



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Las competencias profesionales en el nivel de la gestión
de servicios administrativos en la oficina de
abastecimiento del Ministerio de Justicia y
Derechos Humanos, Lima 2018.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Lizbeth Marleny Ccosi Espinoza

ASESOR:

Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

PERÚ – 2019

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Lizbeth Marleny Ccosi Espinoza cuyo título es: "Las competencias profesionales en el nivel de la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 dieciséis



Lima, San Juan de Lurigancho 17 de enero del 2019



 Dr. Raúl Delgado Arenas
 PRESIDENTE



 Mgtr. Rommel Lizandro Crispín
 SECRETARIO

 Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel
 VOCAL

	Dirección de Investigación	Revisó			Vicerrectorado de Investigación
Elabora			Responsable del SGC	Aprobó	

Dedicatoria

A nuestro creador, fuente de toda sabiduría.

A mis apreciados padres, abuela, hermanos, esposo y familiares por ser el pilar más importante en vida y brindarme siempre su cariño y apoyo incondicional haciendo posible cumplir mis objetivos con éxito.

Agradecimientos

Al Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel, nuestro asesor, por su valioso apoyo y orientación profesional durante el desarrollo de la presente investigación.

Al Mg. Luis Alberto Bellido Roque, por su apoyo y motivación para el logro de la investigación.

Declaración de autoría

Declaración de autoría

Yo, Lizbeth Marleny Ccosi Espinoza, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Las competencias profesionales en el nivel de la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018”, presentada, en 123 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 17 de enero del 2019



Lizbeth Marleny Ccosi Espinoza

DNI: 43775265

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulado: Las competencias profesionales en el nivel de la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018

En este trabajo de investigación se describe los hallazgos de investigación, la cual tuvo como objetivo identificar de qué manera las competencias profesionales influyen en la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018, con una muestra de 52 unidades de investigación que se evaluó utilizando el instrumento de medición de la ficha técnica validado por expertos en investigación científica.

El estudio está compuesto por ocho secciones, en el primero denominado introducción describe el problema de investigación, justificaciones, antecedentes, objetivos e hipótesis que dan los primeros conocimientos del tema, así como fundamenta el marco teórico, en la segunda sección presenta los componentes metodológicos, en la tercera sección se da a conocer el tratamiento estadístico e interpretación de cuadros, tablas y figuras, el análisis descriptivo de las variables, la prueba de hipótesis y los aspectos éticos consideradas en la elaboración de la presente tesis y se plantean los resultados, en la cuarta sección presenta la discusión, seguidamente en la quinta sección presentan las conclusiones, para en la sexta sección exponer las recomendaciones, en la séptima las referencias y por último en la octava sección se exponen los anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
I. INTRODUCCIÓN	16
1.1 Realidad Problemática	17
1.2 Trabajos previos	19
1.3 Teorías relacionadas al tema	29
1.4 Formulación del Problema	41
1.5 Justificación del estudio	41
1.6 Hipótesis	42
1.7 Objetivos	43
II. MÉTODO	44
2.1 Diseño de Investigación	45
2.2 Variables, Operacionalización	45
2.3 Población y muestra	47
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	48
2.5 Métodos de análisis de datos	51

2.6 Aspectos éticos	51
III. RESULTADOS	52
3.1 Análisis descriptivo de las variables	53
3.2 Prueba de normalidad	68
3.3 Prueba de hipótesis	69
IV. DISCUSIÓN	74
V. CONCLUSIONES	77
VI. RECOMENDACIONES	80
VII. REFERENCIAS	83
VIII. ANEXOS	88
Anexo 1: Matriz de consistencia	89
Anexo 2 : Instrumento de la variable competencias profesionales	92
Anexo 3: Instrumento de la variable gestión de servicios administrativos	93
Anexo 4: Certificado de validez de contenido de instrumento	94
Anexo 5: Matriz de datos de variable competencias profesionales	106
Anexo 6: Matriz de datos de variable gestión de servicios administrativos	108
Anexo 7: Carta de presentación	110
Anexo 8: Acta de originalidad de tesis	111
Anexo 9: Reporte del Turnitin	112
Anexo 10: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional	113
Anexo 11: Autorización de version final del trabajo de investigación	114
Anexo 12: Artículo científico	115

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable competencias profesionales.	Pág. 46
Tabla 2	Operacionalización de la variable gestión de servicios administrativos.	47
Tabla 3	Prueba de confiabilidad del instrumento competencias profesionales.	50
Tabla 4	Prueba de confiabilidad del instrumento gestión de servicios administrativos.	50
Tabla 5	Rango de valor de confiabilidad Alfa de Cronbach.	51
Tabla 6	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos según su apreciación de la variable competencias profesionales.	53
Tabla 7	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos según su apreciación con respecto a la dimensión competencia técnica .	54
Tabla 8	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos según su apreciación con respecto a la dimensión competencia metodológica.	55
Tabla 9	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos según su apreciación con respecto a la dimensión competencia social.	56
Tabla 10	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y	57

	Derechos Humanos según su apreciación con respecto a la dimensión competencia participativa.	
Tabla 11	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos según su apreciación de la variable gestión de los servicios administrativos.	58
Tabla 12	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos según su apreciación de la dimensión planificación.	59
Tabla 13	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos según su apreciación de la dimensión organización.	60
Tabla 14	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos según su apreciación de la dimensión control.	61
Tabla 15	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos según su apreciación de la dimensión dirección.	62
Tabla 16	Niveles comparativos entre los valores de las variables competencias profesionales y gestión de servicios administrativos.	63
Tabla 17	Niveles comparativos entre los valores de la dimensión competencia técnica y la variable gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.	64
Tabla 18	Niveles comparativos entre los valores de la dimensión competencia metodológica y la variable gestión de servicios	65

administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 19	Niveles comparativos entre los valores de la dimensión competencia social y la variable gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.	66
Tabla 20	Niveles comparativos entre los valores de la dimensión competencia participativa y la variable gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.	67
Tabla 21	Prueba de normalidad.	68
Tabla 22	Correlación de la variable competencias profesionales y gestión de los servicios administrativos.	69
Tabla 23	Correlación de la dimensión competencia técnica y gestión de los servicios administrativos.	70
Tabla 24	Correlación de la dimensión competencia metodológica y gestión de los servicios administrativos.	71
Tabla 25	Correlación de la dimensión competencia social y gestión de los servicios administrativos.	72
Tabla 26	Correlación de la dimensión competencia participativa y gestión de los servicios administrativos.	73

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Distribución porcentual según niveles de la variable competencias profesionales.	53
Figura 2	Distribución porcentual según niveles de la dimensión competencia técnica.	54
Figura 3	Distribución porcentual según niveles de la dimensión competencia metodológica.	55
Figura 4	Distribución porcentual según niveles de la dimensión competencia social.	56
Figura 5	Distribución porcentual según niveles de la dimensión competencia.	57
Figura 6	Distribución porcentual según niveles de la variable gestión de los servicios administrativos.	58
Figura 7	Distribución porcentual según niveles de la dimensión planificación.	59
Figura 8	Distribución porcentual según niveles de la dimensión organización.	60
Figura 9	Distribución porcentual según niveles de la dimensión control.	61
Figura 10	Distribución porcentual según niveles de la dimensión dirección.	62
Figura 11	Niveles comparativos entre los valores de las variables competencias profesionales y gestión de servicios administrativos.	63
Figura 12	Niveles comparativos entre los valores de la dimensión competencia técnica y la variable gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.	64

Figura 13	Niveles comparativos entre los valores de la dimensión competencia metodológica y la variable gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.	65
Figura 14	Niveles comparativos entre los valores de la dimensión competencia social y la variable gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.	66
Figura 15	Niveles comparativos entre los valores de la dimensión competencia participativa y la variable gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.	67

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Las competencias profesionales en el nivel de la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018”, tuvo como problema general la siguiente interrogante: ¿De qué manera las competencias profesionales se relacionan con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018? Y como objetivo principal, identificar de qué manera las competencias profesionales se relacionan con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018.

En el aspecto metodológico el trabajo de investigación es de tipo básico, el diseño es no experimental. La población de estudio correspondió a 52 trabajadores pertenecientes a la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. El instrumento utilizado fue el cuestionario, que contó con alternativas tipo escala de Likert, con el cual se recolectó la información con la que se realizó el análisis estadístico.

El proceso de los datos se realizó según el coeficiente de correlación de Spearman de $r = 0,995^{**}$ el cual demostró que las competencias profesionales si se relacionan favorablemente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; este estudio se centró en determinar si las competencias profesionales se desarrollan de manera adecuada en dicho Ministerio, logrando obtener resultados que demuestran que la mayoría de los trabajadores que desempeñan sus labores aseguran que son regulares y en algunos casos deficientes.

Palabras clave: Competencias profesionales, gestión de servicios administrativos, abastecimiento.

ABSTRACT

The present research work entitled "Professional competences at the level of management of administrative services in the supply office of the Ministry of Justice and Human Rights, Lima 2018", had as a general problem the following question: How do the competencies professionals influence the management of administrative services in the supply office of the Ministry of Justice and Human Rights, Lima 2018? and the main objective was to identify how professional competences influence the management of administrative services in the supply office of the Ministry of Justice and Human Rights, Lima 2018.

In the methodological aspect, the research work is of a basic type, the design is non-experimental cross-sectional. The study population corresponded to 52 workers belonging to the supply office of the Ministry of Justice and Human Rights. The instrument used was the questionnaire, which included Likert scale alternatives, with which the information was collected with which the statistical analysis was performed.

The data processing was carried out according to the Spearman correlation coefficient of $r = 0,995^{**}$ which showed that professional competencies do have a favorable influence on the management of administrative services in the supply office of the Ministry of Justice and Human Rights; this study focused on determining if the professional competences are developed in an adequate manner in said Ministry, obtaining results that show that the majority of the workers who perform their tasks assure that they are regular and in some cases deficient.

Keywords: Professional competencies, management of administrative services, supply office.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

López y Chaparro (2006), expresaron que los rápidos cambios económicos, sociales y políticos que se presentan actualmente a nivel mundial, debido a que la economía está en una continua globalización, y el elevado nivel de competitividad que existe internacionalmente, le dan progresivamente importancia a la calidad del conocimiento y a los avances de la tecnología, lo que causa que las técnicas de análisis, los instrumentos y las técnicas que se encargan de sistematizar el trabajo sean cuestionadas y queden obsoletas. Esto se relaciona directamente en la gestión organizacional, en diferentes aspectos como la producción, los recursos humanos, la aplicación de políticas de empleo, los vínculos que son creados dentro de la organización, etc. (p.263).

Las relaciones laborales recurren a la perspectiva de las competencias profesionales como una herramienta para enfrentar los retos que representa el incremento de la competitividad y el aumento de la necesidad de profesionalización de la gestión administrativa. En este sentido, las competencias profesionales muestran las características que debe tener un trabajador eficiente y que son indispensables en el desarrollo operativo de las empresas. Históricamente, el concepto de competencias profesionales se originó por la necesidad de personal con una formación adecuada para poder adaptarse a los constantes avances de la tecnología, y generalmente a los cambios que se presentan continuamente en las organizaciones (p.264).

Caso (2016), la administración pública mexicana no es muy eficaz actualmente, puesto que todavía no se ha logrado realizar la contabilidad correcta referente al gasto público, aunque se han registrado avances últimamente dentro de este sector, lo que puede traer beneficios en un futuro próximo. El rol de los administradores tiene relevancia, tanto en una organización pública como en una privada. En México se ha incrementado el gasto gubernamental de forma considerable, por lo que también aumentó el requerimiento de técnicos, sin embargo, no se cuenta con la especialización profesional que capacite a los trabajadores que se dedicaran a esta tarea, además, en la carrera de Administración de Negocios no se cuenta con la rama pública; lo que ha sido sobrellevado por personas que, gracias a la experiencia adquirida a través de los años tienen el conocimiento para el manejo de las cifras presupuestales permitiendo con esto manejar el aspecto administrativo, pero se debe tener en cuenta que este tipo de soluciones no se puede considerar como permanente (p.9).

Colina y Reyes (2005), desde hace más de 40 años, la administración pública en Venezuela ha venido presentando ineficacia y vicios, entre las causas de esto se encuentra el hecho de que los trabajadores no cuentan con la preparación adecuada y de que no existe la meritocracia ni el respeto, lo que genera la ineficacia en las competencias que se necesitan y una cultura con incapacidades. Generalmente, los funcionarios públicos carecen de las competencias profesionales adecuadas para realizar las labores que tienen asignadas de manera correcta, además, cuando los administradores son designados no se tienen en consideración las razones de méritos y hay una carencia de continuidad en la carrera de administración (p.119).

Ugarte (2015), a medida que el Estado Peruano se moderniza, se hace necesario que sus organismos y administradores estén capacitados para brindar de manera óptima los servicios a los ciudadanos. La noción de competencia profesional ha venido guiando las iniciativas y los cambios que en estos últimos años han transformado a las empresas; en el Perú no se cuenta con sistemas de competencias profesionales que se encarguen de hacer frente a las modificaciones sociales que suceden en la actualidad, ya que no existen estudios que permitan evaluarlos. (p.52).

Guzmán y Vara (2015), la formación profesional en el Perú no tiene mucha conexión con el mercado laboral, lo que genera una inadecuación de las ocupaciones profesionales, lo que conduce a estos a la desocupación laboral o, lo que es común hoy día, ejercer labores que no tienen nada que ver o están en un nivel inferior a las calificaciones que recibieron durante su formación. En el país se requiere la creación de un currículo que tenga como base un prototipo de competencias y que estén acorde a la demanda laboral, lo que está justificado por el porcentaje de desempleo y desfase competitivo. Al observar el ámbito laboral-educativo en Perú se podrá notar que en las últimas dos décadas el número de universidades se ha duplicado, lo que ocasiona un aumento de la oferta laboral y del esparcimiento en varias direcciones de los criterios formativos. Creando profesionales con una formación dispar, ajena a la realidad de los requerimientos del mercado laboral (p.341).

Las organizaciones siempre están lidiando con problemas internos que limitan su productividad, y pueden llegar a perder de vista las situaciones que no permiten el avance, manteniendo un estado de ineficiencia. La oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018, presenta inconvenientes en el área de

abastecimiento debido a que el personal que labora en un 90% es por prestación de servicio; en cada cambio de gestión o cambio de jefatura, se cambia todo el personal del área, el nuevo personal se tiene que familiarizar con los procedimientos administrativos y revisar en qué condiciones dejó la documentación el personal saliente, todo esto atrasa la gestión de servicios administrativos perjudicando la ejecución presupuestal del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Se ha observado que el nuevo personal que ingresa en cada nueva gestión no cuenta con el nivel de competencias profesionales adecuado, limitando el nivel de desarrollo de la gestión administrativa.

Por ende, al verse limitada la gestión de servicios administrativos, se generan conflictos; se emplean métodos determinados para hacer frente a diversas circunstancias dentro de la entidad, debido a la experiencia y nociones de los trabajadores, pero no cuentan con un nivel de competencias profesionales óptimo que permita cumplir con los objetivos de manera eficiente. Se presentan problemas de logística y se observa una falta de cooperación entre las distintas áreas, hecho que exige a los responsables implementar métodos de mejoramiento continuo y una formación constante que permita mantener actualizados los conocimientos especializados, para hacer frente a la inoperancia del abastecimiento y a las limitaciones que esto conlleva, con el objetivo de brindar un servicio efectivo.

1.2 Trabajos previos

A nivel internacional

Pérez y Suarez (2013), en su tesis de magister titulada: “Modelo de gestión administrativo – financiero de los INFOCENTROS en la Sierra Centro – Norte del Ecuador, caso infocentros en las parroquias de San José de Chaltura de la provincia de Imbabura, y en la parroquia San Isidro de Patulú de la provincia de Chimborazo”, en la Escuela Politécnica Nacional (Ecuador). Tuvo como objetivo general la formulación de un modelo financiero que haga posible que los INFOCENTROS sean sustentables económicamente. El tipo de investigación es primaria y secundaria. Su población de estudio estuvo conformada por los habitantes que hacen uso de los INFOCENTROS, la muestra fue de 663 personas para la parroquia San Isidro de Patulú y 504 para la parroquia de San José de Chaltura. El instrumento que se utilizó fue la encuesta, que permitió obtener la información necesaria para determinar las necesidades de los INFOCENTROS.

En ese sentido, Pérez y Suarez cita a De Oliveira Da Silva (2002), quien expresó que la administración se define del modo siguiente:

La administración nació con el propósito de organizar a las personas para asegurar su subsistencia, ya que el hombre no puede generar por sí solo todo lo necesario para la satisfacción de sus necesidades, por lo que las imposiciones del ambiente hicieron que la organización fuera necesaria para el normal funcionamiento de la sociedad. De esta forma, la cooperación paso a ser el centro de toda organización humana. (p. 24).

Los resultados encontrados demostraron que la gestión administrativa alcanzó el 54% en el nivel intermedio y 23% en el nivel bajo, demostrando deficiencias y limitantes en la gestión administrativa. Concluyendo que logró cumplir el objetivo planteado de realizar un modelo de Gestión Administrativo – Financiero para la sustentabilidad de los INFOCENTROS y que entre los primeros inconvenientes de los INFOCENTROS está el hecho de que no se tienen estudios implementados sobre cómo administrarlos, por lo que es necesario determinar de qué manera los INFOCENTROS pueden llegar a ser sustentables económicamente.

En la tesis queda evidenciada la importancia de la gestión administrativa en el correcto funcionamiento de una organización, donde es un factor importante que determina el nivel de producción y productividad, demostrando que resulta eficiente la aplicación de un modelo de Gestión Administrativo – Financiero con el propósito de asegurar la sostenibilidad de la empresa.

Estupiñan (2015), en su tesis de maestría titulada: “Evaluación de la Gestión administrativa de la distribuidora de agua FONTBELLA en el cantón Atacames”, en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (Ecuador). Tuvo como objetivo general hacer una evaluación de la gestión administrativa de la distribuidora para el mejoramiento de los procesos administrativos de la organización. El tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental. La población de estudio estuvo constituida por 16 personas que laboran en la empresa. Los instrumentos utilizados fueron las fichas de observación, cuestionarios y fichas nemotécnicas. En ese sentido Estupiñan cita a Galván (2009), quien indicó que los procesos administrativos se define del modo siguiente:

Son lo que resulta de integrar varias etapas sucesivamente, por medio de las que la administración es efectuada y al interrelacionarse crean un

proceso que permite determinar si se están cumpliendo correctamente las metas de la organización, estos procesos se fundamentan en la planificación, en la organización, en la dirección y en el control, elementos que son esenciales en la administración de cualquier empresa. (p. 7).

Los resultados que fueron obtenidos como parte del proceso estadístico se resumieron en un bajo nivel de la gestión administrativa, alcanzando un nivel malo en un 62%. Las conclusiones del estudio muestran que la empresa presenta inconvenientes administrativos que se originan mayormente por la falta de un modelo de gestión administrativa que permita que la empresa pueda tener un adecuado nivel de eficacia gracias al óptimo manejo de los procesos y su buen funcionamiento, donde es esencial la integración del personal.

El aporte del investigador radica en que demuestra la importancia que significa contar con un modelo de gestión administrativa para tener un control óptimo en los procesos que se llevan a cabo en la organización, así como la importancia de mantener a los trabajadores integrados por medio del trabajo en equipo encaminado a la consecución de los objetivos empresariales, lo que se traduce en un mayor nivel de producción y productividad de la organización.

Mendoza (2013), en su tesis doctoral titulada: “Adquisición y desarrollo de competencias profesionales en el Prácticum de los grados de Magisterio: estudio empírico desde la perspectiva de los estudiantes”, en la Universidad Complutense de Madrid (España). El objetivo fue crear una herramienta que haga posible la medición de la percepción de los estudiantes de los Grados de Maestro en Educación Infantil y Maestro en Educación Primaria en lo referente al aporte del *Prácticum* en la obtención y puesta en práctica de las competencias profesionales requeridas para enseñar. El tipo de investigación fue no experimental cuantitativa, con un diseño transaccional descriptivo. La muestra estuvo conformada por 426 participantes. El instrumento fue la encuesta. En ese sentido Mendoza cita a García & Morillas (2011), quienes expresaron que el término competencias se define del modo siguiente:

El significado de competencia tiene una perspectiva integradora, ya que no solo se toma en cuenta el nivel de conocimiento, de capacidades o alguna determinada actitud de manera individual, sino que se combinan de manera dinámica para generar una concepción teórica integral, donde dicha

combinación implica un proceso mental complejo en el que la persona es capaz de emplear sus capacidades, así como su formación y sus vivencias para conseguir un desempeño eficaz en sus actividades. (p. 27).

Los resultados reflejan que la contribución del Prácticum en la movilización de las competencias profesionales propias de este período es un tanto baja, representada con un 42% de eficacia. Las conclusiones del estudio muestran que, si hay una organización adecuada del Prácticum, ésta puede influir positivamente en la realización de las tareas de sus agentes. Por otro lado, se observa un nivel de contribución bajo en la estimulación de las competencias profesionales, por lo que se deben considerar más alternativas para promover la actuación exitosa en los diferentes ámbitos de la labor de docente.

