



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POST GRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión por competencias para la calidad del servicio en un
gobierno local de la provincia de Chiclayo

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Torres Huamanchumo, Renan Francoys (orcid.org/0000-0002-3342-6759)

ASESOR:

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (orcid.org/0000-0001-9568-2443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A nuestro creador, quien con su infinita sabiduría permitió que, en esta etapa de mi vida, confluyan en su devenir, la hermosa e incondicional compañía de mis padres, esposa e hijos; no cabe duda, del rol que desarrolla mi familia como principal motivación y soporte, pues son ellos quienes en realidad realizan el sacrificio que amerita este trabajo, ya que el tiempo dedicado a esta investigación, es en suma menos tiempo dedicado a ellos.

Renán Francoys

Agradecimiento

Al equipo de profesionales que conforman esta casa de estudios, quienes no solo han sabido orientar y encaminar el desarrollo de la presente investigación, sino que han compartido experiencias y vivencias a lo largo del desarrollo de la presente maestría, las mismas que sin duda permitirán la aplicación adecuada y oportuna en el ámbito donde nos desarrollemos, con el fin de tener una mejor familia, una mejor sociedad y un mejor Perú.

Finalmente, un agradecimiento especial a los funcionarios de la comuna municipal de Reque, quienes coadyuvaron a la obtención de información necesaria para el Desarrollo de la presente investigación.

Renán Francoys

Índice de contenido

Carátula	1
Dedicatoria.....	2
Agradecimiento	3
Índice de contenido	4
Índice de tablas.....	5
Índice de figuras.....	5
Resumen.....	6
Abstract.....	7
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Operacionalización de variables	13
3.3 Población y muestra	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimiento.....	15
3.6 Métodos de análisis	16
3.7 Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
VIII. PROPUESTA.....	28
REFERENCIAS	30
ANEXOS.....	38

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de calidad de servicio en un gobierno Local.....	16
Tabla 2. Nivel de la dimensión elementos tangibles.....	17
Tabla 3. Nivel de la dimensión confiabilidad en un Gobierno local.....	18
Tabla 4. Nivel de la dimensión empatía de un Gobierno local.....	19
Tabla 5. Nivel de la dimensión capacidad de respuesta.....	20
Tabla 6. Nivel de la dimensión seguridad de un Gobierno Local.....	21

Índice de figuras

Figura 1. Dimensión de la calidad del servicio.....	10
Figura 2. Nivel de la calidad del servicio en un Gobierno Local	16
Figura 3. Nivel de la dimensión tangibilidad de un Gobierno Local	17
Figura 4. Nivel de la dimensión confiabilidad de un Gobierno Local	18
Figura 5. Nivel de la dimensión empatía de un Gobierno Local	19
Figura 6. Nivel de la dimensión capacidad de respuesta.....	20
Figura 7. Nivel de la dimensión seguridad de un Gobierno Local.....	21
Figura 8. Proceso de la gestión por competencias.....	27
Figura 9. Esquematización de la propuesta	28

Resumen

Proponer un Plan de gestión por competencias para mejorar la calidad del servicio en un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo, 2022, debido que se tuvo por aspectos metodológicos tener un tipo de estudio básica, nivel descriptivo – propositivo, y se tuvo un diseño no experimental – transversal, empleó por población de estudio por 26 colaboradores, y se empleó por muestra de estudio por 26 colaboradores que laboran en un gobierno local de la provincia de Chiclayo, se estableció por técnica de estudio una encuesta y por instrumento un cuestionario. Se tuvo por principales resultados tener un nivel medio de calidad del servicio siendo representado con un 50%, con un 30,8% un nivel bajo y con un 19,2% un nivel alto, y evaluando la dimensión elementos tangibles presentó un nivel medio con un 57,7%, la dimensión confiabilidad tuvo un nivel medio con un 46,2%, la dimensión empatía presentó un nivel medio con un 46,2%, analizando tuvo un nivel medio con un 50% y por último en la dimensión seguridad presentó un nivel medio representado con un 53,8%. Concluyendo que evaluando la situación actual se diseñó una propuesta llamada GESPHAC (Gestión por competencias para el mejoramiento de las habilidades y capacidades de los servidores) en la que se propuesto capacitaciones informativas, prácticas y con ellos casos dinámicos y de simulación que permitió cumplir con los objetivos propuestos.

Palabras clave: calidad del servicio, capacidades, gestión por competencias.

Abstract

Propose a Management Plan by competencies to improve the quality of service in a Local Government of the Province of Chiclayo, due to the methodological aspects of having a basic type of study, descriptive - propositional level, and a non-experimental - cross-sectional design, used by study population by 26 collaborators, and used by study sample by 26 collaborators who work in the administration and finance area of a local government in Chiclayo, a survey was established by study technique and a questionnaire by instrument. The main results were to have a medium service quality level, being represented by 50%, a low level by 30.8% and a high level by 19.2%, and evaluating the tangible elements dimension presented a medium level. with 57.7%, the reliability dimension had a medium level with 46.2%, the empathy dimension presented a medium level with 46.2%, analyzing had a medium level with 50% and finally in the security dimension presented a medium level represented with 53.8%. Concluding that evaluating the current situation, a proposal called GESPHAC (Management by competences for the improvement of the skills and capacities of the servers) was designed in which informative, practical and with them dynamic training and simulation cases were proposed that allowed to comply with the proposed objectives.

Keywords: service quality, capabilities, competency management.

I. INTRODUCCIÓN

En la era actual, las instituciones públicas y privadas tiene como objetivo, la mejora de los conocimientos, capacidades, y actitud del talento humano, debido que depende ellos la atención oportuna de los usuarios para la brindar un servicio de calidad, y sobre todo porque facilitarán el cumplimiento de las metas organizaciones (Morales & García, 2019).

Asimismo, evaluando el panorama internacional se indica que según Jemes et al. (2019) señala que en España muchas de las instituciones del Estado cuentan con múltiples deficiencias durante la entrega del servicio, sobre todo el desconocimiento sobre la asignación de puestos, ausencia de materiales y herramientas de apoyo, y porque no cuentan con el personal calificado que permita ofrecer una atención durante toda la experiencia del usuario.

En Uganda, se observa que las instituciones públicas tienen una inadecuada gestión de las competencias de talento humano, porque son pocas las instituciones no cuentan con los procesos establecidos para el monitoreo y control de la realización de funciones asignadas, evidenciándose un débil desarrollo de las habilidades, conocimientos y capacidades de los colaboradores, generando retrasos en el cumplimiento de las metas asignadas en el tiempo prometido (Bueno, 2022).

Del mismo modo, analizando la situación problemática a nivel latinoamericano se expone la realidad presentada en Colombia, según Cobo et al. (2018) señala que las instituciones del estado presentaron un bajo nivel de calidad deservicio, explicando que una de las razones es la débil capacidad de respuesta de los colaboradores, esto se debe porque el personal no cuenta con las capacidades formativas necesarias que permita responder ante el total de requerimientos o dudas.

También, el Perú no es ajeno a esta problemática, pues cada vez las instituciones del Estado como es el caso de la Municipalidades tienen la necesidad de potenciar las competencias de su equipo de trabajo; en Lima, se observa que en el sector público en especial los municipios tienen problemas internos sobre todo en la oportuna gestión del talento humano, indicando que más del 50% de los

servidores no cuentan con las capacidades y conocimientos requeridos de acuerdo al puesto que desempeña, evitando cumplir con el total de actividades asignadas retrasando la entrega del servicio a los usuarios generando malestares (Torrealba, 2019).

En la Municipalidad de San Juan de Lurigancho según Valer et al. (2021) afirma que en la actualidad se percibe una débil gestión de competencia de su talento, porque muchos de los procesos de selección solo se enfocan en cuantos conocimientos y experiencia poseen los postulantes para un puesto en requerir una serie de formatos. Sin embargo, no evalúan otros criterios que permitan verificar el cumplimiento de los requerimientos solicitados, porque se percibe que son pocos los servidores seleccionados que cuentan con las habilidades interpersonales necesarias para trabajar en equipo y cumplir las labores asignadas.

