



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Competencias laborales en los servicios públicos de una
municipalidad distrital, año 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Alvarez Cornejo, Laura Elizabeth (orcid.org/0000-0001-5310-9112)

ASESOR:

Dr. González González, Dionicio Godofredo (orcid.org/0000-0002-7518-1200)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mi padre, Miguel Alvarez, porque desde pequeña me enseñó que todo es posible, el hombre que siempre está detrás de mi para ser mejor en cada cosa que me propongo.

A mi madre, Gladys Cornejo, por ser mi impulso y empuje día a día, es la mujer más valiente que he conocido y gracias a ella, hoy sé que nada me va a detener.

A mi hermano, Miguel Jesús Alvarez, por ayudarme en cada meta trazada y como hermana mayor tratar de ser mejor para ser su ejemplo a seguir.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a mis padres, porque ellos son quienes a lo largo de mi vida me impulsaron, me guiaron y me ayudaron a seguir adelante.

A mi hermano, porque es la persona que siempre estará conmigo y mi gran compañía.

A Dios, porque sin él nada sería posible.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---|-----|
| CARÁTULA..... | i |
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS..... | iv |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | v |
| RESUMEN..... | vi |
| ABSTRACT | vii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 15 |
| Tipo y Diseño de Investigación..... | 15 |
| Categorías, Subcategorías y matriz de categorización..... | 15 |
| Escenario de estudio..... | 15 |
| Participantes | 15 |
| Técnicas e Instrumentos de recolección de datos | 16 |
| Aspectos éticos | 16 |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 16 |
| V. CONCLUSIONES..... | 32 |
| VI. RECOMENDACIONES | 33 |
| REFERENCIAS | 34 |
| ANEXOS..... | 38 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--------------|----|
| Tabla 1..... | 17 |
| Tabla 2..... | 18 |
| Tabla 3..... | 20 |
| Tabla 4..... | 21 |
| Tabla 5..... | 22 |
| Tabla 6..... | 24 |
| Tabla 7..... | 25 |
| Tabla 8..... | 26 |
| Tabla 9..... | 27 |

RESUMEN

La presente investigación tiene el objetivo de analizar si las competencias laborales fortalecen los Servicios Públicos de una municipalidad distrital – año 2021; con los objetivos específicos de OE1.- Analizar las competencias laborales como un mecanismo que permita la obtención de metas y priorice la realización de actividades con tiempos y recursos necesarios, OE2.-Analizar los servicios públicos a través de la consecución de metas, planes y políticas locales promoviendo el desarrollo económico y social, y, OE3.- Analizar la situación actual de los colaboradores de una municipalidad distrital respecto de su afianzamiento en las competencias laborales para la obtención de logros. Mediante el uso del instrumento de la guía de entrevista a expertos, con el enfoque cualitativo de diseño fenomenológico; llegando a concluir que, las competencias laborales son un mecanismo que permite la obtención de metas y prioriza la realización de las actividades con tiempos y recursos necesarios, esto sin duda es una cualidad que merecen los colaboradores de una municipalidad distrital para mejorar la atención al ciudadano; los servicios públicos a través de la consecución de metas, planes y políticas locales promueven el desarrollo económico y social.

Palabras Clave:

Competencias Laborales – Servicios Públicos – Administración Pública

ABSTRACT

The present investigation has the objective of analyze if labor competencies strengthen the Public Services of a district municipality – year 2021; with the specific objectives of OE1.- Analyze labor competencies as a mechanism that allows the achievement of goals and prioritizes the performance of activities with the necessary time and resources, OE2.-Analyze public services through the achievement of goals, plans and local policies promoting economic and social development, and, OE3.- Analyze the current situation of the employees of a district municipality regarding their consolidation in labor competencies to obtain achievements. Through the use of the expert interview guide instrument, with the qualitative approach of phenomenological design; coming to the conclusion that labor competencies are a mechanism that allows the achievement of goals and prioritizes the performance of activities with the necessary time and resources, this is undoubtedly a quality that the collaborators of a district municipality deserve to improve citizen service. ; public services through the achievement of local goals, plans and policies promote economic and social development.

Keywords:

Labor Competencies – Public Services – Public Administration

I. INTRODUCCIÓN

En la presente indagación correspondiente a la tesis de maestría, titulada “Competencias laborales en los servicios públicos de una municipalidad distrital, año 2021” tiene como propósito conocer las competencias laborales, en función de la optimización de los diferentes servicios que brinda una municipalidad distrital, dado que el desarrollo globalizado tanto en economía como en el sistema de información, la capacidad competitiva, ha generado trabajadores mejor calificados, en su desempeño con mayores conocimientos de las tecnologías de las competencias laborales, en todos los ámbitos de la administración de los gobiernos locales.

Este trabajo, se propone observar cómo una municipalidad distrital concebida como un gobierno comunal, que cuenta con directivos profesionales que dirigen las diferentes áreas de la administración, y que tienen el compromiso de conducir en la mejora continua de la gestión municipal, logra atender en forma exitosa, la creciente demanda de su comunidad cada vez más exigente.

Sin embargo, otros escenarios nos demuestran que el desarrollo Municipal se debe al avance de las ciencias aplicadas en la comunicación e información, donde los administradores locales trabajan arduamente para crear servicios y direccionar las políticas estatales en busca de la satisfacción de los ciudadanos – contribuyentes, en Argentina (Delfino, 2019), escribe, con la intención de identificar y analizar la validez y eficacia de la gestión de las jefaturas locales, estos proponen un ranking de Municipios, que permitan establecer las dimensiones que puedan ser enunciadas en las políticas públicas y ejecutadas logrando que la escala informativa de los contribuyentes sean más eficaces en los distintos cimientos de estudio, como es la “organización direccionada a resultados, presupuesto y gestión económica, gestión actual, evolución económica y sostenibilidad fiscal de servicios estatal urbano”. A partir de los años 2017 y 2018 han venido participando en el Ranking mencionado, muchos gobiernos locales, incorporándose lecciones aprendidas, se obtuvo información que, mediante la referida decisión, actualmente, dicho instrumento ayuda a localizar los espacios que necesitan soporte y fortalecimiento, mediante hojas de ruta a escala nacional provincial y local.

En esta misma línea, (Muñoz García, 2021) expresa; “en México se indaga perfeccionar el sistema de aptitudes o capacidades profesionales que hoy por hoy se emplea” (pág. 38) en este contexto se evidencia una carente gestión de servicios públicos, toda vez, que las exigencias del usuario son cada vez mayores, y el personal necesita una nueva propuesta de fortalecimiento y desarrollo, que puedan ser objeto de evaluación, a fin de mejorar la gestión; a decir del mismo autor, considera necesaria dicha propuesta, por ello expresa: “un reciente sistema que permita determinar contexto de referencia que oriente a los colaboradores estatales hacia el cumplimiento de metas de la institución, en que se tendrán que enfrentar a desafíos muy estrictos”.

En el contexto administrativo municipal, legislativo y organizacional, se establece que, para el cumplimiento de las competencias municipales, las municipalidades tendrían que tener un contexto general de la administración estatal, tales como, normativa legal, aptitudes administrativas; ya que, tiene por fin constituir una organización garantista, otorgando prosperidad a la comunidad a través de óptima prestación de servicios estatales de índole local, y, así pueda satisfacer progresivamente los requerimientos de la comunidad.

En este sentido, las instituciones de gobierno serán las municipalidades distritales y provinciales, las que van a promover el crecimiento local, pues, dichas instituciones poseen personería legal de derecho público y con total aptitud en el cumplimiento de metas.

Barrutia y Egoavil (2020) sostienen que “una organización crece en la medida que su gestión y calidad administrativa sea óptima” (pág. 17), en este sentido podemos acotar que, una mala gestión administrativa, se evidencia por la insatisfacción laboral entre el personal que labora, y lógicamente, por la percepción que tenga el usuario, porque de ello, dependerá la imagen de la institución, que, de alguna manera, traerá consecuencias futuras siendo la responsabilidad de los gobiernos locales, que no están inmersos en la evaluación continua que debe realizarse a efectos de aplicar correctivos en forma permanente. (pp.15-16)

Siguiendo a los mismos autores, quienes, citando a Mego (2013) señalan que, es de conocimiento, que la gestión municipal, siempre ha presentado debilidades en el manejo de los servicios, es posible generar un cambio, mediante la

aplicación de normas y procesos que ayuden a la prosperidad de la calidad de subsistencia de los usuarios, con ello, se dará prioridad a la solución de conflictos que se derivan en los reclamos, quejas y denuncias, que obstaculizan una buena gestión institucional, y que va en deterioro de la imagen institucional y la insatisfacción del poblador.

En esta misma línea de ideas, Castillo, Cárdenas y Palomino (2019), mediante el análisis realizado en su investigación sobre la calidad del servicio local a partir del matiz del habitante, muestran los resultados mediante el Modelo SERVQUAL, independientemente de los porcentajes de fiabilidad (53.1%), seguridad (52.7%) y empatía (48.1%) los aspectos caóticos de la administración que entorpece la calidad del servicio, es básicamente, la escasez en el rastreo del servicio, así como, la escasa comprensión y empatía con el usuario, además de los inconvenientes en la resolución de reclamos, deficiente atención virtual y la inadecuada infraestructura. (pp. 13-14)

Por estas razones una municipalidad distrital, en el Manual de Organización y Funciones, se proponen los objetivos estratégicos locales, en los cuales se formulan los ejes estratégicos de desarrollo, con la finalidad de crear la ruta de trabajo de planificación para el 2021- 2022, a fin de poder articular acciones y disminuir la incidencia de componentes críticos, así como, de estimular la producción de recursos y capacidad en la difusión de la evolución integral de planes de evolución concertadas de la Municipalidad Provincial de Trujillo y el del Gobierno Regional de La Libertad.

Por lo tanto, a efectos de la presente indagación, se plantea, la siguiente interrogante: ¿De qué manera las Competencias laborales fortalecen los Servicios Públicos de una municipalidad distrital – año 2021?, siendo las preguntas específicas las siguientes: P1: ¿Es posible que las competencias laborales sean un mecanismo que permita la obtención de metas? P2: ¿Es viable que los servicios públicos a través del desarrollo económico y social? P3: ¿La situación actual de los colaboradores de una municipalidad distrital afianza las competencias laborales para la obtención de logros?

Este trabajo de investigación se justifica teóricamente porque nos permite identificar y analizar si las competencias laborales y los servicios públicos de una municipalidad distrital, acorde a la modernidad tecnológica que el Estado plantea

en las políticas públicas, satisface las exigencias de los contribuyentes. En lo referente a la utilidad práctica, esta investigación, no quedará como un trabajo de mero diagnóstico, sino que será un aporte a la comunidad científica, ya que los resultados servirán para retroalimentar las competencias laborales, en sus dimensiones a fin de capacitar a los colaboradores de acuerdo a las exigencias plasmadas en nuestra Legislación y de esta manera, optimizar los servicios generando mejores condiciones para los trabajadores y usuarios una municipalidad distrital. La utilidad metodológica, estará expresada cuando los instrumentos elaborados para esta investigación sirvan en otros trabajos de la misma línea, cuyas categorías propuestas en el estudio sean adaptadas, a las nuevas propuestas. Como también se justificará, cuando este trabajo sirva como fuente de consulta de estudios previos a la presentación de nuevas investigaciones. Como objetivo general: Analizar si las competencias laborales fortalecen los servicios públicos de una municipalidad distrital. Seguidamente, se plantearon los objetivos específicos, así tenemos: OE1.- Analizar las competencias laborales como un mecanismo que permita la obtención de metas y priorice la realización de actividades con tiempos y recursos necesarios, OE2.- Analizar los servicios públicos a través de la consecución de metas, planes y políticas locales promoviendo el desarrollo económico y social, y, OE3.- Analizar la situación actual de los colaboradores de una municipalidad distrital respecto de su afianzamiento en las competencias laborales para la obtención de logros.

Por consiguiente, se plantean las hipótesis de acuerdo a los objetivos formulados, Hipótesis General: Las competencias laborales sí fortalecen los servicios públicos de una municipalidad distrital, porque ejecutan un plan de desarrollo de metas personales e institucionales; teniendo como Hipótesis Específicas: HE1: Las competencias laborales realmente son un mecanismo que permite la obtención de metas y priorice la realización de actividades con tiempos y recursos necesarios, HE2.- Los servicios públicos tienen el fin de alcanzar metas, planes y políticas locales promoviendo el desarrollo económico y social. HE3.- La situación actual de los colaboradores de una municipalidad distrital respecto de su afianzamiento en las competencias laborales para la obtención de logros es indispensable para una adecuada gestión pública.