El aporte del investigador se encuentra en el hecho de que queda demostrado que las competencias profesionales pueden ser adquiridas en mayor o menor grado, dependiendo de la calidad de diversos factores entre los cuales se encuentra la orientación recibida por el Tutor de la facultad y la orientación recibida por el mentor de prácticas, donde las alternativas para promover las competencias profesionales deben cumplir con la estimulación adecuada de las mismas.

Herrero (2013), en su tesis de doctorado titulada: “Adquisición de competencias profesionales a través de estrategias metodológicas basadas en tecnologías de la información y comunicación en el marco del espacio europeo de educación superior”, en la Universidad de Córdoba (España). Tuvo como objetivo estimar la necesidad de implementar un modelo novedoso de enseñanza, fundamentado en la creación de sabiduría, empleando las TIC (Tecnologías de información y comunicación) como método para lograr adquirir las competencias profesionales del alumnado de la especialidad de Educación Primaria Nuestra Señora del Carmen en el marco del EEES (Espacio europeo de educación superior), e identificar cuáles son las herramientas que ayudan a adquirir las competencias profesionales. El tipo de investigación tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo descriptivo y correlacional. El instrumento que se utilizó fue la encuesta. En ese sentido Herrero cita a Perrenoud (1998, 2001 y 2008), quien señaló:

Que las competencias profesionales se definen del modo siguiente: Se fundamentan en el hecho de proceder de manera eficaz en una determinada situación, lo que tiene su base en el nivel de conocimiento de la persona,

aunque las competencias profesionales no se reducen solo a los conocimientos, ya que para poder enfrentar las diversas situaciones que se presentan en el transcurso de la vida, deben ser combinados diferentes recursos cognitivos por la sinergia. Todo esto implica actuar de forma eficaz, consciente, creativa y rápida, aplicando el conjunto completo de conocimientos, saberes, experiencias, etc. (p. 68).

Los resultados reflejan que la contribución de las estrategias metodológicas basadas en tecnologías de la información y comunicación en el marco del espacio europeo de educación superior está en un nivel medio, llegando a contribuir en un 47% en la adquisición de competencias profesionales. Las conclusiones del estudio muestran que los estudiantes pueden adquirir competencias genéricas de tipo sistémico, porque estas tienen como requisito básico la posesión de competencias instrumentales e interpersonales, y que el profesorado cuenta con la voluntad de hacer modificaciones en sus metodologías tradicionales para incluir métodos innovadores basados en TIC.

El aporte del investigador reside en el hecho de que las competencias profesionales pueden ser adquiridas aplicando una gran diversidad de métodos, los cuales siempre estarán en un constante cambio, ya que la evolución de las tecnologías y de la humanidad en general es constante, por lo que también deben serlo los métodos para enseñar y adquirir competencias profesionales, necesarias en un mundo en constante desarrollo.

Gómez (2014), en su tesis de doctorado titulada: “Modelo de competencias profesionales para directivos escolares: desarrollo y aplicación al ámbito de la educación particular subvencionada, Chile”, en la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Agrónomos (España). Tuvo como objetivo general hacer el diseño de un modelo de competencias profesionales para la directiva escolar en el contexto de la educación pública chilena. El tipo de investigación tiene un enfoque cualitativo, siendo una investigación teórica y de ciencia aplicada. En ese sentido OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos) (2007), manifestó que el concepto de competencias profesionales se define del modo siguiente:

Las competencias profesionales trascienden el hecho de simplemente poseer conocimientos y destrezas, ya que también involucran las competencias cognitivas, que son las que implican la utilización de alguna teoría, concepto o conocimiento tácito informal, el cual se obtuvo por

medio de la experiencia, también está incluida la destreza para trabajar en determinados sectores, la capacidad para tener reacciones adecuadas y el nivel de interiorización de ética y profesionalismo. (p. 36).

Los resultados de la investigación muestran que la aplicación de un modelo de competencias profesionales permite incrementar el nivel educativo hasta en un 65%. Las conclusiones del estudio muestran que el modelo que se propuso está apto para ser considerado un instrumento estratégico para planificar e interferir en la gestión de proyectos educativos, lo que promueve que los grupos directivos puedan realizar un contraste de su realidad con los estándares de la propuesta, para de esta manera empezar a realizar la articulación de las capacidades, en materia de competencias, del recurso humano con las prácticas específicas que permiten alcanzar los objetivos organizacionales, favoreciendo el aprendizaje y la educación.

El aporte del investigador consiste en que un modelo de competencias profesionales puede ser aplicado para optimizar el proceso de planificación en la gestión de los proyectos educativos, lo que permite trascender en materia educativa en la formación de capital humano y social, lo que puede influir en la construcción de un mayor nivel de equidad en la sociedad, donde es promovido el acceso a la educación de calidad.

A nivel nacional

Álvarez (2017), en su tesis de Magister titulada: “Competencias gerenciales y la gestión administrativa en instituciones educativas de la UGEL 04 Lima, 2016”, en la Universidad Cesar Vallejo (Perú). Tuvo como objetivo general identificar el vínculo que existe entre las competencias generales y la gestión administrativa dentro de las instituciones educativas de la UGEL (Unidad de Gestión Educativa Local) 04 red 27 del distrito de Comas. El tipo de investigación fue descriptivo-correlacional básico con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, transversal y correlacional, se aplicó el método hipotético deductivo y el método analítico. La muestra estuvo conformada por 112 docentes. Los instrumentos de recolección de datos fueron dos encuestas. En ese sentido Álvarez cita a Chiavenato (1994), quien indicó que la gestión administrativa se define del modo siguiente:

Consiste en conducir racionalmente los procesos de la organización, donde se planean, organizan y dirigen dichos procesos. Es por esto que la gestión administrativa es necesaria para cualquier tipo de organización, y de esta

va a depender que una organización sea exitosa o no. La gestión administrativa trabaja conjuntamente con la ciencia y con la técnica, y al combinarse favorecen el hecho de encontrar soluciones para situaciones problemáticas. (p. 25).

Los resultados de la investigación demuestran que la variable Competencias Gerenciales está relacionada con la variable Gestión Administrativa, según la correlación de Pearson 0,657 y $p= 0,000$. Las conclusiones del estudio muestran que existe una correlación directa y significativa entre las competencias generales y la gestión administrativa, de manera que, a un mejor nivel de competencias generales, mejor nivel de gestión administrativa.

El aporte del investigador reside en que se demuestra la importancia de la gestión administrativa en los procesos de cualquier organización, siendo un factor determinante del éxito de la misma. La calidad de la gestión administrativa va a depender de las competencias gerenciales con las que cuenta el director de la organización, las cuales influirán en la eficiencia de la gestión del proyecto institucional.

Rojas (2017), en su tesis de maestría titulada: “Competencias profesionales y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central instituto nacional penitenciario 2016”, en la Universidad Cesar Vallejo (Perú). Tuvo como objetivo general identificar el vínculo que existe entre las competencias profesionales y el desempeño laboral del personal administrativo de la sede central del INPE (Instituto Nacional Penitenciario) 2016. El tipo de investigación fue descriptivo con diseño no experimental, transversal y correlacional, se aplicó el método hipotético deductivo. La muestra estuvo compuesta por 15 trabajadores de la sede central Instituto Nacional Penitenciario 2016. El instrumento de recolección de datos fue la encuesta. En ese sentido Rojas cita a Fernández (2017), quien expresó que las competencias profesionales se definen del modo siguiente:

Dentro del concepto de competencias profesionales se incluye la aptitud, las capacidades, los talentos, entre otras características que van a determinar la realización adecuada de una labor en específico, las competencias profesionales también se entienden como la capacidad que tiene un individuo para adquirir determinados talentos y perfeccionarlos metodológicamente para poder alcanzar el éxito profesional. (p. 18).

Los resultados de la investigación demostraron que existe relación positiva ($\rho=0,712^{**}$) y significativa ($p=0,001$) entre las competencias profesionales y el desempeño laboral. Las conclusiones del estudio muestran que existe una relación significativa entre las competencias profesionales y el desempeño laboral del personal administrativo que participó en el estudio por lo que es importante que el personal de la empresa se encuentre en una capacitación constante para la mejora de sus competencias profesionales.

El aporte del investigador se encuentra en el hecho de que queda demostrado que las competencias profesionales se relacionan significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores, lo que tiene implicaciones directas en el nivel de la producción y en la productividad de la organización, por lo que las empresas se encuentran cada vez más inmersas en la búsqueda de personal que cuente con las competencias profesionales adecuadas para ejercer puestos específicos dentro de la organización, y la capacitación constante del personal juega un papel fundamental para hacer frente a los problemas que se puedan presentar en la empresa y parta el éxito de la misma.

Tipián (2017), en su tesis de maestría titulada: “Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus”, en la Universidad Cesar Vallejo (Perú). Tuvo como objetivo determinar el vínculo existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio a los usuarios de la Dirección general de Protección del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el 2016. El tipo de investigación fue básica de nivel correlacional, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal. La población estuvo compuesta por 134 individuos y la muestra estuvo conformada por 100 personas. El instrumento aplicado para la recolección de datos fue la encuesta. En ese sentido Tipián cita a Chiavenato (2014), quien señaló que la gestión administrativa se define del modo siguiente:

La gestión administrativa tiene sus orígenes en la antigüedad, cuando las personas implementaron principios básicos para la resolución de diversos inconvenientes que se relacionaban con la organización del trabajo, de los pueblos o los habitantes, donde se involucran los procesos por los que se guía cualquier organización, por ejemplo, en el antiguo Egipto, la gestión administrativa tenía una gran importancia en la organización de la burocracia pública. (p. 20).

Los resultados de la investigación demostraron que la gestión administrativa se relaciona de forma significativa (0,000) y positiva (0,500) con la calidad del ser servicio ofrecido a los usuarios de la DGPDP (Dirección general de Protección del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos) del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el 2016. Las conclusiones del estudio demuestran que la gestión administrativa está relacionada considerablemente con la calidad del servicio, relación que resulta positiva para los usuarios.

El aporte del investigador consiste en que queda demostrado que la calidad de la gestión administrativa va a determinar la calidad del servicio que puede ofrecer una determinada organización a sus usuarios, ya que de la gestión administrativa va a depender de la correcta organización, planeación, dirección y control de los procesos que son llevados a cabo dentro de cualquier oficina, por lo que resulta de gran importancia su correcta implementación.

Torres (2017), en su tesis de maestría titulada: “Los procesos del planeamiento estratégico y su incidencia en la gestión administrativa en los gobiernos locales de la provincia de Huánuco periodo 2015”, en la Universidad de Huánuco (Perú). Tuvo como objetivo analizar el proceso de planeamiento estratégico y la forma en la que incide en la gestión administrativa. El tipo de investigación fue no experimental, descriptiva – transversal. La población estuvo conformada por 45 funcionarios que laboran en las 12 municipalidades distritales de la provincia de Huánuco, en este caso no se determinó ninguna muestra. El instrumento aplicado para recolectar los datos fue un cuestionario conformado por 23 preguntas. En ese sentido Torres cita a Anzola (2002), quien manifestó que la gestión administrativa se define del modo siguiente:

La gestión administrativa se basa en los procesos que son emprendidos con el propósito de realizar la coordinación de los esfuerzos grupales, dicho de otra forma, es la forma en la que se pretenden conseguir los objetivos organizacionales involucrando de manera coordinada a todas las personas y cosas por medio de la implementación de procesos fundamentales como lo son la planeación, la dirección y el control dentro de una determinada organización. (p. 27).

Los resultados que fueron obtenidos como parte del proceso estadístico fueron resumidos en un bajo nivel de la gestión administrativa, alcanzando un nivel malo en un

43%. Las conclusiones que se logró obtener fueron que, en lo referente a la gestión administrativa, los planes operativos son elaborados deficientemente, ya que estos no son alineados con los planes estratégicos de las organizaciones, del mismo modo, el control estratégico también presenta fallas, lo que puede deberse a una falta de orden en la administración.

El aporte del investigador queda demostrado en la relación de la gestión administrativa con los procesos de planeamiento estratégico, donde esta juega un papel fundamental en el éxito que se puede tener en la consecución de los objetivos que son planteados, y permite la integración de los procedimientos que son necesarios para el desenvolvimiento de cualquier organización.

Barrionuevo (2015), en su tesis de Magister titulada: “Gestión administrativa y desempeño docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Manuel Núñez Butrón de Juliaca. 2014”, en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velázquez (Perú). Tuvo como objetivo identificar el vínculo que existe entre la gestión administrativa y el desempeño docente en el Instituto de Educación Superior Público Manuel Núñez Butrón de Juliaca. 2014. El tipo de investigación fue básica, correlacional, de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 120 docentes de educación superior y como muestra se tomó toda la población. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario de escala de tipo ordinal para medir la calidad de la gestión. En ese sentido Barrionuevo cita a Yupanqui (2006), quien expresó que la gestión administrativa se define del modo siguiente:

La gestión administrativa consiste en un grupo de actividades en las que son conducidas las funciones administrativas que se encargan de apoyar a la gestión pedagógica. Dentro de la gestión administrativa se incluyen aspectos como la fijación de normas que orientan la gestión de cada función de una determinada institución educativa y el establecimiento de los criterios que conforman el reglamento de la gestión de las funciones administrativas. (p. 26).

Los resultados de la investigación son que al 95% de confianza existe asociación directa entre las dos variables de estudio, con una significancia menor a 0.05. Las conclusiones del estudio muestran que la responsabilidad de los docentes en lo referente al trabajo que es realizado no es eficiente, lo que incide de manera negativa la capacidad

para aprender por parte de los estudiantes. Las deficiencias que se presentan en la gestión administrativa afecta de manera negativa al desempeño de los docentes.

El aporte del investigador a la presente reside en el hecho de que queda demostrado que la gestión administrativa se relaciona considerablemente en el desempeño de los trabajadores, donde están involucrados aspectos como las capacitaciones, las actualizaciones y el perfeccionamiento de los mismos, así como las relaciones interpersonales que tienen lugar dentro de la organización.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Competencias profesionales

Quiroz (2007), indicó que el concepto de las competencias profesionales tiene gran variedad de definiciones, se emplea como un sinónimo de aptitudes y capacidades, así como de competitividad, talentos y habilidades. A partir de un enfoque laboral, las competencias pueden definirse como la capacidad productiva que posee el ser humano y permiten medir el desempeño en determinados contextos laborales. A pesar de ser importantes, las habilidades, las actitudes y el conocimiento, no bastan por si solas, ya que el contexto representa un eje central para que las personas puedan desempeñarse de manera efectiva, lo cual es entendido como la aplicación de actividades específicas para obtener un resultado concreto, dentro de contextos de organizaciones que tienen su propia política, métodos y requerimientos (p. 95).

Gómez (2015), expresó que, desde una perspectiva educacional, el concepto de competencias profesionales representa una complejidad de actividades y características que hacen posible que sucedan determinadas acciones intencionalmente de forma simultánea. Tiene sus fundamentos en el ámbito en el que ocurren los hechos y también involucra el hecho de poder transmitir e implementar el conocimiento y las capacidades en un ambiente nuevo y en diversas circunstancias con ética. Las competencias profesionales representan un sistema complejo, que incluye la creencia, la cultura y las acciones que se generan desde un control sistematizado en un ámbito determinado de capacidades fundamentales, una actitud generalizada y estilos de conocimiento que convergen; lo que significa tener las capacidades para llevar a cabo una labor profesional, que requiere la puesta en acción, armónicamente, de una determinada destreza, conocimiento y actitud que pueden servir como guía para tomar una decisión (p. 47).

Pinilla (2012), indicó que debido a los cambios constantes de la ciencia, la educación debe enfocarse en los estudiantes como sujetos activos que deciden qué quieren aprender, de qué manera y en qué lugares, dependiendo de cuales sean sus intereses y sus capacidades; se tienen que preparar para hacer frente de forma creativa a los inconvenientes, para establecer un nivel de comunicación eficaz, para crear y conservar relaciones interpersonales, así como para el trabajo en equipo y para convertirse en individuos adecuados y oportunos en la sociedad y en profesionales que contribuyan al mejoramiento cultural. En la actualidad, se hace necesario el hecho de que la educación en las universidades sea diferente a los métodos de enseñanza clásicos, que se enfocan en generar estudiantes que repiten y memorizan las informaciones provistas por los maestros (p. 853).

Pinilla (2012), también mencionó que se requiere la modificación de las interacciones que se dan entre los docentes y los discentes, enfocada hacia una enseñanza profunda, que resulte significativa para los estudiantes autónomos, bajo la guía de profesores puedan desarrollar las competencias profesionales deseadas para su desenvolvimiento en el entorno laboral. La pedagogía de las competencias profesionales debe terminar con la sencilla transferencia de información, para generar la obtención de nuevos conocimientos por medio de la práctica en contextos determinados. La pedagogía instructiva de estudiantes consumistas debe pasar a un segundo plano para disminuir la cantidad de contenidos y darle importancia y tiempo a la reflexión y a la experimentación continua (p. 853).

Tipos de competencias

Charria, Sarsosa, Uribe, López y Arenas, (2011), señalaron que existen cinco modelos de competencias, en primer lugar está la motivación, la cual se entiende como el interés constante hacia determinados aspectos que tienen los individuos, los cuales guían y condicionan los comportamientos hacia ciertas metas, alejándolos de otras; luego se encuentran las características fisiológicas y las respuestas que se dan ante una determinada situación; la tercera es la noción de uno mismo que se relaciona con la actitud, los valores y la autoimagen de la persona; la cuarta es el nivel de conocimientos que poseen las personas sobre determinados temas y áreas, y por último se encuentra la capacidad de ejecutar ciertas tareas físicas o mentales (p. 140).

Competencias técnicas

De las Salas y Martínez, (2011), indicaron que las competencias técnicas son aquellos conocimientos y destrezas necesarias para desarrollar actividades; estas son prácticas y a menudo se relacionan con tareas mecánicas, matemáticas, científicas o de tecnología de la información. Algunos ejemplos incluyen el conocimiento de lenguajes de programación, equipos mecánicos o herramientas. Si bien las competencias técnicas suelen ser más importantes para los trabajos relacionados con la tecnología de la información y otros campos de las ciencias, otras industrias también quieren empleados con al menos algunas competencias técnicas. Muchas competencias técnicas requieren entrenamiento y experiencia para dominarlas, y generalmente son un tipo de habilidad dura. Las habilidades duras son aquellas que se pueden enseñar en un aula y se pueden definir, evaluar y medir, a diferencia de las habilidades blandas, que son atributos personales que ayudan a tener éxito en el trabajo (p. 417).

Competencias transversales

Viquez, Valenzuela y Compeán (2015), expresaron que, son un conjunto de competencias relacionadas con actitudes y valores (saber cómo ser) y procedimientos (saber cómo). Pueden ser transferidos de un campo profesional específico a otro. Estos incluyen la aplicación correcta del conocimiento adquirido y ser capaz de solucionar las eventualidades en ámbitos por conocer o poco conocidos, vinculados a su carrera profesional, así como poder fusionar el conocimiento y lidiar con la complejidad de hacer opiniones sobre la base de información al no estar completa o tener un límite, agrega pensamientos sobre las responsabilidades sociales y éticas relacionadas con la puesta en práctica de su conocimiento y opinión, también implica comunicar de manera correcta (conocimientos y las últimas razones que las apoyan) a audiencias especializadas y no especializadas de manera clara y sin ambigüedades, y tener la destreza de aprender que permita continuar con los estudios de una manera que será en gran parte autodirigida y autónoma (p. 337).

Competencias profesionales

Competencia técnica

Gómez (2015), indicó que, son aquellas se encuentran relacionadas a la experiencia en las tareas y contenido de un determinado tipo de trabajo, se vincula con las destrezas y rapidez con que se realiza una actividad (p. 51).

Competencia metodológica

Gómez (2015), expresó que son las que poseen destrezas en el procedimiento de las tareas, y son los que encuentran soluciones prácticas a cualquier problema que se presente en el desempeño de las tareas, asimismo, se vincula con la transferencia de las experiencias en otro tipo de trabajos y aplicados en una tarea específica (p. 51).

Competencia social

Gómez (2015), señaló que es el que colabora y coopera con otros compañeros de trabajo, destacando la comunicación, solidaridad y trabajo en equipo (p. 51).

Competencia participativa

Gómez (2015), afirmó que es el que participa en la empresa, o puesto laboral, colaborando, organizando y disponiendo para alcanzar las tareas y objetivos laborales (p. 51).

Teoría de la construcción de un modelo de competencias profesionales

Aguilar (2017), señaló que muchos profesionales de Recursos Humanos están empleando un modelo de competencias profesionales para fortalecer casi todas las facetas de la gestión del talento, como la contratación y la gestión del rendimiento, la formación y el desarrollo, la planificación de la sucesión y más. Un modelo de competencias profesionales es una descripción del trabajo integral basada en el comportamiento de los empleados actuales y los empleados potenciales, los gerentes lo pueden usar para medir y administrar el desempeño y establecer planes de desarrollo. A menudo, también hay un perfil de competencia de representación visual que lo acompaña. Crear un marco de competencias es crítico tanto para el éxito del empleado como del sistema (p. 136).