Del mismo modo, Valiente (2020) indica que en la ciudad de Trujillo tiene por problema un deficiente nivel de calidad de servicio, indicando que se produce por el inadecuado perfil de los servidores públicos que incumplen con el puesto asignado, evidenciando la carencia de competencias interpersonales que permitan una oportuna toma de decisiones y contar una idónea capacidad de respuesta que ayude a atender sus principales requerimientos.

En la Región Lambayeque se identifica que en múltiples entidades públicas existen falencias en el servicio brindado, esto es producto de que de los servidores del estado no poseen las habilidades y conocimientos oportunos para brindar un servicio de calidad, atendiendo de manera asertiva los requerimientos y necesidades de sus usuarios (Checa y Flores, 2018). También, Castañeda (2021) señala que las diversas municipalidades de Chiclayo cuentan con un sistema de atención deficiente, debido que no poseen el personal oportuno para brindar un trato oportuno, generando insatisfacción por parte de los usuarios.

En un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo, se percibe una inadecuada gestión de competencia de sus servidores públicos, ello porque el recurso humano no posee las capacidades y conocimientos necesarios que permiten el adecuado desarrollo de las funciones de acuerdo al cargo que desempeñan, lo que a su vez genera limitaciones en el cumplimiento de sus

actividades; indicando que una de las principales razones es ausencia de planteamiento de acciones que permitan potenciar las habilidades interpersonales, esta deficiencia se genera por consecuencia del débil compromiso y desinterés por parte del recurso humano; lo que genera un bajo nivel de calidad de servicio. Sin embargo, se observa que la atención a los ciudadanos mediante los servicios ofrecidos por un gobierno local, es la esencia o razón de ser de toda municipalidad, debido que constituye una de sus prioridades, atender y solucionar las necesidades de la población, evidenciando tener deficiencias en el proceso atención al usuario.

Se planteó la siguiente formulación del problema general ¿Cómo un plan de gestión por competencias mejorará la calidad del servicio en un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo, 2022?, y como problemas específicos tenemos ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo?, ¿Cómo diseñar un Plan de gestión por competencias mejora la calidad de un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo? ¿Cuál es la validación del Plan de gestión por competencias?

Para la justificación teórica se contará con la fundamentación de diversos autores, que permitirán sustentar la conceptualización de ambas variables para identificar la manera de medir el comportamiento de las mismas. Se tiene por justificación práctica elaborar una propuesta de gestión de competencias que ayude incrementar los niveles de calidad del servicio según los lineamientos del Decreto Legislativo N° 1023, proponiendo un plan de trabajo y estrategias que permita la viabilidad de la propuesta, también, se tuvo por justificación metodológica, el empleo diversos aspectos metodológicos que ayudó a definir el tipo y diseño de la investigación, y permitió la selección del instrumento de recolección de la información.

Además, se planteó como objetivo general el Proponer un Plan de gestión por competencias para mejorar la calidad del servicio en un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo, 2022, también se propuso los siguientes objetivos específicos: Identificar el nivel de calidad de servicio de un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo, diseñar un Plan de gestión por competencias para mejorar la calidad de un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo, validar el Plan de gestión por competencias.

II. MARCO TEÓRICO

Para realizar la investigación se debe emplear múltiples estudios a nivel internacionales y nacional que permitan nutrir y complementar las ideas que se plantearon en el presente estudio, como se muestra a continuación:

A un nivel internacional, se encuentra la investigación de Martínez et al. (2018) en su estudio que, orientada a conocer sobre la calidad del servicio de los usuarios de un servicio público de un municipio en Chile, definió tener por objetivo general identificar el nivel de calidad de servicio de la entidad. Se empleó por enfoque de estudio cuantitativo, nivel descriptivo, y diseño no experimental-transversal, teniendo por muestra de estudio 105 usuarios, y por instrumento de recolección de datos un cuestionario llamado SERVQUAL. Teniendo por principales hallazgos, con un 65% un nivel bajo de calidad del servicio, esto se debe porque cuentan una baja capacidad de respuesta que poseen los servidores. Concluyendo, que la institución recomendó la utilización de un plan de capacitaciones que permita reforzar las deficiencias presentadas, señalando que la situación problemática se debe porque el personal no cuenta con los conocimientos necesarios para agilizar los procesos documentarios y entregar a tiempo los requerimientos de los usuarios.

Olgún et al. (2019) en su investigación que abarca sobre el estudio de calidad de servicio de una entidad pública en Chile, tuvo como objetivo conocer la percepción de la calidad del sector Salud. Determinando tener por enfoque de estudio cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, indicando tener por muestra de estudio conformada por 241 usuarios de la entidad a los que se aplicaron por instrumento un cuestionario. Se tuvo un nivel mediano de calidad de servicio con un 52%, porque los colaboradores si realiza oportunamente su atención antes sus consultas o requerimientos. Concluyendo, que los usuarios de la entidad están mediamente conformes con toda la experiencia que el personal brinda, tanto en la manera, trato y con las condiciones moderadas, percibiendo aún las mejoras constantes.

Vera y Trujillo (2018) habla sobre cómo se encuentra la calidad del servicio en una entidad pública del sector Salud en México, identificando tener por objetivo analizar la calidad de la presente institución. Teniendo por aspectos metodológicos

la utilización de un tipo de estudio descriptivo y diseño no experimental, comprendiendo por población de estudio a 71 servidores, empleando por técnicas de recojo de la información una encuesta. Se tuvo por resultado tener un nivel bajo estando representado por un 65% esto se debe porque los colaboradores de la entidad no poseen un trato empático de los usuarios siendo su dimensión más vulnerable. Se concluye, que la institución debe proponer estrategias que permitan hacer frente a la situación problemática presentadas, entre ellas capacitaciones que puedan reforzar las capacidades interpersonales del personal de salud.

A nivel nacional, se encontró el estudio dado por Becorral (2020) en su investigación orientada a conocer la calidad de servicio en la Municipalidad de Oyón, Huacho, tuvo por objetivo general el análisis sobre la calidad del servicio de la presente municipalidad. Definiendo por tipo de estudio básica y nivel descriptivo, afirmando tener por muestra de estudio a 196 usuarios que requieren sus servicios promedios mensualmente a los que se aplicaron la técnica de la encuesta mediante el método Servqual estando compuesto por 25 ítems. Se tuvo un alto nivel de calidad de servicio con un 47%, sobre todo porque se identificó con un 67.2% se tiene un alto nivel de capacidad de respuesta y con un 59% un adecuado nivel de empatía. Concluyendo, que se encuentra un nivel alto de calidad de servicio, entre las principales razones es la adecuada capacidad de respuesta de los servidores públicos por atender sus requerimientos en el tiempo establecido y según lo prometido. Lo relevante de la investigación analizada, radica en la importancia que posee el instrumento utilizado para la medición de la variable calidad del servicio, considerando el cuestionario estándar del Servqual.

Fernández (2019) en su investigación, definió por objetivo general el diseño de una propuesta de gestión por competencias para la Municipalidad de Lima, reconociendo tener por tipo de estudio básica y nivel proyectivo; asimismo, se identificó tener por muestra por 30 servidores públicos del área administrativa. Se tuvo por resultados, que el 70% de los encuestados oscilaron entre los 30 a 50 años, señalando tener una deficiente gestión por competencia porque la institución no aplica estrategias que facilite la formación del recurso humano, y se observó con un 40% tener un bajo nivel de satisfacción de los usuarios. Concluyendo, que se propuso un diseño de la gestión por competencias centrándose en estrategias

formativas que permita potenciar las capacidades y conocimientos que facilite un adecuado desarrollo de sus funciones. La presente investigación tiene por aporte, la forma de medición de la gestión por competencias y presentación de los resultados, porque el ordenamiento de los principales hallazgos entre ellos tablas y figuras si ayudan responder a los objetivos propuestos.