II. MARCO TEÓRICO

En diversas realidades geográficas, tanto internacionales, nacionales y locales, los estudios e investigaciones que se han encontrado, nos dan una explicación sobre competencias labores y servicios públicos, los cuales valieron de soporte para el desarrollo del presente trabajo de investigación, estos son:

A nivel internacional, tenemos a Coello, (2020) con la investigación: “*Efectividad de los derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios en la legislación ecuatoriana*”, quién realizó el estudio de las principales conceptualizaciones sobre los deberes y derechos de los usuarios de servicios estatales domiciliarios, dentro de los parámetros doctrinarios, de acuerdo a lo regulado en la constitución y la ley respectivamente. Así mismo se determinó la función del Estado como prestamista de servicios estatales y finalmente, mediante mecanismos administrativos, legales, constitucionales y judiciales se realizan estudios sobre las garantías de los derechos de los beneficiarios de servicios estatales, a fin de que puedan acceder aquellos usuarios afectados por servicios inadecuados, igualmente se analiza el actuar de la defensoría del pueblo, ante la presión mediática, donde gran parte de usuarios acuden a las distintas instituciones públicas a fin de ser escuchados, en busca de protección y defensa a sus derechos, sin dejar de lado a los mismos medios de prensa, quienes se convirtieron en voceros para que de alguna manera las autoridades superiores, tomen cartas en el asunto y busquen soluciones más inmediatas, de este análisis, se concluye que, con la determinación de fomentar el conocimiento al amparo y protección de sus derechos, pues las agrupaciones de beneficiarios de servicios estatales se encuentran muy debilitados, aunque son poco conocidas desempeñan un papel importante en sus funciones que desarrollan en forma directa dentro del marco legal, - Fueron derogados los artículos 82, 83,84 y 94 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, al mismo tiempo que se desarticularon lo previsto en el artículo 85 y 86 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en este sentido, la recomendación está dada sobre la regulación por carecer de claridad, para que los usuarios obtengan mayores facilidades en relación a sus reclamos, para de esta manera evitar dilaciones que perjudique su economía mientras se dictamina la nueva normatividad en relación al procedimiento de cumplimiento con el Reglamento de admisibilidad

correspondiente y trámite ante la Defensoría del Pueblo – Finalmente, se concluye que en esta investigación se analizaron las acciones de clase o classactions , proponiendo dispositivos que deben incluirse a la normativa ecuatoriana que ayuden a la solución de problemas de servicios públicos domiciliarios, en los casos donde la cuantía no beneficia al usuario individualmente. (pp. 65-66)

En expresiones de Mendoza, D., López, D. & Salas E. (2021), en el artículo: “*Planificación estratégica en empresas de servicios públicos domiciliarios de Riohacha, Colombia*”, tuvo como objetivo principal, analizar mediante las etapas, componentes e indicadores, la planificación estratégica de las compañías que prestan servicios estatales en la Municipalidad de Riohacha, mediante un estudio descriptivo, cuyos resultados se analizaron con la aplicación de un cuestionario, dando solución a las fallas encontradas en la planificación e implementación estratégica, - Se evidenció que la valoración de los objetivos estratégicos, no son claros por eso presentaron una menor valoración, la cual se relacionó con la falla detectada en la implementación – Analizados determinados indicadores de servicios domiciliarios, alcanzaron categoría de mediana presencia, y se planteó un nuevo sistema de medición de gestión, estos fueron eficiencia, eficacia, economía y calidad, - Con ello, se determinó que en base a estos elementos, se logró mejorar a fin de aprovechar los beneficios de implementación en el cumplimiento de las metas de la institución para el buen desempeño, sin embargo, se detectó que muchas empresas, no cumplieron con los procesos de calidad, mediante la evaluación de elementos, que posibiliten la comparación de datos y hacer sugerencias que auxilien a perfeccionar la calidad de los servicios mediante un buen desempeño. (pp. 770- 771)

Del mismo modo, Muñoz, (2021) en el trabajo de investigación sobre el “*modelo de formación por competencias para la administración pública federal mexicana*”, el objetivo de la investigación fue, identificar las fortalezas, áreas de desarrollo y determinar las metas, así mismo, identificar los requisitos necesarios para el trabajo actual, con capacidad competitiva, para ser aplicado al servicio profesional de los trabajadores de la administración pública federal, cuyos itinerarios de gestión de los servicios públicos se midieron en expresión cuantitativa del comportamiento, del desempeño, del desarrollo y de los logros

del programa, acciones que se establecieron para cada componente, que se calcula a partir del porcentaje de cumplimiento durante el período establecido. Con este estudio se logró que el esquema propuesto por la OCDE y el CLAD sea el nuevo modelo, enmarcado en una nueva política de formación por competencias para la gestión, ya durante su aplicación las acciones fueron programadas por etapas y productos, fueron valoradas a partir de parámetros que sirvieron para la evolución profesional de los servidores estatales, incrementando sus conocimientos, habilidades y aptitudes necesarias en su desempeño laboral. (pp. 53 – 73)

En la opinión de Wouilloz, (2021) a través de su artículo sobre la “*promoción de competencias laborales: profesionalización de sus servidores y gestión por resultados*”, expresa que del intercambio realizado con algunos gobiernos locales, pudieron evidenciar la falta de diccionarios de competencias labores, concordantes con los modelos organizacionales, igualmente se detectó el desconocimiento de la Guía Referencial, necesaria para la gestión pública concebida por CLAD, suscrita en la Cumbre Iberoamericana en 2016, que se celebró en Bogotá – Colombia, afirma además, que su aceptación entre los Estados latinoamericanos de los aportes teóricos y técnicos son de suma importancia, por el empleo en el trabajo diario y sirve sus informes como referentes, es importante, expresar la relevancia que tiene los postales demócratas latinoamericanos, la guía referencial sobre competencias laborales elaboradas por el CLAD; y, sobre la Gestión de Competencias para Resultados, tuvo en cuenta los Métodos / estrategias innovadoras que se van a implementar cuya finalidad es comenzar la profesionalización y administración de resultados en la institución, pues, consideran los siguientes mecanismos, realizar reuniones informativas para informar el proyecto a efectuar, compartir la guía referencial para su lección y estudio, confección del diccionario de competencias laborales con sus respectivas adaptaciones; instaurar un plan de conducta que contenga las actividades a realizarse dentro de los periodos; concretar los criterios para medir los resultados logrados, los cánones de discusión servirán para supervisar valorar las diligencias y ejercicio de los asistentes, la valoración final respecto estas diligencias darán cuenta de los resultados sobre el impacto y si fueron congruentes con los objetivos propuestos para el proyecto. Finalmente se concluye, que los objetivos se irán efectuando progresivamente, mediante una

supervisión constante a fin de aseverar su conexión y evolución. (pp.137 -145)

De la misma manera, en el contexto Nacional, Pérez, Chávarri & Mendiburu, (2021), presentaron el trabajo de investigación titulado: *“Plan de motivación extrínseca para las competencias laborales de trabajadores municipales”*, cuyo objetivo fue analizar las competencias laborales y proponer un plan de motivación extrínseca. En cuanto a la metodología se aplicó un estudio cualitativo, básico y descriptivo, no probabilístico, la técnica es la encuesta, aplicándose un cuestionario. Siendo las conclusiones las siguientes: - Que las competencias laborales son de un nivel medio, las que muestran un porcentaje de 43.5% del total de 23 trabajadores municipales que participaron en este estudio, de ello, se puede evidenciar que no se logra el nivel óptimo que garantice un trabajo eficiente, - Siendo que las dimensiones de motivación, conocimientos y habilidades, alcanzaron los porcentajes de 52.2%, 60.9% y 43.5% , durante el análisis realizado, ubicándoseles en un nivel medio, esto significa que, se permitirá realizar mejoras de fortalecimiento técnico, a fin lograrun desarrollo laboral más competitivo, - Finalmente, se obtiene que, las competencias laborales de este estudio no alcanzaron un nivel alto, en base a los resultados, por lo cual se hace necesario la aplicación del plan de motivaciónintrínseco, propuesto, el mismo que fue validado de acuerdo a las exigencias delreglamento de investigación propuesto por la Universidad. (pp.44 – 45)

En esta línea de ideas, los estudios de investigación de Espinoza, (2021), titulada *“modernización de la gestión pública y su influencia en el desempeño laboral del personal del Gobierno Regional de Pasco 2018”*, cuyo objetivo de investigación fue innovar la modernización de la gestión pública en el impacto del desempeño laboral de los colaboradores del gobierno regional; se aplicó un diseño de índole no experimental – descriptivo con un análisis transversal, por lo que, se llega a la conclusión que se estableció que coexiste un vínculo positivo y moderado entre la modernización que debería aplicarse la administración estatal con desempeño laboral de los colaboradores de la institución regional, así como, coexiste el vínculo respecto al fortalecimiento de capacidades y el nivel de cumplimiento de las metas de los colaboradores, empero, el vínculo positivo es bajo respecto la agilización de procedimientos y el cumplimiento de metas de los colaboradores de la institución, también existe, unvínculo positivo bajo en la

reducción de procesos y cumplimiento de metas de los trabajadores de la institución; y, finalmente coexiste un vínculo positivo demasiado bajo en cuanto a la estructura y nivel de cumplimiento de metas de los trabajadores de la institución regional. (p.97)

En tanto Rivas & Rojas (2020) en su tesis titulada sobre *“el nivel de competencias laborales y su influencia en el desempeño de los trabajadores: análisis comparativo entre la Municipalidad Provincial de Chulucanas – Morropón y las Municipalidades Distritales de la Provincia de Morropón”*, tuvo como objetivo establecer un vínculo entre la aptitud laboral y el ejercicio de los colaboradores de las municipalidades enunciadas, con el propósito de determinar que con la ayuda de nuevas propuestas en las competencias laborales, se incrementará el desarrollo y fortalecimiento en la calidad del servicio que se espera en la atención a los usuarios, para este análisis, se aplicó la técnica de la encuesta, con la propuesta de un cuestionario, fue de enfoque cuantitativo, por tratarse de una investigación de índole básica, con un diseño no experimental descriptiva, transversal correlacional, cuyos resultados concluyeron en establecer la coexistencia de un vínculo directo, alto y significativo (0.784) de las variables aptitud laboral y el ejercicio de los colaboradores, pues, la hipótesis respectiva al tipo de vínculo que posee las destrezas y habilidades de los colaboradores y la ocupación de la municipalidad provincial y distritales de Morropón- Chulucanas” demostrándose la coexistencia de un vínculo directo, alto y significativo (0.783) con una escala de significancia del 0.070, mayor a (0.05) que fue establecido, teniendo el mismo vínculo (0.754) respecto a los caracteres personales y el extremo del desenvolvimiento de los colaboradores, obteniéndose una escala de significancia de 0.058, siendo superior a lo formulado. (pp. 115 – 116)

A decir de la investigación que desarrolló Soto, (2021) sobre la *“modernización de la gestión pública y su relación con las competencias gerenciales en la Unidad de Fiscalización Administrativa de la Municipalidad de San Isidro, 2020”*, pues, el propósito del estudio fue comprobar que la modernización en la gestión estatal está de acuerdo a las competencias de los colaboradores que laboran en la Municipalidad, toda vez, que el usuario exprese su satisfacción sobre la calidad de servicio al que accedió y que según los análisis se conozca la ruta que se propone con la actualización y mejora de las acciones administrativas para un

mejor uso de los recursos del Estado, mediante el método descriptivo, de diseño correlacional y la aplicación de los instrumentos basados en cuestionarios, previamente aprobados por criterio de especialistas, con las escalas de confianza que se determina a través del coeficiente alfa de Cronbach igual a 0.928 y 0.936, siendo las conclusiones las siguientes, las variables la Modernización de la Gestión estatal y las capacidades gerenciales en la unidad de Inspección Administrativa de la institución, dieron como resultado una correlación positiva y alta, lo que evidencia concordancia entre dichas variables, traduciéndose en una comunicación bastante asertiva y humanística respecto al usuario y a su realidad social, - la modernización de la gestión estatal, y convenio y la administración de controversias, resultó ser un vínculo positivo y moderado, la cual nos demuestra que ambas están relacionadas en forma directa, y por ende se hace necesario un personal capacitado que tenga las habilidades para manejar, controlar y atender estos casos que generan conflictos. - así mismo se determinó la existencia de un vínculo positivo y moderado entre la Modernización de la administración estatal y la labor en equipo, de ello se evidencia, que el trabajo en base a resultados es bueno, se logran las metas de los objetivos propuestos, logrando un trabajo integrado con los servidores. - Finalmente se estableció que coexiste un vínculo positivo y moderado entre la modernización de la administración estatal y la toma de providencias, por ello, se evidencia un abanico de posibilidades, eligiéndose la más conveniente que no afecte negativamente a la institución. (pp. 103 – 104)

A nivel local, se presentó el trabajo de investigación de Sánchez, (2019): *“Competencias para fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial De Trujillo, 2019”*, su objetivo fue implementar competencias debido a que la evaluación no es periódica y se hace necesario fortalecer las capacidades para perfeccionar el ejercicio laboral, se empleó el nivel descriptivo, de diseño no experimental, aplicándose el instrumento que se empleo fue un cuestionario. Concluyéndose que las competencias mejoradas, servirán para optimizar el desarrollo laboral del personal. (p. 24)

Por otro lado, Peláez, (2021) en la investigación sobre la *“gestión del bienestar social y su relación con la felicidad laboral de los colaboradores administrativos en una universidad privada de Trujillo- 2020”*, pues, se manejó la metodología de

indole básica correlacional, de diseño no experimental, verificándose la coexistencia de una eficientemente gestión de bienestar social conforme el 50.2% de los resultados, pues el 42.7% demostró una escala alta en la prosperidad laboral del colaborador, de ello, se determinó las siguientes conclusiones, los porcentajes alcanzados demuestran que del análisis de los resultados se determinó, pues tiene, el 50.2 % de promedio, indicando que la Gestión de Bienestar Social es eficiente, pues, posee un 56% en Integración Social, 49% Aceptación Social, 49% Contribución Social, 49% Actualización Social y un 48% Coherencia Social; con respecto a la prosperidad laboral, alcanzaron un 42.7% que es alta. Pudiendo instituir el vínculo entre las extensiones de administración de riqueza social, la variable comodidad profesional en los copartícipes, pues, las extensiones tanto de la administración de la prosperidad social como laboral prevalecen el 50%; en conclusión, las consecuencias ratifican la validez de la hipótesis, y rechazando de eso modo la hipótesis nula. (p. 69)

Mientras que la investigación de Franco & Calderón, (2021) en la tesis sobre la *“Empowerment en los niveles jerárquicos de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, Trujillo, 2019”*, cuyo objetivo fue, establecer el período situacional del empowerment en las escalas jerárquicas de la Municipalidad, fue de indole no experimental descriptiva-comparativa y transversal, aplicándose un interrogatorio para evaluar los factores de oportunidad, información y apoyo, cuyas conclusiones fueron las siguientes: - Se trabajó con una muestra seleccionada de cuarenta individuos, para el estudio de análisis, se tuvieron la apariencia de quince individuos del sexo femenino que hacen un porcentaje de (37.5%) y 25 personas de sexo masculino, que hacen un total de (62.5%). Por lo que se determinó que prevalece en mayor porcentaje la presencia de personal masculino.