Una organización no puede producir y desarrollar un desempeño superior sin identificar primero qué es un desempeño superior. Para hacer esto, las organizaciones desarrollan preguntas de entrevista referentes al comportamiento, entrevistan a los mejores y los peores actores, revisan los datos de la entrevista (rastreado y codificando la frecuencia con la que se repitieron las palabras clave y las descripciones, seleccionando

los aspectos que demostraron el mejor desempeño). Uno de los escollos más comunes con los que tropiezan las organizaciones es que, al crear un modelo de competencias profesionales, se centran demasiado en las descripciones de los puestos de trabajo, en lugar de en los comportamientos de los empleados. Los expertos dicen que los pasos necesarios para crear un modelo de competencia incluyen: (a) Recopilación de información sobre roles de trabajo; (b) Entrevistar a expertos en la materia para descubrir las competencias críticas actuales y cómo imaginan que sus roles cambiarán en el futuro; (c) Identificación de comportamientos de alto rendimiento; y (d) Crear, revisar (o examinar) y entregar el modelo de competencia (p. 136).

También manifestó que, una vez creado el modelo de competencias profesionales, el paso final consiste en comunicar cómo la organización planea usar el modelo para respaldar iniciativas como el reclutamiento, la gestión del desempeño, el desarrollo profesional, la planificación de la sucesión, así como otros procesos (Aguilar, 2017, p. 136).

Teoría del desarrollo de competencias profesionales

Paredes & Inciarte (2013), indicaron, que el proceso de desarrollo de competencias profesionales es una serie permanente de hacer y reflexionar. Como las competencias profesionales se aplican tanto a las carreras como a los empleos, el desarrollo de éstas a lo largo de toda la vida está vinculado al desarrollo personal como concepto de gestión. Y requiere un entorno especial, donde las reglas son necesarias para introducir a los novatos, pero las personas en un nivel más avanzado de competencia romperán las reglas sistemáticamente si la situación lo requiere. Este entorno se describe de manera sinónima utilizando términos como organización de aprendizaje, creación de conocimiento, auto-organización y empoderamiento (p. 128).

Dentro de una organización específica o comunidad profesional, la competencia profesional es frecuentemente valorada. Por lo general, son las mismas competencias que deben demostrarse en una entrevista de trabajo. Pero hoy hay otra forma de verlo: que hay áreas generales de las competencias requeridas para retener un puesto o ganar una promoción. Para todas las organizaciones y comunidades hay un conjunto de tareas primarias en las que las personas competentes deben contribuir todo el tiempo. Las personas evaluadas deben poder identificarse con el propósito de la organización o comunidad y actuar de acuerdo con los valores de la organización o comunidad, deben

mostrar la capacidad de crear y fomentar conexiones con las partes interesadas de las tareas principales; las personas evaluadas deben poder crear y buscar situaciones que permitan experimentar con el conjunto de soluciones que permitan completar las tareas principales y reflexionar sobre la experiencia, y deben poder actuar de nuevas maneras cuando se promueva el propósito de la organización (p. 128).

Teoría de la gestión basada en competencias

Gonzales (2000), indicó que la teoría de la gestión basada en competencias apoya la integración de la planificación de recursos humanos con la planificación empresarial al permitir que las organizaciones evalúen las capacidades actuales de recursos humanos enfocándose en función de sus competencias frente a la capacidad necesaria para lograr la visión, la misión y los objetivos comerciales de la empresa. Las estrategias, los planes y los programas dirigidos a los recursos humanos para abordar las brechas se diseñan, desarrollan e implementan para cerrar las brechas. La planificación de recursos humanos basada en competencias sirve como enlace entre la gestión de recursos humanos y el plan estratégico general de una organización. Las competencias se definen como habilidades observables, conocimientos, motivaciones o rasgos definidos en términos de los comportamientos necesarios para el desempeño exitoso en el trabajo (p.36).

Gestión de servicios administrativos

López, Arias y Rave (2006), expresaron que los encargados de gestionar un servicio administrativo, tienen que planificar, dirigir y coordinar los servicios de apoyo de una organización. La responsabilidad va a cambiar dependiendo del tipo de empresa, se puede hacer la inclusión de mantener registros, distribuir correo y planificar y mantener instalaciones. En una organización pequeña, es más fácil poder dirigir los servicios de soporte; mientras que empresas de mayor tamaño se deben aplicar varias coordinaciones gerenciales administrativas, cada una enfocada en un área diferente. Un gerente de servicio administrativo planifica, coordina y dirige una extensa variedad de servicios y esto permite a una organización tener una operatividad eficaz. Las empresas pueden llegar a tener más de un gerente que se encargue de supervisar el desarrollo de una actividad que va a satisfacer la necesidad de un determinado departamento. La labor de un gerente de servicio administrativo puede marcar la diferencia en el proceso de producción y en la satisfacción de los trabajadores (p. 147).

López, Arias y Rave (2006), mencionaron que, un gerente de servicios administrativos que es responsable del manejo adecuado de fondos para proporcionar a sus empleados un espacio físico adecuado, que cumpla con los requisitos para que estos se sientan cómodos. Un gerente de servicio también se encarga de que las organizaciones cumplan con cualquier contrato adquirido y que se encuentren al día con los entes gubernamentales que le competen; estos también examinan parámetros referentes al consumo de energías, uso de tecnologías y los equipos de una oficina. También se encargan de la planificación de mantenimientos de equipos, así como también de sustituir los que ya no están en funcionamiento. Reemplazar a tiempo un equipo ayuda en el ahorro de dinero, debido a que eventualmente actualizar y mantener el equipo se vuelve un alto costo que el costo de comprar un equipo nuevo (p. 147).

Gestión administrativa

Márquez (2002), expresó que es el proceso de crear sistemas de información y supervisar su flujo desde y hacia otros dentro de una organización. La mayoría de las funciones de trabajo dentro de una empresa implican la realización de alguna forma de gestión administrativa con el propósito de almacenar y transmitir información a las personas dentro de la misma. La gestión administrativa consiste en gestionar la información a través de las personas, la información es fundamental para todos los procesos de gestión y las personas son los recursos que hacen el mejor uso de esa información para agregar valor. La mayoría de los trabajadores y todos los gerentes tienen algún elemento de gestión administrativa en sus trabajos. La gestión de la información, ya sea en papel o computarizada, es fundamental para el funcionamiento efectivo de cualquier organización en un mercado global competitivo (p. 327).

Por lo que Márquez (2002), explicó que muchos procesos administrativos son repetitivos y requieren ser revisados regularmente. Un buen gerente administrativo puede agregar valor a la compañía al desafiar la eficiencia y la confiabilidad de los procedimientos que se han estado ejecutando durante un período de tiempo, mientras se esfuerza por buscar mejoras continuas e identificar y eliminar prácticas obsoletas. Con la velocidad de cambio en el mercado actual, el gerente tiene que valorar a las personas que se espera que operen sistemas a menudo complejos. La gestión administrativa debe ser clara y concisa para que sea valiosa para la organización, las compañías han implementado muchos controles de calidad en los últimos años y si los controles no

funcionan, entonces depende de la compañía revisar por qué se implementó el procedimiento en primer lugar. En la búsqueda de la eficiencia, si la implementación de un nuevo procedimiento impide que algún miembro del personal realmente realice su trabajo, impide la producción o dificulta la producción del servicio, es obvio que repensar toda la estrategia es parte del proceso administrativo (p. 327).

Si bien es muy factible aceptar que a medida que más personas tienen acceso a las computadoras, disminuye la necesidad de emplear el apoyo administrativo y de secretaría, el rol del personal administrativo se vuelve aún más importante. Son cruciales para el buen funcionamiento de cualquier oficina. Las computadoras nunca reemplazarán a una persona comprometida y bien entrenada que tenga empatía por el personal que conforma el alma de una organización. Cuanto más comprometido y feliz esté el personal, más productiva será la empresa. Todas las empresas y organizaciones son tan buenas como las personas que emplean, por lo que la selección y contratación del gerente administrativo adecuado, que puede hacer el mejor uso de las herramientas a su disposición, es realmente un activo valioso, ya que siempre habrá la necesidad de una buena administración en cualquier organización. Por lo tanto, es necesario que todos los gerentes administrativos reciban la capacitación esencial necesaria para poder aprovechar al máximo sus propias habilidades técnicas y las de su personal en todo su potencial (Márquez, 2002, p. 328).

Gestión de servicios administrativos

Planificación

Márquez (2002), mencionó que, la planificación es el proceso de pensar en las actividades necesarias para lograr un objetivo deseado. Implica la creación y el mantenimiento de un plan, como aspectos psicológicos que requieren habilidades conceptuales. Incluso hay un par de pruebas para medir la capacidad de una persona para planificar bien. Como tal, la planificación es una propiedad fundamental del comportamiento inteligente. Un significado adicional importante, está en el contexto legal de los desarrollos de edificios permitidos. Además, la planificación tiene un proceso específico y es necesaria para múltiples ocupaciones (especialmente en campos como administración, negocios, etc.). En cada campo hay diferentes tipos de planes que ayudan a las compañías a lograr eficiencia y efectividad. Cuando no se cuenta con una planificación, se dejan las actividades a la deriva, ocasionando que se presenten inconvenientes, al mismo tiempo que se dificulta su resolución. Al tener fijada una meta y el plan para alcanzarla, se hace

posible guiar el trabajo conjunto, evitando que se pierdan los esfuerzos y el capital (p.330).

Por lo tanto, un aspecto importante, aunque a menudo ignorado de la planificación, es la relación que mantiene con el pronóstico. El pronóstico se puede describir como un pronóstico del futuro, mientras que la planificación predice el futuro para múltiples escenarios. La planificación combina la previsión con la preparación, con respecto a los escenarios y cómo reaccionar ante ellos. La planificación es una de las técnicas de gestión de proyectos y gestión del tiempo más importantes, implica preparar una secuencia de pasos de acción para lograr un objetivo específico. Si una persona lo hace con eficacia, puede reducir mucho el tiempo y el esfuerzo necesarios para alcanzar la meta. Un plan es como un mapa; al seguir un plan, una persona puede ver cuánto ha progresado hacia la meta de su proyecto y qué tan lejos está de su destino. Planificar implica seleccionar objetivos y estrategias para conseguirlos, donde se debe escoger entre diversas opciones; al planificar se decide con anticipación lo que se tiene que hacer y la forma en la que se realizará, así como cuándo y por quien. A pesar de que predecir representa cierta dificultad, la planificación se puede asemejar bastante a la realidad (Márquez, 2002, p. 330).

Organización

Márquez (2002), manifestó que, la organización incluye el hecho de establecer estructuras calculadas de actividades, por medio de la identificación de una determinada actividad que se requiere para el logro de las metas de la empresa. La organización representa el medio para conseguir que los trabajadores realicen sus labores de manera colectiva; es el asentamiento de una organización interna de roles mediante la determinada enumeración de diversas actividades que se requieren para lograr el determinado objetivo de una empresa. La organización implica la agrupar las tareas necesarias para conseguir las metas, la adjudicación de estas actividades al departamento apropiado y la autoridad para delegar y coordinar. Organización es el proceso de identificar y agrupar el trabajo a realizar, definir y delegar la responsabilidad y la autoridad, y establecer relaciones para permitir que las personas trabajen de manera más eficiente en la consecución de los objetivos. Los pasos a seguir en la organización son: la determinación de los objetivos, la división de los objetivos, encajar al individuo en el trabajo, desarrollo de relaciones y coordinación de actividades (p. 330).

Control

Márquez (2002), señaló que es el conjunto de procedimientos necesarios para la eficiencia administrativa y económica y es parte global del sistema de control interno de una organización, su meta es garantizar una implementación total y oportuna de las políticas y los planes de la administración. El control es una de las funciones gerenciales como la planificación, organización, contratación y dirección. Es una función importante porque ayuda a verificar los errores y tomar las medidas correctivas para minimizar la desviación de los estándares y conseguir las metas establecidas de la forma que se deseada. Según los conceptos modernos, el control es una acción de previsión, mientras que el concepto anterior de control solo se usaba cuando se detectaban errores. El control en la gestión significa establecer estándares, medir el rendimiento real y tomar medidas correctivas (p. 330).

El control de una empresa consiste en ver que todo se está llevando a cabo de acuerdo con el plan que se ha adoptado, las órdenes que se han dado y los principios que se han establecido. Su objetivo es señalar los errores para que puedan ser rectificados y evitar que se repitan. El control verifica el desempeño actual en comparación con los estándares predeterminados contenidos en los planes, con el fin de asegurar un progreso adecuado y un desempeño satisfactorio. Por lo que el control de gestión puede definirse como un esfuerzo sistemático por parte de la gerencia de negocios para comparar el desempeño con estándares, planes u objetivos predeterminados para determinar si el desempeño está en línea con estos estándares, para establecer las medidas correctivas necesarias para ver qué otros recursos corporativos se estén utilizando de la manera más efectiva y eficiente posible para alcanzar los objetivos corporativos (Márquez, 2002, p. 330).

Dirección

Márquez (2002), manifestó que, la dirección se dice que es un proceso en el que los gerentes instruyen, guían y supervisan el desempeño de los trabajadores para lograr metas predeterminadas. Dirigir se dice que es el corazón del proceso de gestión. La planificación, la organización y la dotación de personal no tienen importancia si la función de dirección no se lleva a cabo. Dirigir inicia la acción y es desde aquí que comienza el trabajo real. Se dice que la dirección consiste en factores humanos. En palabras simples, se puede describir como proporcionar orientación a los trabajadores

cuando se trabaja. En el campo de la gestión, se dice que la dirección son todas aquellas actividades que están diseñadas para alentar a los subordinados a trabajar con eficacia y eficiencia. La dirección consiste en un proceso o técnica mediante la cual se puede emitir la instrucción y las operaciones se pueden llevar a cabo según lo planeado originalmente. Por lo tanto, la dirección es la función de guiar, inspirar, supervisar e instruir a las personas a lograr las metas de la empresa (p. 330).

La dirección es el punto central alrededor del cual el cumplimiento de los objetivos tiene lugar. Algunos filósofos llaman a la Dirección como "la chispa de vida de una empresa". Esta inicia la operación de una empresa y ayuda a los subordinados a desempeñarse de la mejor manera posible en un entorno saludable. Dirigir es lo que se debe hacer y la manera en la que se deben dictar los procedimientos y políticas para cumplir con los estándares de rendimiento, por lo tanto, se dice con razón que la dirección es la esencia del proceso de gestión (Márquez, 2002, p. 330).

Teoría administrativa

González (2011), indicó que la teoría administrativa se basa en el concepto de departamentalización, lo que significa que las diferentes actividades a realizar para lograr el propósito común de la organización deben identificarse y clasificarse en diferentes grupos o departamentos, de modo que la tarea se pueda realizar de manera efectiva. La teoría administrativa es dada por Henri Fayol, quien creía que se debería poner más énfasis en la administración organizacional y en los factores humanos y de comportamiento en la administración. A diferencia de la teoría Taylor, donde hizo más hincapié en mejorar la eficiencia del trabajador y minimizar el tiempo de la tarea, aquí el enfoque principal es cómo está estructurada la administración de la organización y qué tan bien organizados están los individuos para cumplir las tareas. La teoría administrativa se enfoca primero en mejorar la eficiencia de la administración para que los procesos se puedan estandarizar y luego moverse al nivel operacional donde los trabajadores pueden aprender individualmente los cambios e implementarlos en sus trabajos de rutina (p. 242).

Teoría de la gestión científica

Portilla, Villa y Arias (2007), expresaron que, es una teoría de la gestión que analiza y sintetiza los flujos de trabajo. Su principal objetivo es mejorar la

eficiencia económica, especialmente la productividad laboral. Fue uno de los primeros intentos de aplicar la ciencia a la ingeniería de procesos y a la administración. La gestión científica es a veces conocida como taylorismo por su fundador, Frederick Winslow Taylor. Taylor comenzó el desarrollo de la teoría en los Estados Unidos durante los años 1880 y 90 dentro de las industrias manufactureras, especialmente del acero. Su pico de influencia llegó en la década de 1910; Taylor murió en 1915 y en la década de 1920, la administración científica todavía era influyente, pero había entrado en competencia y sincretismo con ideas opuestas o complementarias (p. 311).

Así mismo Portilla, Villa y Arias (2007), indicaron, aunque la gestión científica como una teoría o escuela de pensamiento distinta estaba obsoleta en la década de 1930, la mayoría de sus temas siguen siendo partes importantes de la ingeniería y la gestión administrativa de hoy. Estos incluyen: análisis, síntesis, lógica, racionalidad, empirismo, ética de trabajo, eficiencia, estandarización de las mejores prácticas, la transformación de la producción artesanal en producción en masa y la transferencia de conocimiento entre los trabajadores (p. 311).

Teoría burocrática

Olsen (2005), señaló, que la persona más instrucción en la teoría burocrática es Max Weber. Este especifica en uno de sus libros la condición necesaria y la característica descriptiva de La burocracia. Una empresa dirigida según la burocracia de Weber tiende a caracterizarse por la presencia de posiciones impersonales que se ganan y no se heredan, el tomar decisiones está gobernado por reglas, alto rendimiento profesional, cadena de mando, responsabilidades definidas y autoridades limitadas (p. 1).

Olsen (2005), también explica que Weber comienza su discusión sobre la burocracia al introducir el significado de áreas jurisdiccionales: instituciones gobernadas por reglas o leyes. En la jurisdicción, las labores son asignadas como deberes oficiales, las autoridades que asignan estas tareas se reparten mediante reglas, y las tareas se llevan a cabo casi siempre por personas adecuadas. Weber también aclara que en el mundo de la burocracia asumir un cargo es asumir una tarea específica necesaria para la empresa. La jerarquía de la burocracia les permite a los trabajadores mostrar su estatus social logrado. En el momento que un empleado está calificado este es necesario la burocracia y las opiniones públicas moldea la decisión, es más probable que se seleccionen funcionarios competentes (p. 1).

1.4 Formulación del Problema

Problema general

¿De qué manera las competencias profesionales se relacionan con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018?

Problema específico 1.

¿De qué manera la dimensión competencia técnica se relaciona con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018?

Problema específico 2.

¿De qué manera la dimensión competencia metodológica se relaciona con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018?

Problema específico 3.

¿De qué manera la dimensión competencia social se relaciona con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018?

Problema específico 4.

¿De qué manera la dimensión competencia participativa se relaciona con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018?

1.5 Justificación del estudio

Justificación teórica

El estudio tiene relevancia teórica, ya que se han encontrado escasas investigaciones relacionadas al tema, sobre todo en el ámbito nacional, por lo que su desarrollo dará un mayor entendimiento de las competencias profesionales como factor preponderante en la gestión de servicios administrativos. Los datos obtenidos podrán sistematizarse y formar parte de la *gnosis* de las ciencias administrativas y de gestión.

Justificación práctica

La investigación busca establecer la importancia de las competencias profesionales en la gestión de los servicios administrativos; el estudio se ha delimitado en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos el cual requiere de personal capacitado y eficiente para llevar a cabo todos los procesos y actividades que la institución requiere. La optimización y mejora de la gestión de servicios va depender en buena medida de las competencias profesionales y de las capacidades particulares de cada trabajador, es en este ámbito que el estudio se justifica, tomando en cuenta que muchas organizaciones aún no toman en cuenta la importancia de las competencias profesionales, sobre todo las del estado, donde no siempre se accede a los puestos de trabajo por méritos profesionales y de experiencia.

Justificación metodológica

La investigación ha sido desarrollada bajo los parámetros metodológicos aplicados a metodología de la investigación científica, dentro del enfoque cuantitativo; ello implicó observar un fenómeno (problema) de estudio, explorar la teoría vinculada a las variables, proponer objetivos e hipótesis, establecer la técnica y recolección de datos, y delimitar el tipo de análisis estadístico a emplear. Con ello aceptar o rechazar las hipótesis. Por lo descrito se justifica metodológicamente, ya que todo el proceso de investigación, cumplió con los rigores que demanda la metodología de investigación.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general

Las competencias profesionales se relacionan favorablemente en la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018.

Hipótesis específicas

- H₁** La dimensión competencia técnica se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018.
- H₂** La dimensión competencia metodológica se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018.

H3 La dimensión competencia social se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018.

H4 La dimensión competencia participativa se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018.

1.7 Objetivos

Objetivo general

Identificar de qué manera las competencias profesionales se relacionan con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018.

Objetivo específico 1

Determinar de qué manera la dimensión competencia técnica se relaciona con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018.

Objetivo específico 2

Identificar de qué manera la dimensión competencia metodológica se relaciona con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018.

Objetivo específico 3

Establecer de qué manera la dimensión competencia social se relaciona con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018.

Objetivo específico 4

Determinar de qué manera la dimensión competencia participativa se relaciona con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

Por su tipo

Correspondió al estudio básico. Según Carrasco (2017), “La investigación básica busca respuestas a preguntas fundamentales y proporciona una visión amplia de muchos campos científicos diferentes. La investigación aplicada, por otro lado, tiende a tener un enfoque mucho más limitado dentro de un campo específico” (p.167).

