9% dice que es pésimo así mismo las 55 personas equivalente al 11% expresa que es excelente, mientras que 70 personas equivalente al 13% indica que es bueno el propio rol o función.

Tabla 26. En término generales calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca.

Escala Valorativa	N	%
Excelente	70	13%
Bueno	80	15%
Regular	170	33%
Malo	110	21%
Pésimo	90	17%
TOTAL	520	100%

FUENTE: La investigación aplica para servidores, administradores y ciudadanos del Municipio Distrital de Pillco Marca.

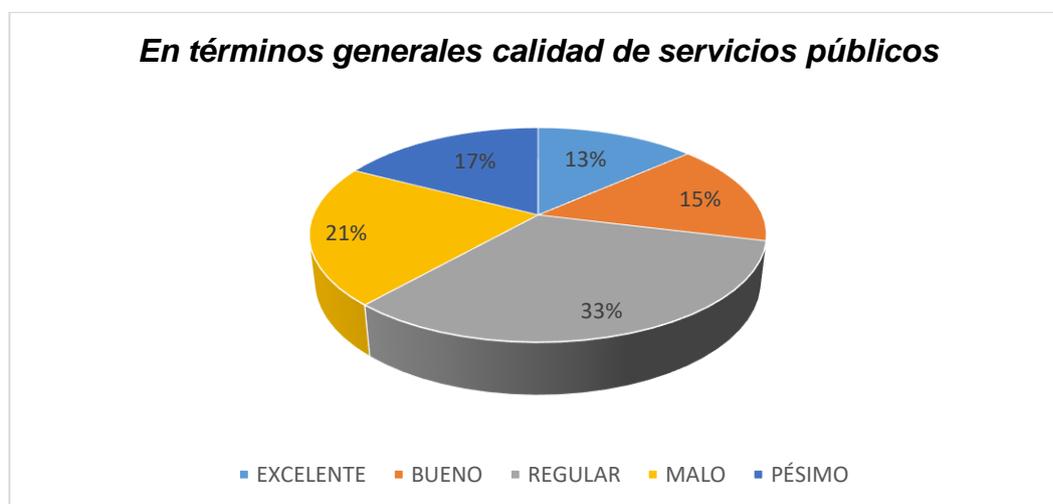


Figura 26. En término generales calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca.

ANÁLISIS

De acuerdo a los encuestados 170 personas equivalentes al 33% dice que la calidad de servicios públicos básicos es regular, 110 personas equivalentes al 21% expresa que es malo, 90 personas equivalente al 17% dice que es pésimo así mismo las 70 personas equivalente al 13% expresa que es excelente, mientras que 80 personas equivalente al 15% indica que es bueno los niveles de honestidad en términos generales la competencia.

5.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis.

Coefficiente de correlación de Karl Pearson

En base a los resultados de los cuadros 14 y 26 de las variables de investigación, se tiene:

Tabla 14. En término generales las competencias laborales en la municipalidad distrital de Pillco Marca.

Escala valorativa	N	%
Excelente	85	16%
Bueno	80	15%
Regular	180	35%
Malo	90	17%
Pésimo	85	16%
TOTAL	520	100%

FUENTE: La investigación aplica para servidores, administradores y ciudadanos del Municipio Distrital de Pillco Marca.

Tabla 26. En términos generales calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca.

Escala valorativa	Fi	Fi%
Excelente	70	13%
Bueno	80	15%
Regular	170	33%
Malo	110	21%
Pésimo	90	17%
TOTAL	520	100%

FUENTE: La investigación aplica para servidores, administradores y ciudadanos del Municipio Distrital de Pillco Marca.

Cálculo del coeficiente de correlación de Pearson

CÁLCULOS NECESARIOS PARA EL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN					
ESCALA VALORATIVA	(X): COMPETENCIAS LABORALES	(Y): CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS	X ²	XY	Y ²
Excelente	85	70	7225	5950	4900
Buena	80	80	6400	6400	6400
Regular	180	170	32400	30600	28900
Mala	90	110	8100	9900	12100
Pésima	85	90	7225	7650	8100
TOTAL	520	520	61350	60500	60400

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

$$r = 0,9939$$

$$r\% = 99,38\%$$

El coeficiente de correlación obtenido; **r = 09939**, indica una **relación positiva casi perfecta entre** las Competencias Laborales con la Calidad de Servicios Públicos Básicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, al 99,39%.

5.3. Discusión de resultados

La Municipalidad distrital de Pillco Marca en sus servicios Públicos Básicos le corresponde: Enseñanza. Colaboración en la administración educativa acorde lo determine la ley de la materia. Salud pública. Cultura, turismo, recreación y deportes. Conservación y manejo de reservas naturales y locales y protección y protección del medio ambiente. Estabilidad ciudadana. Preservar los sitios históricos y arqueológicos. Transporte público, tráfico y transporte urbano. Renovación del hogar y la ciudad. La base legal para la descentralización.

Patrocinio y gestión de programas sociales. Manejo de residuos sólidos. Las demás personas autorizadas o designadas por la ley.