A continuación, desarrollamos las Teorías relacionadas a las categorías, de esta investigación, así tenemos: como primer punto a la Teoría sobre competencias laborales, la misma que conceptualiza a las competencias laborales, Gonzáles & Gonzáles, (2021) definen que son aquellas capacidades que tienen los individuos a fin de lograr con sus objetivos de modo completo, eficaz y ligero.

En el área laboral, las habilidades se conceptualizan como aquella capacidad,

demostrada y real a fin de que se efectuó la actividad de manera exitosa; las competencias, se entiende como aquello que evalúa, constituye, desarrolla y mide el aporte de un individuo exitoso desde la perspectiva de su labor; ahora bien, a fin de instituir si el individuo es competitivo se analiza los criterios diferenciados del éxito, esto es, todo aquel que ocasiona que los individuos logran ser mejores o en todo caso que puedan desempeñarse de modo éxito en una cierta labor.

Por ende, las competencias es aquel criterio que diferencia de un individuo con su ocupación privilegiada al del resto de individuos que poseen una ocupación aceptable o promedio; por consiguiente, es el carácter individual, como valores, características, estimulación, entre otros, que puedan acceder a un individuo de cierto modo desempeñándose de manera óptima en su trabajo.

En ese sentido, podría entenderse como una reconstrucción social de aprendizaje significativa e útil para el desenvolvimiento óptimo en un contexto laboral en donde se logra mediante la instrucción y el aprendizaje en escenarios concretos de labores. (Vargas, 2004)

Ahora bien, entre las extensiones de las capacidades laborales se tiene:

a) Conocimiento, es aquel procedimiento gradual y sucesivo, que el individuo desenvuelve para tomar conocimiento del contorno que lo rodea, y desarrollarse como persona u especie, también lo conceptualiza como análisis crítico de la evolución, mecanismos y resultados de las ciencias, además, lo conceptualiza como el área del conocimiento que se encarga del análisis del saber humano desde la arista científica. (Ramírez, 2009)

b) Habilidades y destrezas, al respecto, la habilidad es entendida como las capacidades innatas que una persona posee a fin de desarrollar cualquier cosa de modo óptimo, así como, ya dar cumplimiento a metas y objetivos similares, pues, lo que, le diferencia es la habilidad de efectuar algo, en consecuencia, son aquellas aptitudes, destrezas, talento o capacidades que suele poseer un individuo para lograr algo de modo exitoso ya sea una actividad, oficio o labor. (Escuela de Organización Industrial, 2013)

c) Características personales; referente a que los individuos se encuentran en constante aprendizaje, ello permite que se practique lo aprendido, y desarrollarlo

sin ninguna dificultad o en todo caso en menor dificultad.

Pues, lo cierto es que a través del aprendizaje se desenvuelve en diferentes facetas de la vida, diversas habilidades, lo que irán perfeccionándose a raíz de la experiencia, en consecuencia, las capacidades se podrán considerar como aprendidas o innatas, debido a que, muchas suelen aprenderse a través del error – ensayo; individualizando a las personas por sus características propias. (Aduara, G., 2020)

d) Habilidades conceptuales, entendida como el conglomerado de habilidades que permite a la persona percibir contextos amplios a través de estudios, pensamientos creativos y entendimiento abstracto. Desde la arista laboral y administración, el desplazamiento conceptual corresponde los mecanismos ideales, porque deben capacitar a los colaboradores para desenvolver las tareas amplias, innovar y convertir los conocimientos en soluciones mediante conductas.

Sobre las teorías, referentes a la categoría de servicios públicos, es oportuno referirnos a la gestión pública, toda vez, que esta variable está referida a los servicios que se brindan en la administración pública, en específico una municipalidad distrital, por ello, vamos a citar a Soria (2011) quien se describe a la gestión estatal como, el desenvolvimiento de conductas, u diligencias de las instituciones, ello, a fin de satisfacer los requerimientos, por lo que, es necesario que se efectúe por colaboradores óptimos y competentes con especialidad en procedimientos administrativos.

Específicamente, Navarro (2009), quien es citado, por Salcedo (2019) dice que la administración estatal de índole municipal, es una institución que opera recursos económicos, técnicos y de capital humano, ello, con el propósito de satisfacer aquellos requerimientos de la comunidad que son urgentes, en donde se tiene la competencia, pues, indica dicho autor, que al referirse de gestión se refiere al comienzo de un procedimiento ejecutivo, que crea o modifica ciertos aspectos estatales de un servicio, que es relevante para la comunidad.

Así mismo, LEY N° 27972. Ley Orgánica de Municipalidades, dispone, en su Artículo 32.-: Modalidades para la prestación de servicios; podríanser de gestión indirecta y directa, obviamente tendrá que tener acceso legal y sobre todo que brinde intereses a los pobladores, pues es relevante, la eficacia y eficiencia del servicio, que tiene que ir a la par con una inspección municipal adecuada; por lo que, cualquier mecanismo tiene que estar presupuestado en la partida presupuestal de la institución.

a) Planificación:

Con el propósito de alcanzar el éxito, es conveniente programar acciones o actividades anticipadamente, para ello, hay que establecer metas y objetivos claros, plasmados en documentos para orientar el trabajo. Esto obedece a dar respuestas a las interrogantes ¿Qué haré?, ¿Cómo lo haré?, ¿con qué lo haré? Y ¿Para qué lo haré?, cuyo fin es implementar las propuestas de los objetivos.

b) Organización:

Es de suma importancia, ello permite la implementación de normas internas, con disposiciones precisas y claras, a fin de poder ejecutar las acciones.

c) Dirección:

Sujeta a la conducción, a cuenta de los directivos y jefes de las distintas plazas, de la institución, quienes deberán tener la capacidad necesaria de acuerdo a la especialidad y funciones que deben desarrollar para el cumplimiento de las metas y objetivos planificadas.

d) Evaluación:

Nos permitirá conocer el avance de los objetivos si están siendo efectivos y el trabajo se viene desarrollando en forma óptima, o caso contrario, si es necesario tomar otras medidas correctivas a tiempo superando dificultades que obstaculicen una buena gestión institucional.

III. METODOLOGÍA

Tipo y Diseño de Investigación

El tipo de investigación es básica, debido a que esta se desarrolla conforme a que no es experimental, es decir no tendrá una aplicación práctica, sino que sólo se basará en aspectos teóricos para poder establecer sus conclusiones.

El diseño de investigación es “fenomenológico”, pues pretende determinar que las personas no logran adaptarse dentro de la administración pública conforme a sus funciones.

Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Las categorías de la presente son:

- Competencias Laborales
- Servicios Públicos

Respecto de las subcategorías de la categoría “Competencias Laborales” son las siguientes:

- Naturaleza
- Importancia
- Adaptabilidad

Respecto de las subcategorías de la categoría “Servicios Públicos” son las siguientes:

- Rol en la administración pública
- Trascendencia social
- Beneficios

Escenario de estudio

Es aquel lugar donde se desenvuelve los impactos de la investigación, en este caso es una municipalidad distrital, la misma que se mide la postura de los colaboradores respecto de una adecuada gestión pública.

Participantes

Los participantes involucrados entre el aspecto problemático de la investigación son los colaboradores de una municipalidad distrital, de la misma que se podrá medir los beneficios que poseen al saber su nivel de calidad de las competencias laborales.

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

De la misma se cuenta con la aplicación de los siguientes instrumentos:

- Entrevista: Aplicada a expertos en la materia, los cuales están involucrados los colaboradores de una municipalidad distrital, a fin de no extraer aspectos dogmáticos sino de extraer la experiencia de los colaboradores municipales.
- Análisis de Documentos: De las que se extrae información que describe la realidad problemática, comprobándola de manera fehaciente y dando a conocer los aspectos que involucran el problema.

Las técnicas son las siguientes:

- Entrevista
- Análisis documental

Aspectos éticos

Los aspectos que responden a la investigación se comprometen en un respeto a las normas ofrecidas por la universidad para construir la presente, elaborando aspectos de forma que sustentan tanto el plano teórico como el plano dogmático de la misma.

Asimismo, se da a conocer que el trabajo de investigación se ha desarrollado conforme a la correcta forma de citado, siendo ésta las normas APA en su versión número siete; las mismas que fueron extraídas de los distintos repositorios con calidad de indexación.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De la presente se observan los resultados conforme a lo que se obtuvo de la aplicación del instrumento de la guía de entrevista, la misma que fue ordenada conforme a los objetivos específicos:

- Analizar las competencias laborales como un mecanismo que permite la obtención de metas y prioriza la realización de las actividades con tiempos y recursos necesarios.

Tabla 1

**¿CONSIDERA NECESARIO EL FORTALECIMIENTO DE LAS
COMPETENCIAS LABORALES EN LOS COLABORADORES DEL
SECTOR PÚBLICO?**

| | |
|---|--|
| <p>Entrevistado N° 1 - KATHERINE LIZ ALFARO GUTIERREZ</p> <p><i>Claro, es fundamental para obtener el correcto desarrollo de los servicios públicos de la entidad.</i></p> | <p>Entrevistado N° 2 - ODMAR NILTON RODRÍGUEZ GUZMÁN</p> <p>De todas maneras, es necesario e imprescindible que las áreas de una entidad pública que brinde servicios cuenten con competencias laborales de acorde a lo que se necesita.</p> |
| <p>Entrevistado N° 3 - CARLOS ANDRÉS LEÓN VILLANUEVA</p> <p><i>Es necesario en todos los sentidos, porque esa es la base para el buen desarrollo de las actividades de la entidad.</i></p> | <p>Entrevistado N° 4 – KORI WILKA LLARO SÁNCHEZ</p> <p>Siempre será necesario fortalecer las competencias laborales de una entidad, teniendo como fin el buen desarrollo de las actividades propias del mismo, el cual será obligatorio contar con personal con experiencia y capacitado para cumplir de manera correcta las funciones.</p> |
| <p>Entrevistado N° 5 - JOSÉ ENRIQUE COSAVALENTE VIDARTE</p> <p><i>Es necesario debido a que eso permitirá el correcto y fluido desarrollo de las actividades propias de la entidad</i></p> | <p>Entrevistado N° 6 - ALEXANDER JOEL RUBIO RODRÍGUEZ</p> <p>Siempre es necesario fortalecer las competencias laborales de los colaboradores del sector público, debido a que esto permitirá reducir tiempos y que los expedientes sean tramitados con transparencia.</p> |
| <p>ENTREVISTADO N° 7 - SUHEY YAJAIRA GONZÁLEZ CORTIJO</p> | <p>ENTREVISTADO N° 8 – CELIA ARROYO MIGUEL</p> |

Si, toda vez que es necesario que los servidores públicos puedan encontrarse totalmente capacitados para realizar sus funciones, las mismas que se ven reflejadas en la gestión municipal en la comunidad.

ENTREVISTADO N° 9 - ANDY JUNIOR VELÁSQUEZ DOMÍNGUEZ

Definitivamente es necesario el fortalecimiento; puesto que, de eso dependerá el tiempo al momento de tramitar.

Es necesario en todos los aspectos porque eso permitirá que los colaboradores conozcan su área de trabajo, trabajen armónicamente y el trámite de los expedientes sea fluido.

ENTREVISTADO N° 10 - RAFAEL QUIQUE VELÁSQUEZ DURAN

Es importante que cada servidor público tenga las capacitaciones necesarias del puesto a desempeñar, ya que eso permitirá tener eficiencia y eficacia al momento de desempeñar las funciones propias de éste.

Nota: Relevancia de las competencias laborales en el marco de una buena gestión pública

Tabla 2

**¿QUÉ TIPO DE MEJORAS EXISTIRÍA EN UNA MUNICIPALIDAD
DISTITAL AL MEJORAR DICHAS COMPETENCIAS?**

ENTREVISTADO N° 1 - KATHERINE LIZ ALFARO GUTIERREZ

invertir en capacitaciones de la entidad, establecer procedimientos de acuerdo a cada trámite, trabajar armónicamente entre las áreas involucradas de cada trámite.

ENTREVISTADO N° 3 - CARLOS ANDRÉS LEÓN VILLANUEVA

Contratar personal con experiencia de acuerdo a las funciones a realizar.

ENTREVISTADO N° 2 - ODMAR NILTON RODRÍGUEZ GUZMÁN

Todo fluiría de mejor manera hasta la atención brindada.

ENTREVISTADO N° 4 – KORI WILKA LLARO SÁNCHEZ

Mejoraría todo, desde la recepción del documento hasta expedir un certificado, concretar una obra,

**ENTREVISTADO N° 5 - JOSÉ
ENRIQUE COSAVALENTE
VIDARTE**

Que el presupuesto sea ejecutado lo mayor posible en beneficio de la población realizando más obras, campañas y bien social.

**ENTREVISTADO N° 7 - SUHEY
YAJAIRA GONZÁLEZ CORTIJO**

- *Brindar una mejor atención al administrado.*
- *Más eficiencia en el trabajo realizado.*
- *Mayores recaudaciones de ingresos.*
- *Mayores obras realizadas.*

**ENTREVISTADO N° 9 - ANDY
JUNIOR VELÁSQUEZ DOMÍNGUEZ**

Que dentro de su POI de cada área, puedan considerar capacitar a su personal, para evitar tanto retraso y mal trato por parte de éstos.

realizar las compras de manera oportuna, todos los servicios.

**ENTREVISTADO N° 6 -
ALEXANDER JOEL RUBIO
RODRÍGUEZ**

Las mejoras serían que todos los servicios que brinda la entidad, sean atendidos en el menor tiempo posible, que cuenten con los documentos necesarios propios de entidad pública.

**ENTREVISTADO N° 8 – CELIA
ARROYO MIGUEL**

Que todos los expedientes se culminen en el menor tiempo, gracias al trabajo concertado de las áreas gracias a las capacitaciones del personal.