Por su diseño

El diseño aplicado fue no experimental, porque no se manipularon las variables ni se modificaron. Carrasco (2017), afirmó lo siguiente:

“la investigación no experimental suele ser descriptiva o correlacional, lo que significa que o bien está describiendo una situación o fenómeno simplemente como está, o está describiendo una relación entre dos o más variables, todo sin la interferencia del investigador. Esto significa que no manipula ninguna variable (por ejemplo, cambia las condiciones que experimenta un grupo experimental) o asigna al azar a los participantes a un grupo de control o tratamiento. Sin este nivel de control, no puede determinar ningún efecto causal. Si bien la validez sigue siendo una preocupación en la investigación no experimental, las preocupaciones son más acerca de la validez de las mediciones, en lugar de la validez de los efectos (p.71)”.

2.2 Variables, Operacionalización

Variables

Variable 1: Competencias profesionales

Gómez (2015), indicó que las competencias profesionales representan un sistema complejo, que incluye la creencia, la cultura y las acciones que se generan desde un control sistematizado en un ámbito determinado de capacidades fundamentales, una actitud generalizada y estilos de conocimiento que convergen; lo que significa tener las capacidades para llevar a cabo una labor profesional, que requiere la puesta en acción, armónicamente, de una determinada destreza, conocimiento y actitud (p. 47).

Variable 2: Gestión de servicios administrativos

Márquez (2002), indicó que un gerente de servicios administrativos planifica los mantenimientos y la futura sustitución de computadoras uno de los equipos con más relevancia, debido a que reemplazar a tiempo un equipo ayuda a no mal gastar el dinero de la empresa, porque eventualmente el costo de actualizar y mantener el equipo se vuelve más alto que el costo de comprar un equipo nuevo (p. 325).

Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable competencias profesionales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y/o Rangos
Competencia técnica	Experiencia	Del 1,2,3,4 y 5		
	Destreza Rapidez en el desarrollo de las tareas Capacitaciones		Nunca:1 Casi nunca: 2 A veces:3 Casi siempre:4 Siempre:5	Bajo [31-51]
Competencia metodológica	Soluciones prácticas	Del 6,7,8,9 y 10		
	Transferencia de experiencias laborales Desarrolla tareas en menor tiempo			Medio [52-72]
Competencia social	Colabora en la solución de problemas Coopera con sus compañeros Solidario	Del 11,12,13,14 y 15		Alto [73-92]
	Trabajo en equipo Organiza las tareas	Del 16,17,18,19 y 20		
Competencia participativa	Lidera su grupo de trabajo Alcanza los objetivos laborales			

Nota: elaboración propia.

Tabla 2

Operacionalización de la variable gestión de servicios administrativos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y/o Rangos
Planificación	Diseñar objetivos	Del 1,2,3,4 y 5		
	Metas Actividades a desarrollar			
Organización	Diseña la misión y visión	Del 6,7,8,9 y 10	Nunca:1 Casi nunca: 2 A veces:3 Casi siempre:4 Siempre:5	Bajo [31-51]
	Estructura organizacional			
	Roles			Medio [52-72]
	Delegar y coordinar funciones			
Control	Coordinación de actividades	Del 11,12,13,14 y 15		Alto [73-92]
	Verifica errores			
	Toma medidas correctivas			
Dirección	Detecta errores	Del 16,17,18,19 y 20		
	Supervisa el desempeño			
	Orienta al personal			
	Instruye al personal			
	Lidera el cumplimiento de objetivos			

Nota: elaboración propia.

2.3 Población y muestra

Población

La población fue integrada por 52 trabajadores que prestan sus servicios en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Como se trató de una población pequeña se tomó al total de los trabajadores, siendo una población de tipo censal. Al tomar al 100% de la población ya no implica contar con una muestra de estudio.

Según Quezada (2017) “La población censal toma en cuenta al total de participantes o unidades de un sector o lugar de estudio; este tipo de población en metodología se emplea cuando las unidades de medición son pequeñas” (p.54).

Muestra

Corbetta (2007), expresó que “es el conjunto de una cantidad determinada de muestreo, que es la parte de un subconjunto representativo, adecuado y válido de la población” (p. 272).

Muestreo

Corbetta (2007), también indicó que “es el procedimiento que se utiliza para elegir el conjunto de unidades que forman el objeto de estudio, mediante la aplicación de criterios

que permiten generalizar el resultado obtenido del estudio de la muestra de toda la población” (p. 272).

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica que se utilizó es la encuesta. Según Quezada (2017), indicó que “La investigación por encuesta es un método comúnmente aplicado para recopilar información sobre una población de interés, y permite recabar percepciones de un tema específico” (63).

Instrumento

Corbetta (2007), lo define como la herramienta que emplea el investigador para recolectar información de la muestra que se ha seleccionado y a través de este poder dar solución al problema de la investigación.

El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual contó con alternativas tipo escala de Likert y será diseñada con alternativas cerradas.

Ficha técnica: Competencias profesionales

Nombre: Ficha del cuestionario de las competencias profesionales

Autor: Br. Lizbeth Marleny Ccosi Espinoza

Administración: Individual

Duración: 25 minutos

Objetivo: Evaluar el nivel de las competencias profesionales

Campo de Aplicación: Personal de la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos: La ficha está constituida por 20 ítems distribuidos en 4 dimensiones. A continuación, se detalla cada una de ellas:

Dimensión: Competencia técnica: conformado por 05 ítems

Dimensión: Competencia metodológica: conformado por 05 ítems

Dimensión: Competencia social: conformado por 05 ítems

Dimensión: Competencia participativa: conformado por 05 ítems

Calificación: Según escala de tipo politómica.

Categorías:

- Bajo nivel de Competencias profesionales [31-51]
- Medio nivel de Competencias profesionales [52-72]
- Alto nivel Competencias profesionales [73-92]

Ficha técnica: Gestión de servicios administrativos (Y)

Nombre: Ficha del cuestionario de la gestión de servicios administrativos

Autor: Br. Lizbeth Marley Ccosi Espinoza

Administración: Individual

Duración: 25 minutos

Objetivo: Evaluar el nivel de la gestión de servicios administrativos

Campo de Aplicación: Personal de la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos: La ficha está constituida por 20 ítems distribuidos en 4 dimensiones. A continuación, se detalla cada una de ellas:

Dimensión: Planificación: conformado por 05 ítems

Dimensión: Organización: conformado por 05 ítems

Dimensión: Control: conformado por 05 ítems

Dimensión: Dirección: conformado por 05 ítems

Calificación: Según escala de tipo politómica.

Categorías:

- Bajo nivel de Gestión de servicios administrativos [31-51]
- Medio nivel de Gestión de servicios administrativos [52-72]
- Alto nivel de Gestión de servicios administrativos [73-92]

Validez

La validez se realizó mediante la técnica de juicio de expertos, que estuvo integrado por docentes de la UCV con el grado de magíster y/o doctorado, y que tienen relación con el tema de investigación.

Confiabilidad

La confiabilidad se realizó mediante de estadístico Alfa de Cronbach; por contar con instrumentos politómicos, es decir, con alternativas tipo escala de Likert.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), indicaron que, se trata de la confianza o seguridad que genera un instrumento para que este proporcione un resultado consistente y coherente para que se puedan aceptar el resultado obtenido por el investigador enfocado en el procedimiento utilizado para realizar la investigación (p. 199).

Tabla 3.

Prueba de confiabilidad del instrumento competencias profesionales

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,987*	20

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3, el coeficiente del Alfa de Cronbach es de 0,987*, por tanto, se determinó que el instrumento para el recojo de información de la variable Competencias profesionales tiene un fuerte grado de confiabilidad; o de igual forma también pudo expresarse que el instrumento tiene una confiabilidad del 98.7%.

Tabla 4.

Prueba de confiabilidad del instrumento gestión de servicios administrativos

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,991*	20

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4, el coeficiente del Alfa de Cronbach es de 0,991*, por tanto, se determinó que el instrumento para el recojo de información de la variable Gestión de servicios

administrativos tiene un fuerte grado de confiabilidad; o de igual forma también pudo expresarse que el instrumento tiene una confiabilidad del 99.1%.

Tabla 5.

Rango de valor de confiabilidad Alfa de Cronbach

Criterio	Rango o valores estimados
No es confiable	0
Baja confiabilidad	0,01 a 0,49
Moderada confiabilidad	0,50 a 0,70
Fuerte confiabilidad	0,71 a 0,89
Muy fuerte confiabilidad	0,90 a 1,00

Nota: George y Mallery (2003, p. 231)

2.5 Métodos de análisis de datos

Posterior a la recolección de datos, se procesó estadísticamente a través de:

Análisis descriptivo:

- Tablas de frecuencia
- Gráficos porcentuales

Análisis correlacional:

- Prueba de normalidad
- Prueba de correlación con Rho Spearman

2.6 Aspectos éticos

La investigación cumplió con los requisitos de forma y fondo de la institución; asimismo, se ha respetado en el contenido la autoría de las fuentes utilizadas, acorde a las normas internacionales del Apa en su sexta edición. Se precisó que los datos obtenidos fueron fielmente consignados en la sección resultados, sin alterar o manipular su naturaleza.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo de las variables

Descripción de resultados de la variable competencias profesionales

Tabla 6.

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos según su apreciación de la variable competencias profesionales

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	14	26,9	26,9	26,9
	Regular	27	51,9	51,9	78,8
	Alta	11	21,2	21,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos.

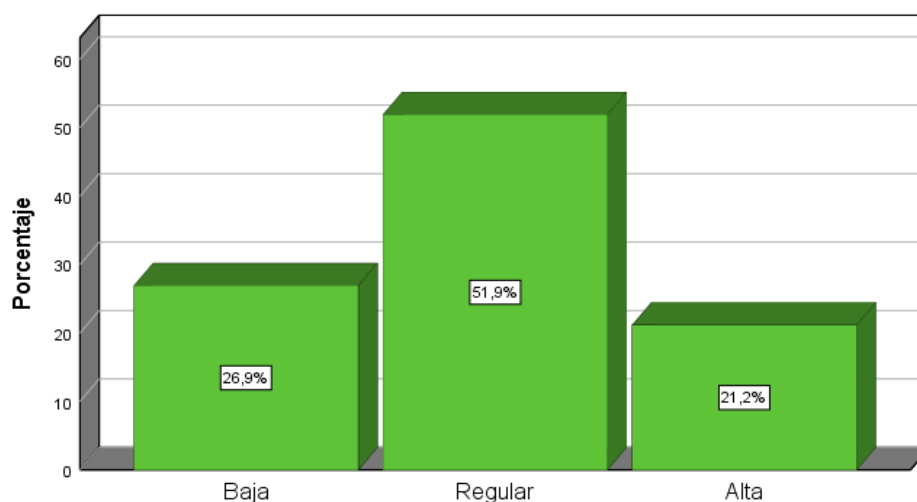


Figura 1. Distribución porcentual según niveles de la variable competencias profesionales

Fuente: Base de datos.

Nota: De la tabla 6 y figura 1 se muestra que la variable competencias profesionales se obtuvo que un 26.9% considera que la competencia profesional es baja, el 51.9% es regular y el 21.2% indica que es alta. De los resultados obtenidos se concluye que la competencia profesional en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, tiene una tendencia regular.

Tabla 7.

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos según su apreciación con respecto a la dimensión competencia técnica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	17	32,7	32,7	32,7
	Regular	24	46,2	46,2	78,8
	Alta	11	21,2	21,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

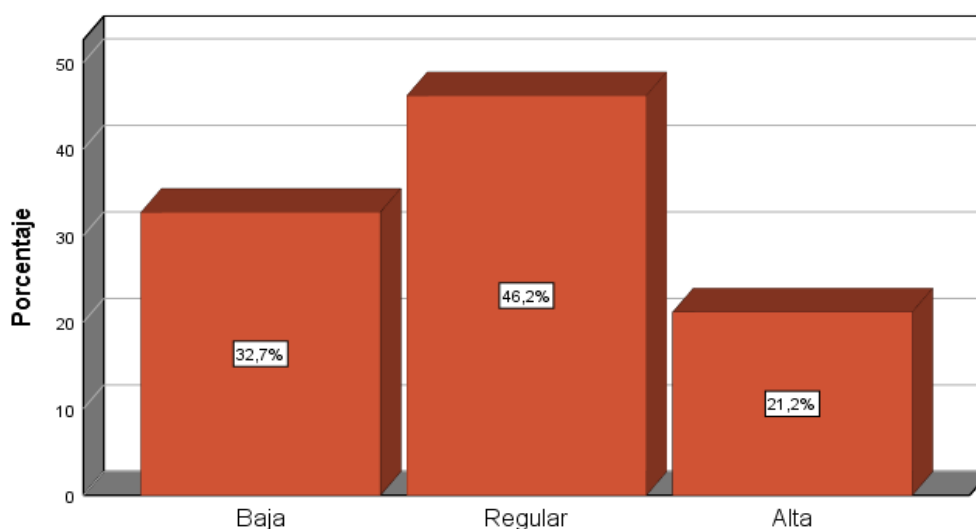


Figura 2. Distribución porcentual según niveles de la dimensión competencia técnica

Fuente: Base de datos

Nota: De la tabla 7 y figura 2 se muestra que la dimensión competencia técnica se obtuvo que un 32,7% considera que la competencia técnica es baja, el 46,2% es regular y el 21,2% indica que es alta. De los resultados obtenidos se concluye que la competencia técnica en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, tiene una tendencia regular.

Tabla 8.

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos según su apreciación con respecto a la dimensión competencia metodológica

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	10	19,2	19,2	19,2
	Regular	30	57,7	57,7	76,9
	Alta	12	23,1	23,1	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

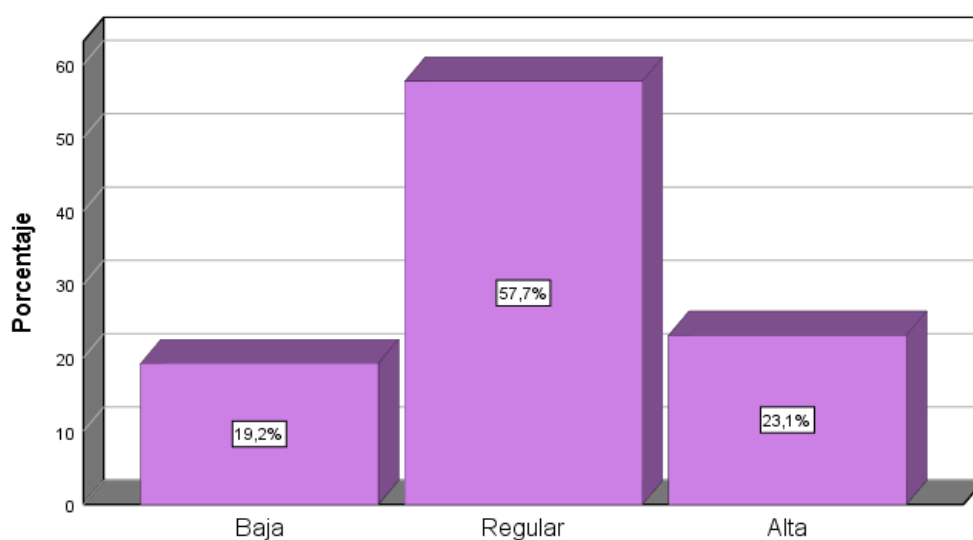


Figura 3. Distribución porcentual según niveles de la dimensión competencia metodológica

Fuente: Base de datos

Nota: De la tabla 8 y figura 3 se muestra que la dimensión competencia metodológica se obtuvo que un 19.2% considera que la competencia metodológica es baja, el 57.7% es regular y el 23.1% indica que es alta. De los resultados obtenidos se concluye que la competencia metodológica en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, tiene una tendencia regular.

Tabla 9.

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos según su apreciación con respecto a la dimensión competencia social

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	18	34,6	34,6	34,6
	Regular	24	46,2	46,2	80,8
	Alta	10	19,2	19,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

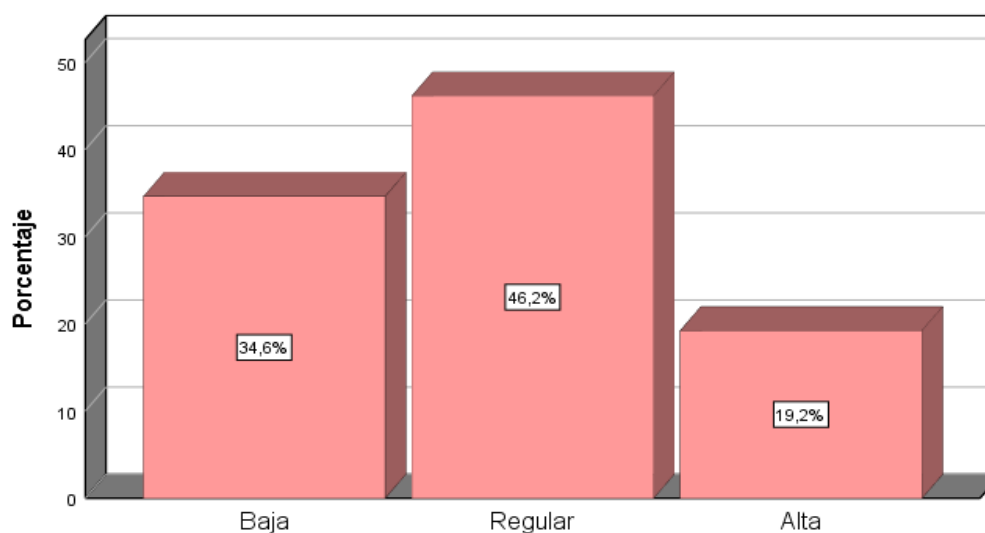


Figura 4. Distribución porcentual según niveles de la dimensión competencia social

Fuente: Base de datos

Nota: De la tabla 9 y figura 4 se muestra que la dimensión competencia social se obtuvo que un 34.6% considera que la competencia social es baja, el 46.2% es regular y el 19.2% indica que es alta. De los resultados obtenidos se concluye que la competencia social en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, tiene una tendencia regular.

Tabla 10.

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos según su apreciación con respecto a la dimensión competencia participativa

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	14	26,9	26,9	26,9
	Regular	33	63,5	63,5	90,4
	Alta	5	9,6	9,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

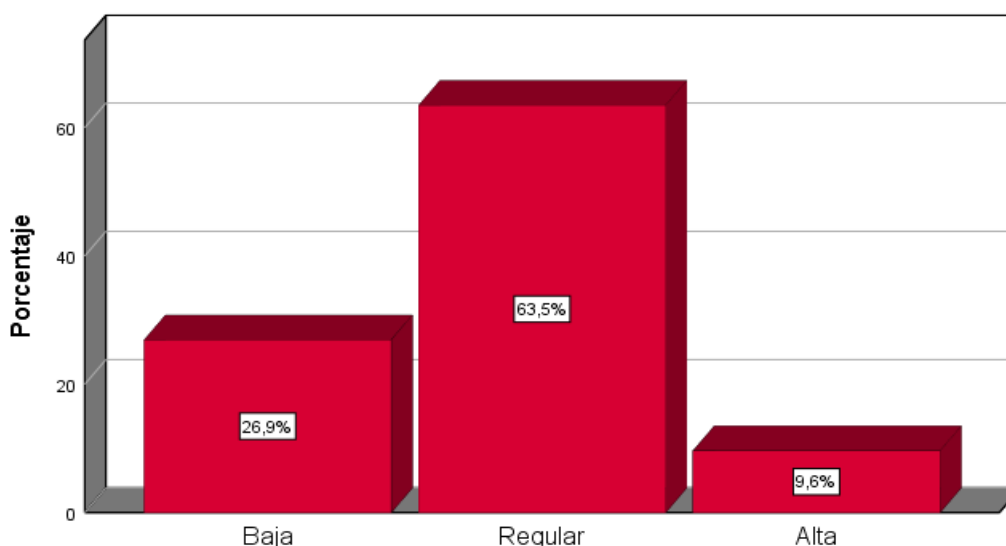


Figura 5. Distribución porcentual según niveles de la dimensión competencia participativa

Fuente: Base de datos

Nota: De la tabla 10 y figura 5 se muestra que la dimensión competencia participativa se obtuvo que un 26.9% considera que la competencia participativa es baja, el 63.5% es regular y el 9.6% indica que es alta. De los resultados obtenidos se concluye que la competencia participativa en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, tiene una tendencia regular.

Descripción de resultados de la variable gestión de los servicios administrativos

Tabla 11.