A finales del siglo XX, el término de competencia se había extendido, tanto en las naciones desarrolladas como en Latinoamérica, en especial en los espacios gremial y educativo. No obstante, era evidente que habían 2 monumentales tendencias para aproximarse a dicho criterio: la del mercado de trabajo, que está vinculada a las llamadas competencias expertos o laborales, y la educativa, asociada a las competencias de egreso o curriculares. Antecedente de describir esa separación, conviene verificar los precedentes que comparten las dos tendencias. De esa manera, es viable detectar distintas propuestas; de estas, en un primer sitio, conviene exponer a las que aluden a la etimología del término. De esta forma, Tanja Weigel et al. (2007) ubican las raíces del criterio en la era de la Grecia Típica y señalan que el equivalente del vocablo competencia en el antiguo griego es “ikanótis” La misma que se traduce como la cualidad de ser “ikanos” (capaz), tener la capacidad de lograr algo, velocidad. Asimismo, dicen que para nombrar capacidad o competencia profesional/vocacional, se utiliza el concepto griego “epangelmatikes ikanotita”.

Por su parte, Walter Peñaloza (2000) indica que las palabras “competente” y “competencia” provienen, respectivamente, del latín “competens”, concebido como el ser capaz, y “competentia”, entendido como la capacidad y la permisión. A su vez, estos vocablos se habrían formado de los términos “cum” y “peto”. El primero significa “con”; mientras que el segundo correspondería al infinitivo de “petere”, cuyo significado es “ir” y “atacar”. De este modo, “cumpetere” quiere decir, por un lado, “ir con”, “ir a la par con otro” o “ser adecuado a algo”; pero también puede entenderse como “luchar con” o “atacar a otro”. Asimismo, Claude Levy-Leboyer (1998) plantea que la raíz latina también da lugar a dos acepciones en el idioma español: “competer” y “competir”. De esa forma, mientras tanto que el sustantivo competencia se relaciona con ambos verbos; sin embargo, el adjetivo “competente” únicamente se relaciona con el primero. Para el siglo XVI, dicho término era identificado en el continente Europeo Occidental; especialmente, en los

lenguajes inglés, francés y holandés; con la utilización de los vocablos “competence” y “competency” (Weigel et al. 2007).

Sin embargo, de ambas tendencias que se extendieron en el siglo XX, la primera es la relacionada con el mercado de trabajo. Respecto del origen de la misma hay distintas propuestas. De esta forma, para Sergio Tobón (2006a), el término de competencia se empezó a estructurar en la década de 1970 sobre la base de 2 aportaciones: la lingüística de Noam Chomsky y la psicología conductual de Burrhus Skinner. El primer autor propuso el concepto de “competencia lingüística” como una estructura mental implícita y genéticamente determinada que se ponía en acción mediante el desempeño comunicativo; se trataba pues del uso efectivo de la capacidad lingüística en situaciones específicas (Chomsky 1970). Asimismo, indicó que la competencia lingüística es un dispositivo natural que posibilita el aprendizaje de la lengua materna según con los entornos donde interactúan los sujetos. Para eso, usó 2 términos: “performance” y “competence”. El primero se refiere a la comunicación y creación del lenguaje; mientras que el segundo alude al dispositivo para la adquisición de la gramática de una lengua (Chomsky 1972). Dicho concepto comenzó a tener múltiples desarrollos, críticas y reelaboraciones, tanto en la lingüística como en la psicología (conductual y cognitiva) y en la educación (Tobón 2006).

La presente tesis denominada “Las competencias laborales y la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca-año 2018”, obtuvo los resultados siguientes: El coeficiente de correlación obtenido; $r = 0,9939$, indica tener una relación positiva casi perfecta entre las Competencias Laborales con la Calidad de Servicios Públicos Básicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, al 99,39%. De acuerdo a los encuestados 180 personas equivalentes al 35% dice en términos generales la competencia laboral es regular, 90 personas equivalentes al 17% expresa que es malo, 85 personas equivalente al 16% dice que es pésimo así mismo las 85 personas equivalente al 16% expresa que es excelente, mientras que 80 personas equivalente al 15% indica que es bueno los niveles de honestidad en términos generales la competencia. De acuerdo a los encuestados 170 personas

equivalentes al 33% dice que la calidad de servicios públicos básicos es regular, 110 personas equivalentes al 21% expresa que es malo, 90 personas equivalente al 17% dice que es pésimo así mismo las 70 personas equivalente al 13% expresa que es excelente, mientras que 80 personas equivalente al 15% indica que es bueno los niveles de honestidad en términos generales la competencia.