**ENTREVISTADO N° 10 - RAFAEL
QUIQUE VELÁSQUEZ DURAN**

Existiría mejor desempeño y menos tiempo al momento de tramitar un expediente, y en lo referente a procesos existiría que los contratos que tiene la entidad en bienes y servicios sean realizados de manera legal, transparente bajo los lineamientos de la norma legal, permitiendo que las áreas de la municipalidad obtengas sus requerimientos a tiempo.

Nota: Rol de mejoras en una municipalidad distrital

Tabla 3

**¿CUÁLES SON LOS IMPACTOS DE NO TENER COMPETENCIAS
LABORALES?**

| | |
|---|--|
| <p>ENTREVISTADO N° 1 - KATHERINE LIZ ALFARO GUTIERREZ</p> | <p>ENTREVISTADO N° 2 - ODMAR NILTON RODRÍGUEZ GUZMÁN</p> |
| <p><i>Impactos negativos que desencadenará en administrados insatisfechos con la gestión.</i></p> | <p>La demora en los trámites, por el desconocimiento de las normas legales y del correcto trámite.</p> |
| <p>ENTREVISTADO N° 3 - CARLOS ANDRÉS LEÓN VILLANUEVA</p> | <p>ENTREVISTADO N° 4 – KORI WILKA LLARO SÁNCHEZ</p> |
| <p><i>Que ninguna actividad de la entidad se desarrolle de acuerdo a la Ley de Municipalidades ni con el correcto procedimiento.</i></p> | <p>Que la municipalidad no brinde servicios de manera correcta a la población, como por ejemplo que las obras no se concreten, que los trámites no se realicen de acuerdo a normativa, que las compras para campañas de salud o bien social no lleguen a tiempo.</p> |
| <p>ENTREVISTADO N° 5 - JOSÉ ENRIQUE COSAVALENTE VIDARTE</p> | <p>ENTREVISTADO N° 6 - ALEXANDER JOEL RUBIO RODRÍGUEZ</p> |
| <p><i>Que dichas actividades programadas se realicen con los implementos necesarios y los procesos cumplan plazos.</i></p> | <p>Retrasos en los expedientes, o que no sean tramitados de acuerdo a las necesidades de la población.</p> |
| <p>ENTREVISTADO N° 7 - SUHEY YAJAIRA GONZÁLEZ CORTIJO</p> | <p>ENTREVISTADO N° 8 – CELIA ARROYO MIGUEL</p> |
| <p><i>El hecho de no tener competencias laborales, genera dentro del ambiente o entorno laboral una situación incómoda, la misma que se puede reflejar en las demoras de los tramites</i></p> | <p>Que el personal no tenga trato cordial al no conocer, no informen bien de los procedimientos, y que los expedientes de compras no sean tramitados a tiempo en lo que refiere a los productos que ingresan por almacén.</p> |

y por ende una pésima gestión municipal.

ENTREVISTADO N° 9 - ANDY JUNIOR VELÁSQUEZ DOMÍNGUEZ

Que los trámites de la entidad se realicen de manera incorrecta o que por ejemplo un expediente de obra, se caiga por no saber el procedimiento correcto de los servidores involucrados.

Nota: Consecuencias de no poseer el perfil válido en las competencias laborales.

ENTREVISTADO N° 10 - RAFAEL QUIQUE VELÁSQUEZ DURAN

Existiría retraso al momento de tramitar los expedientes que posee la entidad; así como problemas futuros por los que fueron mal tramitados o no se siguió el procedimiento correcto de acuerdo a la normativa vigente.

perfil válido en las competencias

- Explicar los servicios públicos a través de la consecución de metas, planes y políticas locales promoviendo el desarrollo económico y social.

Tabla 4

¿QUÉ TIPO DE SERVICIOS PÚBLICOS SE VEN AFECTADOS A PARTIR DEL INCUMPLIMIENTO DE METAS Y PLANES?

ENTREVISTADO N° 1 - KATHERINE LIZ ALFARO GUTIERREZ

Todos los servicios públicos, especialmente los que son realizados en beneficio de la población como las obras, compras, campañas.

ENTREVISTADO N° 3 - CARLOS ANDRÉS LEÓN VILLANUEVA

Todos, porque de eso dependerá que éstos se desarrollen de acuerdo a ley.

ENTREVISTADO N° 2 - ODMAR NILTON RODRÍGUEZ GUZMÁN

En mi caso específico, en todos los trámites relacionados a obras, puesto que, el personal sin conocimiento no ayuda ni permite fluidez en la contratación en las distintas etapas de un proceso de obra.

ENTREVISTADO N° 4 – KORI WILKA LLARO SÁNCHEZ

Todos los servicios que ofrece la entidad, especialmente los que se

**ENTREVISTADO N° 5 - JOSÉ
ENRIQUE COSAVALENTE
VIDARTE**

La baja ejecución del presupuesto asignado a la entidad, que los procesos se caigan, no se realicen buenas obras o se vean retrasadas.

**ENTREVISTADO N° 7 - SUHEY
YAJAIRA GONZÁLEZ CORTIJO**

Servicios de serenazgo, limpieza pública, escuelas públicas, arbitrios municipales, etc.

**ENTREVISTADO N° 9 - ANDY
JUNIOR VELÁSQUEZ DOMÍNGUEZ**

Retraso en la tramitación o no cumplir con los plazos de las actividades de las áreas.

Nota: Servicios Públicos vulnerados.

realizan a través del área encargada de contrataciones.

**ENTREVISTADO N° 6 -
ALEXANDER JOEL RUBIO
RODRÍGUEZ**

Todos los servicios, pero quien tiene el mayor trámite sería el área de logística, ya que provee a toda la entidad de sus necesidades.

**ENTREVISTADO N° 8 – CELIA
ARROYO MIGUEL**

Todos los servicios que brinda la municipalidad, pero más los expedientes que tiene que tramitar logística porque ellos al no conocer el procedimiento correcto, no capacitan bien a las áreas generando que se tenga que estar modificando o arreglando los documentos.

**ENTREVISTADO N° 10 - RAFAEL
QUIQUE VELÁSQUEZ DURAN**

Actividades que realiza la entidad, como sus campañas, obras, se verán retrasadas.

Tabla 5

**¿QUÉ ESTRATEGIA SUGIERE PARA MEJORAR DICHAS
DEFICIENCIAS?**

**ENTREVISTADO N° 1 - KATHERINE
LIZ ALFARO GUTIERREZ**

**ENTREVISTADO N° 2 - ODMAR
NILTON RODRÍGUEZ GUZMÁN**

Establecer procedimientos de acuerdo a la normativa vigente a fin de que los colaboradores sepan que acciones realizar.

ENTREVISTADO N° 3 - CARLOS ANDRÉS LEÓN VILLANUEVA

Actualizar los distintos documentos de gestión y actualizar al personal.

ENTREVISTADO N° 5 - JOSÉ ENRIQUE COSAVALENTE VIDARTE

Capacitar al personal que se encuentre en la entidad, contratar personal con la experiencia y conocimiento necesario para cumplir a cabalidad sus funciones asignadas.

ENTREVISTADO N° 7 - SUHEY YAJAIRA GONZÁLEZ CORTIJO

- *Capacitaciones especializadas según competencias*
- *Talleres de habilidades blandas*
- *Incentivos laborales, como días de descanso por llegar a una meta, etc.*

ENTREVISTADO N° 9 - ANDY JUNIOR VELÁSQUEZ DOMÍNGUEZ

Que las áreas involucradas trabajen de manera armoniosa y coordinada.

Nota: Superar las brechas que generan problemas en el gestión de las competencias laborales.

Contratar personal capacitado para que los procesos se realicen de manera eficiente.

ENTREVISTADO N° 4 - KORI WILKA LLARO SÁNCHEZ

Capacitar a los colaboradores, o en su defecto contratar personal con experiencia.

ENTREVISTADO N° 6 - ALEXANDER JOEL RUBIO RODRÍGUEZ

Que el personal tenga la experiencia y la capacitación necesaria para realizar de manera correcta sus funciones.

ENTREVISTADO N° 8 – CELIA ARROYO MIGUEL

Realizar capacitaciones y contratar personal con la experiencia necesaria.

ENTREVISTADO N° 10 - RAFAEL QUIQUE VELÁSQUEZ DURAN

Realizar constantes capacitaciones al personal estable y el nuevo personal sea capacitado, con experiencia.

Tabla 6

¿QUIÉN SERÍA EL PÚBLICO BENEFICIARIO ANTE TALES MEJORAS?

| | |
|---|--|
| <p>ENTREVISTADO N° 1 - KATHERINE LIZ ALFARO GUTIERREZ</p> <p><i>Los pobladores del territorio de la municipalidad.</i></p> | <p>ENTREVISTADO N° 2 - ODMAR NILTON RODRÍGUEZ GUZMÁN</p> <p>La población del territorio.</p> |
| <p>ENTREVISTADO N° 3 - CARLOS ANDRÉS LEÓN VILLANUEVA</p> <p><i>La población del territorio de la municipalidad.</i></p> | <p>ENTREVISTADO N° 4 - KORI WILKA LLARO SÁNCHEZ</p> <p>La población del territorio de la entidad.</p> |
| <p>ENTREVISTADO N° 5 - JOSÉ ENRIQUE COSAVALLENTE VIDARTE</p> <p><i>La población de la municipalidad.</i></p> | <p>ENTREVISTADO N° 6 - ALEXANDER JOEL RUBIO RODRÍGUEZ</p> <p>La población de ubicación de la entidad.</p> |
| <p>ENTREVISTADO N° 7 - SUHEY YAJAIRA GONZÁLEZ CORTIJO</p> <p><i>Desde un primero punto, el servidor público; el mismo que al mejorar su desempeño laboral, va generar mayor productividad, por ende los jefes de área también serán beneficiados. Y con esa misma premisa, genera una mejor gestión tanto del alcalde como de la alta dirección; lo cual va impactar antes la población distrital y ello se verá reflejado en una mayor aceptación y satisfacción en el trabajo realizado.</i></p> | <p>ENTREVISTADO N° 8 – CELIA ARROYO MIGUEL</p> <p>La población de la municipalidad distrital.</p> |
| <p>ENTREVISTADO N° 9 - ANDY JUNIOR VELÁSQUEZ DOMÍNGUEZ</p> | <p>ENTREVISTADO N° 10 - RAFAEL QUIQUE VELÁSQUEZ DURAN</p> |

Los administrados de la municipalidad distrital involucrada.

La población de la municipalidad distrital.

Nota: Sujetos Beneficiarios

- Analizar la situación actual de los colaboradores de una municipalidad distrital respecto de su afianzamiento en las competencias laborales para la obtención de logros.

Tabla 7

¿CONSIDERA QUE LOS COLABORADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE CAPACITADOS RESPECTO DEL ROL DE SUS COMPETENCIAS LABORALES?

| | |
|---|--|
| ENTREVISTADO N° 1 - KATHERINE LIZ ALFARO GUTIERREZ <i>No, ya que, las entidades no programan ni invertir en actualizar a su personal.</i> | ENTREVISTADO N° 2 - ODMAR NILTON RODRÍGUEZ GUZMÁN No todos, encontramos muchas deficiencias en las entidades. |
| ENTREVISTADO N° 3 - CARLOS ANDRÉS LEÓN VILLANUEVA <i>No todos, porque el personal antiguo no recibe capacitaciones ni actualizaciones.</i> | ENTREVISTADO N° 4 - KORI WILKA LLARO SÁNCHEZ No todos los colaboradores, puesto que muchos son personal estable que viene laborando años y no los capacitan ni actualizan. |
| ENTREVISTADO N° 5 - JOSÉ ENRIQUE COSA VALENTE VIDARTE <i>Muchos de ellos al ser estables y personal antiguo no se encuentra actualizado generando retraso; además muchas veces no se contrata personal con experiencia en el área a desempeñar.</i> | ENTREVISTADO N° 6 - ALEXANDER JOEL RUBIO RODRÍGUEZ No, puesto que, se encuentran desfazados de la normatividad y lamentablemente no se realizan capacitaciones porque al ser entidad pública, todo tiene que estar programado, ninguno lo realiza. |
| ENTREVISTADO N° 7 - SUHEY YAJAIRA GONZÁLEZ CORTIJO | ENTREVISTADO N° 8 – CELIA ARROYO MIGUEL |

Creo que muchos de los servidores aprenden con el trabajo mismo; por lo que se va necesitar de cometer muchos errores para tener mayores conocimientos de ciertos aspectos que empiezan a implementarse.

ENTREVISTADO N° 9 - ANDY JUNIOR VELÁSQUEZ DOMÍNGUEZ

Muchos de ellos no cuentan con las capacitaciones necesarias, por ende no informan bien a los administrados y se retrasan los procedimientos.

No necesariamente, ya que muchos contratan a dedo o personas que desconocen el área a trabajar.

ENTREVISTADO N° 10 - RAFAEL QUIQUE VELÁSQUEZ DURAN

Definitivamente encontramos bastantes deficiencias, sobre todo porque no cuentan con capacitaciones ni con la experiencia, muchos de ellos son contratados por fines políticos.

Nota: Situación actual de los colaboradores municipales

Tabla 8

¿CUÁLES CREE QUE SON SUS PRINCIPALES OBSTÁCULOS?

ENTREVISTADO N° 1 - KATHERINE LIZ ALFARO GUTIERREZ

El poco interés de los funcionarios de estableces procedimientos o de capacitar personal; así como, de contratar personal capacitado.

ENTREVISTADO N° 3 - CARLOS ANDRÉS LEÓN VILLANUEVA

El poco presupuesto para invertir en capacitaciones.

ENTREVISTADO N° 5 - JOSÉ ENRIQUE COSAVALENTE VIDARTE

ENTREVISTADO N° 2 - ODMAR NILTON RODRÍGUEZ GUZMÁN

Contratar personal a dedo que desconoce el trámite de los procesos.

ENTREVISTADO N° 4 - KORI WILKA LLARO SÁNCHEZ

El personal con poco conocimiento de las áreas operativas.