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos según su apreciación de la variable gestión de los servicios administrativos

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	18	34,6	34,6	34,6
	Regular	27	51,9	51,9	86,5
	Alta	7	13,5	13,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

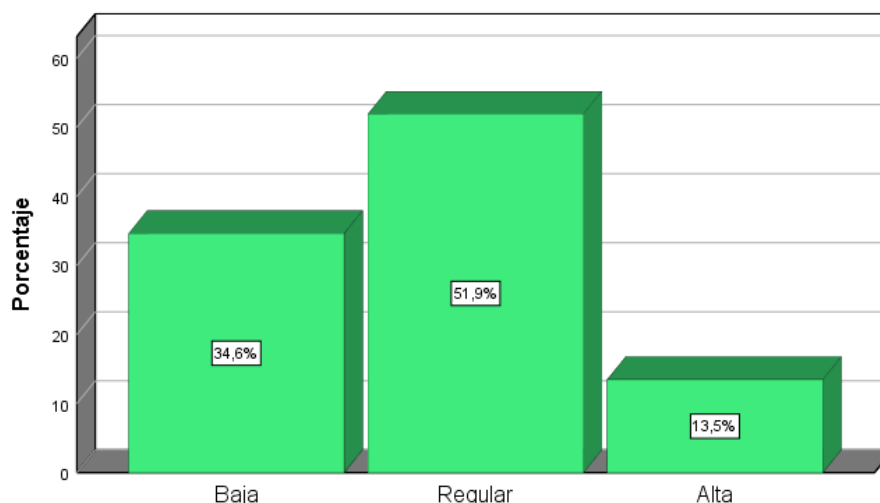


Figura 6. Distribución porcentual según niveles de la variable gestión de los servicios administrativos

Fuente: Base de datos

Nota: De la tabla 11 y figura 6 se muestra que la variable gestión de los servicios administrativos se obtuvo que un 34.6% considera que la gestión de los servicios administrativos es baja, el 51.9% es regular y el 13.5% indica que es alta. De los resultados obtenidos se concluye que la variable gestión de los servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, tiene una tendencia regular.

Tabla 12.

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos según su apreciación de la dimensión planificación

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	13	25,0	25,0	25,0
	Regular	33	63,5	63,5	88,5
	Alta	6	11,5	11,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

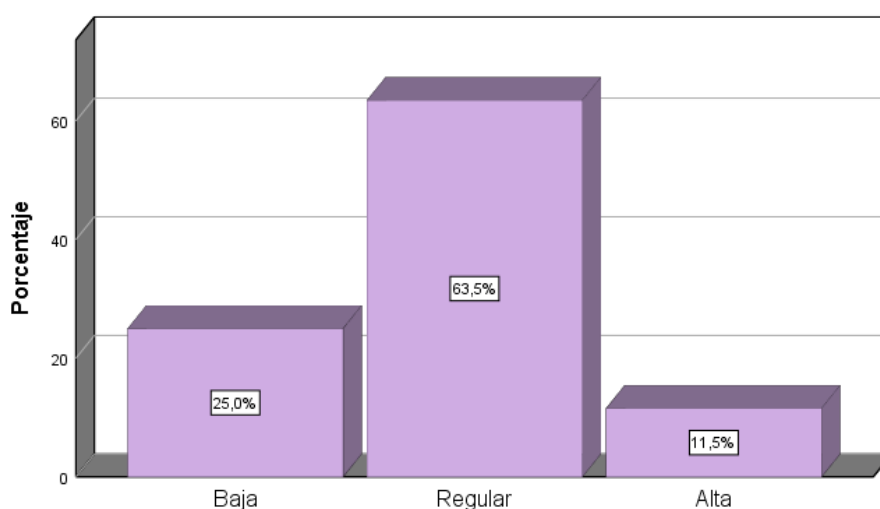


Figura 7. Distribución porcentual según niveles de la dimensión planificación

Fuente: Base de datos

Nota: De la tabla 12 y figura 7 se muestra que la dimensión planificación se obtuvo que un 25,0% considera que la planificación es baja, el 63,5% es regular y el 11,5% indica que es alta. De los resultados obtenidos se concluye que la dimensión planificación en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, tiene una tendencia regular.

Tabla 13.

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos según su apreciación de la dimensión organización

Nivel		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	24	46,2	46,2	46,2
	Regular	22	42,3	42,3	88,5
	Alta	6	11,5	11,5	100,0
Total		52	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

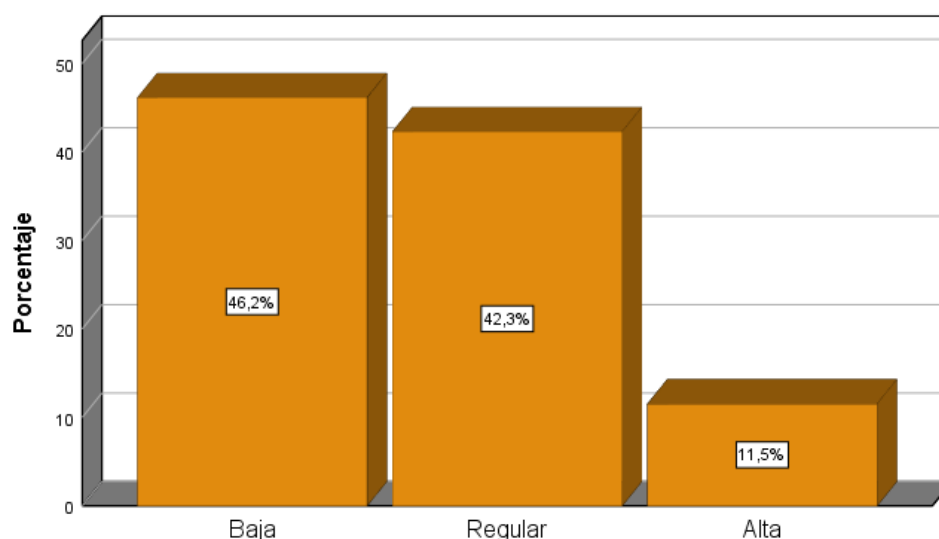


Figura 8. Distribución porcentual según niveles de la dimensión organización

Fuente: Base de datos

Nota: De la tabla 13 y figura 8 se muestra que la dimensión organización se obtuvo que un 46.2% considera que la organización es baja, el 42.3% es regular y el 11.5% indica que es alta. De los resultados obtenidos se concluye que la dimensión organización en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, tiene una tendencia baja.

Tabla 14.

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos según su apreciación de la dimensión control

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	21	40,4	40,4	40,4
	Regular	24	46,2	46,2	86,5
	Alta	7	13,5	13,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos



Figura 9. Distribución porcentual según niveles de la dimensión control

Fuente: Base de datos

Nota: De la tabla 14 y figura 9 se muestra que la dimensión control se obtuvo que un 40.4% considera que la organización es baja, el 46.2% es regular y el 13.5% indica que es alta. De los resultados obtenidos se concluye que la dimensión control en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, tiene una tendencia regular.

Tabla 15.

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos según su apreciación de la dimensión dirección

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	18	34,6	34,6	34,6
	Regular	26	50,0	50,0	84,6
	Alta	8	15,4	15,4	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

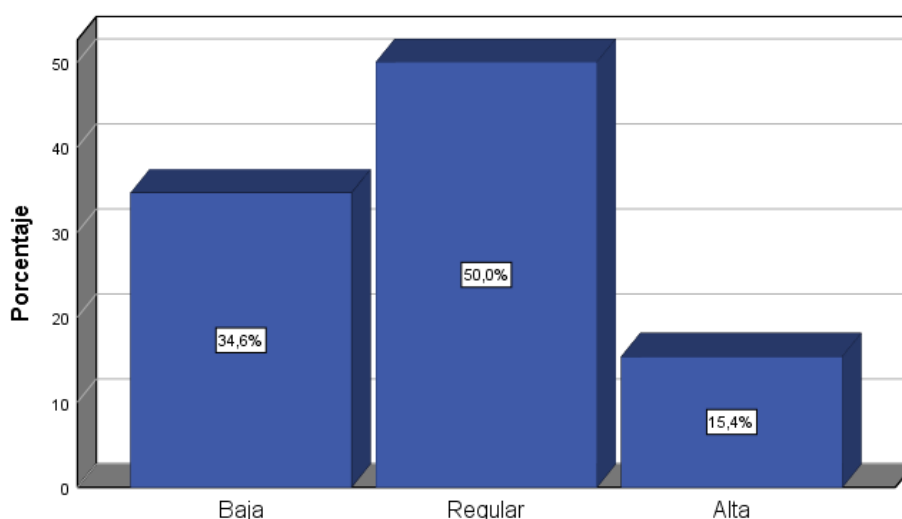


Figura 10. Distribución porcentual según niveles de la dimensión dirección

Fuente: Base de datos

Nota: De la tabla 15 y figura 10 se muestra que la dimensión dirección se obtuvo que un 34,6% considera que la dirección es baja, el 50,0% es regular y el 15,4% indica que es alta. De los resultados obtenidos se concluye que la dimensión dirección en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, tiene una tendencia regular.

Análisis comparativo

Tabla 16.

Niveles comparativos entre los valores de las variables competencias profesionales y gestión de servicios administrativos

		Gestión de los servicios administrativos			Total	
		Baja	Regular	Alta		
Competencias profesionales	Baja	Recuento	14	0	0	14
		% del total	26,9%	0,0%	0,0%	26,9%
	Regular	Recuento	4	23	0	27
		% del total	7,7%	44,2%	0,0%	51,9%
	Alta	Recuento	0	4	7	11
		% del total	0,0%	7,7%	13,5%	21,2%
Total	Recuento	18	27	7	52	
	% del total	34,6%	51,9%	13,5%	100,0%	

Fuente: Base de datos

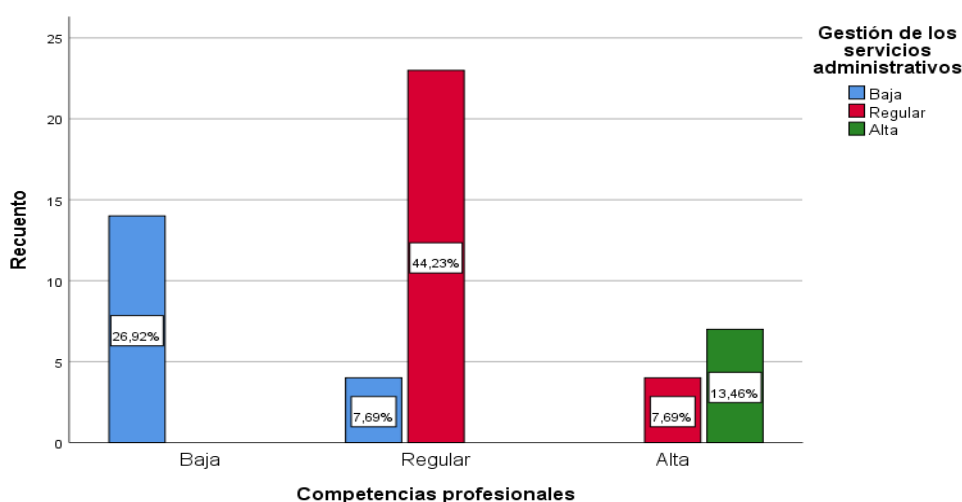


Figura 11. Niveles comparativos entre los valores de las variables competencias profesionales y gestión de servicios administrativos

Fuente: Base de datos

Nota: De la tabla 16 y figura 11, se observa que existe una tendencia regular con respecto a los niveles de valores de las variables competencias profesionales y gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, un 51,9% de los encuestados manifiesta que se encuentra en un nivel regular las competencias profesionales y un 51,9% de los encuestados manifiesta que se encuentra en un nivel regular la gestión de servicios administrativos.

Tabla 17.

Niveles comparativos entre los valores de la dimensión competencia técnica y la variable gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

		Gestión de los servicios administrativos			Total	
		Baja	Regular	Alta		
Competencia técnica	Baja	Recuento	17	0	0	17
		% del total	32,7%	0,0%	0,0%	32,7%
	Regular	Recuento	1	23	0	24
		% del total	1,9%	44,2%	0,0%	46,2%
	Alta	Recuento	0	4	7	11
		% del total	0,0%	7,7%	13,5%	21,2%
Total		Recuento	18	27	7	52
		% del total	34,6%	51,9%	13,5%	100,0%

Fuente: Base de datos

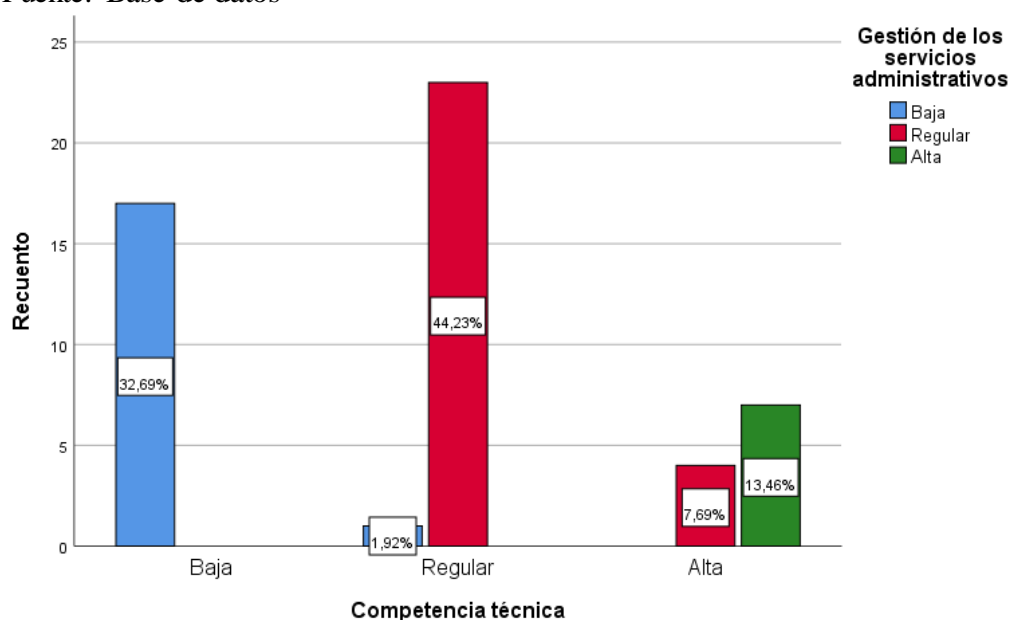


Figura 12. Niveles comparativos entre los valores de la dimensión competencia técnica y la variable gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Fuente: Base de datos

Nota: De la tabla 17 y figura 12, se observa que existe una tendencia regular con respecto a los niveles de valores de la dimensión competencia técnica y la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, un 46.2% de los encuestados manifiesta que se encuentra en un nivel regular la competencia técnica y un 51.9% de los encuestados manifiesta que se encuentra en un nivel regular la gestión de servicios administrativos.

Tabla 18.

Niveles comparativos entre los valores de la dimensión competencia metodológica y la variable gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

		Gestión de los servicios administrativos			Total	
		Baja	Regular	Alta		
Competencia metodológica	Baja	Recuento	10	0	0	10
		% del total	19,2%	0,0%	0,0%	19,2%
	Regular	Recuento	8	22	0	30
		% del total	15,4%	42,3%	0,0%	57,7%
	Alta	Recuento	0	5	7	12
		% del total	0,0%	9,6%	13,5%	23,1%
Total	Recuento	18	27	7	52	
	% del total	34,6%	51,9%	13,5%	100,0%	

Fuente: Base de datos

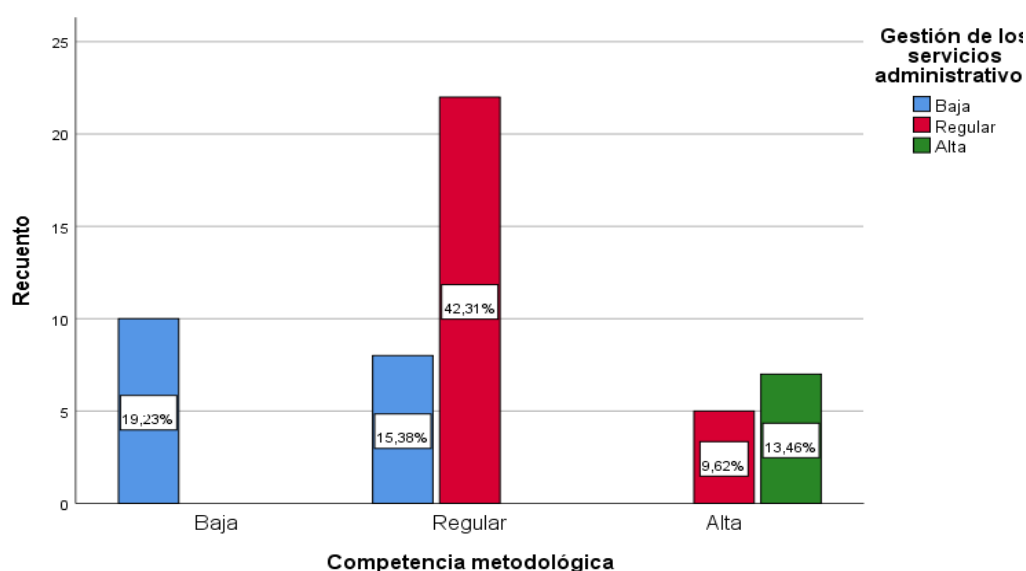


Figura 13. Niveles comparativos entre los valores de la dimensión competencia metodológica y la variable gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Fuente: Base de datos

Nota: De la tabla 18 y figura 13, se observa que existe una tendencia regular con respecto a los niveles de valores de la dimensión competencia metodológica y la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, un 57.7% de los encuestados manifiesta que se encuentra en un nivel regular la competencia metodológica y un 51.9% de los encuestados manifiesta que se encuentra en un nivel regular la gestión de servicios administrativos.

Tabla 19.

Niveles comparativos entre los valores de la dimensión competencia social y la variable gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

		Gestión de los servicios administrativos				
		Baja	Regular	Alta	Total	
Competencia social	Baja	Recuento	18	0	0	18
		% del total	34,6%	0,0%	0,0%	34,6%
	Regular	Recuento	0	24	0	24
		% del total	0,0%	46,2%	0,0%	46,2%
	Alta	Recuento	0	3	7	10
		% dentro de Competencia social	0,0%	30,0%	70,0%	100,0%
% del total		0,0%	5,8%	13,5%	19,2%	
Total	Recuento	18	27	7	52	
	% del total	34,6%	51,9%	13,5%	100,0%	

Fuente: Base de datos

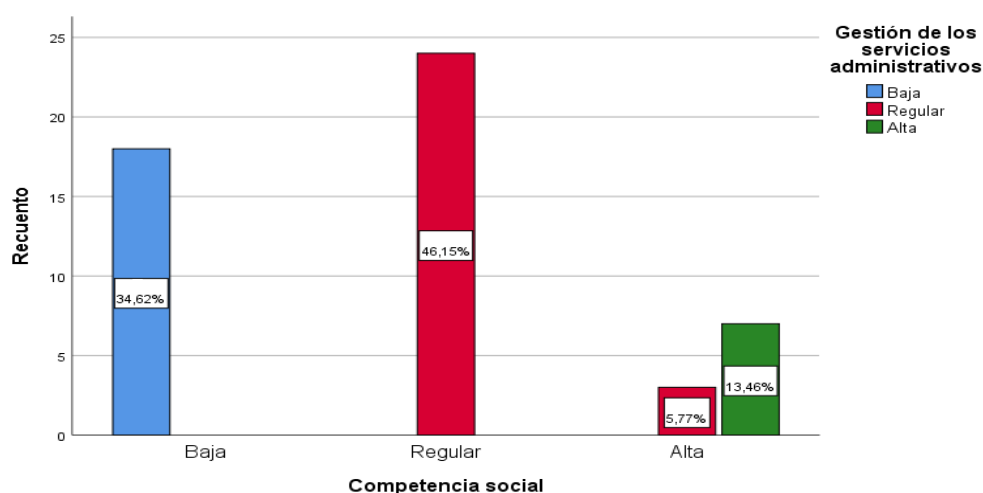


Figura 14. Niveles comparativos entre los valores de la dimensión competencia social y la variable gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Fuente: Base de datos

Nota: De la tabla 19 y figura 14, se observa que existe una tendencia regular con respecto a los niveles de valores de la dimensión competencia social y la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, un 46,2% de los encuestados manifiesta que se encuentra en un nivel regular la competencia social y un 51,9% de los encuestados manifiesta que se encuentra en un nivel regular la gestión de servicios administrativos.

Tabla 20.

Niveles comparativos entre los valores de la dimensión competencia participativa y la variable gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

			Gestión de los servicios administrativos			
			Baja	Regular	Alta	Total
Competencia participativa	Baja	Recuento	14	0	0	14
		% del total	26,9%	0,0%	0,0%	26,9%
	Regular	Recuento	4	27	2	33
		% del total	7,7%	51,9%	3,8%	63,5%
	Alta	Recuento	0	0	5	5
		% del total	0,0%	0,0%	9,6%	9,6%
Total	Recuento	18	27	7	52	
	% del total	34,6%	51,9%	13,5%	100,0%	

Fuente: Base de datos

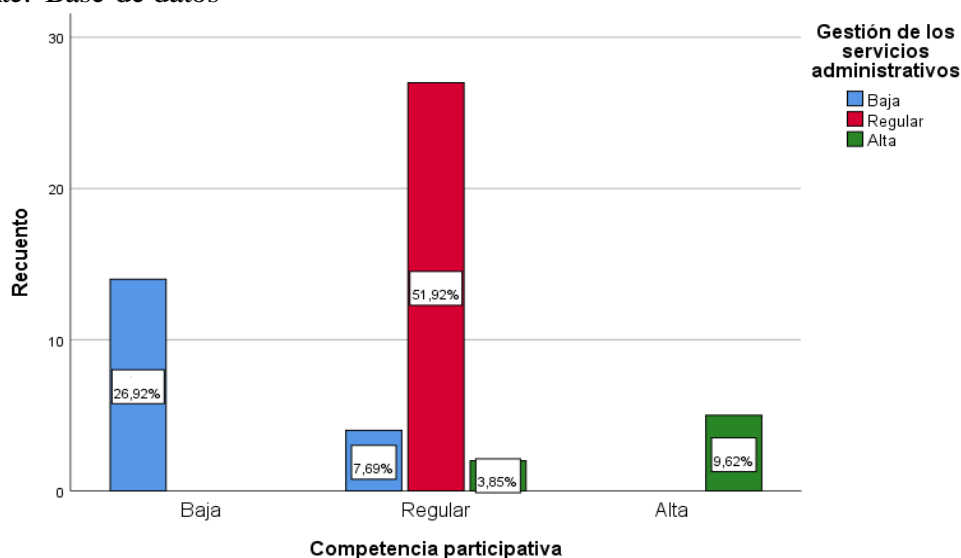


Figura 15. Niveles comparativos entre los valores de la dimensión competencia participativa y la variable gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Fuente: Base de datos

Nota: De la tabla 20 y figura 15, se observa que existe una tendencia regular con respecto a los niveles de valores de la dimensión competencia participativa y la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, un 63,5% de los encuestados manifiesta que se encuentra en un nivel regular la competencia participativa y un 51,9% de los encuestados manifiesta que se encuentra en un nivel regular la gestión de servicios administrativos.