5.4. Aporte del investigador

Diagnóstico y propuesta

1. Modelo de gestión del cambio de la municipalidad distrital de Pillco Marca

Deficiencia de los servicios básicos de la población de Pillco Marca

a) Primer pilar

- Ausencia de proyectos: no cuenta con un buen plan de trabajo la sub gerencia de obras.
- Falta de seguimiento de los proyectos.
- Intereses económicos de los altos funcionarios para la aprobación de los proyectos.

b) Segundo pilar

Mala distribución de los recursos financieros por parte de los funcionarios de la municipalidad

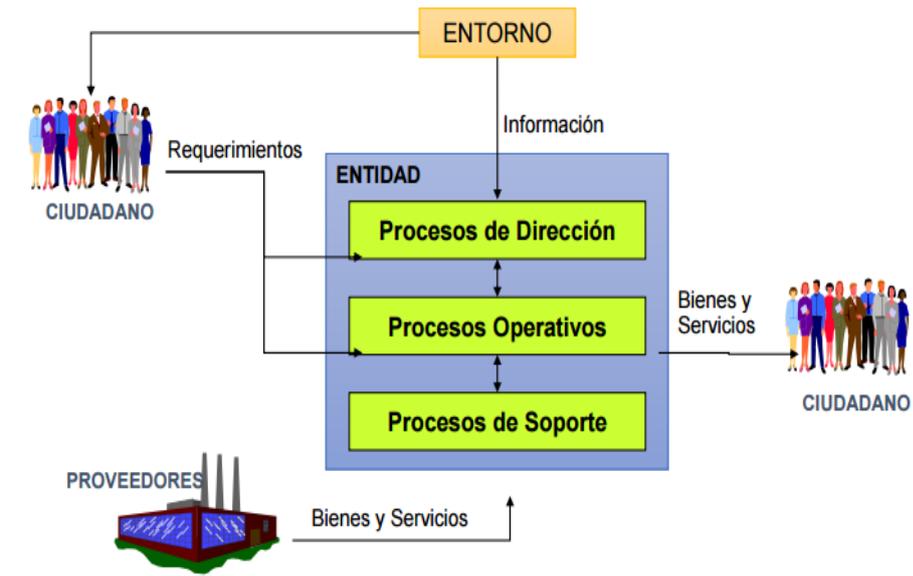
c) Tercer pilar

Mal manejo documentario

d) Cuarto pilar

Servidores públicos no calificados para el puesto

2. Tipos de procesos



La Municipalidad Distrital de Pillco Marca debe implementar los 3 tipos de procesos, proceso de dirección, proceso operativo y proceso de soporte, como reforma del estado.

CONCLUSIONES

1. Con el objetivo general. El coeficiente de correlación obtenido; $r = 0,9939$, indica una relación positiva casi perfecta entre las Competencias Laborales con la Calidad de Servicios Públicos Básicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, al 99,39%
2. Con el objetivo específico de la variable independiente. De acuerdo a los encuestados 180 personas equivalentes al 35% dice en términos generales la competencia laboral es regular, 90 personas equivalentes al 17% expresa que es malo, 85 personas equivalente al 16% dice que es pésimo así mismo las 85 personas equivalente al 16% expresa que es excelente, mientras que 80 personas equivalente al 15% indica que es bueno los niveles de honestidad en términos generales la competencia.
3. Con el objetivo específico de la variable dependiente: De acuerdo a los encuestados 170 personas equivalentes al 33% dice que la calidad de servicios públicos básicos es regular, 110 personas equivalentes al 21% expresa que es malo, 90 personas equivalente al 17% dice que es pésimo así mismo las 70 personas equivalente al 13% expresa que es excelente, mientras que 80 personas equivalente al 15% indica que es bueno los niveles de honestidad en términos generales la competencia.

SUGERENCIAS

1. Los funcionarios del Municipio Distrital de Pillco Marca deben incorporar a su modelo de gestión desde el plan estratégico, plan operativo y presupuesto un programa permanente de desarrollo de Competencias Laborales para el Fortalecimiento de la la Calidad de Servicios Públicos Básicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, al 99,39%
2. Los funcionarios del Municipio Distrital de Pillco Marca programas internos de mejora continua en desarrollo del capital emocional, el capital relacional a través de la oficina de personal.
3. Los funcionarios del Municipio Distrital de Pillco Marca deben implementar programas de protocolo de servicios al ciudadano, con el objeto de satisfacer los servicios de alta calidad al ciudadano, en base a una reforma del estado peruano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARIAS GALICIA, Fernando (1994) “Administración de Recursos Humanos” Editorial Trillas- México D. F.
- BARZELAY, Michael. “Atravesando la burocracia. Una nueva perspectiva de la administración pública”, Ed. FCE, 1.998.
- BENJAMIN FRANKLIN, Enrique (1998) *Organización de Empresas*. Enrique. México Mc Graw Hill.
- BAERNAL TORRES, César (2000) *Metodología de la Investigación Para Administración y Economía*. Ed. Prentice Halll.
- BECKER, Gary (1992) *Gobierno, Capital Humano y Crecimiento Económico*. Ed. Libre Mercado.
- CABRERA VASQUEZ, Antonio y QUINTANA VIVANCO, Rosa (1996) “Derecho Administrativo y Derecho Procesal Administrativo”. Editorial San Marcos.
- CHIAVENATO, Idalberto (2005) “Gestión del Talento Humano” Editorial Campus Limitada.
- CHIAVENATO, Adalberto (2000): “Administración de Recursos Humanos”, Edición Mc Graw Hill, quinta Edición.
- DIEZ, Manuel María (1978). “Derecho Administrativo “T. III, Buenos Aires, Edit. Plus Ultra.
- ESCALER BASCOMPTE, R. (2004) “Administración Judicial” Editorial Atelier Formato PDF (Libro electrónico).
- HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto (2003). “*Metodología de la Investigación*” Ed. Mc Graw.
- FERNANDEZ V., Oscar (1997) “Conceptos básico se Administración Publica” Editorial S.A.
- GORDILLO, AGUSTIN (2003) “Tratado de Derecho Administrativo”: parte general.
- MARTINEZ MORALES, Rafael I. (1991) “DERECHO ADMINISTRATIVO. Méjico, Harla.
- PANTOJA BAUZA, Rolando (1996) “El Derecho Administrativo”: concepto, características, sistematización, prospección EDITORIAL JURIDICA DE

CHILE.