ENTREVISTADO N° 6 - ALEXANDER JOEL RUBIO RODRÍGUEZ

La poca experiencia del personal y el poco conocimiento en gestión pública.

**ENTREVISTADO N° 7 - SUHEY
YAJAIRA GONZÁLEZ CORTIJO**

Desde mi punto de vista, el mayor obstáculo es el cambio de gestión cada 4 años, ya que al cambio de gestión se cambia de personal y se priorizan favores políticos antes que buscar la mejora social, lo que hace que no haya una continuidad de los planes que buscan cambiar para bien del distrito.

**ENTREVISTADO N° 9 - ANDY
JUNIOR VELÁSQUEZ DOMÍNGUEZ**

Que al no ser capacitados constantemente estén desfasados en las normas vigentes.

Nota: Limitaciones para garantizar una adecuada producción institucional

Que los funcionarios no se preocupan por contratar personal capacitado, y el que tienen no los capacitan.

**ENTREVISTADO N° 8 – CELIA
ARROYO MIGUEL**

El no tener personal con experiencia y que eso genere expedientes mal tramitados, que se tengan que empezar de 0 o que en los procesos de compras, los productos no lleguen a tiempo para las actividades de las áreas.

**ENTREVISTADO N° 10 - RAFAEL
QUIQUE VELÁSQUEZ DURAN**

Ser contratados por pertenecer a un partido político o por una amistad.

Tabla 9

¿CÓMO PODRÍAN SUPERARSE?

**ENTREVISTADO N° 1 - KATHERINE
LIZ ALFARO GUTIERREZ**

Que los funcionarios planifiquen capacitar a su personal o contratar personal con experiencia.

**ENTREVISTADO N° 3 - CARLOS
ANDRÉS LEÓN VILLANUEVA**

Contratar personal capacitado, con experiencia y sobre todo con capacidad de compromiso para

**ENTREVISTADO N° 2 - ODMAR
NILTON RODRÍGUEZ GUZMÁN**

Siendo más estrictos al momento de realizar los perfiles para los puestos en las distintas áreas a desempeñar.

**ENTREVISTADO N° 4 - KORI
WILKA LLARO SÁNCHEZ**

Exigiendo un perfil de acuerdo a las funciones a realizar.

aprender rápido en caso sea necesario.

**ENTREVISTADO N° 5 - JOSÉ
ENRIQUE COSA VALENTE
VIDARTE**

Que la entidad contrate personal capacitado, al que ya esté dentro los capaciten y actualicen beneficiándose de la entidad al realizar procesos de acuerdo a la normatividad vigente.

**ENTREVISTADO N° 7 - SUHEY
YAJAIRA GONZÁLEZ CORTIJO**

Evitando rivalidades políticas y sobreponiendo el beneficio de los habitantes del distrito, será lo único que permitirá trabajar bajo una misma visión dejando de lado los obstáculos que se generan en cada cambio de gestión.

**ENTREVISTADO N° 9 - ANDY
JUNIOR VELÁSQUEZ DOMÍNGUEZ**

Que cada puesto tenga su perfil específico de acuerdo a lo que requiere el mismo.

Nota: Estrategias de superación

**ENTREVISTADO N° 6 -
ALEXANDER JOEL RUBIO
RODRÍGUEZ**

Programando capacitaciones, contratando personal capacitado.

**ENTREVISTADO N° 8 – CELIA
ARROYO MIGUEL**

Teniendo perfiles en cada puesto, de acorde a lo que necesita las funciones de éste.

**ENTREVISTADO N° 10 - RAFAEL
QUIQUE VELÁSQUEZ DURAN**

Teniendo un ROF con perfiles específicos y necesarios de acuerdo al puesto a desempeñar.

Conforme a la discusión de resultados, esta confronta los resultados obtenido producto de la aplicación del instrumento de la guía de entrevista, con lo obtenido por la teoría, esto a partir de lo que direcciona los objetivos específicos, siendo los siguientes.

- Analizar las competencias laborales como un mecanismo que permite la obtención de metas y prioriza la realización de las actividades con tiempos y recursos necesarios.

Desde la perspectiva teórica se dice que es muy indispensable administrar de manera adecuada los recursos humanos desde la perspectiva de las competencias laborales, y de esta manera poder mejorar el desarrollo de los procesos en el marco de una organización ya que la actividad o relación entre empresa – empleador es de manera dinámica; es decir que, existe un plano que es muy paramétrico en donde cada colaborador sólo cumple sus metas asignadas de manera muy individual sin una visión colectiva, siendo cambiada por una visión encargada que posee una perspectiva global, haciendo que esta tenga un beneficio empresarial mucho más extenso, mejorando su perfil laboral y empresarial, conociendo de mejor manera su negocio y siendo un empleado de muchas facetas de las cuales se puede apoyar. Esto aplicado a la administración pública, la cual se entiende que debe poseer colaboradores que tengan un perfil idóneo que busquen el servicio del ciudadano.

Asimismo, a los entrevistados se les preguntó lo siguiente: ¿considera necesario el fortalecimiento de las competencias laborales en los colaboradores del sector público?; a lo que se respondió que de todas maneras, es necesario e imprescindible que las áreas de una entidad pública que brinde servicios cuenten con competencias laborales de acorde a lo que se necesita; también se dijo que: siempre será necesario fortalecer las competencias laborales de una entidad, teniendo como fin el buen desarrollo de las actividades propias del mismo, el cual será obligatorio contar con personal con experiencia y capacitado para cumplir de manera correcta las funciones; por último se toma en consideración que: siempre es necesario fortalecer las competencias laborales de los colaboradores del sector público, debido a que esto permitirá reducir tiempos y que los expedientes sean tramitados con transparencia; otra de las preguntas formuladas: ¿qué tipo de mejoras existiría en una municipalidad distrital al mejorar dichas competencias?, a lo que se respondió que: invertir en capacitaciones de la entidad, establecer procedimientos de acuerdo a cada trámite, trabajar armónicamente entre las áreas involucradas de cada trámite; también se dijo que, mejoraría todo, desde la recepción del documento hasta expedir un certificado, concretar una obra, realizar las compras de manera oportuna, todos los servicios; otro de los puntos trascendentes fue que: las mejoras serían que todos los servicios que brinda la entidad, sean atendidos en el menor tiempo posible, que cuenten con los documentos necesarios propios de

entidad pública.

- Explicar los servicios públicos a través de la consecución de metas, planes y políticas locales promoviendo el desarrollo económico y social.

Según la doctrina, se dice que el crecimiento económico genera de manera directa una mayor cantidad de empleos, en todo tipo de sectores, este impacto se observa con mayor detenimiento en los sectores que poseen una situación más precaria desde la perspectiva económica; es totalmente necesario que estos sectores económicos puedan ver reflejado sus nociones desde el incremento que exista de la productividad. Esto hace que la tasa de aumento de la economía pueda llegar a establecer los límites absolutos en el marco de presentar dicho crecimiento; otro de los factores de lo que implica el poseer una actividad económica en procura de su crecimiento, es que se ejecute un ambiente adecuado para el colaborador, esto es que tenga las competencias laborales necesarias para que pueda desarrollarse tanto en el plano personal, como laboral y, de esta manera poder generar espacios que desarrollen sus aspectos esenciales.

En razón de la aplicación de instrumentos se dice la siguiente pregunta: ¿qué tipo de servicios públicos se ven afectados a partir del incumplimiento de metas y planes?, a lo que se respondió que: todos los servicios públicos, especialmente los que son realizados en beneficio de la población como las obras, compras, campañas; otra de las respuestas fue que, en mi caso específico, en todos los trámites relacionados a obras, puesto que, el personal sin conocimiento no ayuda ni permite fluidez en la contratación en las distintas etapas de un proceso de obra; asimismo se dijo que todos los servicios que brinda la municipalidad, pero más los expedientes que tiene que tramitar logística porque ellos al no conocer el procedimiento correcto, no capacitan bien a las áreas generando que se tenga que estar modificando o arreglando los documentos; se preguntó además ¿qué estrategia sugiere para mejorar dichas deficiencias?; a lo que se respondió que establecer procedimientos de acuerdo a la normativa vigente a fin de que los colaboradores sepan que acciones realizar; se dijo además que, capacitar al personal que se encuentre en la entidad, contratar personal con la experiencia y

conocimiento necesario para cumplir a cabalidad sus funciones asignadas y, por último, que, realizar capacitaciones y contratar personal con la experiencia necesaria.

- Analizar la situación actual de los colaboradores de una municipalidad distrital respecto de su afianzamiento en las competencias laborales para la obtención de logros.

De este aspecto, no se tiene un fundamento teórico, puesto que no se tiene bases teóricas que refieran a la situación de los colaboradores de una municipalidad distrital en relación de sus competencias laborales, sólo se cuenta con su experiencia a través de las preguntas formuladas a través de la guía de entrevista, las mismas que fueron: ¿considera que los colaboradores de una municipalidad distrital se encuentran debidamente capacitados respecto del rol de sus competencias laborales?; a lo que se respondió que, no, ya que, las entidades no programan ni invierten en actualizar a su personal; también se dijo que, no todos los colaboradores, puesto que muchos son personal estable que viene laborando años y no los capacitan ni actualizan; se dijo además que, no, puesto que, se encuentran desfasados de la normatividad y lamentablemente no se realizan capacitaciones porque al ser entidad pública, todo tiene que estar programado, ninguno lo realiza y, por último que, definitivamente encontramos bastantes deficiencias, sobre todo porque no cuentan con capacitaciones ni con la experiencia, muchos de ellos son contratados por fines políticos; otra de las preguntas fue que, ¿cuáles cree que son sus principales obstáculos?; a lo que se respondió que, el poco interés de los funcionarios de establecer procedimientos o de capacitar personal; así como, de contratar personal capacitado; se dijo además que, los funcionarios no se preocupan por contratar personal capacitado, y el que tienen no los capacitan; asimismo se dijo que desde mi punto de vista, el mayor obstáculo es el cambio de gestión cada 4 años, ya que al cambio de gestión se cambia de personal y se priorizan favores políticos antes que buscar la mejora social, lo que hace que no haya una continuidad de los planes que buscan cambiar para bien del distrito; otra de las preguntas fue: ¿cómo podrían superarse?; respondiendo que, los funcionarios planifiquen capacitar a su personal o contratar personal con experiencia; diciendo que, contratar personal capacitado, con experiencia y sobre todo con

capacidad de compromiso para aprender rápido en caso sea necesario; se dijo además que, la entidad contrate personal capacitado, al que ya esté dentro los capaciten y actualicen beneficiándose de la entidad al realizar procesos de acuerdo a la normatividad vigente y, por último que, evitando rivalidades políticas y sobreponiendo el beneficio de los habitantes del distrito, será lo único que permitirá trabajar bajo una misma visión dejando de lado los obstáculos que se generan en cada cambio de gestión.

V. CONCLUSIONES

- Las competencias laborales son un mecanismo que permite la obtención de metas y prioriza la realización de las actividades con tiempos y recursos necesarios, esto sin duda es una cualidad que merecen los colaboradores de una municipalidad distrital para mejorar la atención al ciudadano.
- Los servicios públicos a través de la consecución de metas, planes y políticas locales promueven el desarrollo económico y social, esto favorece a los colaboradores del sector público, en especial los de una municipalidad distrital al fortalecer sus habilidades personales y laborales.
- La situación actual de los colaboradores de una municipalidad distrital respecto de su afianzamiento en las competencias laborales para la obtención de logros es que, requieren de manera urgente que se les pueda fortalecer dichas habilidades, generando espacios que mejoren sus actividades tanto personales como institucionales.

VI. RECOMENDACIONES

- A la municipalidad distrital: Aumentar los niveles de exigencia en cuanto a los requerimientos del personal que se desarrolla en la gestión pública, de esta manera mejorar la productividad y elegir el perfil idóneo con espíritu de servicio.
- A la municipalidad distrital: Modificación del MOF y ROF a fin de mejorar el perfil idóneo del servidor público con intención de mejorar la atención al ciudadano.
- A la municipalidad distrital: Capacitaciones a los colaboradores a fin de poder fortalecer aspectos esenciales que se desarrollen capacidades personales y laborales.