Sosa (2018) en su estudio realizado en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto - Moquegua, estableció como objetivo la elaboración de una gestión por competencias, afirmando tener por aspectos metodológicos un tipo de estudio básica y nivel prospectivo-descriptivo; asimismo, la muestra de estudio empleada estuvo conformada por 54 colaboradores de la presente municipalidad, a los que se aplicó la técnica de la encuesta. Se observó tener por resultados de la investigación, un bajo nivel por competencia representado por un 61%, teniendo por causa la inadecuada selección del personal que puedan elegir al personal idóneo, teniendo con un 51% un débil nivel de incorporación del talento humano, y porque solo el 56% de los servidores se capacitan para mejorar su nivel de competencias. Concluyendo, que se obtuvo un nivel bajo de competencias en los colaboradores la Municipalidad de Mariscal Nieto, requiriendo plantear por estrategias un plan de evaluación de las competencias tanto extrínsecas como intrínsecas que permitan la adecuada selección del personal idóneo que tengan competencias en un nivel aceptable. Para la investigación que pretendemos realizar, la investigación antes señalada nos permitirá tener una referencia respecto al instrumento empleado para la medición de la variable gestión por competencias reconociendo dos tipos de competencias sujetas de estudio, y por ser un instrumento medible, recomendando el planteamiento de una propuesta que ayude a mejorar la situación problemática presentada, sobre todo buscar el desarrollo del personal de una manera integral no solo basándose en conocimientos sino habilidad intrínsecas.

A nivel local, se encontró la tesis de Sánchez (2021) en su investigación, estableció como objetivo general evaluar el nivel de calidad y la satisfacción de servicio en la municipalidad distrital de la Victoria; también, se observó tener por tipo de estudio un enfoque cuantitativo y nivel descriptivo. Por su otra parte, se reconoció tener una muestra de estudio a 185 usuarios después de haber aplicado

la fórmula de la muestra finita, a los que se aplicó por instrumento de recolección de informa un cuestionario medido bajo una escala de cinco niveles. Se obtuvo por resultados, se obtuvo un alto nivel de calidad de servicio representado por un 56%, debido que el personal cuenta con 62% un alto nivel de empatía y por tener con un 49% un adecuado nivel de elementos tangibles. Concluyendo, que se obtuvo un alto nivel de calidad del servicio, indicando que los usuarios estuvieron conformes con el servicio percibido. En el presente trabajo tomaremos en cuenta, las dimensiones que permitirán medir la variable calidad de servicio mediante cinco dimensiones claves que conforman el modelo ServQual.

Troya (2020) en su tesis, tuvo por objetivo elaborar una gestión de competencias para mejorar la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Picsi, teniendo por tipo de estudio descriptivo y nivel propositivo, definiendo tener por muestra de estudio a 40 usuarios de la presente municipalidad a los que se aplicó por técnica una encuesta. Se obtuvo por principales resultados, con un 60% se obtuvo un nivel medio de gestión de competencias y con un 30% se percibió un bajo nivel de calidad del servicio. Concluyendo, que se elaboró un diseño de gestión de competencias, centrándose en potenciar las estrategias gerenciales y específica de acuerdo a cada uno de los puestos que desempeñan los servidores. La presente investigación contribuyó en la medición de la variable gestión de competencias, cogiendo como base la metodología dada por Alles en la que explica las fases el diseño de la propuesta.

Tuesta (2020) en su estudio, tuvo por objetivo elaborar estrategias de gestión de competencias que permita mejorar la problemática de la investigación; asimismo, se definió por tipo de estudio básico y nivel prospectivo, reconociendo tener por muestra de estudio a 75 servidores, a los que se aplicó por técnica de recolección de datos una encuesta. Se logró identificar por principales resultados que el 37% de los encuestados manifiestan estar disconforme con el servicio ofertados, debido que el 37% señalan que el personal no cuenta con una adecuada capacidad de respuesta y con un 35% se obtuvo un nivel medio de atención al usuario. Concluyendo que debido a la problemática de estudio se recomienda aplica capacitaciones que permitan mejorar la eficiencia y mejorar la toma de decisiones en diversos percances o incidentes con los usuarios, con la finalidad de

aumentar el nivel de atención a y lograr cubrir las expectativas de la población. Resulta de vital importancia para nuestra investigación, el planteamiento de estrategias que se deben emplear dentro de la gestión de competencias como es el caso de inducciones sobre sus funciones, y constantes evaluaciones 360° con la finalidad de reconocer las diversas posiciones y poder aplicar estrategias asertivas.

Para la fundamentación de las variables de estudio, se realizó la indagación de diversas teorías señalando que para la variable gestión por competencias se utilizó como teoría clásica la teoría “X” y “Y” dada por Douglas McGregor que consiste en que toda colaborador no solo busca cumplir con las actividades asignada sino que también requiere de un crecimiento personal y profesional, esto ayudará al mejoramiento constante en sus funciones y facilite el cumplimiento de la misión y visión de la organización (Sanabria, 2015).

Asimismo, se identifica que otras de las teorías relacionadas a la variable gestión por competencia, es la teoría de las necesidades de Maslow, pero sobre todo está enfocado que toda persona busca llegar a la autorrealización y uno de los aspectos principales es en mejorar sus debilidades (Castillo, 2021). Cabe señalar, que si lo enfocamos al ámbito laboral todo colaborador se encuentra en la búsqueda del ser mejores cada día, estando en la disponibilidad de buscar la manera de potenciar y fortalecer sus principales capacidades y conocimiento para el desarrollo eficiente de sus funciones (Sanabria, 2015).

Por tanto, se describe que una competencia según Palomo (2022) es el uso del conocimiento y habilidades que posee la persona para resolver algún conflicto u situación presentada. Según, Hui y Anlin (2020) son aquellas cualidades tanto en conocimiento y destrezas que posee una persona para afrontar diversas situaciones para el cumplimiento de un objetivo propuesto.

Según Alles (2016) indica que la gestión de competencias es aquella gestión de las capacidades, conocimiento y habilidades del recurso humano de una organización, regulando todas actitudes y comportamientos propios del talento humano. Asimismo, según Potjanajaruwit (2022) a través de unos conjuntos de acciones que permitan obtener los mejores resultados. Pastor (2020) hace referencia que es una capacidad que todo colaborador debe tener para el adecuado desempeño de las actividades que fueron asignadas.

Por tanto, la presente autora explica la existencia de la medición de la competencia a través del modelo de Spencer & Spencer dado en el año 1993., explicando que no solo se basa en mejorar el comportamiento de las competencias extrínsecas que son aquellos conocimientos de todo recurso humano. De la misma manera, según Giudici et al. (2022) sino de aquellas competencias intrínsecas como es el caso de capacidades interpersonales que les ayudarán al adecuado desenvolvimiento del recurso humano.

Para el presente estudio, se consideró las siguientes dimensiones:

Primera dimensión. Competencias cardinales: De acuerdo a, Mubarackshina et al. (2022), son aquellas competencias visibles que está comprendida en las habilidades y conocimientos oportunos que un colaborador debe tener para el desarrollo oportuno y con sustento de sus actividades.

Segunda dimensión. Competencias específicas: Son aquellas competencias intrínsecas o no visibles que una persona posee, debido que son aquellas de auto concepto, rasgo de personalidad como el carácter y temperamento que se adopta en determinados escenarios y motivación que esta le dedique a una actividad durante todo el cumplimiento de la tarea asignada (Petrov, et al., 2022).

Para la variable calidad de servicio, existen diversas conceptualizaciones la de mayor relación se encuentra al autor Cuatrecasas (2017) señalando que es aquella percepción que posee una personal por toda la entrega del servicio, desde su recepción hasta la atención de sus requerimientos.