PEREZ DE SANDE, María (2006): “Empleo y presentación de servicios en la administración Pública” EDITORIAL LEX NOVA SA.

SANCHEZ GONZALEZ, José Juan (2001) “Administración Pública como Ciencia”: SU OBJETO Y SU ESTUDIO EDITORIAL: PLAZA Y VALDES S.A. DE C.V.-2001.

Unheval. (15 de noviembre de 2017). Código de Ética para la investigación. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Vicerrectorado de Investigación. Huánuco: UNHEVAL.

ANEXOS

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: LAS COMPETENCIAS LABORALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA - AÑO 2018

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIÓN	MÉTODO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Problema general: ¿De qué manera las Competencias Laborales se relaciona con la Calidad de Servicios Públicos Básicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca-Año 2018?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿De qué manera las Competencias Laborales se relaciona Nivel de calidad de los procesos de planificación? en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca-Año 2018? - ¿De qué manera las Competencias Laborales se relaciona con el ámbito interno y externo en que opera la Municipalidad Distrital de Pillco Marca-Año 2018? - ¿De qué manera las Competencias Laborales se relaciona con los principales servicios básicos que genera la Municipalidad Distrital de Pillco Marca-Año 2018? 	<p>Objetivo general Establecer de qué manera general las Competencias Laborales se relaciona con la Calidad de Servicios Públicos Básicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar de qué manera las Competencias Laborales se relaciona Nivel de calidad de los procesos de planificación. en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca. - Establecer de qué manera las Competencias Laborales se relaciona con el ámbito interno y externo en que opera la Municipalidad Distrital de Pillco Marca. - Establecer de qué manera las Competencias Laborales se relaciona con los principales servicios básicos que genera la Municipalidad Distrital de Pillco Marca. 	<p>Hipótesis General: Las Competencias Laborales se relacionan significativamente con la Calidad de Servicios Públicos Básicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las Competencias Laborales se relacionan significativamente con los niveles de calidad de los procesos de planificación. en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca. - Las Competencias Laborales se relaciona positivamente con el ámbito interno y externo en que opera la Municipalidad Distrital de Pillco Marca. - Las Competencias Laborales se relacionan positivamente con los 	<p>VARIABLE 1: Las Competencias Laborales</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento - Habilidades - Actitudes <p>VARIABLE 2 Calidad de Servicios Públicos Básicos</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calidad - Roles 	<p>Tipo de investigación: Prospectivo, Observacional, Transversal y descriptivo</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Método General: Método científico</p> <p>Diseño: No experimental</p>	<p>Población muestral: 520 personas entre servidores, funcionarios y ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca</p> <p>Muestreo: No Probabilístico intencional</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

<ul style="list-style-type: none"> - ¿De qué manera las Competencias Laborales se relaciona con el seguimiento y dirección de los servicios públicos básicos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca-Año 2018? - ¿De qué manera las Competencias Laborales se relaciona con Niveles de participación en la toma de decisiones, en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca-Año 2018? - ¿De qué manera las Competencias Laborales se relaciona con Niveles de desarrollo de trabajo en equipo, en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca-Año 2018? - ¿De qué manera las Competencias Laborales se relaciona con Niveles de percepción del equipo directivo respecto de la situación del servicio en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca-Año 2018? - ¿De qué manera las Competencias Laborales se relaciona respecto a su propio rol o función en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca-Año 2018? 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer de qué manera las Competencias Laborales se relaciona con el seguimiento y dirección de los servicios públicos básicos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca. - Determinar de qué manera las Competencias Laborales se relaciona con Niveles de participación en la toma de decisiones, en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca. - Determinar de qué manera las Competencias Laborales se relaciona con Niveles de desarrollo de trabajo en equipo, en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca. - Determinar de qué manera las Competencias Laborales se relaciona con Niveles de percepción del equipo directivo respecto de la situación del servicio en la Municipalidad Distrital de Pillco. - Establecer de qué manera las Competencias Laborales se relaciona respecto a su propio rol o función en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca. 	<p>principales servicios básicos que genera la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las Competencias Laborales se relaciona significativamente con el seguimiento y dirección de los servicios públicos básicos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca. - Las Competencias Laborales se relacionan significativamente con los niveles de participación en la toma de decisiones, en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca. - Las Competencias Laborales se relaciona significativamente con los niveles de desarrollo de trabajo en equipo, en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca. - Las Competencias Laborales se relacionan significativamente con los niveles de percepción del equipo directivo respecto de la situación del servicio en la Municipalidad Distrital de Pillco. - Las Competencias 				
--	---	---	--	--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> - ¿De qué manera las Competencias Laborales se relaciona con Niveles de eficiencia en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca-Año 2018? - ¿De qué manera las Competencias Laborales se relaciona con Niveles de eficacia en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca-Año 2018? - ¿De qué manera las Competencias Laborales se relaciona con Niveles de economía de trabajo en equipo en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca-Año 2018? 	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar de qué manera las Competencias Laborales se relaciona con Niveles de eficiencia en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca. - Determinar de qué manera las Competencias Laborales se relaciona con Niveles de eficacia en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca. - Determinar de qué manera las Competencias Laborales se relaciona con Niveles de economía de trabajo en equipo en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca. 	<p>Laborales se relaciona positivamente respecto a su propio rol o función en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las Competencias Laborales se relaciona con Niveles de eficiencia en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca. - Las Competencias Laborales se relaciona con Niveles de eficacia en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca. - Las Competencias Laborales se relaciona con Niveles de economía de trabajo en equipo. en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca. 				
---	--	--	--	--	--	--