REFERENCIAS

- Bizneo (2022) Diferencias entre competencias, capacidades y habilidades [Blog. Para optimizar todo sobre talento humano] Recuperado en: <https://www.bizneo.com/blog/diferencias-entre-competencias-capacidades-y-habilidades/#:~:text=La%20capacidad%20es%20el%20conjunto,necesaria%20para%20hacerlo%2C%20por%20ejemplo.>
- Casas, Repullo y Campos (2002) *Investigación. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos.* [Manuscrito recibido el 28 de enero de 2002, publicación el 24 de abril de 2002] Recuperado en: <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Coello, L. (2020) Efectividad de los derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios en la legislación ecuatoriana [Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador Área de Derecho – Maestría en derecho de la empresa]Recuperado en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7463/1/T3260-MDEM-Coello-Efectividad.pdf>
- Da Silva, D. (2020) *¿Que es la escala de Likert y como aplicarla?* [Web Content & SEO Associate, LATAM, Publicado 24 agosto 2020 Última actualización en 16 diciembre 2020 Recuperado de: <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-escala-de-likert/>
- Delfino, Lucas, S. (2019) *¿Cómo entender los desafíos que enfrentan los municipios para fomentar el desarrollo local?* [Blog de gestión - Visitado en May 3, 2019] Recuperado en <https://blogs.iadb.org/gestion-fiscal/es/como-fortalecer-los-gobiernos-locales-para-beneficio-de-sus-ciudadanos/>
- Díaz, C. (2018) Investigación cualitativa y análisis de contenido temático. [Orientación intelectual de revista Universum - Revista General de Información y Documentación ISSN: 1132-1873- Ed. Complutense] Recuperado de: file:///C:/Users/_____/Downloads/60813-Texto%20del%20art%C3%ADculo-4564456553017-5-10-20180720.pdf

- Espinoza, D. (2021), *Modernización de la gestión pública y su influencia en el desempeño laboral del personal del Gobierno Regional de Pasco 2018* [Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Escuela de Postgrado] Recuperado en: http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2372/1/T026_07518495_M.pdf
- Erazo, M. (2011) Rigor científico en las prácticas de investigación cualitativa. [Humanidades y Ciencias Sociales. Cienc. docencia tecnol. no.42 Concepción del Uruguay mayo 2011] Recuperado en: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17162011000100004
- Franco, D & Calderón, V. (2021) *Empowerment en los niveles jerárquicos de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, Trujillo, 2019* [UPN- Facultad de Negocios] <file:///C:/Users/Downloads/Calderon%20Garcia,%20Victor%20Hugo-Franco%20Quispe,%20Dallyn%20Vecky.pdf>
- Hernández, D. (2016). Planeamiento Estratégico Corporativo. URL: <https://www.gestiopolis.com/planeamiento-estrategico-corporativo/>
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2008): *Administración una perspectiva global y empresarial*, [Decimotercera edición, Mc GRAW-HILL/INTERAMERICANA Editores S.A. de C.V, México, 2008]
- Luna, A. (2014). Proceso Administrativo. (4^a ed., Vol.1). México; Grupo Editorial Patria. URL: https://books.google.com.pe/books?id=b8_hBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Mendoza, D., López, D. Salas, E. (2021). Planificación estratégica en empresas de servicios públicos domiciliarios de Riohacha, Colombia. [Revista Venezolana de Gerencia- N° especial 5] Recuperado en: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36476/39159>
- Municipalidad Distrital de El Porvenir [Manual de Organización y Funciones – MOF] Recuperado de: <https://www.muniporvenir.gob.pe/manual-de-organizacion-y-funciones-2/>
- Muñoz, A. (2021) *Modelo de formación por competencias para la administración pública federal mexicana* [Centro Latinoamericano de administración para el desarrollo (CLAD) Formación de competencias laborales en servidores públicos - Secretaría de la Función Pública. México] Recuperado de: https://clad.org/wp-content/uploads/2021/02/3.Competencias_DIGITAL_191110.pdf

- Muñoz, P (2021) *El modelo integral de gestión territorial: una apuesta para la gestión pública* [Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional] Recuperado en: <file:///C:/Users/Downloads/monica,+3b-artigo2.pdf>
- Peláez, D. (2021) *Gestión del bienestar social y su relación con la felicidad laboral de los colaboradores administrativos en una universidad privada de Trujillo - 2020*. [UPAO – Escuela de Posgrado] Recuperado de: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8459/1/REP_MADM_DURLY.PELAEZ_GESTI%C3%93N.BIENESTAR.SOCIAL.RELACI%C3%93N.FELICIDAD.LABORAL.COLABORADORES.ADMINISTRATIVOS.UNIVERSIDAD.PRIVADA.TRUJILLO.2020.pdf
- Peña, R. (2012) *Metodología de la investigación [universidad de educación Enrique Guzmán y Valle Programa de titulación. Sesión 04]* Recuperado de: http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Pérez, Chávarri & Mendiburu, (2021) Plan de motivación extrínseca para las competencias laborales de trabajadores municipales. [UCV - Artículo científico - publicado en JOURNAL OF SCIENCE AND RESEARCH E-ISSN: 2528-8083 Vol. 7, N°.1, enero – marzo 2022] Recuperado en <file:///C:/Users/Downloads/2178-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7576-1-10-20220503.pdf>
- Prieto, B., (2017) *El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la ciencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales* [Pontificia Universidad Javeriana, Colombia] Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n46/0123-1472-cuco-18-46-00056.pdf>
- Rivas & Rojas (2020) *El nivel de competencias laborales y su influencia en el desempeño de los trabajadores: análisis comparativo entre la Municipalidad Provincial de Chulucanas – Morropón y las Municipalidades Distritales de la Provincia de Morropón [Universidad de Piura- Escuela de Post Grado de Administración]* Recuperado de: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3210/ADGGU-RIV-ROJ-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz de Vargas, M. Jaraba, B. & Romero, L (2005) Competencias laborales y la formación universitaria [Psicología desde el CARIBE- Universidad del Norte de Colombia] Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/213/21301603.pdf>
- Sánchez, A. (2019), *Competencias para fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial De Trujillo, 2019 [USS- Facultad de ciencias empresariales – Pimentel -2019]* Recuperado en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6590/S%C3%A1nchez%20Cieza%20Arnulfo.pdf?sequence=1>
- Soto, F. (2021) *Modernización de la gestión pública y su relación con las competencias gerenciales en la Unidad de Fiscalización Administrativa de la Municipalidad de San Isidro, 2020*. [Universidad Continental – Escuela de postgrado] Recuperado en https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10067/1/IV_PG_MGP_TE_Soto_Cristobal_2021.pdf

- Vargas, F. (2004). *40 preguntas sobre competencia laboral*. [Montevideo: CINTERFOR, 2004. 135 p. (Papeles de la Oficina Técnica, 13)] Recuperado en: https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/40preg_web.pdf
- Yuni, J. & Urbano, C. (2014) *Técnicas para Investigar. Recursos Metodológicos para la Preparación de Proyectos de Investigación [Volumen 2]* Recuperado de: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%c3%a9cnicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>

ANEXOS

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE “COMPETENCIAS LABORALES EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL. AÑO 2021”

FECHA: 01/07/2022

HORA: 10:30 a.m.

LUGAR: El Porvenir

ENTREVISTADOR: Laura Elizabeth Alvarez Cornejo

ENTREVISTADO: Ing. Odmir Nilton Rodríguez Guzmán

INTRODUCCIÓN:

Determinar si las Competencias laborales fortalecen la gestión de los Servicios Públicos de una Municipalidad Distrital, año 2021, el participante elegido se desempeña como Gerente de Obras y Desarrollo Urbano, motivo por el cual fue seleccionado para la aplicación del presente cuestionario.

OE1: ANALIZAR LAS COMPETENCIAS LABORALES COMO UN MECANISMO QUE PERMITE LA OBTENCIÓN DE METAS Y PRIORIZA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES CON TIEMPOS Y RECURSOS NECESARIOS.

- 1) ¿Considera necesario el fortalecimiento de las competencias laborales en los colaboradores del sector público?
 - De todas maneras, es necesario e imprescindible que las áreas de una entidad pública que brinde servicios cuenten con competencias laborales de acorde a lo que se necesita.
- 2) ¿Qué tipo de mejoras existiría en una Municipalidad Distrital al mejorar dichas competencias?
 - Todo fluiría de mejor manera hasta la atención brindada.
- 3) ¿Cuáles son los impactos de no tener competencias laborales?
 - La demora en los trámites, por el desconocimiento de las normas legales y del correcto trámite.

OE2: EXPLICAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS A TRAVÉS DE LA CONSECUCCIÓN DE METAS, PLANES Y POLÍTICAS LOCALES PROMOVRIENDO EL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL.

- 4) ¿Qué tipo de servicios públicos se ven afectados a partir del incumplimiento de metas y planes?

- En mi caso específico, en todos los trámites relacionados a obras, puesto que, el personal sin conocimiento no ayuda ni permite fluidez en la contratación en las distintas etapas de un proceso de obra.
- 5) ¿Qué estrategia sugiere para mejorar dichas deficiencias?
- Contratar personal capacitado para que los procesos se realicen de manera eficiente.
- 6) ¿Quién sería el público beneficiario ante tales mejoras?
- La población del territorio.

OE3: ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL RESPECTO DE SU AFIANZAMIENTO EN LAS COMPETENCIAS LABORALES PARA LA OBTENCIÓN DE LOGROS.

- 7) ¿Considera que los colaboradores de una Municipalidad Distrital se encuentran debidamente capacitados respecto del rol de sus competencias laborales?
- No todos, encontramos muchas deficiencias en las entidades.
- 8) ¿Cuáles cree que son sus principales obstáculos?
- Contratar personal a dedo que desconoce el trámite de los procesos.
- 9) ¿Cómo podrían superarse?
- Siendo más estrictos al momento de realizar los perfiles para los puestos en las distintas áreas a desempeñar.



Municipalidad Distrital de El Porvenir
Ing. Odmar Milton Rodríguez Guzmán
Gerente de Obras y Desarrollo Urbano

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE “COMPETENCIAS LABORALES EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL. AÑO 2021”

FECHA: 29/06/2022

HORA: 01:00 p.m.

LUGAR: El Porvenir

ENTREVISTADOR: Laura Elizabeth Alvarez Cornejo

ENTREVISTADO: Abog. Katherine Liz Alfaro Gutierrez

INTRODUCCIÓN:

Determinar si las Competencias laborales fortalecen la gestión de los Servicios Públicos de una Municipalidad Distrital, año 2021, el participante elegido se desempeña como Subgerente de Recursos Humanos, motivo por el cual fue seleccionado para la aplicación del presente cuestionario.

OE1: ANALIZAR LAS COMPETENCIAS LABORALES COMO UN MECANISMO QUE PERMITE LA OBTENCIÓN DE METAS Y PRIORIZA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES CON TIEMPOS Y RECURSOS NECESARIOS.

- 10) ¿Considera necesario el fortalecimiento de las competencias laborales en los colaboradores del sector público?
- Claro, es fundamental para obtener el correcto desarrollo de los servicios públicos de la entidad.
- 11) ¿Qué tipo de mejoras existiría en una Municipalidad Distrital al mejorar dichas competencias?
- Invertir en capacitaciones de la entidad, establecer procedimientos de acuerdo a cada trámite, trabajar armónicamente entre las áreas involucradas de cada trámite.
- 12) ¿Cuáles son los impactos de no tener competencias laborales?
- Impactos negativos que desencadenará en administrados insatisfechos con la gestión.

OE2: EXPLICAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS A TRAVÉS DE LA CONSECUCCIÓN DE METAS, PLANES Y POLÍTICAS LOCALES PROMOVRIENDO EL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL.

- 13) ¿Qué tipo de servicios públicos se ven afectados a partir del incumplimiento de metas y planes?

- Todos los servicios públicos, especialmente los que son realizados en beneficio de la población como las obras, compras, campañas.
- 14) ¿Qué estrategia sugiere para mejorar dichas deficiencias?
- Establecer procedimientos de acuerdo a la normativa vigente a fin de que los colaboradores sepan que acciones realizar.
- 15) ¿Quién sería el público beneficiario ante tales mejoras?
- Los pobladores del territorio de la municipalidad.

OE3: ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL RESPECTO DE SU AFIANZAMIENTO EN LAS COMPETENCIAS LABORALES PARA LA OBTENCIÓN DE LOGROS.

- 16) ¿Considera que los colaboradores de una Municipalidad Distrital se encuentran debidamente capacitados respecto del rol de sus competencias laborales?
- No, ya que, las entidades no programan ni invierten en actualizar a su personal.
- 17) ¿Cuáles cree que son sus principales obstáculos?
- El poco interés de los funcionarios de establecer procedimientos o de capacitar personal; así como, de contratar personal capacitado.
- 18) ¿Cómo podrían superarse?
- Que los funcionarios planifiquen capacitar a su personal o contratar personal con experiencia.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL PORVENIR
Sub Gerencia de Recursos Humanos

Abg Katherine Liz Alfaro Gutierrez
SUB GERENTE

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE “COMPETENCIAS LABORALES EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL. AÑO 2021”

FECHA: 04/07/2022

HORA: 02:45 p.m.

LUGAR: El Porvenir

ENTREVISTADOR: Laura Elizabeth Alvarez Cornejo

ENTREVISTADO: Carlos Andrés León Villanueva

INTRODUCCIÓN:

Determinar si las Competencias laborales fortalecen la gestión de los Servicios Públicos de una Municipalidad Distrital, año 2021, el participante elegido se desempeña como Jefe (e) de la Unidad de Control Patrimonial, motivo por el cual fue seleccionado para la aplicación del presente cuestionario.

OE1: ANALIZAR LAS COMPETENCIAS LABORALES COMO UN MECANISMO QUE PERMITE LA OBTENCIÓN DE METAS Y PRIORIZA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES CON TIEMPOS Y RECURSOS NECESARIOS.

- 19) ¿Considera necesario el fortalecimiento de las competencias laborales en los colaboradores del sector público?
- Es necesario en todos los sentidos, porque esa es la base para el buen desarrollo de las actividades de la entidad.
- 20) ¿Qué tipo de mejoras existiría en una Municipalidad Distrital al mejorar dichas competencias?
- Contratar personal con experiencia de acuerdo a las funciones a realizar.
- 21) ¿Cuáles son los impactos de no tener competencias laborales?
- Que ninguna actividad de la entidad se desarrolle de acuerdo a la Ley de Municipalidades ni con el correcto procedimiento.

OE2: EXPLICAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS A TRAVÉS DE LA CONSECUCCIÓN DE METAS, PLANES Y POLÍTICAS LOCALES PROMOVRIENDO EL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL.

- 22) ¿Qué tipo de servicios públicos se ven afectados a partir del incumplimiento de metas y planes?
- Todos, porque de eso dependerá que éstos se desarrollen de acuerdo a ley.
- 23) ¿Qué estrategia sugiere para mejorar dichas deficiencias?

- Actualizar los distintos documentos de gestión y actualizar al personal.
- 24) ¿Quién sería el público beneficiario ante tales mejoras?
- La población del territorio de la municipalidad.

OE3: ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL RESPECTO DE SU AFIANZAMIENTO EN LAS COMPETENCIAS LABORALES PARA LA OBTENCIÓN DE LOGROS.

- 25) ¿Considera que los colaboradores de una Municipalidad Distrital se encuentran debidamente capacitados respecto del rol de sus competencias laborales?
- No todos, porque el personal antiguo no recibe capacitaciones ni actualizaciones.
- 26) ¿Cuáles cree que son sus principales obstáculos?
- El poco presupuesto para invertir en capacitaciones.
- 27) ¿Cómo podrían superarse?
- Contratar personal capacitado, con experiencia y sobre todo con capacidad de compromiso para aprender rápido en caso sea necesario.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL PORVENIR
CARLOS ANDRÉS JEON VILLANUEVA
JEFE (E) UNIDAD DE CONTROL PATRIMONIAL

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE “COMPETENCIAS LABORALES EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL. AÑO 2021”

FECHA: 27/06/2022

HORA: 09:10 a.m.