3.2 Prueba de normalidad

Córdova (2003), afirmó que son las pruebas usadas para poder determinar si el conjunto de datos obtenidos está bien modelado y distribuido de manera normal para así poder calcular la probabilidad de que una variable del conjunto de datos se distribuya normalmente.

Para determinar si los datos presentan una distribución normal se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov:

H_0 : El conjunto de datos del presente trabajo siguen una distribución normal

H_1 : El conjunto de datos del presente trabajo no siguen una distribución normal

Regla de contraste:

Si el Valor $p > 0.05$, se acepta la H_0 .

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza H_0 .

Tabla 21.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Competencias profesionales	,264	52	,000
Competencia técnica	,236	52	,000
Competencia metodológica	,293	52	,000
Competencia social	,238	52	,000
Competencia participativa	,347	52	,000
Gestión de los servicios administrativos	,278	52	,000
Planificación	,339	52	,000
Organización	,292	52	,000
Control	,259	52	,000
Dirección	,264	52	,000

Fuente: Base de datos

Las variables y dimensiones analizadas presentan una significancia menor a 0.05, deduciendo que tienen una distribución no normal. Por lo que se empleó la prueba no paramétrica de Rho Spearman en la contrastación de las hipótesis.

3.3 Prueba de hipótesis

Prueba de la hipótesis general

H₀: Las competencias profesionales no se relacionan significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018.

H_a: Las competencias profesionales se relacionan significativamente en la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018.

Tabla 22.

Correlación de la variable competencias profesionales y gestión de los servicios administrativos

			Competencias profesionales	Gestión de los servicios administrativos
Rho de Spearman	Competencias profesionales	Coefficiente de correlación	1,000	,995**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Gestión de los servicios administrativos	Coefficiente de correlación	,995**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Como el p valor (sig. = 0,000) es menor que 0,01 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que las competencias profesionales si se relacionan favorablemente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. De acuerdo a la tabla 22, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de $r= 0,995^{**}$. Entonces el grado de correlación es positiva y significativamente con la gestión de los servicios administrativos es muy fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: La dimensión competencia técnica no se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018.

Ha: La dimensión competencia técnica se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018.

Tabla 23.

Correlación de la dimensión competencia técnica y gestión de los servicios administrativos

			Competencia técnica	Gestión de los servicios administrativos
Rho de Spearman	Competencia técnica	Coefficiente de correlación	1,000	,991**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Gestión de los servicios administrativos	Coefficiente de correlación	,991**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Como el p valor (sig. = 0,000) es menor que 0,01 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la competencia técnica si se relaciona favorablemente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. De acuerdo a la tabla 23, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de $r = 0,991^{**}$. Entonces el grado de correlación es positiva y significativamente con la gestión de los servicios administrativos es muy fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: La dimensión competencia metodológica no se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018.

Ha: La dimensión competencia metodológica se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018.

Tabla 24.

Correlación de la dimensión competencia metodológica y gestión de los servicios administrativos

Correlaciones				
			Competencia metodológica	Gestión de los servicios administrativos
Rho de Spearman	Competencia metodológica	Coefficiente de correlación	1,000	,983**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Gestión de los servicios administrativos	Coefficiente de correlación	,983**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

Fuente: Base de datos

Como el p valor (sig. = 0,000) es menor que 0,01 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la competencia metodológica si se relaciona favorablemente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. De acuerdo a la tabla 24, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de $r = 0,983^{**}$. Entonces el grado de correlación es positiva y significativamente con la gestión de los servicios administrativos es muy fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: La dimensión competencia social no se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018.

Ha: La dimensión competencia social se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018.

Tabla 25.

Correlación de la dimensión competencia social y gestión de los servicios administrativos

			Competencia social	Gestión de los servicios administrativos
Rho de Spearman	Competencia social	Coefficiente de correlación	1,000	,979**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Gestión de los servicios administrativos	Coefficiente de correlación	,979**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Como el p valor (sig. = 0,000) es menor que 0,01 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la competencia social si se relaciona favorablemente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. De acuerdo a la tabla 25, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de $r = 0,979^{**}$. Entonces el grado de correlación es positiva y significativamente con la gestión de los servicios administrativos es muy fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman.

Prueba de hipótesis específica 4

Ho: La dimensión competencia participativa no se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018.

Ha: La dimensión competencia participativa se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018.

Tabla 26.

Correlación de la dimensión competencia participativa y gestión de los servicios administrativos

			Competencia participativa	Gestión de los servicios administrativos
Rho de Spearman	Competencia participativa	Coefficiente de correlación	1,000	,961**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Gestión de los servicios administrativos	Coefficiente de correlación	,961**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Como el p valor (sig. = 0,000) es menor que 0,01 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la competencia participativa si se relaciona favorablemente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. De acuerdo a la tabla 26, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de $r = 0,961^{**}$. Entonces el grado de correlación es positiva y significativamente con la gestión de los servicios administrativos es muy fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman.

IV. DISCUSIÓN

El resultado de la hipótesis general ha demostrado que las competencias profesionales se relacionan significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, según el análisis estadístico dan cuenta de una relación directa positiva y significativa según el coeficiente de correlación de Spearman $r= 0,995^{**}$. Afirmando que el grado de correlación es significativa vez positiva. Álvarez (2017), en su estudio específico que los resultados de la investigación demuestran que la variable Competencias Gerenciales está relacionada con la variable Gestión Administrativa, según la correlación de Pearson 0,657 y $p= 0,000$. Las conclusiones del estudio muestran que existe una correlación directa y significativa entre las competencias gerenciales y la gestión administrativa, de manera que, a un mejor nivel de competencias gerenciales, mejor nivel de gestión administrativa.

La hipótesis específica de competencia técnica se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Pues a través del análisis estadístico de los datos recolectados se determinó que para el coeficiente de correlación de Spearman la competencia técnica se obtuvo un valor de $r= 0,991^{**}$. Rojas (2017), explicó en su investigación que los resultados de la misma demostraron que existe relación positiva ($\rho= 0,712^{**}$) y significativa ($p=0,001$) entre las competencias profesionales y el desempeño laboral. Las conclusiones del estudio muestran que existe una relación significativa entre las competencias profesionales y el desempeño laboral del personal administrativo que participó en el estudio por lo que es importante que el personal de la empresa se encuentre en una capacitación constante para la mejora de sus competencias profesionales.

La hipótesis específica de competencia metodológica también se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Pues a través del análisis estadístico de los datos recolectados se determinó que para el coeficiente de correlación de Spearman la competencia metodológica obtuvo un valor de $r= 0,983^{**}$. Mientras que Estupiñán (2017), explicó que los resultados que fueron obtenidos en su investigación como parte del proceso estadístico, resumieron que un mal desempeño de las competencias profesionales en especial de las competencias sociales genera un bajo nivel de eficiencia en la gestión administrativa, alcanzando un nivel malo en un 62%. Las conclusiones del estudio mostraron que la empresa objeto de estudio presenta

inconvenientes administrativos que se originan mayormente por la falta de un modelo de desarrollo de actividades donde se fomente de manera correcta las competencias profesionales que se desarrollan en la gestión administrativa, para que de esta manera la empresa pueda tener un adecuado nivel de eficacia gracias al óptimo manejo de los procesos y su buen funcionamiento, donde es esencial la integración del personal.

Mientras que la hipótesis específica referente a la competencia social también obtuvo un resultado positivo en relación a la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, los resultados determinados mediante el coeficiente de correlación de Spearman arrojaron un valor de $r= 0,979^{**}$, demostrando que el grado de correlación es positivo y significativo para la gestión de los servicios administrativos y que es muy fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman,. Tipian (2017), dejó saber en su trabajo de grado que los resultados del mismo demostraron que la gestión administrativa se relaciona de forma significativa (0,000) y positiva (0,500) con la calidad del servicio ofrecido a los usuarios de la DGPDP del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el 2016. Las conclusiones del estudio demuestran que la gestión administrativa está relacionada considerablemente con la calidad del servicio, relación que resulta positiva para los usuarios.

Po último, la hipótesis específica referente a la competencia participativa también obtuvo un resultado positivo en relación a la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, los resultados determinados mediante el coeficiente de correlación de Spearman arrojaron un valor de $r= 0,961^{**}$, demostrando que el grado de correlación es positivo y significativo para la gestión de los servicios administrativos y que es muy fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman, al igual que todas las antes mencionadas competencias. Herrero (20132), especificó en su estudio que los estudiantes pueden adquirir competencias profesionales y que el profesorado cuenta con la voluntad de hacer modificaciones en sus metodologías tradicionales para incluir métodos innovadores basados en TIC.

V. CONCLUSIONES

Primera:

Las competencias profesionales se relacionan significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Esto se debe a que el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de $r= 0,995^{**}$. Dejando evidencia que existe una relación positiva y significativamente entre las variables y esta es considerada fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman. según la información recolectada y analizada estadísticamente el rendimiento de las competencias profesionales en el ente gubernamental es baja según el 26,9%, regular un 51,9% y altas un 21,2%, haciendo visible que se deben tomar acciones para mejorar las mismas ya que no se desempeñan de manera óptima para garantizar un eficiente y eficaz funcionamiento de la oficina en estudio.

Segunda:

La competencia técnica se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. De acuerdo a la tabla mostrada, el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de $r= 0,991^{**}$, demostrando que el grado de correlación es positivo y significativo entre las variables, considerado fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman. Las competencias técnicas son regulares en un 46.2%, y baja un 32.7%, lo que nos indica que no se desarrollan de manera correcta, debido a que los trabajadores no hacen uso correcto de sus destrezas o habilidades, ya sea por falta de capacitación de la organización o por falta de interés por parte del individuo.

Tercera:

La competencia metodológica se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. De acuerdo a la tabla mostrada, el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de $r= 0,983^{**}$, indicando que el grado de correlación es positiva y significativamente con la gestión de los servicios administrativos es muy fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman. La competencia metodológica nos proporciona la capacidad para reaccionar ante diversos problemas aplicando procesos adecuados dependiendo de la situación que se

presente, en este caso se cuenta con una capacidad metodológica deficiente, debido a que los resultados de la investigación revelan que el 19,2% de la población que labora en este Ministerio afirma que es baja, el 57,7% que es regular y un 23,1% asegura que es alta.

Cuarta:

La competencia social se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. De acuerdo a la tabla mostrada, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de $r= 0,979^{**}$, por lo tanto, el grado de correlación es positivo y significativo con la gestión de los servicios administrativos es fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman. A través de los resultados obtenidos que mostraron que un 34,6% de los trabajadores asegura que la competencia social es baja, un 46,2% es regular y un 19,20% alta, esto nos indica que no existe una socialización adecuada entre los trabajadores que prestan sus servicios a esta institución, lo que puede ser una de las causas más relevantes por la cual las actividades diarias no se desempeñen de manera adecuada en dicha oficina, debido a que no existe una comunicación fluida y constante entre estos y afectando de manera directa los resultados que se buscan obtener.

Quinta:

La competencia participativa se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. De acuerdo a la tabla mostrada, el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de $r= 0,961^{**}$, corroborando que el grado de correlación es positiva y significativamente entre variables, por lo que se considera fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman. La competencia participativa es la que presenta el rendimiento más bajo de todas las que se han mencionado anteriormente, eso quedó demostrado en los resultados, los cuales fueron 26,9% baja, 63,5% regular y 9,6% alta, esto significa que no se implementa de manera adecuada, así como también no existe una actitud de disposición por parte de los trabajadores al momento de realizar una actividad de manera voluntaria.

VI. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda a la jefatura de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, tomar las acciones necesarias para poder mantener al personal con experiencia y antigüedad de servicio en la entidad y este pueda dar un enfoque correcto al nuevo personal en lo que respecta a las competencias profesionales, de igual manera se deben implementar las medidas necesarias para subsanar el mal desempeño que se lleva a cabo dentro de la oficina ya sea mediante estrategias adecuadas al tema o cualquier otro tipo de actividad que pueda proporcionar beneficios constantes y que perduren a través del tiempo.

Segunda:

Se recomienda a la jefatura de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que al contratar al nuevo personal se encuentre capacitado con técnicas actualizadas de los distintos softwares que se aplican en la administración pública como el SIGA (Sistema integrado de gestión Administrativa), SIAF (Sistema integrado de gestión financiera), etc. Para que estos tengan un conocimiento técnico y las habilidades que les permitirán desempeñarse en el área laboral de manera eficiente.

Tercera:

Se debe tener en cuenta capacitar de manera correcta y constante al personal administrativo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos empleando técnicas metodológicas con la finalidad de que se puedan tener en los puestos de trabajo a funcionarios que cuenten con la capacidad estratégica para reaccionar de manera adecuada a cualquier irregularidad que se pueda presentar y que a su vez estos puedan transmitir esta enseñanza a todo el personal para la resolución de cualquier problema que se presente de manera eventual.

Cuarta:

Se recomienda a la jefatura de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, brindarle al personal las herramientas adecuadas enfocándose en el trabajo de equipo para lograr que estos tengan una mejor socialización entre ellos y de esta manera puedan cumplir metas en grupo, debido a que esto va a reforzar el

trabajo en equipo, se integrarán más como compañeros, mejorará su comunicación, reconocerán sus roles, tendrán liderazgo y respeto entre compañeros de trabajo.

Quinta:

Se recomienda a la jefatura de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, implementar charlas o talleres motivacionales donde se desarrollen herramientas para que los empleados sean más participativos en su área de trabajo y en su entorno laboral, también es recomendable realizar sesiones con un coaching de equipos, ya que con esto se puede llegar al origen del ¿Por qué las competencias participativas son las más deficientes?, debido a que esta competencia fue la que mostró un resultados más negativo en comparación con las demás.

VII. REFERENCIAS

- Aguilar, F. (2017). El currículo basado en competencias profesionales integradas en la universidad ecuatoriana. *Revista de Estudios y Experiencias en Educación, REXE*. Vol. (16), núm. (31), p. 136. Recuperada de: <http://www.redalyc.org/pdf/2431/243152008008.pdf>
- Alvares, J. (2017). *Competencias gerenciales y la gestión administrativa en instituciones educativas de la UGEL 04 Lima, 2016*. (Tesis de Magister en Administración de la Educación, Universidad Cesar Vallejo). Recuperada de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8226/Alvarez_PJA.pdf?sequence=1
- Barrionuevo, D. (2015). *Gestión administrativa y desempeño docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Manuel Núñez Butrón de Juliaca, 2014*. (Tesis de Magister, Universidad Andina Néstor Cáceres Velázquez). Recuperada de: <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/397/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caso, A. (2016). Algunos problemas de la administración pública en México. *Revista de Administración Pública*. Núm. (9), p.9. Recuperada de: <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/rev-administracion-publica/article/view/17686/15892>
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Charria, V. Sarsosa, K. Uribe, A. López, C. Arenas, F. (2011). Definición y clasificación teórica de las competencias académicas, profesionales y laborales. Las competencias del psicólogo en Colombia. *Revista Psicología desde el Caribe*. Núm. (28), p. 140. Recuperada de: <http://www.redalyc.org/pdf/213/21320758007.pdf>
- Colina, A. Reyes, G. (2005). Bioética y administración pública de los recursos humanos. *Revista Telos*. Vol. (7), núm. (1), p. 119. Recuperada de: <http://www.redalyc.org/pdf/993/99318830009.pdf>
- Corbetta, P. (2007), Metodología y técnicas de investigación social. (Ed.). *mcgraw-hill/interamericana de españa, s.a.u (ed.2007)*. Recuperada de: <https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2012/09/metodologic3ada-y-tc3a9cnicas-de-investigacic3b3n-social-pi3e3rgio-corbetta.pdf>
- Córdova, M. (2003). *Estadística Descriptiva e Inferencial*. (5ta. ed.). Moshera. Lima, Perú.
- De las Salas, M., Martínez, C. (2011). Competencias técnicas investigativas en los docentes del núcleo LUZ - Costa Oriental del Lago. *Revista Telos*. Vol. (13), núm. (3), p. 417. Recuperada de: <http://www.redalyc.org/pdf/993/99320590009.pdf>

- Estupiñan, B. (2015). *Evaluación de la Gestión administrativa de la distribuidora de agua FONTBELLA en el cantón Atacames*. (Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Recuperada de:
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/430/1/ESTUPINAN%20ORTIZ%20BORIS%20EFREN.pdf>
- Gómez, F. (2014). *Modelo de competencias profesionales para directivos escolares: desarrollo y aplicación al ámbito de la educación particular subvencionada, Chile*. (Tesis de Doctorado, Escuela Técnica Superior de Ingenieros Agrónomos, Madrid, España). Recuperada de:
http://oa.upm.es/30946/1/FRANCISCA_GOMEZ_GAJARDO.pdf
- Gómez, J. (2015). Las competencias profesionales. *Revista Mexicana de Anestesiología*. Vol. (38), núm. (1), p. 53. Recuperada de:
<http://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2015/cma151g.pdf>
- González, L. (2011). El papel de la teoría administrativa en el proceso de dirección: caso de empresas locales. *Revista Apuntes del CENES*. Vol. (30), núm. (51), p. 242. Recuperada de:
<http://www.redalyc.org/pdf/4795/479548754011.pdf>
- González, M. (2000). De la gestión por competencias a la gestión por competencias personales, hacia un nuevo modelo de gestión de personas en la era del conocimiento. *Revista Ciencia y Sociedad*. Vol. (25), núm. (1), p. 36. Recuperada de:
<http://www.redalyc.org/pdf/870/87011348002.pdf>
- Guzmán, C. Vara, A. (2015). La formación profesional y la demanda laboral: El caso de los relacionadores industriales de Lima. *Revista Cultural*. Recuperada de:
http://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_20_1_la-formacion-profesional-y-la-demanda-laboral-el-caso-de-los-relacionadores-industriales-de-lima.pdf
- Herrero, R. (2013). *Adquisición de competencias profesionales a través de estrategias metodológicas basadas en tecnologías de la información y comunicación en el marco del espacio europeo de educación superior*. (Tesis de Doctor). Universidad de Córdoba, España). Recuperada de:
<https://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/10941/2013000000814.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R. Fernández C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.) México McGraw-Hill/ Interamericana Editores, SA.
- López, E. Chaparro, M. (2006). Competencias laborales del trabajador vistas desde el mercado laboral (parte A). *Revista de Humanidades Tabula Rasa*. Núm. (5), p. 263. Recuperada de:
<http://www.redalyc.org/pdf/396/39600514.pdf>
- López, M., Arias, L., Rave, S. (2006). Las organizaciones y la evolución administrativa. *Revista Scientia Et Technica*. Vol. (12), núm. (31), p. 147. Recuperada de:
<http://www.redalyc.org/pdf/849/84911639026.pdf>
- Márquez, M. (2002). La gestión administrativa de las empresas agropecuarias de los municipios San Fernando y Biruaca del Estado Apure, en Venezuela. *Revista Mexicana de Agronegocios*. Vol. (6), núm. (10), p. 330. Recuperada de:

<http://www.redalyc.org/pdf/141/14101002.pdf>

- Mendoza, M. (2013). *Adquisición y desarrollo de competencias profesionales en el prácticum de los grados de Magisterio: estudio empírico desde la perspectiva de los estudiantes*. (Tesis de Doctorado, Universidad Complutense de Madrid, España). Recuperada de:
<https://eprints.ucm.es/20566/1/T34368.pdf>
- Olsen, J. (2005). Quizás sea el momento de redescubrir la burocracia. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*. Núm. (31), p. 1. Recuperada de:
<http://www.redalyc.org/pdf/3575/357533663002.pdf>
- Paredes, I., Inciarte, A. (2013). Enfoque por competencias. Hacia la integralidad y el desempeño profesional con sentido social y crítico. *Revista Omnia*. Vol. (19), núm. (2), p. 128. Recuperada de:
<http://www.redalyc.org/pdf/737/73728678010.pdf>
- Pérez, S., Suarez, F. (2013). *Modelo de gestión administrativo – financiero de los INFOCENTROS en la Sierra Centro – Norte del Ecuador, caso infocentros en las parroquias de San José de Chaltura de la provincia de Imbabura, y en la parroquia San Isidro de Patulú de la provincia de Chimborazo*. (Tesis de Magister, Escuela Politécnica Nacional). Recuperada de:
<http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/7893/4/CD-4718.pdf>
- Pinilla, A. (2012). Aproximación conceptual a las competencias profesionales en ciencias de la salud. *Revista de Salud Pública*. Vol. (14), núm. (15), p. 853. Recuperada de:
<http://www.redalyc.org/pdf/422/42229127012.pdf>
- Portilla, L., Villa, C., Arias, L. (2007). La teoría científica y su impacto en la empresa actual. *Revista Scientia Et Technica*. Vol. (13), núm. (35), p. 311. Recuperada de:
<http://www.redalyc.org/pdf/849/84903554.pdf>
- Quiroz, E. (2007). Competencias profesionales y calidad en la educación superior. *Revista Reencuentro*. Núm. 50, p. 95. Recuperada de:
<http://www.redalyc.org/pdf/340/34005012.pdf>
- Quezada, N. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Rojas, E. (2017). *Competencias profesionales y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central instituto nacional penitenciario 2016*. (Tesis de Maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo). Recuperada de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9082/Rojas_VEJ.pdf?sequence=1
- Tipián, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*. (Tesis de Maestra en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Perú). Recuperada de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9104/Tipi%C3%A1n_ESM.pdf?sequence=1
- Torres, M. (2017). *Los procesos del planeamiento estratégico y su incidencia en la gestión administrativa en los gobiernos locales de la provincia de Huánuco periodo 2015*. (Tesis de Maestría, Universidad de Huánuco). Recuperada de:

http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/802/T047_22418385M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ugarte, J. (2015). Nueva estrategia para la gestión de calidad: implementación de cartas de servicios en una entidad pública peruana. *Revista Ingeniería Industrial*. Núm. 52. Recuperada de:

<http://www.redalyc.org/pdf/3374/337443854003.pdf>

Viquez, D., Valenzuela, J., Compeán, M. (2015). Identificación de competencias transversales para reformas curriculares: El caso de la multiculturalidad. *Revista Electrónica Educare*. Vol. (19), núm. (2), p. 337. Recuperada de:

<http://www.redalyc.org/pdf/1941/194138017019.pdf>

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: Las competencias profesionales en el nivel de la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del MINJUS, Lima 2018						
AUTOR: Lizbeth Ccosi Espinoza						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal: ¿De qué manera las competencias profesionales se relacionan con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del MINJUS, Lima 2018?</p> <p>Problemas secundarios: ¿De qué manera la dimensión competencia técnica se relaciona con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del MINJUS, Lima 2018?</p> <p>¿De qué manera la dimensión competencia metodológica se relaciona con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del MINJUS, Lima 2018?</p> <p>¿De qué manera la dimensión competencia social se relaciona con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del MINJUS, Lima 2018?</p> <p>¿De qué manera la dimensión competencia participativa se relaciona con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del MINJUS, Lima 2018?</p>	<p>Objetivo general: Identificar de qué manera las competencias profesionales se relacionan con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del MINJUS, Lima 2018.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar de qué manera la dimensión competencia técnica se relaciona con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del MINJUS, Lima 2018.</p> <p>Identificar de qué manera la dimensión competencia metodológica se relaciona con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del MINJUS, Lima 2018.</p> <p>Establecer de qué manera la dimensión competencia social se relaciona con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del MINJUS, Lima 2018.</p> <p>Determinar de qué manera la dimensión competencia participativa se relaciona con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del MINJUS, Lima 2018.</p>	<p>Hipótesis general: Las competencias profesionales se relacionan significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del MINJUS, Lima 2018</p> <p>Hipótesis específicas: La dimensión competencia técnica se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del MINJUS, Lima 2018.</p> <p>La dimensión competencia metodológica se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del MINJUS, Lima 2018.</p> <p>La dimensión competencia social se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del MINJUS, Lima 2018</p> <p>La dimensión competencia participativa se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del MINJUS, Lima 2018.</p>	Variable 1: Competencias profesionales			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y rangos
			Competencia técnica	Experiencia	1,2,3,4,4,5	Escala 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Destreza		
				Rapidez en el desarrollo de las tareas		
				Capacitaciones		
			Competencia metodológica	Soluciones prácticas	1,2,3,4,4,5	Niveles Bajo [31-51] Medio [52-72] Alto [73-92]
				Transferencia de experiencias laborales		
				Desarrolla tareas en menor tiempo		
			Competencia social	Colabora en la solución de problemas	1,2,3,4,4,5	Niveles Bajo [31-51] Medio [52-72] Alto [73-92]
				Coopera con sus compañeros		
				Solidario		
				Trabajo en equipo		
			Competencia participativa	Organiza las tareas	1,2,3,4,4,5	Niveles Bajo [31-51] Medio [52-72] Alto [73-92]
				Lidera su grupo de trabajo		
Lidera su grupo de trabajo						
Variable 2: Gestión de servicios administrativos						
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y rangos			
Planificación	Diseñar objetivos	1,2,3,4,5	Escala 1. Nunca 2. Casi nunca			
	Metas					
	Actividades a desarrollar					
	Diseña la misión y visión					

						3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre Rangos Bajo [31-51] Medio [52-72] Alto [73 -92]
			Organización	Estructura organizacional Roles Delegar y coordinar funciones Coordinación de actividades	1,2,3,4,5	
			Control	Verifica errores Toma medidas correctivas Detecta errores		
			Dirección	Supervisa el desempeño Orienta al personal Instruye al personal Lidera el cumplimiento de objetivos	1,2,3,4,5	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR			
TIPO: Básico DISEÑO: No experimental- transversal MÉTODO: Hipotético – deductivo	POBLACIÓN: La población está integrada por 52 trabajadores pertenecientes a la oficina de abastecimiento del MINJUS. Por ser una población pequeña se tomará al total de los trabajadores, siendo una población de tipo censal. Al tomar al 100% de la población ya no implica contar con una muestra de estudio.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Br. Lizbeth Marley Ccosi Espinoza Administración: Individual Duración: 25 minutos Objetivo: Evaluar el nivel de las competencias profesionales Campo de Aplicación: Personal de la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos: La ficha está constituida por 20 ítems distribuidos en 4 dimensiones. A continuación, se detalla cada una de ellas: Dimensión: Competencia técnica: conformado por 05 ítems	DESCRIPTIVA: Interpretar la tabla de frecuencia o la figura de barras de las dos variables. INFERENCIAL: Determinar si las dos variables tienen distribución normal o no, para ello emplear la prueba no paramétrica de Kolmogorov-Smirnov ($n \geq 48$ datos) si las dos variables son normales utilizar el estadístico paramétrico de coeficiente de correlación de Pearson, si al menos una de las variables no tiene distribución normal, emplear la prueba no paramétrica de coeficiente de correlación de Spearman. DE PRUEBA: Alfa de Cronbach Coeficiente de correlación Spearman: $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n-1)(n+1)}$			

		<p>Dimensión: Competencia metodológica conformado por 05 ítems</p> <p>Dimensión: Competencia social: conformado por 05 ítems</p> <p>Dimensión: Competencia participativa conformado por 05 ítems</p> <p>Calificación: Según escala de tipo politómica.</p> <p>Objetivo: Evaluar el nivel de la gestión de servicios administrativos</p> <p>Campo de Aplicación: Personal de la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos: La ficha está constituida por 20 ítems distribuidos en 4 dimensiones. A continuación, se detalla cada una de ellas:</p> <p>Dimensión : Planificación: conformado por 05 ítems</p> <p>Dimensión : Organización: conformado por 05 ítems</p> <p>Dimensión : Control: conformado por 05 ítems</p> <p>Dimensión : Dirección: conformado por 05 ítems</p> <p>Calificación: Según escala de tipo politómica.</p>	
--	--	--	--

Anexo 2 :

Instrumento de la variable competencias profesionales



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

I. DATOS PERSONALES

1. Edad: ____ 2. Área de trabajo: _____ 3. Nivel de educación: _____

INSTRUCCIONES:

Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una "X" en la casilla que considere conveniente.

- 1 Nunca
2 Casi nunca
3 A veces
4 Casi siempre
5 Siempre

**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS
ADMINISTRATIVOS**

ITEMS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
COMPETENCIA TÉCNICA					
1. Sus compañeros de trabajo desarrollan con facilidad sus funciones por contar con experiencia en el tipo de actividad que realiza.					
2. Una de las cualidades de su grupo de trabajo es la destreza con que abordan sus actividades.					
3. Cuando hay actividades por realizar con urgencia se realiza con rapidez.					
4. Cuenta con capacitaciones que le ayudan a mejorar su desempeño.					
5. Busca capacitarse continuamente.					
COMPETENCIA METODOLÓGICA					
6. Propone soluciones prácticas para el cumplimiento de sus funciones.					
7. Cuando hay sobre carga laboral se cumple con todas las actividades a partir de soluciones prácticas.					
8. Pone en práctica experiencias laborales (transferencia) para abordar con eficiencia sus funciones.					
9. Su grupo de trabajo se caracteriza por desarrollar sus tareas en menor tiempo.					
10. Cuando hay mayor presión laboral cumple en menor tiempo sus responsabilidades.					
COMPETENCIA SOCIAL					
11. Colabora activamente en la solución de los problemas en su área.					
12. Cooperar con sus compañeros cuando se lo requieren					
13. Cooperar con sus compañeros por iniciativa propia					
14. Cuando hay un compañero en problemas en resolver ciertas actividades, se muestran solidarios					
15. Su grupo laboral se caracteriza por trabajar en equipo					
COMPETENCIA PARTICIPATIVA					
16. Organiza las tareas según sus prioridades					
17. Lidera su grupo de trabajo					
18. Cuando hay conflictos, se caracteriza por liderar y solucionar el conflicto					
19. Organiza su trabajo para alcanzar los objetivos laborales					
20. Se traza objetivos laborales y los cumple dentro de lo programado					

Anexo 3:**Instrumento de la variable gestión de servicios administrativos****CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS****I. DATOS PERSONALES**

1. Edad: ____ 2. Área de trabajo: _____ 4. Nivel de educación: _____

INSTRUCCIONES:

Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una "X" en la casilla que considere conveniente.

- 1 Nunca
 2 Casi nunca
 3 A veces
 4 Casi siempre
 5 Siempre

ITEMS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
PLANIFICACIÓN					
1. Se han diseñado los objetivos laborales e institucionales					
2. Los objetivos propuestos son realistas y alcanzables					
3. La gestión ha propuesto metas acorde a las necesidades de los usuarios					
4. Se ha diseñado la misión y la visión					
5. Es factible cumplir con la misión y la visión					
ORGANIZACIÓN					
6. Se ha diseñado la estructura organizacional del área					
7. Cada trabajador tiene roles definidos					
8. Los roles han sido designados en función de la experiencia de cada trabajador					
9. Se han delegado y coordinado cada una de las funciones del personal					
10. Se coordinan cada una de las actividades del área					
CONTROL					
11. Se verifican posibles errores que se puedan suscitar en el desarrollo de funciones, para subsanarlos					
12. Se toman medidas correctivas cuando se verifican fallas en la gestión					
13. Las medidas correctivas que se toman son efectivas					
14. Se detectan errores en el desarrollo de las funciones					
15. Los errores detectados se corrigen y no se vuelven a cometer					
DIRECCIÓN					
16. La dirección supervisa el desempeño del personal periódicamente.					
17. Se orienta al personal cuando se va desarrollar un nuevo proyecto o actividad					
18. La dirección instruye al personal para mejorar su desempeño.					
19. Se evidencia el liderazgo del personal directivo.					
20. La dirección lidera el cumplimiento de los objetivos institucionales.					

Anexo 4: Certificado de validez de contenido de instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1 COMPETENCIA TÉCNICA							
1	Sus compañeros de trabajo desarrollan con facilidad sus funciones por contar con experiencia en el tipo de actividad que realiza.	/		/		/		
2	Una de las cualidades de su grupo de trabajo es la destreza con que abordan sus actividades.	/		/		/		
3	Cuando hay actividades por realizar con urgencia se realiza con rapidez.	/		/		/		
4	Cuenta con capacitaciones que le ayudan a mejorar su desempeño.	/		/		/		
5	Busca capacitarse continuamente.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2 COMPETENCIA METODOLÓGICA	SI	No	SI	No	SI	No	
6	Propone soluciones prácticas para el cumplimiento de sus funciones.							
7	Cuando hay sobre carga laboral se cumple con todas las actividades a partir de soluciones prácticas.	/		/		/		
8	Pone en práctica experiencias laborales (transferencia) para abordar con eficiencia sus funciones.	/		/		/		
9	Su grupo de trabajo se caracteriza por desarrollar sus tareas en menor tiempo.	/		/		/		
10	Cuando hay mayor presión laboral cumple en menor tiempo sus responsabilidades.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3 COMPETENCIA SOCIAL							
11	Colabora activamente en la solución los problemas en su área.	/		/		/		
12	Coopera con sus compañeros cuando se lo requieren	/		/		/		
13	Coopera con sus compañeros por iniciativa propia	/		/		/		
14	Cuando hay un compañero en problemas en resolver ciertas actividades, se muestran solidarios	/		/		/		
15	Su grupo laboral se caracteriza por trabajar en equipo	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4 COMPETENCIA PARTICIPATIVA							
16	Organiza las tareas según sus prioridades	/		/		/		
17	Lidera su grupo de trabajo	/		/		/		
18	Cuando hay conflictos, se caracteriza por liderar y solucionar el conflicto	/		/		/		
19	Organiza su trabajo para alcanzar los objetivos laborales	/		/		/		
20	Se traza objetivos laborales y los cumple dentro de lo programado	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LIZAVORO CRISPIN ROMERZ DNI: 095554022

Especialidad del validador: MAESTRIA EN EDUCACION Y GESTION EDUCATIVA

S.J.C. 01 de 12 del 2018

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1 PLANIFICACIÓN							
1	Se han diseñado los objetivos laborales e institucionales	/		/		/		
2	Los objetivos propuestos son realistas y alcanzables	/		/		/		
3	La gestión ha propuesto metas acorde a las necesidades de los usuarios	/		/		/		
4	Se han establecido las actividades a desarrollar por período de trabajo	/		/		/		
5	Se ha diseñado la misión y la visión	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2 ORGANIZACIÓN	SI	No	SI	No	SI	No	
6	Se ha diseñado la estructura organizacional del área	/		/		/		
7	Cada trabajador tiene roles definidos	/		/		/		
8	Los roles han sido designados en función de la experiencia de cada trabajador	/		/		/		
9	Se han delegado y coordinado cada una de las funciones del personal	/		/		/		
10	Se coordinan cada una de las actividades del área	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3 CONTROL							
11	Se verifican posibles errores que se puedan suscitar en el desarrollo de funciones, para subsanarlos	/		/		/		
12	Se toman medidas correctivas cuando se verifican fallas en la gestión	/		/		/		
13	Las medidas correctivas que se toman son efectivas	/		/		/		
14	Se detectan errores en el desarrollo de las funciones	/		/		/		
15	Los errores detectados se corrigen y no se vuelven a cometer	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4 DIRECCIÓN							
16	La dirección supervisa el desempeño del personal periódicamente.	/		/		/		
17	Se orienta al personal cuando se va desarrollar un nuevo proyecto o actividad	/		/		/		
18	La dirección instruye al personal para mejorar su desempeño.	/		/		/		
19	Se evidencia el liderazgo del personal directivo.	/		/		/		
20	La dirección lidera el cumplimiento de los objetivos institucionales.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LIZANDRO CRISPIN ROMERA DNI: 09574022

Especialidad del validador: Docencia y Gestión Educativa

S.T.C. de de 12 del 2018,

[Firma]

Firma del Experto Informante.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIONES / items								
DIMENSIÓN 1 COMPETENCIA TÉCNICA								
1	Sus compañeros de trabajo desarrollan con facilidad sus funciones por contar con experiencia en el tipo de actividad que realiza.	✓		✓		✓		
2	Una de las cualidades de su grupo de trabajo es la destreza con que abordan sus actividades.	✓		✓		✓		
3	Cuando hay actividades por realizar con urgencia se realiza con rapidez.	✓		✓		✓		
4	Cuenta con capacitaciones que le ayudan a mejorar su desempeño.	✓		✓		✓		
5	Busca capacitarse continuamente.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 COMPETENCIA METODOLÓGICA								
6	Propone soluciones prácticas para el cumplimiento de sus funciones.	✓		✓		✓		
7	Cuando hay sobre carga laboral se cumple con todas las actividades a partir de soluciones prácticas.	✓		✓		✓		
8	Pone en práctica experiencias laborales (transferencia) para abordar con eficiencia sus funciones.	✓		✓		✓		
9	Su grupo de trabajo se caracteriza por desarrollar sus tareas en menor tiempo.	✓		✓		✓		
10	Cuando hay mayor presión laboral cumple en menor tiempo sus responsabilidades.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 COMPETENCIA SOCIAL								
11	Colabora activamente en la solución los problemas en su área.	✓		✓		✓		
12	Coopera con sus compañeros cuando se lo requieren	✓		✓		✓		
13	Coopera con sus compañeros por iniciativa propia	✓		✓		✓		
14	Cuando hay un compañero en problemas en resolver ciertas actividades, se muestran solidarios	✓		✓		✓		
15	Su grupo laboral se caracteriza por trabajar en equipo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 COMPETENCIA PARTICIPATIVA								
16	Organiza las tareas según sus prioridades	✓		✓		✓		
17	Lidera su grupo de trabajo	✓		✓		✓		
18	Cuando hay conflictos, se caracteriza por liderar y solucionar el conflicto	✓		✓		✓		
19	Organiza su trabajo para alcanzar los objetivos laborales	✓		✓		✓		
20	Se traza objetivos laborales y los cumple dentro de lo programado	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Soy Insuficiente*


Opinión de aplicabilidad: Aplicable [No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: *Fosfori Parentel, Janny Félix* DNI: *08269132*
Especialidad del validador: *Doctor en Administración de la Educación*

S.J.C.D. de *12* del *2018*

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. *Jenny Félix Parra* Pimentel
Docente Investigador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1 PLANIFICACIÓN								
1	Se han diseñado los objetivos laborales e institucionales	✓				✓		
2	Los objetivos propuestos son realistas y alcanzables	✓		✓		✓		
3	La gestión ha propuesto metas acorde a las necesidades de los usuarios	✓		✓		✓		
4	Se han establecido las actividades a desarrollar por período de trabajo	✓		✓		✓		
5	Se ha diseñado la misión y la visión	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 ORGANIZACIÓN								
6	Se ha diseñado la estructura organizacional del área	SI	No	SI	No	SI	No	
7	Cada trabajador tiene roles definidos	✓		✓		✓		
8	Los roles han sido designados en función de la experiencia de cada trabajador	✓		✓		✓		
9	Se han delegado y coordinado cada una de las funciones del personal	✓		✓		✓		
10	Se coordinan cada una de las actividades del área	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 CONTROL								
11	Se verifican posibles errores que se puedan suscitar en el desarrollo de funciones, para subsanarlos	✓		✓		✓		
12	Se toman medidas correctivas cuando se verifican fallas en la gestión	✓		✓		✓		
13	Las medidas correctivas que se toman son efectivas	✓		✓		✓		
14	Se detectan errores en el desarrollo de las funciones	✓		✓		✓		
15	Los errores detectados se corrigen y no se vuelven a cometer	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 DIRECCIÓN								
16	La dirección supervisa el desempeño del personal periódicamente.	✓		✓		✓		
17	Se orienta al personal cuando se va desarrollar un nuevo proyecto o actividad	✓		✓		✓		
18	La dirección instruye al personal para mejorar su desempeño.	✓		✓		✓		
19	Se evidencia el liderazgo del personal directivo.	✓		✓		✓		
20	La dirección lidera el cumplimiento de los objetivos institucionales.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: *Fernán Montiel Jébara* DNI: *16209132*

Especialidad del validador: *Doctor en Administración de la Educación*

J.T.C.A.P. de R del 2016

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 ESCUELA DE POSTGRADO
 Firma del Experto Informante.
 Dr. Oscar J. ...

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIONES / Ítems								
DIMENSIÓN 1 COMPETENCIA TÉCNICA								
1	Sus compañeros de trabajo desarrollan con facilidad sus funciones por contar con experiencia en el tipo de actividad que realiza.	✓		✓		✓		
2	Una de las cualidades de su grupo de trabajo es la destreza con que abordan sus actividades.	✓		✓		✓		
3	Cuando hay actividades por realizar con urgencia se realiza con rapidez.	✓		✓		✓		
4	Cuenta con capacitaciones que le ayudan a mejorar su desempeño.	✓		✓		✓		
5	Busca capacitarse continuamente.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 COMPETENCIA METODOLÓGICA								
6	Propone soluciones prácticas para el cumplimiento de sus funciones.	✓		✓		✓		
7	Cuando hay sobre carga laboral se cumple con todas las actividades a partir de soluciones prácticas.	✓		✓		✓		
8	Pone en práctica experiencias laborales (transferencia) para abordar con eficiencia sus funciones.	✓		✓		✓		
9	Su grupo de trabajo se caracteriza por desarrollar sus tareas en menor tiempo.	✓		✓		✓		
10	Cuando hay mayor presión laboral cumple en menor tiempo sus responsabilidades.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 COMPETENCIA SOCIAL								
11	Colabora activamente en la solución los problemas en su área.	✓		✓		✓		
12	Coopera con sus compañeros cuando se lo requieren	✓		✓		✓		
13	Coopera con sus compañeros por iniciativa propia	✓		✓		✓		
14	Cuando hay un compañero en problemas en resolver ciertas actividades, se muestran solidarios	✓		✓		✓		
15	Su grupo laboral se caracteriza por trabajar en equipo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 COMPETENCIA PARTICIPATIVA								
16	Organiza las tareas según sus prioridades	✓		✓		✓		
17	Lidera su grupo de trabajo	✓		✓		✓		
18	Cuando hay conflictos, se caracteriza por liderar y solucionar el conflicto	✓		✓		✓		
19	Organiza su trabajo para alcanzar los objetivos laborales	✓		✓		✓		
20	Se traza objetivos laborales y los cumple dentro de lo programado	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina..... DNI: 09333287.....