Asimismo, Cuatrecasas (2017) manifiesta que la teoría base para la calidad del servicio se consideró la teoría de la calidad total según Deming (1989) en su libro "Calidad, productividad y competitividad", señalando que la teoría consiste en que la organización debe adecuar sus procesos para mejorar la accesibilidad del servicio, y mejora constante, sobre todo con la finalidad de lograr una mayor percepción en sus usuarios. También, afirma que según Cuatrecasas (2017) proponen indicadores para lograr evaluar la satisfacción del servicio a través del modelo SERVQUAL, este presente modelo será medido a través de cinco dimensiones:

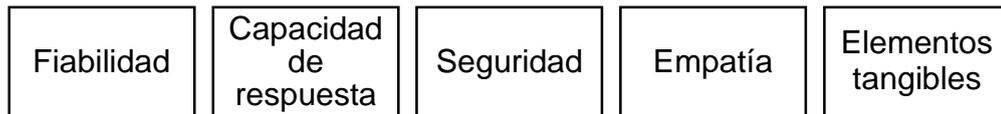


Figura 1. *Dimensión de la calidad del servicio*

Fuente: Cuatrecasas (2017)

Detallando cada una de las dimensiones, según Cuatrecasas (2017) detallada lo siguiente:

La primera dimensión. Elementos tangibles: es aquel equipamiento como es el caso de las herramientas, equipamiento y materiales que permite al colaborador la realización oportuna de sus actividades, brindando todas las disposiciones y un ambiente oportuno para brindar un adecuado servicio y el colaborador con las condiciones necesarias (Acosta, 2017).

La segunda dimensión fiabilidad, es aquel aspecto de formalidad la cual es cuando el colaborador realiza una actividad que permita cumplir con el total de expectativas, permitiendo transmitir niveles oportunos de confianza durante la entrega del servicio (Sinclair, 2021). Se hace referencia, que según Chenglong y Hongxiu (2023) la fiabilidad es cuando los colaboradores realizan de manera eficiente los servicios, sobre todo para poder cumplir con el total de las funciones.

La tercera dimensión es la capacidad de respuesta, es aquella capacidad que posee la persona en la que permite afrontar los diversos escenarios o dificultades que se presenta durante la realización de unas actividades (Gutierrez, 2019) Esto ayuda mejorar la atención de una manera eficiente y la toma de decisiones asertivas permitiendobrindar rápida e idóneas soluciones que permita cubrir la percepción del usuario (Cuatrecasas, 2017).

La cuarta dimensión es la seguridad, son aquellas medidas que permiten el cuidado de los usuarios tanto en aspectos de protección física como intrínseca Siddiqui et al. (2023). También, entre ellos los protocolos que se deben seguir para transmitir confianza tanto en el ofrecimiento de la información hasta en el cuidado íntegro de la persona (Desgaste, 2020).

Cabe mencionar, que la calidad de servicio según Montida et al., (2023) es aquella percepción que tiene el cliente sobre todos los aspectos considerados a lo largo de la entrega de servicio, sobre que se sienta segura durante toda la entrega del servicio. Pérez y Serrano (2022) hace referencia que la seguridad es una característica muy peculiar para que el cliente mejore su percepción de confort, sobre todo en diversos aspectos que les brinde protección.

La quinta dimensión que es la empatía, es aquella característica que permita la persona brindar un trato cálido y oportuno al usuario, facilitando la adecuada interacción con el entorno permitiendo llegar a una persona y generar un vínculo que ayude a conocer cuáles son las necesidades que requiere el prójimo y lograr obtener un mayor confort por parte del usuario (Torres, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

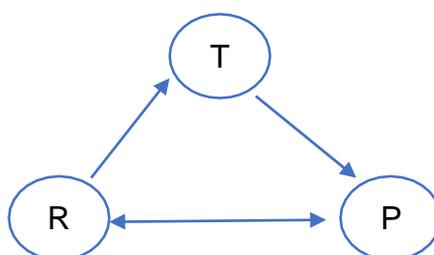
El enfoque de la investigación fue cuantitativo, según Hernández (2018) manifiesta que es cuando un estudio tendrá resultados expresados en números; esto se refiere al momento de aplicar los instrumentos se podrá recopilar informar de manera numérica como son los datos porcentuales sobre qué piensan los usuarios sobre la calidad del servicio.

El tipo de investigación que se empleó es básico, según Arias y Covino (2021) señalan que es cuando se analiza la situación problemática, tuvo en consideración la fundamentación teórica que permitirá conocer el comportamiento de ambas variables; esto quiere decir, ayuda a conocer la forma de medición de las variables.

También, se hace referencia que según Gallardo (2017) la presente investigación tuvo un alcance o nivel proyectivo, porque el estudio tuvo por propósito la elaboración de una propuesta, como es el caso de la elaboración de una gestión de competencia para un gobierno local en Chiclayo.

3.1.2 Diseño de investigación

Del mismo modo, Hernández et al. (2018) manifiesta que el diseño de la investigación fue no experimental, señalando que es cuando en el investigador no generará o alterará el comportamiento de una de las dos variables de estudio; esto se refiere, que el único propósito será recoger información con fines de la investigación. Asimismo, será de corte transversal debido que el recojo de los datos se realizará en una sola instancia, al inicio del estudio.



R: Realidad

T: Teoría

P: Propuesta de gestión por competencias

3.2 Operacionalización de variables

Variable independiente: Gestión por competencias

Definición conceptual: es aquella gestión de las capacidades, conocimiento y habilidades del recurso humano de una organización, regulando todas actitudes y comportamientos propios del talento humano a través de un conjunto de acciones que permitan obtener los mejores resultados (Alles, 2016).

Dimensiones: Competencias cardinales y competencias específicas, y entre indicadores considerados para la primera dimensión se encuentra el Nivel de conocimiento sobre orientación al cliente, Orientación a los resultados, Calidad del trabajo y Nivel de ética, y los indicadores para la dimensión competencias específicas se encuentra el Nivel de liderazgo, Nivel de conocimiento de la institución, Capacidad de planificación, Capacidad de comunicación, Capacidad de adaptabilidad, y Capacidad de autonomía.

Se propondrá por técnica de levantamiento de información una encuesta y por instrumento el cuestionario denominado “Cuestionario para medir el nivel de competencia en un gobierno local en Chiclayo”.

Variable dependiente: Calidad del servicio

Definición conceptual: según Cuatrecasas (2017) señalando que es aquella percepción que posee una personal por toda la entrega del servicio, desde su recepción hasta la atención de sus requerimientos

Dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Asimismo, se definió que la técnica que será utilizada es la encuesta y por instrumento el denominado “Cuestionario ServQual”.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

Se determinó como población de estudio, a todos los colaboradores que conforman un gobierno local en Chiclayo, estando conformada por 26 colaboradores.

3.3.2 Muestra

Y, se empleó por muestra de estudio conformada por los 26 colaboradores que laboran en un gobierno local de la provincia de Chiclayo.

Por tal motivo, se definió por criterios de selección los siguientes:

Criterios de inclusión: Son todos aquellos colaboradores que laboran en un gobierno local de la provincia de Chiclayo, que tengan entre 25 a 60 años de edad y que posean más de un año de experiencia.

Criterios de exclusión: fueron excluidos aquellos servidores que sean menores de 25 años y mayores de 60 años, y que no cuenten con la experiencia requerida.

3.3.3 Muestreo

Además, se hizo uso del muestreo no probabilístico porque la selección de la muestra de estudio será por criterio intencional del investigador (Hernández, 2018).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas que se emplearon, son la técnica de fichaje porque servirá como fundamentación de las variables y será considerada como herramienta de apoyo que permitirá al investigador sustentar cada una de las teorías consideradas a lo largo de la investigación (Sánchez y Fernández, 2021).

Del mismo modo, la técnica que se utilizó es la encuesta porque es el medio de cómo el investigador recopila información, de una manera directa y confiable, interactuando con su muestra de estudio para obtener datos claves que ayuden a conocer más sobre el problema de la investigación.

Se definió emplear por instrumento un cuestionario, es aquel documento compuesto por preguntas cerradas, que será valorada por una escala de Likert que ayudará a conocer el nivel de las variables de estudio, siendo aplicada los 26 servidores de un gobierno local de la provincia de Chiclayo para identificar el estado actual tanto de gestión por competencias y de calidad del servicio.