ANEXO 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO



ID: _____

FECHA: _____

TÍTULO: LAS COMPETENCIAS LABORALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA – AÑO 2018

OBJETIVO: Establecer de que modo general las Competencias Laborales se vincula con la Calidad de Servicios Públicos Básicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

INVESTIGADOR: ROSSANA MARELY CARREÑO AGUILAR DE FERRINI

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____



Firma del investigador responsable: _____

Huánuco, 2018

ANEXO 03
CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



Título de la investigación: Las competencias laborales y la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca - año 2018

Instrucciones. Marcar con (X) las respuestas según crea es la correcta, las preguntas deben ser administradas de manera ordenada, aclarando las dudas de encuestado.

Solicito su colaboración respondiendo a las preguntas de la presente encuesta cuyo fin es académico y de carácter confidencial.

Gracias por su colaboración.

Escala valorativa				
1=Excelente	2=Bueno	3=Regular	4=Malo	5=Pésimo

ITEMS	Escala valorativa				
	1	2	3	4	5
1. Cómo considera el nivel de preparación en la función de desempeño en la municipalidad distrital de Pillco Marca					
2. Cómo considera el nivel de innovación de servicios municipales en la municipalidad distrital de Pillco Marca					
3. Cómo considera el nivel de experiencia en la función laboral en la municipalidad distrital de Pillco Marca					

4. Cómo considera el nivel de capacitación de alto nivel de gestión municipal en la municipalidad distrital de Pillco Marca					
5. Cómo considera el nivel de capacitación en gestión municipal en la municipalidad distrital de Pillco Marca					
6. Cómo considera el nivel de aprendizaje de las buenas prácticas en la municipalidad distrital de Pillco Marca					
7. Cómo considera el nivel dominio personal en la municipalidad distrital de Pillco Marca					
8. Cómo considera los niveles de generación de estrategias en servicios públicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca					
9. Cómo considera los niveles de innovaciones laborales en la municipalidad distrital de Pillco Marca					
10. Cómo considera el nivel de práctica de valores en la municipalidad distrital de Pillco Marca					
11. Cómo considera el grado de aprovechamiento y utilización de los conocimientos adquiridos en la municipalidad distrital de Pillco Marca					
12. Cómo considera el grado de responsabilidad en servicios municipales en la municipalidad distrital de Pillco Marca					
13. Cómo considera los niveles de respeto a los demás en la municipalidad distrital de Pillco Marca					
14. Cómo considera en términos generales las competencias laborales en la municipalidad distrital de Pillco Marca					
15. Cómo considera los niveles de calidad de los procesos de planificación en la municipalidad distrital de Pillco Marca					

16. Cómo considera el ámbito interno y externo en que opera en la municipalidad distrital de Pillco Marca					
17. Cómo considera los principales servicios básicos que genera la municipalidad en la municipalidad distrital de Pillco Marca					
18. Cómo considera los niveles de eficiencia en la municipalidad distrital de Pillco Marca					
19. Cómo considera los niveles de eficacia en la municipalidad distrital de Pillco Marca					
20. Cómo considera los niveles de economía en la municipalidad distrital de Pillco Marca					
21. Cómo considera el seguimiento y dirección de los servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca					
22. Cómo considera los niveles de participación en la toma de decisiones en la municipalidad distrital de Pillco Marca					
23. Cómo considera los niveles de desarrollo de trabajo en equipo en la municipalidad distrital de Pillco Marca					
24. Cómo considera los niveles de percepción del equipo directivo respecto de la situación del servicio en la municipalidad distrital de Pillco Marca					
25. Cómo considera el propio rol o función en la municipalidad distrital de Pillco Marca					
26. Cómo considera en términos generales la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca					

Gracias por su colaboración.