LUGAR: El Porvenir

ENTREVISTADOR: Laura Elizabeth Alvarez Cornejo

ENTREVISTADO:

INTRODUCCIÓN:

Determinar si las Competencias laborales fortalecen la gestión de los Servicios Públicos de una Municipalidad Distrital, año 2021, el participante elegido se desempeña como Gerente de Administración y Finanzas, motivo por el cual fue seleccionado para la aplicación del presente cuestionario.

OE1: ANALIZAR LAS COMPETENCIAS LABORALES COMO UN MECANISMO QUE PERMITE LA OBTENCIÓN DE METAS Y PRIORIZA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES CON TIEMPOS Y RECURSOS NECESARIOS.

- 28) ¿Considera necesario el fortalecimiento de las competencias laborales en los colaboradores del sector público?
- Siempre será necesario fortalecer las competencias laborales de una entidad, teniendo como fin el buen desarrollo de las actividades propias del mismo, el cual será obligatorio contar con personal con experiencia y capacitado para cumplir de manera correcta las funciones.
- 29) ¿Qué tipo de mejoras existiría en una Municipalidad Distrital al mejorar dichas competencias?
- Mejoraría todo, desde la recepción del documento hasta expedir un certificado, concretar una obra, realizar las compras de manera oportuna, todos los servicios.
- 30) ¿Cuáles son los impactos de no tener competencias laborales?
- Que la municipalidad no brinde servicios de manera correcta a la población, como por ejemplo que las obras no se concreten, que los trámites no se realicen de acuerdo a normativa, que las compras para campañas de salud o bien social no lleguen a tiempo.

OE2: EXPLICAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS A TRAVÉS DE LA CONSECUCCIÓN DE METAS, PLANES Y POLÍTICAS LOCALES PROMOVRIENDO EL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL.

- 31) ¿Qué tipo de servicios públicos se ven afectados a partir del incumplimiento de metas y planes?
- Todos los servicios que ofrece la entidad, especialmente los que se realizan a través del área encargada de contrataciones.
- 32) ¿Qué estrategia sugiere para mejorar dichas deficiencias?
- Capacitar a los colaboradores, o en su defecto contratar personal con experiencia.
- 33) ¿Quién sería el público beneficiario ante tales mejoras?
- La población del territorio de la entidad.

OE3: ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL RESPECTO DE SU AFIANZAMIENTO EN LAS COMPETENCIAS LABORALES PARA LA OBTENCIÓN DE LOGROS.

- 34) ¿Considera que los colaboradores de una Municipalidad Distrital se encuentran debidamente capacitados respecto del rol de sus competencias laborales?
- No todos los colaboradores, puesto que muchos son personal estable que viene laborando años y no los capacitan ni actualizan.
- 35) ¿Cuáles cree que son sus principales obstáculos?
- El personal con poco conocimiento de las áreas operativas.
- 36) ¿Cómo podrían superarse?
- Exigiendo un perfil de acuerdo a las funciones a realizar.

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL PORVENIR
Kori Wilka Llano Sánchez
CPC Kori Wilka Llano Sánchez
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE “COMPETENCIAS LABORALES EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL. AÑO 2021”

FECHA: 28/06/2022

HORA: 03:00 p.m.

LUGAR: El Porvenir

ENTREVISTADOR: Laura Elizabeth Alvarez Cornejo

ENTREVISTADO: Lic. José Enrique Cosavalente Vidarte

INTRODUCCIÓN:

Determinar si las Competencias laborales fortalecen la gestión de los Servicios Públicos de una Municipalidad Distrital, año 2021, el participante elegido se desempeña como Gerente Municipal, motivo por el cual fue seleccionado para la aplicación del presente cuestionario.

OE1: ANALIZAR LAS COMPETENCIAS LABORALES COMO UN MECANISMO QUE PERMITE LA OBTENCIÓN DE METAS Y PRIORIZA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES CON TIEMPOS Y RECURSOS NECESARIOS.

- 37) ¿Considera necesario el fortalecimiento de las competencias laborales en los colaboradores del sector público?
- Es necesario debido a que eso permitirá el correcto y fluido desarrollo de las actividades propias de la entidad.
- 38) ¿Qué tipo de mejoras existiría en una Municipalidad Distrital al mejorar dichas competencias?
- Que el presupuesto sea ejecutado lo mayor posible en beneficio de la población realizando más obras, campañas y bien social.
- 39) ¿Cuáles son los impactos de no tener competencias laborales?
- Que dichas actividades programadas se realicen con los implementos necesarios y los procesos cumplan plazos.

OE2: EXPLICAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS A TRAVÉS DE LA CONSECUCCIÓN DE METAS, PLANES Y POLÍTICAS LOCALES PROMOVRIENDO EL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL.

- 40) ¿Qué tipo de servicios públicos se ven afectados a partir del incumplimiento de metas y planes?

- La baja ejecución del presupuesto asignado a la entidad, que los procesos se caigan, no se realicen buenas obras o se vean retrasadas.
- 41) ¿Qué estrategia sugiere para mejorar dichas deficiencias?
- Capacitar al personal que se encuentre en la entidad, contratar personal con la experiencia y conocimiento necesario para cumplir a cabalidad sus funciones asignadas.
- 42) ¿Quién sería el público beneficiario ante tales mejoras?
- La población de la municipalidad.

OE3: ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL RESPECTO DE SU AFIANZAMIENTO EN LAS COMPETENCIAS LABORALES PARA LA OBTENCIÓN DE LOGROS.

- 43) ¿Considera que los colaboradores de una Municipalidad Distrital se encuentran debidamente capacitados respecto del rol de sus competencias laborales?
- Muchos de ellos al ser estables y personal antiguo no se encuentra actualizado generando retraso; además muchas veces no se contrata personal con experiencia en el área a desempeñar.
- 44) ¿Cuáles cree que son sus principales obstáculos?
- La poca experiencia del personal y el poco conocimiento en gestión pública.
- 45) ¿Cómo podrían superarse?
- Que la entidad contrate personal capacitado, al que ya esté dentro los capaciten y actualicen beneficiándose de la entidad al realizar procesos de acuerdo a la normatividad vigente.

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL PORVENIR

José B. Cosavalente Vidarte
GERENTE MUNICIPAL

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE “COMPETENCIAS LABORALES EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL. AÑO 2021”

FECHA:

HORA:

LUGAR: El Porvenir

ENTREVISTADOR: Laura Elizabeth Alvarez Cornejo

ENTREVISTADO: Ing. Alexander Joel Rubio Rodríguez

INTRODUCCIÓN:

Determinar si las Competencias laborales fortalecen la gestión de los Servicios Públicos de una Municipalidad Distrital, año 2021, el participante elegido se desempeña como Subgerente (e) de Logística y Control Patrimonial, motivo por el cual fue seleccionado para la aplicación del presente cuestionario.

OE1: ANALIZAR LAS COMPETENCIAS LABORALES COMO UN MECANISMO QUE PERMITE LA OBTENCIÓN DE METAS Y PRIORIZA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES CON TIEMPOS Y RECURSOS NECESARIOS.

- 46) ¿Considera necesario el fortalecimiento de las competencias laborales en los colaboradores del sector público?
- Siempre es necesario fortalecer las competencias laborales de los colaboradores del sector público, debido a que esto permitirá reducir tiempos y que los expedientes sean tramitados con transparencia.
- 47) ¿Qué tipo de mejoras existiría en una Municipalidad Distrital al mejorar dichas competencias?
- Las mejoras serían que todos los servicios que brinda la entidad, sean atendidos en el menor tiempo posible, que cuenten con los documentos necesarios propios de entidad pública.
- 48) ¿Cuáles son los impactos de no tener competencias laborales?
- Retrasos en los expedientes, o que no sean tramitados de acuerdo a las necesidades de la población.

OE2: EXPLICAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS A TRAVÉS DE LA CONSECUCCIÓN DE METAS, PLANES Y POLÍTICAS LOCALES PROMOVRIENDO EL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL.

49) ¿Qué tipo de servicios públicos se ven afectados a partir del incumplimiento de metas y planes?

- Todos los servicios, pero quien tiene el mayor trámite sería el área de logística, ya que provee a toda la entidad de sus necesidades.

50) ¿Qué estrategia sugiere para mejorar dichas deficiencias?

- Que el personal tenga la experiencia y la capacitación necesaria para realizar de manera correcta sus funciones.

51) ¿Quién sería el público beneficiario ante tales mejoras?

- La población de ubicación de la entidad.

OE3: ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL RESPECTO DE SU AFIANZAMIENTO EN LAS COMPETENCIAS LABORALES PARA LA OBTENCIÓN DE LOGROS.

52) ¿Considera que los colaboradores de una municipalidad distrital se encuentran debidamente capacitados respecto del rol de sus competencias laborales?

- No, puesto que, se encuentran desfazados de la normatividad y lamentablemente no se realizan capacitaciones porque al ser entidad pública, todo tiene que estar programado, ninguno lo realiza.

53) ¿Cuáles cree que son sus principales obstáculos?

- Que los funcionarios no se preocupan por contratar personal capacitado, y el que tienen no los capacitan.

54) ¿Cómo podrían superarse?

- Programando capacitaciones, contratando personal capacitado.

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL PORVENIR

Ing. ALEXANDER JOEL RUBIO RODRIGUEZ
Sub Gerente (e) de Logística y Control Patrimonial

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE “COMPETENCIAS LABORALES EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL. AÑO 2021”

FECHA: 14/07/2022

HORA: 10:00am

LUGAR: El Porvenir

ENTREVISTADOR: Laura Elizabeth Alvarez Cornejo

ENTREVISTADO: SUHEY YAJAIRA GONZÁLEZ CORTIJO

INTRODUCCIÓN:

Determinar si las Competencias Laborales en los Servicios Públicos de una Municipalidad Distrital, año 2021, el participante elegido se desempeña como **ASISTENTE DE GERENCIA MUNICIPAL**, motivo por el cual fue seleccionado para la aplicación del presente cuestionario.

OE1: ANALIZAR LAS COMPETENCIAS LABORALES COMO UN MECANISMO QUE PERMITE LA OBTENCIÓN DE METAS Y PRIORIZA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES CON TIEMPOS Y RECURSOS NECESARIOS.

55) ¿Considera necesaria el fortalecimiento de las competencias laborales en los colaboradores del sector público?

- Si, toda vez que es necesario que los servidores públicos puedan encontrarse totalmente capacitados para realizar sus funciones, las mismas que se ven reflejadas en la gestión municipal en la comunidad.

56) ¿Qué tipo de mejoras existiría en una Municipalidad Distrital al mejorar dichas competencias?

- Brindar una mejor atención al administrado.
- Mas eficiencia en el trabajo realizado.
- Mayores recaudaciones de ingresos.
- Mayores obras realizadas.

57) ¿Cuáles son los impactos de no tener competencias laborales?

- el hecho de no tener competencias laborales, genera dentro del ambiente o entorno laboral una situación incómoda, la misma que se puede reflejar en las demoras de los tramites y por ende una pésima gestión municipal.

OE2: EXPLICAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS A TRAVÉS DE LA CONSECUCIÓN DE METAS, PLANES Y POLÍTICAS LOCALES PROMOVRIENDO EL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL.

58) ¿Qué tipo de servicios públicos se ven afectados a partir del incumplimiento de metas y planes?

- Servicios de serenazgo, limpieza pública, escuelas públicas, arbitrios municipales, etc.

59) ¿Qué estrategia sugiera para mejorar dichas deficiencias?

- Capacitaciones especializadas según competencias
- Talleres de habilidades blandas
- Incentivos laborales, como días de descanso por llegar a una meta, etc.

60) ¿Quién sería el público beneficiario ante tales mejoras?

Desde un primero punto, el servidor público; el mismo que al mejorar su desempeño laboral, va generar mayor productividad, por ende los jefes de área también serán beneficiados. Y con esa misma premisa, genera una mejor gestión tanto del alcalde como de la alta dirección; lo cual va impactar antes la población distrital y ello se verá reflejado en una mayor aceptación y satisfacción en el trabajo realizado.

OE3: ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL RESPECTO DE SU AFIANZAMIENTO EN LAS COMPETENCIAS LABORALES PARA LA OBTENCIÓN DE LOGROS.

61) ¿Considera que los colaboradores de una Municipalidad Distrital se encuentran debidamente capacitados respecto del rol de sus competencias laborales?

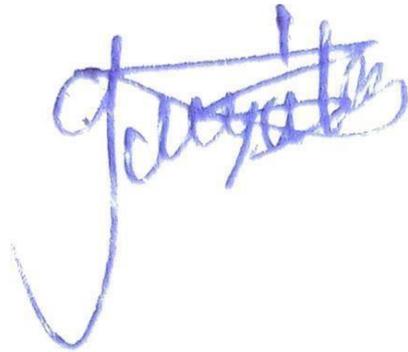
- Creo que muchos de los servidores aprenden con el trabajo mismo; por lo que se va necesitar de cometer muchos errores para tener mayores conocimientos de ciertos aspectos que empiezan a implementarse.

62) ¿Cuáles cree que son sus principales obstáculos?

- Desde mi punto de vista, el mayor obstáculo es el cambio de gestión cada 4 años, ya que al cambio de gestión se cambia de personal y se priorizan favores políticos antes que buscar la mejora social, lo que hace que no haya una continuidad de los planes que buscan cambiar para bien del distrito.

63) ¿Cómo podrían superarse?

- Evitando rivalidades políticas y sobreponiendo el beneficio de los habitantes del distrito, será lo único que permitirá trabajar bajo una misma visión dejando de lado los obstáculos que se generan en cada cambio de gestión.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'J. C. ...', written in a cursive style.