Para estimar la validez de los instrumentos se realizó mediante la técnica del juicio de expertos, indicando que serán tres especialistas que ayudarán a determinar si los dos cuestionarios planteados permitirán conocer si se podrá conocer el nivel cada una de las variables, y dar respuesta a los objetivos propuestos.

Del mismo modo, para poder conocer la confiabilidad de la información se realizará mediante la aplicación de una prueba piloto que ayudará a conocer si los datos son adecuados para su procesamiento. Por tanto, se estimará la confianza de los datos mediante el cálculo del alfa de Cronbach, según Hernández et al. (2018) indica que el coeficiente debe ser mayor a 0.75 para que los datos sean oportunos para su análisis, teniendo en el primer instrumento para medir la variable gestión por competencia se obtuvo un alfa de Cronbach un puntaje de 0.83 y para para la variable calidad del servicio teniendo un puntaje de 0.92.

3.5 Procedimiento

Para el procesamiento de los datos se realizó una previa planificación, teniendo por primera actividad es el diseño de los instrumentos, seguidamente se validó los dos cuestionarios mediante la técnica del juicio de experto que indicarán si los instrumentos son adecuados. Después, se solicitó el debido permiso de la institución y hará las debidas coordinaciones, tanto con los responsables y los sujetos de estudio, para el conocimiento de su participación, y proceder a la ejecución de los dos cuestionarios para medir la gestión por competencia y calidad del servicio.

La aplicación de los instrumentos se hizo de manera física mediante la entrega de cuestionarios a cada uno de los trabajadores de la comuna, lo que facilitó la aplicación de los mismos, y ayudó a la generación de la base de datos.

3.6 Métodos de análisis

El método que se aplicó en la presente investigación será descriptivo según Hernández et al. (2018) porque se detallará cada uno de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos, para conocer cómo se encontrará la gestión por competencias y calidad del servicio.

Asimismo, se empleó el método inferencial porque se generará tablas y figuras que fueron obtenidas mediante el análisis estadístico que se realizó en el programa SPSS, para la agrupación de la información que permitirá conocer las frecuencias y niveles de las variables.

3.7 Aspectos éticos

La investigación se basó en los siguientes criterios éticos según la directiva de la universidad:

No maleficencia: Este criterio se hizo uso al momento del manejo de la información pues se realizará solo por para los propósitos de la investigación, sin generar daño u afectadores de la entidad y sujetos de estudio, buscando siempre resguardar la integridad de los servidores participantes.

Autonomía: El presente criterio se utilizó bajo los propios principios del investigador; asimismo, será empleado al momento de aplicar los instrumentos en la que se respetará la posición y respuestas de los servidores públicos su libre albedrío.

Justicia: Este criterio empleado al momento de exponer los resultados se manera transparente, sin alterar los resultados obtenidos, siendo utilizados solo para uso académico y fines de la investigación.

IV. RESULTADOS

Para la realización de los resultados, se consideró la información obtenida de la aplicación de los instrumentos a los servidores de un gobierno local en la Provincia de Chiclayo, para dar respuesta al objetivo identificar el nivel de calidad de servicio de un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo.

Tabla 1

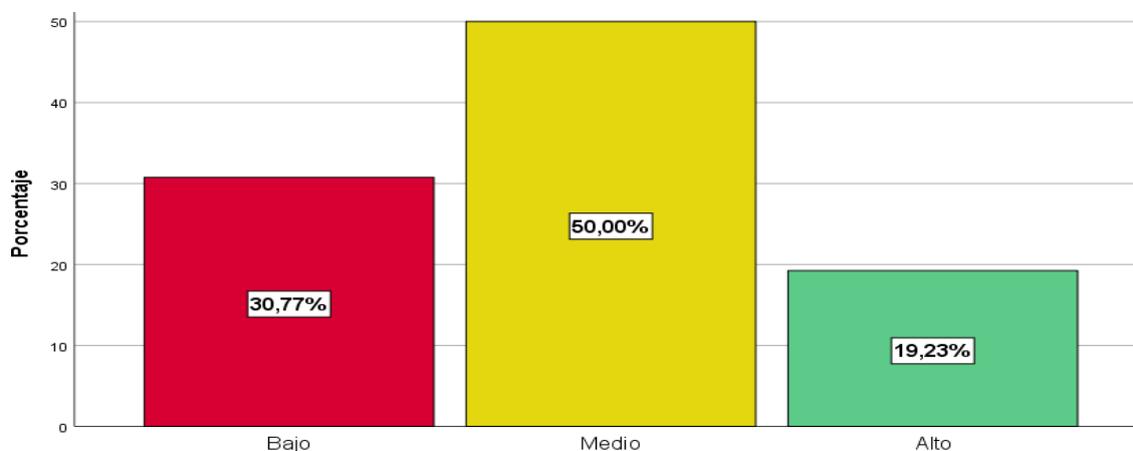
Nivel de calidad de servicio en un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	8	30,8
Medio	13	50,0
Alto	5	19,2
Total	26	100,0

Nota: Obtenido de la aplicación para medir la calidad del servicio

Figura 2

Nivel de calidad del servicio en un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo



Nota: Extraído del SPSS

De los resultados obtenidos de la tabla 1 y figura, los usuarios del presente Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo aprecian un nivel medio de la calidad del servicio representado con un 50%, seguido de un nivel bajo con un 30.8% y con un 19,2% se tuvo un nivel alto, esto se debe porque no brindan un trato oportuno durante toda la entrega del servicio, y por los largo periodos de entrega antes de dar respuesta a sus requerimientos.

Tabla 2

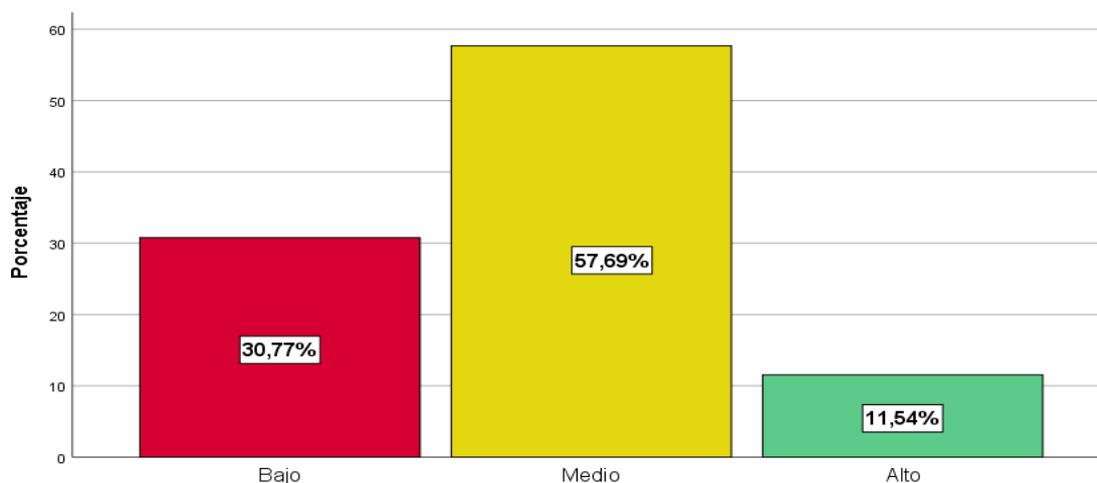
Nivel de la dimensión elementos tangibles de un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	8	30,8
Medio	15	57,7
Alto	3	11,5
Total	26	100,0

Nota: Obtenido de la aplicación para medir la calidad del servicio

Figura 3

Nivel de la dimensión elementos tangibles de un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo



Nota: Extraído del SPSS

De los resultados observados en la tabla 2 y figura 3, se afirma que de acuerdo a la percepción de los usuarios que adquieren servicios indicando que los elementos tangibles que presenta el gobierno local se tuvo un nivel medio con un 67,69%, seguido de un nivel bajo con un 30,77% y con un 11,54% un nivel alto; esto se interpreta aún falta mejorar la infraestructura de la presente institución.