Especialidad del validador:.....D.O.C.T.O.R.A. EN EDUCACIÓN.....

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

1º de DIC. del 2018



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1 PLANIFICACIÓN							
1	Se han diseñado los objetivos laborales e institucionales	✓		✓		✓		
2	Los objetivos propuestos son realistas y alcanzables	✓		✓		✓		
3	La gestión ha propuesto metas acorde a las necesidades de los usuarios	✓		✓		✓		
4	Se han establecido las actividades a desarrollar por periodo de trabajo	✓		✓		✓		
5	Se ha diseñado la misión y la visión	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 ORGANIZACIÓN							
6	Se ha diseñado la estructura organizacional del área	✓		✓		✓		
7	Cada trabajador tiene roles definidos	✓		✓		✓		
8	Los roles han sido designados en función de la experiencia de cada trabajador	✓		✓		✓		
9	Se han delegado y coordinado cada una de las funciones del personal	✓		✓		✓		
10	Se coordinan cada una de las actividades del área	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 CONTROL							
11	Se verifican posibles errores que se puedan suscitar en el desarrollo de funciones, para subsanarlos	✓		✓		✓		
12	Se toman medidas correctivas cuando se verifican fallas en la gestión	✓		✓		✓		
13	Las medidas correctivas que se toman son efectivas	✓		✓		✓		
14	Se detectan errores en el desarrollo de las funciones	✓		✓		✓		
15	Los errores detectados se corrigen y no se vuelven a cometer	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4 DIRECCIÓN							
16	La dirección supervisa el desempeño del personal periódicamente.	✓		✓		✓		
17	Se orienta al personal cuando se va desarrollar un nuevo proyecto o actividad	✓		✓		✓		
18	La dirección instruye al personal para mejorar su desempeño.	✓		✓		✓		
19	Se evidencia el liderazgo del personal directivo.	✓		✓		✓		
20	La dirección lidera el cumplimiento de los objetivos institucionales.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina DNI: 09333987

Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN

1º de DIC del 2018

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 5: Matriz de datos de variable competencias profesionales

N°	Competencia técnica					Competencia metodológica					Competencia social					Competencia participativa				
	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20
1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2
2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2
3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2
4	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2
5	1	2	1	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2
6	1	2	1	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2
7	1	2	1	1	2	3	2	2	1	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2
8	1	2	1	1	2	3	2	3	1	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2
9	2	2	1	1	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
10	2	2	1	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
11	2	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2
12	2	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
13	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
14	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
15	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
16	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
17	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
20	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
21	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
22	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
23	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
24	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
25	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
26	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
27	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
28	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3

31	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
35	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
36	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
37	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
38	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
39	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
40	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
41	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
42	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3
43	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
44	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
45	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
46	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
48	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
49	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4

Anexo 6: Matriz de datos de variable gestión de servicios administrativos

N°	Planificación					Organización					Control					Dirección				
	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20
1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
4	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
5	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
6	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
7	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
8	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
9	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
10	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1
11	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2
12	3	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2
13	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2
14	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
15	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
16	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
17	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
18	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
19	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2
20	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2
21	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2
22	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3
23	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3
24	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3
25	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3
26	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
27	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
28	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
29	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3
30	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3

31	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	4	3
32	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3
33	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3
34	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3
35	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3
36	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3
37	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3
38	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3
39	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3
40	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3
41	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
42	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
43	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
44	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3
45	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
46	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
47	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4
48	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4
49	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
50	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
51	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
52	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4

Anexo 7: Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Lima, 16 de noviembre de 2018

Carta P.556 – 2018 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

Navarro Onton, Vanessa Paola

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

Atención:

Jefa de la Oficina General de Administración



Asunto: Carta de Presentación del estudiante LIZBETH MARLENY CCOSI ESPINOZA

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a LIZBETH MARLENY CCOSI ESPINOZA identificado(a) con DNI N.° 43775265 y código de matrícula N.° 6500012799; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

Las competencias profesionales en el nivel de la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018.

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
Jefe de Unidad

ESCUELA DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

Anexo 8: Acta de originalidad de tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, FARFÁN PIMENTEL Johnny Felix, docente de la Facultad docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada "Las competencias profesionales en el nivel de la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018.", del (de la) estudiante Br. Lizbeth Marleny Ccosi Espinoza, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

San Juan de Lurigancho, 12 de enero del 2019



Johnny Félix Farfán Pimentel

Firma


Johnny Félix Farfán Pimentel

DNI: 06269132

 Elaboró Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	 Vicedirección de Investigación
--	--------	--	--

Anexo 9: Reporte del Turnitin

feedback studio
LIZBETH 2
32 of 88



Las competencias profesionales en el nivel de la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

Autor:

Br. Lizbeth Marleny Ccosi Espinoza

Match Overview

25%

1	Submitted to Universid... <small>Student Paper</small>	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe <small>Internet Source</small>	5%
3	centrodeartigos.com <small>Internet Source</small>	1%
4	bls.gov <small>Internet Source</small>	1%
5	www.enlaceparlament... <small>Internet Source</small>	1%
6	www.inadi.gov.ar <small>Internet Source</small>	1%
7	www.scribd.com <small>Internet Source</small>	<1%

Page: 1 of 118
Word Count: 21222
Text-only Report | High Resolution

Anexo 10: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Lizbeth Marleny Ccosi Espinoza, identificado con DNI N° 43775265, egresado de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Las competencias profesionales en el nivel de la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 43775265

FECHA : San Juan de Lurigancho, 12 de enero del 2019

				
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Vicerectorado de Investigación

Anexo 11: Autorización de versión final del trabajo de investigación**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO****AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
LA ESCUELA DE POSGRADO MIGUEL ANGEL PEREZ PEREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LIZBETH MARLENY CCOSI ESPINOZA

INFORME TITULADO:

Las competencias profesionales en el nivel de la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 17 de enero del 2019

NOTA O MENCIÓN: 16



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Anexo 12:**Artículo científico****Las competencias profesionales en el nivel de la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018.****AUTORA****Br. Lizbeth Marleny Ccosi Espinoza**lccosi@hotmail.com**Escuela de Post Grado****Universidad César Vallejo****Resumen**

El presente trabajo “Las competencias profesionales en el nivel de la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018”; tuvo como problema general la siguiente interrogante: ¿De qué manera las competencias profesionales se relacionan con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018?, y como objetivo general Identificar de qué manera las competencias profesionales se relacionan con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima 2018.

En el aspecto metodológico el trabajo de investigación correspondió a un tipo básico. El nivel es descriptivo, correlacional y el diseño es no experimental. La población estuvo integrada por 52 trabajadores pertenecientes a la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

El proceso de los datos se realizó según el coeficiente de correlación de Spearman de $r= 0,995^{**}$ el cual demostró que las competencias profesionales si se relacionan favorablemente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; este estudio se centró en determinar si las competencias profesionales se desarrollan de manera adecuada en dicho Ministerio, logrando obtener resultados que demuestran que la mayoría de los trabajadores que desempeñan sus labores aseguran que son regulares y en algunos casos deficientes.

Palabras clave: Competencias profesionales, gestión de servicios administrativos, oficina de abastecimiento.

Abstract

The present work "Professional competences at the level of management of administrative services in the supply office of the Ministry of Justice and Human Rights, Lima 2018"; had as a general problem the following question: How do professional competences relate to the management of administrative services in the supply office of the Ministry of Justice and Human Rights, Lima 2018 ?, and as a general objective To identify in which way the competencies professionals are related to the management of administrative services in the supply office of the Ministry of Justice and Human Rights, Lima 2018.

In the methodological aspect, the research work corresponded to a basic type. The level is descriptive, correlational and the design is non-experimental. The population was composed of 52 workers belonging to the supply office of the Ministry of Justice and Human Rights.

The data processing was carried out according to the Spearman correlation coefficient of $r = 0,995^{**}$ which showed that professional competencies do have a favorable influence on the management of administrative services in the supply office of the Ministry of Justice and Human Rights; this study focused on determining if the professional competences are developed in an adequate manner in said Ministry, obtaining results that show that the majority of the workers who perform their tasks assure that they are regular and in some cases deficient.

Key words: Professional competences, management of administrative services, supply office.

Introducción

Las competencias profesionales son un grupo de herramientas que son usadas para desarrollar diversas actividades, ya sea en el campo laboral o personal, pues ayudan a los seres humanos a desarrollar actitudes, capacidades, talentos y habilidades para el desarrollo de su día a día. Si se ve desde la perspectiva laboral se podría decir que las competencias profesionales son capacidades productivas que poseen los seres humanos y que permiten medir el desempeño en diversos escenarios laborales; de esto radica lo importante que es, que el personal de una empresa tenga un enfoque correcto respecto a

estas competencias, de ello va a depender el buen funcionamiento de la empresa. por otra parte, la gestión de servicios administrativos es la que se encarga de gestionar, planificar, dirigir y coordinar los servicios administrativos de una organización, debido a que la parte administrativa es la que se encarga de es la que se encarga de dirigir todos los servicios de soporte. En esta investigación se busca determinar si las competencias profesionales se relacionan con la gestión de servicios administrativos y de qué manera influye la primera en la segunda, si lo hace de manera positiva o negativa.

Metodología

El trabajo de investigación se realizó siguiendo los parámetros que se indican en el método no experimental en el cual se enfocó el diseño propuesto por el autor del presente estudio, los instrumentos fueron validados por expertos y la obtención de los datos son directos con resultados concluyentes y se captó la apreciación de los elementos muestrales, donde, toda la información que se obtuvo fue atendida en concordancia a un enfoque cuantitativo, debido a que la información recolectada son datos numéricos los cuales se someten a análisis estadísticos, para buscar establecer la relación las que guardan entre sí las variables.

Resultados

Tabla 1. *Correlación de la variable competencias profesionales y gestión de los servicios administrativos*

			Competencia s profesionales	Gestión de los servicios administrativ os
Rho de Spearman	Competencias profesionales	Coefficiente de correlación	1,000	,995**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Gestión de los servicios administrativos	Coefficiente de correlación	,995**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

Como el p valor (sig. = 0,000) es menor que 0,01 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que las competencias profesionales si se relacionan favorablemente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de

Justicia y Derechos Humanos. De acuerdo a la tabla mostrada, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de $r= 0,995^{**}$. Entonces el grado de correlación es positiva y significativamente con la gestión de los servicios administrativos es muy fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman.

Discusión

El resultado de la hipótesis general han demostrado que las competencias profesionales se relacionan favorablemente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, según el análisis estadístico dan cuenta de una relación directa positiva y significativa según el coeficiente de correlación de Spearman $r= 0,995^{**}$. Afirmando que el grado de correlación es significativa vez positiva. Álvarez (2017), en su estudio específico que los resultados de la investigación demuestran que la variable Competencias Gerenciales está relacionada con la variable Gestión Administrativa, según la correlación de Pearson 0,657 y $p= 0,000$. Las conclusiones del estudio muestran que existe una correlación directa y significativa entre las competencias gerenciales y la gestión administrativa, de manera que, a un mejor nivel de competencias gerenciales, mejor nivel de gestión administrativa.

La hipótesis específica de competencia técnica se relaciona favorablemente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Pues a través del análisis estadístico de los datos recolectados se determinó que para el coeficiente de correlación de Spearman la competencia técnica se obtuvo un valor de $r= 0,991^{**}$. Rojas (2017), explicó en su investigación que los resultados de la misma demostraron que existe relación positiva ($\rho= 0,712^{**}$) y significativa ($p=0,001$) entre las competencias profesionales y el desempeño laboral. Las conclusiones del estudio muestran que existe una relación significativa entre las competencias profesionales y el desempeño laboral del personal administrativo que participó en el estudio por lo que es importante que el personal de la empresa se encuentre en una capacitación constante para la mejora de sus competencias profesionales.

La hipótesis específica de competencia metodológica también se relaciona favorablemente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Pues a través del análisis estadístico de los datos recolectados se determinó que para el coeficiente de correlación de Spearman la competencia metodológica obtuvo un valor de $r= 0,983^{**}$. Mientras que Estupiñan

(2017), explicó que los resultados que fueron obtenidos en su investigación como parte del proceso estadístico, resumieron que un mal desempeño de las competencias profesionales en especial de las competencias sociales genera un bajo nivel de eficiencia en la gestión administrativa, alcanzando un nivel malo en un 62%. Las conclusiones del estudio mostraron que la empresa objeto de estudio presenta inconvenientes administrativos que se originan mayormente por la falta de un modelo de desarrollo de actividades donde se fomente de manera correcta las competencias profesionales que se desarrollan en la gestión administrativa, para que de esta manera la empresa pueda tener un adecuado nivel de eficacia gracias al óptimo manejo de los procesos y su buen funcionamiento, donde es esencial la integración del personal.

Mientras que la hipótesis específica referente a la competencia social también obtuvo un resultado positivo en relación a la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, los resultados determinados mediante el coeficiente de correlación de Spearman arrojaron un valor de $r = 0,979^{**}$, demostrando que el grado de correlación es positivo y significativo para la gestión de los servicios administrativos y que es muy fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman,. Tipian (2017), dejó saber en su trabajo de grado que los resultados del mismo demostraron que la gestión administrativa se relaciona de forma significativa (0,000) y positiva (0,500) con la calidad del servicio ofrecido a los usuarios de la DGPDP del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el 2016. Las conclusiones del estudio demuestran que la gestión administrativa está relacionada considerablemente con la calidad del servicio, relación que resulta positiva para los usuarios.

Po último, la hipótesis específica referente a la competencia participativa también obtuvo un resultado positivo en relación a la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, los resultados determinados mediante el coeficiente de correlación de Spearman arrojaron un valor de $r = 0,961^{**}$, demostrando que el grado de correlación es positivo y significativo para la gestión de los servicios administrativos y que es muy fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman, al igual que todas las antes mencionadas competencias. Herrero (20132), especificó en su estudio que los estudiantes pueden adquirir competencias profesionales y que el profesorado cuenta con la voluntad de hacer modificaciones en sus metodologías tradicionales para incluir métodos innovadores basados en TIC.

Conclusiones

Las competencias profesionales se relacionan significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Esto se debe a que el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de $r = 0,995^{**}$. Dejando evidencia que existe una relación positiva y significativamente entre las variables y esta es considerada fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman. Según la información recolectada y analizada estadísticamente el rendimiento de las competencias profesionales en el ente gubernamental es baja según el 26,9%, regular un 51,9% y altas un 21,2%, haciendo visible que se deben tomar acciones para mejorar las mismas ya que no se desempeñan de manera óptima para garantizar un eficiente y eficaz funcionamiento de la oficina en estudio.

La competencia técnica se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. De acuerdo a la tabla mostrada, el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de $r = 0,991^{**}$, demostrando que el grado de correlación es positivo y significativo entre las variables, considerado fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman. Las competencias técnicas son regulares en un 46.2%, y baja un 32.7%, lo que nos indica que no se desarrollan de manera correcta, debido a que los trabajadores no hacen uso correcto de sus destrezas o habilidades, ya sea por falta de capacitación de la organización o por falta de interés por parte del individuo.

La competencia metodológica se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. De acuerdo a la tabla mostrada, el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de $r = 0,983^{**}$, indicando que el grado de correlación es positiva y significativamente con la gestión de los servicios administrativos es muy fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman. La competencia metodológica nos proporciona la capacidad para reaccionar ante diversos problemas aplicando procesos adecuados dependiendo de la situación que se presente, en este caso se cuenta con una capacidad metodológica deficiente, debido a que los resultados de la investigación

revelan que el 19,2% de la población que labora en este Ministerio afirma que es baja, el 57,7% que es regular y un 23,1% asegura que es alta.

La competencia social se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. De acuerdo a la tabla mostrada, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de $r= 0,979^{**}$, por lo tanto, el grado de correlación es positivo y significativo con la gestión de los servicios administrativos es fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman. A través de los resultados obtenidos que mostraron que un 34,6% de los trabajadores asegura que la competencia social es baja, un 46,2% es regular y un 19,20% alta, esto nos indica que no existe una socialización adecuada entre los trabajadores que prestan sus servicios a esta institución, lo que puede ser una de las causas más relevantes por la cual las actividades diarias no se desempeñen de manera adecuada en dicha oficina, debido a que no existe una comunicación fluida y constante entre estos y afectando de manera directa los resultados que se buscan obtener.

La competencia participativa se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. De acuerdo a la tabla mostrada, el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de $r= 0,961^{**}$, corroborando que el grado de correlación es positiva y significativamente entre variables, por lo que se considera fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman. La competencia participativa es la que presenta el rendimiento más bajo de todas las que se han mencionado anteriormente, eso quedó demostrado en los resultados, los cuales fueron 26,9% baja, 63,5% regular y 9,6% alta, esto significa que no se implementa de manera adecuada, así como también no existe una actitud de disposición por parte de los trabajadores al momento de realizar una actividad de manera voluntaria.

Recomendaciones

Se recomienda a la jefatura de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, tomar las acciones necesarias para poder mantener al personal con experiencia y antigüedad de servicio en la entidad y este pueda dar un enfoque correcto al nuevo personal en lo que respecta a las competencias profesionales, de igual manera se deben implementar las medidas necesarias para subsanar el mal desempeño que se lleva a cabo dentro de la oficina ya sea mediante estrategias adecuadas al tema o cualquier otro tipo

de actividad que pueda proporcionar beneficios constantes y que perduren a través del tiempo.

Se recomienda a la jefatura de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que al contratar al nuevo personal se encuentre capacitado con técnicas actualizadas de los distintos softwares que se aplican en la administración pública como el SIGA (Sistema integrado de gestión Administrativa), SIAF (Sistema integrado de gestión financiera), etc. Para que estos tengan un conocimiento técnico y las habilidades que les permitirán desempeñarse en el área laboral de manera eficiente.

Se debe tener en cuenta capacitar de manera correcta y constante al personal administrativo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos empleando técnicas metodológicas con la finalidad de que se puedan tener en los puestos de trabajo a funcionarios que cuenten con la capacidad estratégica para reaccionar de manera adecuada a cualquier irregularidad que se pueda presentar y que a su vez estos puedan transmitir esta enseñanza a todo el personal para la resolución de cualquier problema que se presente de manera eventual.

Se recomienda a la jefatura de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, brindarle al personal las herramientas adecuadas enfocándose en el trabajo de equipo para lograr que estos tengan una mejor socialización entre ellos y de esta manera puedan cumplir metas en grupo, debido a que esto va a reforzar el trabajo en equipo, se integrarán más como compañeros, mejorará su comunicación, reconocerán sus roles, tendrán liderazgo y respeto entre compañeros de trabajo.

Se recomienda a la jefatura de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, implementar charlas o talleres motivacionales donde se desarrollen herramientas para que los empleados sean más participativos en su área de trabajo y en su entorno laboral, también es recomendable realizar sesiones con un coaching de equipos, ya que con esto se puede llegar al origen del ¿Por qué las competencias participativas son las más deficientes?, debido a que esta competencia fue la que mostró un resultados más negativo en comparación con las demás.

Referencias bibliográficas

Alvares, J. (2017). *Competencias gerenciales y la gestión administrativa en instituciones educativas de la UGEL 04 Lima, 2016*. (Tesis de Magister en Administración de la Educación, Universidad Cesar Vallejo). Recuperada de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8226/Alvarez_PJA.pdf?sequence=1

- Estupiñan, B. (2015). *Evaluación de la Gestión administrativa de la distribuidora de agua FONTBELLA en el cantón Atacames*. (Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Recuperada de:
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/430/1/ESTUPINAN%20ORTIZ%20BORIS%20EFREN.pdf>
- Herrero, R. (2013). *Adquisición de competencias profesionales a través de estrategias metodológicas basadas en tecnologías de la información y comunicación en el marco del espacio europeo de educación superior*. (Tesis de Doctor). Universidad de Córdoba, España. Recuperada de:
<https://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/10941/2013000000814.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas, E. (2017). *Competencias profesionales y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central instituto nacional penitenciario 2016*. (Tesis de Maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo). Recuperada de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9082/Rojas_VEJ.pdf?sequence=1
- Tipian, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*. (Tesis de Maestra en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Perú). Recuperada de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9104/Tipi%C3%A1n_ESM.pdf?sequence=1