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE “COMPETENCIAS LABORALES EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL. AÑO 2021”

FECHA: 08/07/2022

HORA: 12:00 m.

LUGAR: El Porvenir

ENTREVISTADOR: Laura Elizabeth Alvarez Cornejo

ENTREVISTADO: MG CPC Celia Arroyo Miguel

INTRODUCCIÓN:

Determinar si las Competencias laborales fortalecen la gestión de los Servicios Públicos de una Municipalidad Distrital, año 2021, el participante elegido se desempeña como Subgerente de Contabilidad, motivo por el cual fue seleccionado para la aplicación del presente cuestionario.

OE1: ANALIZAR LAS COMPETENCIAS LABORALES COMO UN MECANISMO QUE PERMITE LA OBTENCIÓN DE METAS Y PRIORIZA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES CON TIEMPOS Y RECURSOS NECESARIOS.

- 64) ¿Considera necesario el fortalecimiento de las competencias laborales en los colaboradores del sector público?
- Es necesario en todos los aspectos porque eso permitirá que los colaboradores conozcan su área de trabajo, trabajen armónicamente y el trámite de los expedientes sea fluido.
- 65) ¿Qué tipo de mejoras existiría en una Municipalidad Distrital al mejorar dichas competencias?
- Que todos los expedientes se culminen en el menor tiempo, gracias al trabajo concertado de las áreas gracias a las capacitaciones del personal.
- 66) ¿Cuáles son los impactos de no tener competencias laborales?
- Que el personal no tenga trato cordial al no conocer, no informen bien de los procedimientos, y que los expedientes de compras no sean tramitados a tiempo en lo que refiere a los productos que ingresan por almacén.

OE2: EXPLICAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS A TRAVÉS DE LA CONSECUCCIÓN DE METAS, PLANES Y POLÍTICAS LOCALES PROMOVRIENDO EL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL.

67) ¿Qué tipo de servicios públicos se ven afectados a partir del incumplimiento de metas y planes?

- Todos los servicios que brinda la municipalidad, pero más los expedientes que tiene que tramitar logística porque ellos al no conocer el procedimiento correcto, no capacitan bien a las áreas generando que se tenga que estar modificando o arreglando los documentos.

68) ¿Qué estrategia sugiere para mejorar dichas deficiencias?

- Realizar capacitaciones y contratar personal con la experiencia necesaria.

69) ¿Quién sería el público beneficiario ante tales mejoras?

- La población de la municipalidad distrital.

OE3: ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL RESPECTO DE SU AFIANZAMIENTO EN LAS COMPETENCIAS LABORALES PARA LA OBTENCIÓN DE LOGROS.

70) ¿Considera que los colaboradores de las Municipalidades Distritales se encuentran debidamente capacitados respecto del rol de sus competencias laborales?

- No necesariamente, ya que muchos contratan a dedo o personas que desconocen el área a trabajar.

71) ¿Cuáles cree que son sus principales obstáculos?

- El no tener personal con experiencia y que eso genere expedientes mal tramitados, que se tengan que empezar de 0 o que en los procesos de compras, los productos no lleguen a tiempo para las actividades de las áreas.

72) ¿Cómo podrían superarse?

- Teniendo perfiles en cada puesto, de acorde a lo que necesita las funciones de éste.

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL PORVENIR
[Handwritten Signature]
Mg. CPC Celia Arroba Miguel
SUB GERENTE DE TESORERÍA

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE “COMPETENCIAS LABORALES EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL. AÑO 2021”

FECHA: 05/07/2022

HORA: 09:35 a.m.

LUGAR: El Porvenir

ENTREVISTADOR: Laura Elizabeth Alvarez Cornejo

ENTREVISTADO: Andy Junior Velásquez Domínguez

INTRODUCCIÓN:

Determinar si las Competencias laborales fortalecen la gestión de los Servicios Públicos de una Municipalidad Distrital, año 2021, el participante elegido se desempeña como Jefe (e) de la Unidad de Almacén, motivo por el cual fue seleccionado para la aplicación del presente cuestionario.

OE1: ANALIZAR LAS COMPETENCIAS LABORALES COMO UN MECANISMO QUE PERMITE LA OBTENCIÓN DE METAS Y PRIORIZA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES CON TIEMPOS Y RECURSOS NECESARIOS.

73) ¿Considera necesario el fortalecimiento de las competencias laborales en los colaboradores del sector público?

- Definitivamente es necesario el fortalecimiento; puesto que, de eso dependerá el tiempo al momento de tramitar.

74) ¿Qué tipo de mejoras existiría en una Municipalidad Distrital al mejorar dichas competencias?

- Que dentro de su POI de cada área, puedan considerar capacitar a su personal, para evitar tanto retraso y mal trato por parte de éstos.

75) ¿Cuáles son los impactos de no tener competencias laborales?

- Que los trámites de la entidad se realicen de manera incorrecta o que por ejemplo un expediente de obra, se caiga por no saber el procedimiento correcto de los servidores involucrados.

OE2: EXPLICAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS A TRAVÉS DE LA CONSECUCCIÓN DE METAS, PLANES Y POLÍTICAS LOCALES PROMOVRIENDO EL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL.

76) ¿Qué tipo de servicios públicos se ven afectados a partir del incumplimiento de metas y planes?

- Retraso en la tramitación o no cumplir con los plazos de las actividades de las áreas.

77) ¿Qué estrategia sugiere para mejorar dichas deficiencias?

- Que las áreas involucradas trabajen de manera armoniosa y coordinada.

78) ¿Quién sería el público beneficiario ante tales mejoras?

- Los administrados de la municipalidad distrital involucrada.

OE3: ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL RESPECTO DE SU AFIANZAMIENTO EN LAS COMPETENCIAS LABORALES PARA LA OBTENCIÓN DE LOGROS.

79) ¿Considera que los colaboradores de las Municipalidades Distritales se encuentran debidamente capacitados respecto del rol de sus competencias laborales?

- Muchos de ellos no cuentan con las capacitaciones necesarias, por ende no informan bien a los administrados y se retrasan los procedimientos.

80) ¿Cuáles cree que son sus principales obstáculos?

- Que al no ser capacitados constantemente estén desfasados en las normas vigentes.

81) ¿Cómo podrían superarse?

- Que cada puesto tenga su perfil específico de acuerdo a lo que requiere el mismo.



UNIVERSALIDAD DE EL PORVENIR
ANDY CAROL DEASQUEZ DOMÍNGUEZ
JEFE DE UNIDAD DE ASESORÍA

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE “COMPETENCIAS LABORALES EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL. AÑO 2021”

FECHA: 06/07/2022

HORA: 11:00 a.m.

LUGAR: El Porvenir

ENTREVISTADOR: Laura Elizabeth Alvarez Cornejo

ENTREVISTADO: Rafael Quique Velásquez Duran

INTRODUCCIÓN:

Determinar si las Competencias laborales fortalecen la gestión de los Servicios Públicos de una Municipalidad Distrital, año 2021, el participante elegido se desempeña como Asistente de la Sub Gerencia de Logística y Control Patrimonial, motivo por el cual fue seleccionado para la aplicación del presente cuestionario.

OE1: ANALIZAR LAS COMPETENCIAS LABORALES COMO UN MECANISMO QUE PERMITE LA OBTENCIÓN DE METAS Y PRIORIZA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES CON TIEMPOS Y RECURSOS NECESARIOS.

- 82) ¿Considera necesario el fortalecimiento de las competencias laborales en los colaboradores del sector público?
- Es importante que cada servidor público tenga las capacitaciones necesarias del puesto a desempeñar, ya que eso permitirá tener eficiencia y eficacia al momento de desempeñar las funciones propias de éste.
- 83) ¿Qué tipo de mejoras existiría en una Municipalidad Distrital al mejorar dichas competencias?
- Existiría mejor desempeño y menos tiempo al momento de tramitar un expediente, y en lo referente a procesos existiría que los contratos que tiene la entidad en bienes y servicios sean realizados de manera legal, transparente bajo los lineamientos de la normal legal, permitiendo que las áreas de la municipalidad obtengan sus requerimientos a tiempo.
- 84) ¿Cuáles son los impactos de no tener competencias laborales?
- Existiría retraso al momento de tramitar los expedientes que posee la entidad; así como problemas futuros por los que fueron mal tramitados o no se siguió el procedimiento correcto de acuerdo a la normativa vigente.

OE2: EXPLICAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS A TRAVÉS DE LA CONSECUCCIÓN DE METAS, PLANES Y POLÍTICAS LOCALES PROMOVRIENDO EL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL.

- 85) ¿Qué tipo de servicios públicos se ven afectados a partir del incumplimiento de metas y planes?
- Actividades que realiza la entidad, como sus campañas, obras, se verán retrasadas.
- 86) ¿Qué estrategia sugiere para mejorar dichas deficiencias?
- Realizar constantes capacitaciones al personal estable y el nuevo personal sea capacitado, con experiencia.
- 87) ¿Quién sería el público beneficiario ante tales mejoras?
- La población de la municipalidad distrital.

OE3: ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL RESPECTO DE SU AFIANZAMIENTO EN LAS COMPETENCIAS LABORALES PARA LA OBTENCIÓN DE LOGROS.

- 88) ¿Considera que los colaboradores de las Municipalidades Distritales se encuentran debidamente capacitados respecto del rol de sus competencias laborales?
- Definitivamente encontramos bastantes deficiencias, sobre todo porque no cuentan con capacitaciones ni con la experiencia, muchos de ellos son contratados por fines políticos.
- 89) ¿Cuáles cree que son sus principales obstáculos?
- Ser contratados por pertenecer a un partido político o por una amistad.
- 90) ¿Cómo podrían superarse?
- Teniendo un ROF con perfiles específicos y necesarios de acuerdo al puesto a desempeñar.



| PROBLEMAS | OBJETIVO | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | CATEGORÍAS | SUBCATEGORÍAS | CÓDIGO |
|--|---|--|-------------------------------|--|-------------|
| <p>P1: ¿Es posible que las competencias laborales sean un mecanismo que permita la obtención de metas? P2: ¿Es viable que los servicios públicos a través del desarrollo económico y social? P3: ¿La situación</p> | <p>Analizar si las competencias laborales fortalecen los servicios públicos de una municipalidad distrital.</p> | <p>OE1.- Analizar las competencias laborales como un mecanismo que permita la obtención de metas y priorice la realización de actividades con tiempos y recursos necesarios, OE2.-Analizar los servicios públicos a través de la</p> | <p>Competencias Laborales</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Naturaleza - Importancia - Adaptabilidad | <p>CL01</p> |
| | | | <p>Servicios Públicos</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Rol en la administración pública - Trascendencia social - Beneficios | <p>SP02</p> |

| | | | | | |
|---|--|---|--|--|--|
| <p>actual de los colaboradores de una municipalidad distrital afianza las competencias laborales para la obtención de logros?</p> | | <p>consecución de metas, planes y políticas locales promoviendo el desarrollo económico y social, y, OE3.- Analizar la situación actual de los colaboradores de una municipalidad distrital respecto de su afianzamiento en las competencias laborales para la obtención de logros.</p> | | | |
|---|--|---|--|--|--|

ANEXO 06: FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

| | | | |
|--|---|----------------------|----------------------|
| Nombre del Instrumento | Guía de entrevista (cuestionario) sobre las competencias laborales y gestión de servicios públicos en una Municipalidad Distrital, año 2021 | | |
| Objetivo del Instrumento | Conocer la influencia de las competencias laborales y la gestión de servicios públicos en una Municipalidad Distrital, año 2021 | | |
| Aplicada a la muestra practicante | 16 empleados/trabajadores de áreas administrativas -2021 | | |
| Nombre y Apellido del Experto | Carlos Manuel Arangoitia Capa | DNI N° | 40913541 |
| Título Profesional | Contabilidad y Finanzas | Celular | 948577641 |
| Dirección Domiciliaria | Cipreses 378 La Rinconada | | |
| Grado académico | Magister en Gestión Pública | | |
| Firma |  | Lugar y Fecha | Trujillo, Julio 2022 |

| | | | |
|--|---|---------------|----------|
| Nombre del Instrumento | Guía de entrevista (cuestionario) sobre las competencias laborales y gestión de servicios públicos en la MDEP – 2021 | | |
| Objetivo del Instrumento | Conocer la influencia de las competencias laborales y la gestión de servicios públicos en una Municipalidad Distrital, año 2021 | | |
| Aplicada a la muestra practicante | 16 empleados/trabajadores de áreas administrativas -2021 | | |
| Nombre y Apellido del Experto | Renato Sebastián Palomino Asenjo | DNI N° | 76425415 |

| | | | |
|-------------------------------|---|----------------------|--------------------------------|
| Título Profesional | Licenciado en Ciencia Política y Gobernabilidad | Celular | 960274351 |
| Dirección Domiciliaria | Av. Costa Rica Mz. D2 Lt. 3 Trujillo | | |
| Grado académico | Magister en Gestión Pública | | |
| Firma |  | Lugar y fecha | Trujillo, 14 de julio del 2022 |

| | | | |
|--|---|----------------------|--------------------------------|
| Nombre del Instrumento | Guía de entrevista (cuestionario) sobre las competencias laborales y gestión de servicios públicos en una Municipalidad Distrital, año 2021 | | |
| Objetivo del Instrumento | Conocer la influencia de las competencias laborales y la gestión de servicios públicos en una Municipalidad Distrital, año 2021 | | |
| Aplicada a la muestra practicante | 16 empleados/trabajadores de áreas administrativas - 2021 | | |
| Nombre y Apellido del Experto | Katherin Giselle López Oliva | DNI N° | 70760345 |
| Título Profesional | Contador Público | Celular | 953110329 |
| Dirección Domiciliaria | Av. Pumacahua 1104 | | |
| Grado académico | Magister en Gestión Pública | | |
| Firma |  | Lugar y Fecha | Trujillo – 17 de julio de 2022 |