Tabla 3

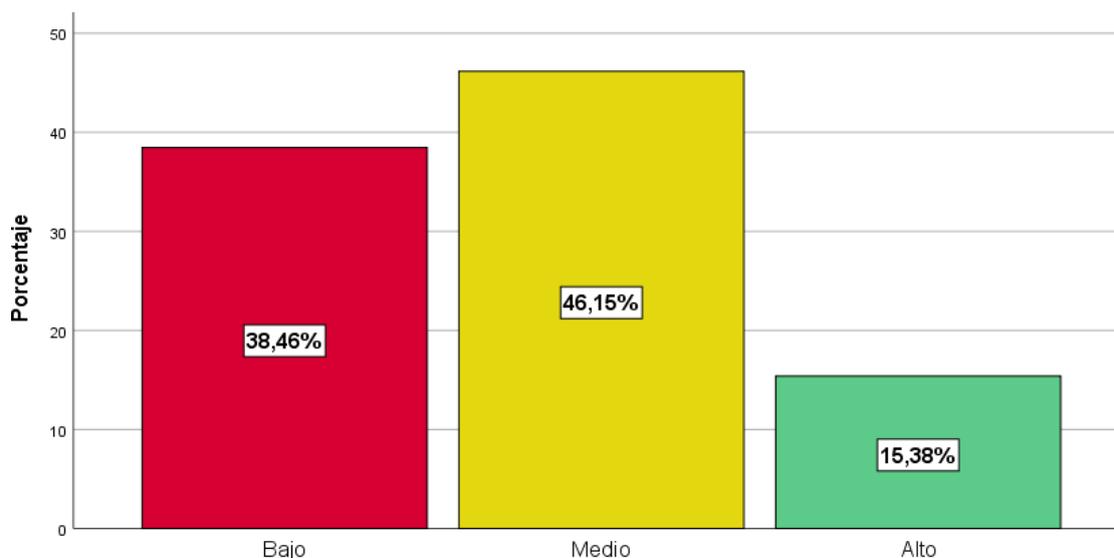
Nivel de la dimensión confiabilidad de un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	10	38,5
Medio	12	46,2
Alto	4	15,4
Total	26	100,0

Nota: Obtenido de la aplicación para medir la calidad del servicio

Figura 4

Nivel de la dimensión confiabilidad de un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo



Nota: Extraído del SPSS

En los resultados encontrados en la tabla 3 y figura 4, se obtuvo un mediano nivel de confiabilidad en los servicios de un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo representado con un 46,2 %, seguido de un nivel bajo con un 38,5% y por último se obtuvo un nivel alto con un 15,4%; se interpreta, que la presente institución no brinda un servicio oportuno, requiriendo mejorar la confianza de la información brindada durante la entrega del servicio.

Tabla 4

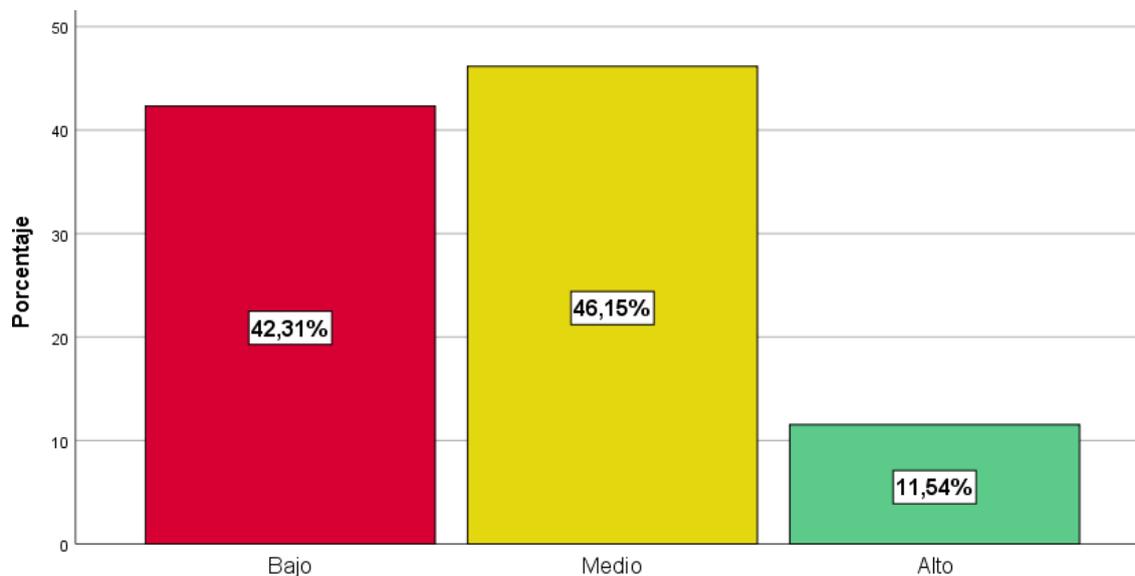
Nivel de la dimensión empatía de un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	11	42,3
Medio	12	46,2
Alto	3	11,5
Total	26	100,0

Nota: Obtenido de la aplicación para medir la calidad del servicio

Figura 5

Nivel de la dimensión empatía de un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo



Nota: Extraído del SPSS

En la tabla 4 y figura 5, se observó que el 46,15% de los encuestados indican que el presente Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo logró obtener un nivel medio representado con un 46,2%, seguido de un 42,3% un nivel bajo y con un 11,54% tuvo un nivel alto; esto quiere decir, que los servidores públicos de la presente institución no brindan una atención empática, y amable, percibiendo las carencias para el manejo a los diversos tipos de usuarios.

Tabla 5

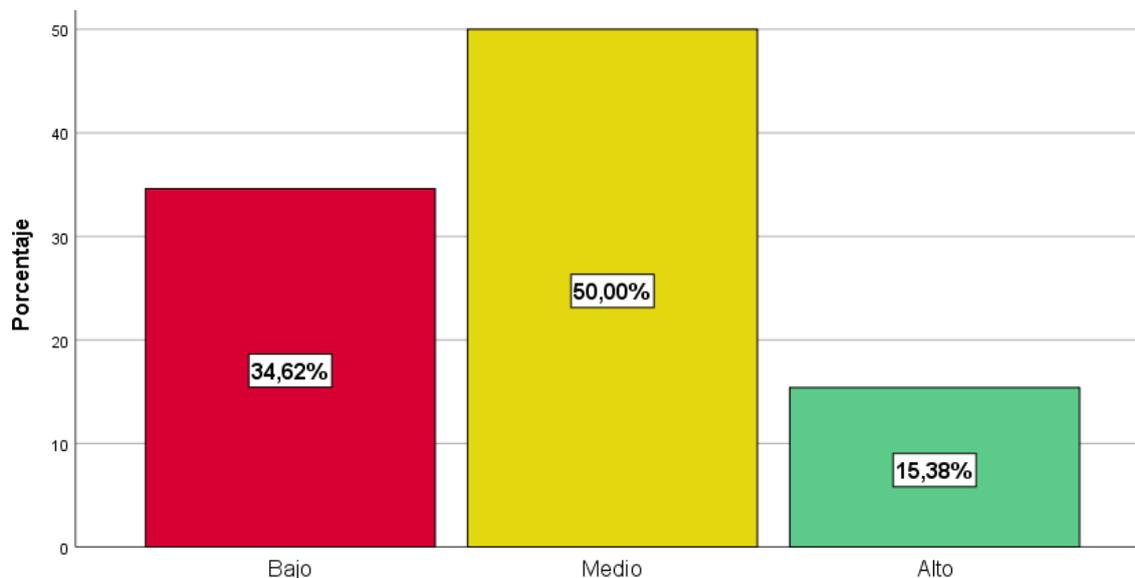
Nivel de la dimensión capacidad de respuesta de un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	9	34,6
Medio	13	50,0
Alto	4	15,4
Total	26	100,0

Nota: Obtenido de la aplicación para medir la calidad del servicio

Figura 6

Nivel de la dimensión capacidad de respuesta de un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo



Nota: Extraído del SPSS

De acuerdo a los resultados encontrados en la tabla 5, y figura 6, según la percepción del total de encuestados se tuvo un nivel medio con un 50%, seguido con un 34,6% se tuvo un nivel bajo y con un 15,4% se tuvo un nivel alto; esto quiere decir, que los servidores de la presente no cuentan con una oportuna capacidad de respuesta ante los requerimientos solicitados por el usuario.