ANEXO 04
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO-PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Nombre del experto: Mg. Amarildo TARAZONA VALERIO Especialidad: Gestión y Negocios, con mención en Gestión de Proyectos

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
1. Cómo considera el nivel de preparación en la función de desempeño en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	4	3
2. Cómo considera el nivel de innovación de servicios municipales en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	4	3
3. Cómo considera el nivel de experiencia en la función laboral en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	4	3
4. Cómo considera el nivel de capacitación de alto nivel de gestión municipal en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	4	3
5. Cómo considera el nivel de capacitación en gestión municipal en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	4	3
6. Cómo considera el nivel de aprendizaje de las buenas prácticas en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	4	3
7. Cómo considera el nivel dominio personal en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	4	3
8. Cómo considera los niveles de generación de estrategias en servicios públicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	4	3
9. Cómo considera los niveles de innovaciones laborales en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	4	3
10. Cómo considera el nivel de práctica de valores en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	4	3

11. Cómo considera el grado de aprovechamiento y utilización de los conocimientos adquiridos en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	4	3
12. Cómo considera el grado de responsabilidad en servicios municipales en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	4	3
13. Cómo considera los niveles de respeto a los demás en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	4	3
14. Cómo considera en términos generales las competencias laborales en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	4	3
15. Cómo considera los niveles de calidad de los procesos de planificación en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	4	3
16. Cómo considera el ámbito interno y externo en que opera en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	4	3
17. Cómo considera los principales servicios básicos que genera la municipalidad en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	4	3
18. Cómo considera los niveles de eficiencia en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	4	3
19. Cómo considera los niveles de eficacia en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	4	3
20. Cómo considera los niveles de economía en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	4	3
21. Cómo considera el seguimiento y dirección de los servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	4	3
22. Cómo considera los niveles de participación en la toma de decisiones en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	4	3
23. Cómo considera los niveles de desarrollo de trabajo en equipo en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	4	3
24. Cómo considera los niveles de percepción del equipo directivo respecto de la situación del servicio en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	4	3
25. Cómo considera el propio rol o función en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	4	3
26. Cómo considera en términos generales la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	4	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

Mg. Amarildo Tarazona Valerio

Docente



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO-PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título: Las competencias laborales y la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca-año 2018

Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: Dr. Jorge Luis Jesús Aquino Especialidad: Dr. en Administración

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
1. Cómo considera el nivel de preparación en la función de desempeño en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	3	4
2. Cómo considera el nivel de innovación de servicios municipales en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	4	4
3. Cómo considera el nivel de experiencia en la función laboral en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	4	4	3
4. Cómo considera el nivel de capacitación de alto nivel de gestión municipal en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	3	3
5. Cómo considera el nivel de capacitación en gestión municipal en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	4	3	4
6. Cómo considera el nivel de aprendizaje de las buenas prácticas en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	4	3
7. Cómo considera el nivel dominio personal en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	4	3	3
8. Cómo considera los niveles de generación de estrategias en servicios públicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	3	3
9. Cómo considera los niveles de innovaciones laborales en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	4	3	4
10. Cómo considera el nivel de práctica de valores en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	4	3	4
11. Cómo considera el grado de aprovechamiento y utilización de los conocimientos adquiridos en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	3	4

12. Cómo considera el grado de responsabilidad en servicios municipales en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	4	3
13. Cómo considera los niveles de respeto a los demás en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	4	4	4
14. Cómo considera en términos generales las competencias laborales en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	4	4	4
15. Cómo considera los niveles de calidad de los procesos de planificación en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	4	4	4
16. Cómo considera el ámbito interno y externo en que opera en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	4	3	3
17. Cómo considera los principales servicios básicos que genera la municipalidad en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	4	4	4
18. Cómo considera los niveles de eficiencia en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	4	3
19. Cómo considera los niveles de eficacia en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	3	3
20. Cómo considera los niveles de economía en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	4	4	3
21. Cómo considera el seguimiento y dirección de los servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	4	3	3
22. Cómo considera los niveles de participación en la toma de decisiones en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	4	4	3
23. Cómo considera los niveles de desarrollo de trabajo en equipo en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	4	3	4
24. Cómo considera los niveles de percepción del equipo directivo respecto de la situación del servicio en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	4	3	4
25. Cómo considera el propio rol o función en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	4	4	3
26. Cómo considera en términos generales la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____


 Dr. Jorge Luis Jesús Aquino
 Docente



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO-PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título: Las competencias laborales y la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca-año 2018

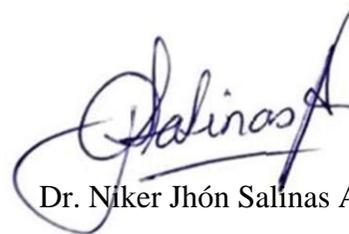
Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: Dr. Niker Jhón Salinas Alejandro Especialidad: Dr. en Administración

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
1. Cómo considera el nivel de preparación en la función de desempeño en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	3	4
2. Cómo considera el nivel de innovación de servicios municipales en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	3	4
3. Cómo considera el nivel de experiencia en la función laboral en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	4	3	4
4. Cómo considera el nivel de capacitación de alto nivel de gestión municipal en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	3	4
5. Cómo considera el nivel de capacitación en gestión municipal en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	4	4
6. Cómo considera el nivel de aprendizaje de las buenas prácticas en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	3	3
7. Cómo considera el nivel dominio personal en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	3	4
8. Cómo considera los niveles de generación de estrategias en servicios públicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	4	4	4
9. Cómo considera los niveles de innovaciones laborales en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	4	4
10. Cómo considera el nivel de práctica de valores en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	4	3	3
11. Cómo considera el grado de aprovechamiento y utilización de los conocimientos adquiridos en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	4	3	4