Tabla 6

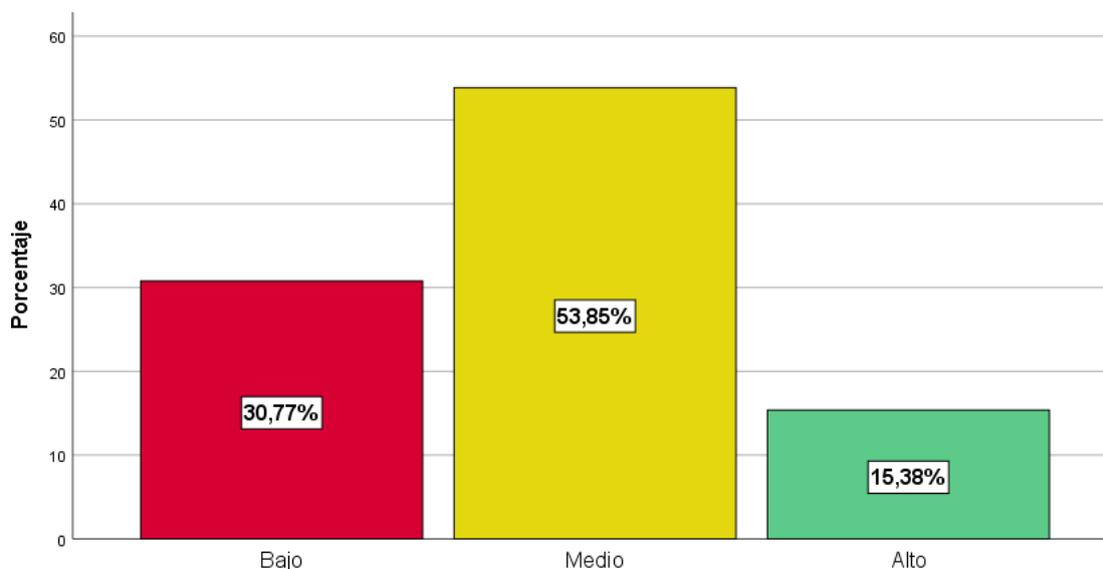
Nivel de la dimensión seguridad de un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	8	30,8
Medio	14	53,8
Alto	4	15,4
Total	26	100,0

Nota: Obtenido de la aplicación para medir la calidad del servicio

Figura 7

Nivel de la dimensión seguridad de un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo



Nota: Extraído del SPSS

En la tabla 6 y figura 7, los encuestados percibieron que la seguridad del presente Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo tuvo un nivel medio con un 53,8%, con un 30,8% tuvo un nivel bajo y con un 15,4% presentó un nivel alto; esto se interpreta, que la presente institución necesita mejorar la seguridad de la entrega del servicio.

V. DISCUSIÓN

Se propuso un Plan de gestión por competencias para mejorar la calidad del servicio en un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo, para su operatividad se planteó estrategias claves de acuerdo a las competencias con mayor debilidad, entre ellas el desarrollo de talleres informativos, talleres prácticos y simulación de casos dinámicos, que asegure el cumplimiento del propósito de la propuesta.

De las investigaciones estudiadas, se acepta los aportes dados por los resultados dados por Vera y Trujillo (2018), al señalar que después de evaluar la presente institución, se debe proponer estrategias, entre ellas capacitaciones que puedan reforzar las capacidades interpersonales del personal, sobre todo para la mejora en el proceso de atención.

Se estuvo de acuerdo con Sosa (2018) debido que encontró un nivel bajo de competencias en los colaboradores la Municipalidad de Mariscal Nieto, requiriendo plantear por estrategias para mejorar las competencias tanto extrínsecas como intrínsecas que permitan la adecuada selección del personal idóneo que tengan competencias en un nivel aceptable, siendo similar al propósito de la investigación, debido que el planteamiento de la propuesta es que ayude a mejorar la situación problemática presentada, sobre todo buscar el desarrollo del personal de una manera integral no solo basándose en conocimientos sino habilidades intrínsecas.

Se identificó en la tabla 1, tener un nivel medio de calidad de servicio de un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo siendo representado con un 50%, seguido de un nivel 30,8% tuvo un nivel bajo y con un 19,2% tuvo un nivel alto, esto se debe porque no brindan un trato oportuno durante toda la entrega del servicio, y por los largo periodos de entrega antes de dar respuesta a sus requerimientos.

De los estudios evaluando, se acepta con los hallazgos dado por Olguín et al. (2019) en su investigación tuvo un nivel mediano de calidad de

servicio con un 52%, porque los colaboradores realizan una regular atención, ante sus consultas o requerimientos, afirmando que los usuarios son mediamente conformes con toda la experiencia que el personal brinda, tanto en la manera, trato y con las condiciones moderadas, percibiendo aún las mejoras constantes, si se acepta los resultados encontrados por los presente autores porque si tiene relación con la presente investigación.

De las diversas investigaciones, no se concuerda con los autores Martínez et al. (2018) en su estudio, tuvo con un 65% un nivel bajo de calidad del servicio, esto se debe porque cuentan con una baja capacidad de respuesta que poseen los servidores, estando de desacuerdo con los aportes encontrados con los autores.

También, no se acepta los resultados encontrados por Vera y Trujillo (2018) porque tuvo un nivel bajo estando representado por un 65% esto se debe porque los colaboradores de la entidad no poseen un trato empático de los usuarios siendo su dimensión más vulnerable, no se acepta los hallazgos por la situación presentada no coincide con los encontrados en la tabla 1.

De la misma manera, se difiere los aportes dados por Becorral (2020) porque presentó un alto nivel de calidad de servicio con un 47%, sobre todo porque se identificó con un 67.2% se tiene un alto nivel de capacidad de respuesta y con un 59% un adecuado nivel de empatía, indicando que entre las principales razones es la adecuada capacidad de respuesta de los servidores públicos por atender sus requerimientos en el tiempo establecido y según lo prometido. Lo relevante de la investigación analizada, radica en la importancia que posee el instrumento utilizado para la medición de la variable calidad del servicio, considerando el cuestionario estándar del Servqual, se rechaza la situación problemática encontrada, pero se concuerda con el instrumento de evaluación considerado.

Se diseñó un Plan de gestión por competencias para mejorar la calidad de un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo permitirá mejorar las competencias de los servidores públicos de un Gobierno Local de la provincia de Chiclayo, y tiene por principios claves el respeto, trabajo en equipo, y compromiso.

De los estudios, analizando se concuerda con lo expuesto por Martínez et al. (2018) esto se debe porque propuso un plan de capacitaciones que permita reforzar las deficiencias presentadas, señalando que la situación problemática se debe porque el personal no cuenta con los conocimientos necesarios para agilizar los procesos documentarios y entregar a tiempo los requerimientos de los usuarios, aceptando con los aportes dados por los autores al considerar como base la situación problemática ante de proponer una alternativa de solución.

De los estudios analizados, se acepta la conclusión dada por Fernández (2019) debido que propuso un diseño de la gestión por competencias centrándose en estrategias formativas que permita potenciar las capacidades y conocimientos que facilite un adecuado desarrollo de sus funciones. La presente investigación tiene por aporte, la forma de medición de la gestión por competencias y presentación de los resultados, porque el ordenamiento de los principales hallazgos entre ellos tablas y figuras si ayudan responder a los objetivos propuestos, estando de acuerdo porque tuvo propósito de fondo mejorar las competencias de los colaboradores, siendo el mismo que la presente investigación.