12. Cómo considera el grado de responsabilidad en servicios municipales en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	4	4	3
13. Cómo considera los niveles de respeto a los demás en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	4	4
14. Cómo considera en términos generales las competencias laborales en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	4	4	4
15. Cómo considera los niveles de calidad de los procesos de planificación en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	4	4
16. Cómo considera el ámbito interno y externo en que opera en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	4	3
17. Cómo considera los principales servicios básicos que genera la municipalidad en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	4	4	4
18. Cómo considera los niveles de eficiencia en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	4	4	3
19. Cómo considera los niveles de eficacia en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	4	3	3
20. Cómo considera los niveles de economía en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	4	3
21. Cómo considera el seguimiento y dirección de los servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	3	4
22. Cómo considera los niveles de participación en la toma de decisiones en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	3	3
23. Cómo considera los niveles de desarrollo de trabajo en equipo en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	4	3	4
24. Cómo considera los niveles de percepción del equipo directivo respecto de la situación del servicio en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	4	4
25. Cómo considera el propio rol o función en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	3	4
26. Cómo considera en términos generales la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____



Dr. Niker Jhón Salinas Alejandro

Docente



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO-PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título: Las competencias laborales y la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca-año 2018

Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: Mg. Yossary Darill Bravo Taboada Especialidad: Gestión Pública

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
1. Cómo considera el nivel de preparación en la función de desempeño en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	4	4	3
2. Cómo considera el nivel de innovación de servicios municipales en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	3	3
3. Cómo considera el nivel de experiencia en la función laboral en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	4	4	4
4. Cómo considera el nivel de capacitación de alto nivel de gestión municipal en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	4	4	3
5. Cómo considera el nivel de capacitación en gestión municipal en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	4	3	3
6. Cómo considera el nivel de aprendizaje de las buenas prácticas en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	4	3	4
7. Cómo considera el nivel dominio personal en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	3	4
8. Cómo considera los niveles de generación de estrategias en servicios públicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	3	3
9. Cómo considera los niveles de innovaciones laborales en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	3	3
10. Cómo considera el nivel de práctica de valores en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	4	4	4
11. Cómo considera el grado de aprovechamiento y utilización de los conocimientos adquiridos en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	4	3	4

12. Cómo considera el grado de responsabilidad en servicios municipales en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	4	4
13. Cómo considera los niveles de respeto a los demás en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	4	3	3
14. Cómo considera en términos generales las competencias laborales en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	3	3
15. Cómo considera los niveles de calidad de los procesos de planificación en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	4	4	4
16. Cómo considera el ámbito interno y externo en que opera en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	4	4	4
17. Cómo considera los principales servicios básicos que genera la municipalidad en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	3	3
18. Cómo considera los niveles de eficiencia en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	4	4	3
19. Cómo considera los niveles de eficacia en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	3	4
20. Cómo considera los niveles de economía en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	3	4
21. Cómo considera el seguimiento y dirección de los servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	4	4	3
22. Cómo considera los niveles de participación en la toma de decisiones en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	4	3	3
23. Cómo considera los niveles de desarrollo de trabajo en equipo en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	4	4	3
24. Cómo considera los niveles de percepción del equipo directivo respecto de la situación del servicio en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	4	3
25. Cómo considera el propio rol o función en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	4	4	3
26. Cómo considera en términos generales la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____



Mg. Yossary Darill Bravo Taboada

Docente

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO-PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título: Las competencias laborales y la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca-año 2018

Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: Mg. Juan Carlos Rojas Matos Especialidad: Gestión y Negocios, con mención en Gestión de Proyectos

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
1. Cómo considera el nivel de preparación en la función de desempeño en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	4	3	4
2. Cómo considera el nivel de innovación de servicios municipales en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	4	4
3. Cómo considera el nivel de experiencia en la función laboral en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	4	3
4. Cómo considera el nivel de capacitación de alto nivel de gestión municipal en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	3	3
5. Cómo considera el nivel de capacitación en gestión municipal en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	4	3
6. Cómo considera el nivel de aprendizaje de las buenas prácticas en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	4	4	4
7. Cómo considera el nivel dominio personal en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	3	4
8. Cómo considera los niveles de generación de estrategias en servicios públicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	4	3	3
9. Cómo considera los niveles de innovaciones laborales en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	4	4
10. Cómo considera el nivel de práctica de valores en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	3	4
11. Cómo considera el grado de aprovechamiento y utilización de los conocimientos adquiridos en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	3	4

12. Cómo considera el grado de responsabilidad en servicios municipales en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	3	3
13. Cómo considera los niveles de respeto a los demás en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	3	4
14. Cómo considera en términos generales las competencias laborales en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	3	3	4
15. Cómo considera los niveles de calidad de los procesos de planificación en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	4	4
16. Cómo considera el ámbito interno y externo en que opera en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	3	4
17. Cómo considera los principales servicios básicos que genera la municipalidad en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	3	4
18. Cómo considera los niveles de eficiencia en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	4	4	4
19. Cómo considera los niveles de eficacia en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	3	4
20. Cómo considera los niveles de economía en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	4	4	3
21. Cómo considera el seguimiento y dirección de los servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca	4	4	3	4
22. Cómo considera los niveles de participación en la toma de decisiones en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	3	3
23. Cómo considera los niveles de desarrollo de trabajo en equipo en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	4	3	4
24. Cómo considera los niveles de percepción del equipo directivo respecto de la situación del servicio en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	4	3
25. Cómo considera el propio rol o función en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	4	4	3
26. Cómo considera en términos generales la calidad de servicios públicos básicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca	3	3	3	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____



Mg. Juan Carlos Rojas Matos

Docente

NOTA BIOGRÁFICA

Rossana Marely Carreño Aguilar de Ferrini

Nació en la ciudad de Lima, Perú el 20 de marzo de 1980, hija de Norma Aguilar Jara y Fernando Carreño Sono, destacados profesionales huanuqueños. Realizó sus estudios de educación primaria en el Colegio Particular María Auxiliadora y los estudios secundarios en el Colegio de Ciencias, los estudios superiores en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” todos ellos en la ciudad de Huánuco, donde obtuvo el Grado y Título de Ingeniero Agrónomo, con la Tesis “IDENTIFICACIÓN DE CLONES PROMISORIOS DE PAPA, A TRAVÉS DE LA SELECCIÓN VARIETAL PARTICIPATIVA EN LA COMUNIDAD DE TAPRAG-PILLAO-HUÁNUCO 2010”, para luego continuar sus estudios de Posgrado en la Maestría en Gestión Pública para el Desarrollo Social el año 2019, en la misma universidad.

Realizó trabajos de investigación en el cultivo de papa, para el Centro Internacional de la Papa (CIP) y Sierra Exportadora. Posteriormente, laboró como analista de créditos agrarios, por espacio de 4 años, en la Cooperativa “San Francisco” de Huánuco, trabajando de la mano con agricultores de las distintas zonas altoandinas de la Región. Se desempeñó en el cargo de Especialista Territorial en la Región Huánuco del Programa Nacional “A Comer Pescado” del Ministerio de la Producción, por espacio de cinco años. Actualmente radicó en la ciudad de Madrid, España, realizando especializaciones, sobre Agroecología y Desarrollo Sostenible.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN

Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

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



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En el Auditorio de la Escuela de Posgrado, siendo las **11:00h**, del día martes **30 DE JULIO DE 2019** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Elmer Glicerio JAIMES OMONTE	Presidente
Dr. Niker Jhon SALINAS ALEJANDRO	Secretario
Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRÍA	Vocal

Asesor de tesis: Dr. Aurelio SIMON ROSAS (Resolución N° 02178-2019-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social, Doña, Rossana Marely CARREÑO AGUILAR DE FERRINI.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **“LAS COMPETENCIAS LABORALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA – AÑO 2018”**.

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

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

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

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

.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de *decisite* (*17*)
Equivalente a *Muy Bueno* por lo que se declara *Aprobada*
(Aprobado ó desaprobad)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las *12:30* horas del 30 de julio de 2019

<i>[Firma]</i>	<i>[Firma]</i>	<i>[Firma]</i>
SECRETARIO	PRESIDENTE	VOCAL
DNI-N° <i>22416288</i>	DNI N° <i>22412223</i>	DNI N° <i>22408967</i>

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

(Resolución N° 02241-2019-UNHEVAL/EPG-D)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **LAS COMPETENCIAS LABORALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA - AÑO 2018**, realizado por la Maestría en Gestión Pública para el Desarrollo Social **Rossana Marely CARREÑO AGUILAR DE FERRINI**, cuenta con un **índice de similitud de 19%** verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud menor de 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 22 de agosto de 2022.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría	X	Doctorado	
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	---	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL
Grado que otorga	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Apellidos y Nombres:	CARREÑO AGUILAR DE FERRINI ROSSANA MARELY							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	+32455108103 / 990011334
Nro. de Documento:	40781340				Correo Electrónico: rmarely80@gmail.com			

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos** según **DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)							SI	X	NO
Apellidos y Nombres:	SIMON ROSAS AURELIO					ORCID ID:	0000-0003-1212-8987		
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de documento:	22404209	

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres** completos según **DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	JAIMES OMONTE ELMER GLICERIO
Secretario:	SALINAS ALEJANDRO NIKER JHON
Vocal:	VALDIVIESO ECHEVARRIA AMANCIO RODOLFO
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	


5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
LAS COMPETENCIAS LABORALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA – AÑO 2018.
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico o Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2019
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	GESTIÓN	CALIDAD	SERVICIOS

Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)	
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:	

¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):	SI	NO	X
--	----	----	---

Información de la Agencia Patrocinadora:	
---	--

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por 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. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma:			
Apellidos y Nombres:	CARREÑO AGUILAR DE FERRINI ROSSANA MARELY		Huella Digital
DNI:	40781340		
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Fecha: 14/11/2022			

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.