Validando el Plan de gestión por competencias, se identificó que la propuesta es apta para su aplicación pues cuenta con los requerimientos necesarios, y ayudarán a cumplir con los objetivos trazados.

VI. CONCLUSIONES

1. Se propuso un Plan de gestión por competencias para mejorar la calidad del servicio en un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo, para su operatividad se planteó estrategias claves de acuerdo a las competencias con mayor debilidad, entre ellas el desarrollo de talleres informativos, talleres prácticos y simulación de casos dinámicos, que asegurará el cumplimiento del propósito de la propuesta.
2. Se identificó que el Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo posee un nivel medio de calidad de servicio con un 50%, seguido de un nivel 30,8% con un nivel bajo y 19,2% un nivel alto, esto se debe a que no se brinda un trato oportuno durante toda la entrega del servicio, y por los largos periodos de entrega antes de dar respuesta a sus requerimientos.
3. Diseñando un Plan de gestión por competencias para mejorar la calidad de un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo permitirá mejorar las competencias de los servidores públicos de un Gobierno Local de la provincia de Chiclayo, y tiene por principios claves el respeto, trabajo en equipo, y compromiso
4. Validando el Plan de gestión por competencias, se identificó que la propuesta es apta para su aplicación pues cuenta con los requerimientos necesarios, y ayudarán a cumplir con los objetivos trazados.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al responsable del presente gobierno local evaluar constantemente el nivel de calidad del servicio que poseen los servidores con la finalidad de poder plantear alternativas de solución para hacer frente a la problemática presentada.
2. Se recomienda a los responsables del área de recursos humanos realizar capacitaciones que permita desarrollar sus conocimiento, competencias y habilidades intrínsecas, que permita brindar una adecuada atención a los usuarios y con ello desarrollar de una manera más eficiente sus funciones.
3. Se recomienda al encargado de la presente institución de estudio plantear capacitaciones formativas sobre temas del desarrollo de habilidades interpersonales, liderazgo, y sobre todo conocer trabajo en equipo que permita una mejor planificación y dirección de los servidores públicos en un gobierno local.
4. Se recomienda aplicar estrategias de incentivo teniendo como propósito mejorar impulsar a los servidores públicos, a un crecimiento profesional con la finalidad que crezcan personal y profesionalmente, esto permitirá tener un mayor desempeño en sus laborales.

VIII. PROPUESTA

La presente propuesta llamada GESPHAC (Gestión por competencias para el mejoramiento de las habilidades y capacidades de los servidores públicos) que se desarrollará en un Gobierno Local de la provincia de Chiclayo, que tendrá por objetivo mejorar la calidad del servicio en la presente institución.

La propuesta será inspirada bajo los fundamentos teóricos dados por la autora Alles (2016) en la que se consideró el desarrollo de dos competencias necesarias en un colaborador como es el caso de un cardinales y específicas.

Figura 8

Proceso de la gestión por competencias



Nota. Adaptado de Alles (2016)

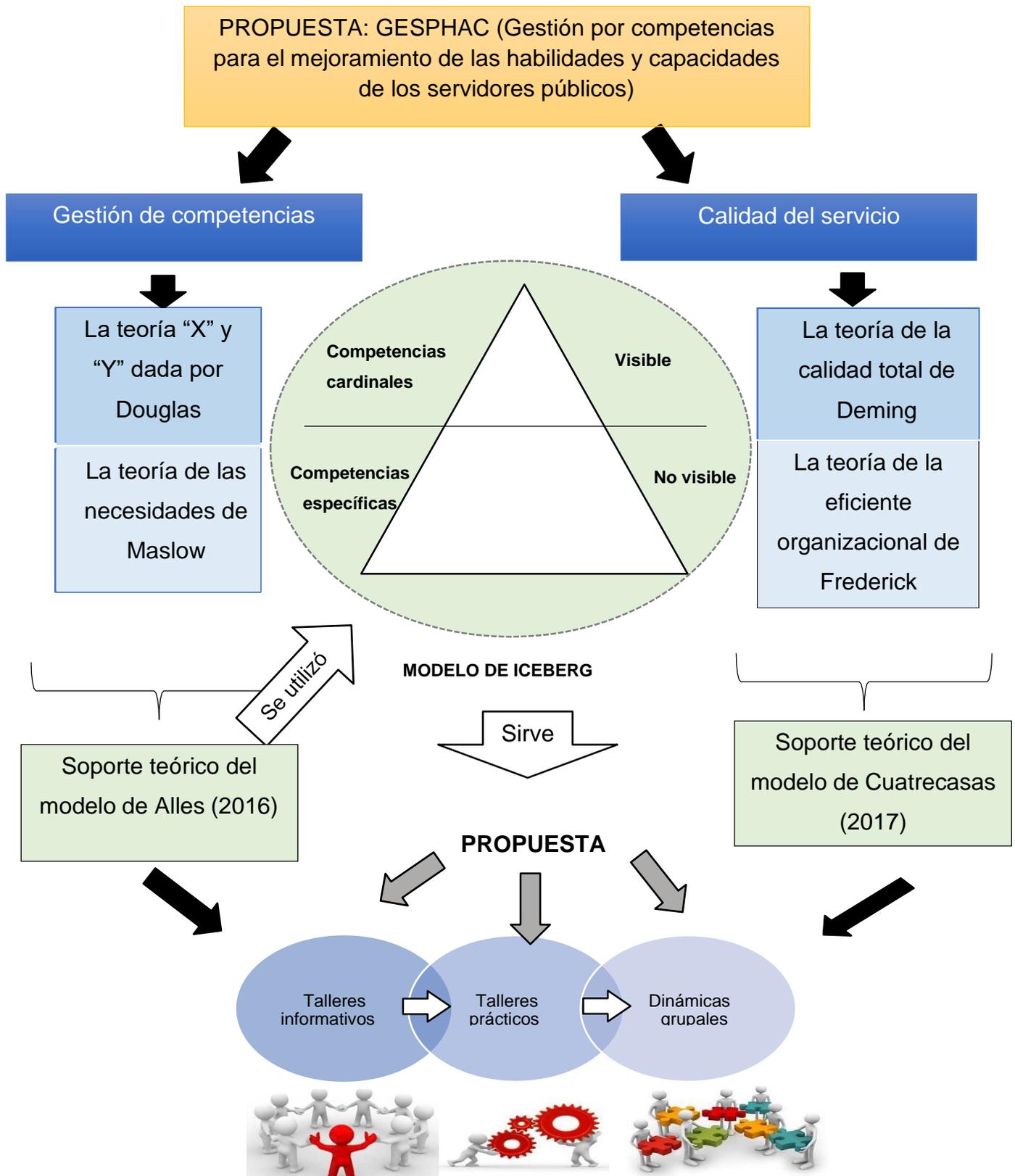
La propuesta se justifica porque permite mejorar las competencias de los servidores públicos de un Gobierno Local de la provincia de Chiclayo, y tiene por principios claves el respeto, trabajo en equipo, y compromiso.

Por otro lado, para su operatividad se planteó estrategias claves de acuerdo a las competencias con mayor debilidad, entre ellas el desarrollo de talleres informativos, talleres prácticos y simulación de casos dinámicos, que asegurará el cumplimiento del propósito de la propuesta.

Donde para mayor entendimiento se planteó el siguiente esquema que permite sintetizar la fundamentación de la propuesta:

Figura 9

Esquematación de la propuesta



Nota. Elaboración propia

REFERENCIAS

- Acosta, M. (2017). Gestión del talento humano y calidad de servicio en una entidad de servicios, distrito de Amarilis, Huánuco: Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/4150/CAPACIDADES_ACOSTA_GARCIA_MARIA_NIEVES.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Alí Martínez, D., Ayala, M., & Villatoro, A. (2020). Satisfacción del paciente en el uso de los servicios dentales: scoping review de los factores determinantes de esta época. *Revista Nacional de Odontología*, 16(1), 1-18. ISSN: 19003080.
- Alshahrani, M., & Abdulrazak, P. (2018). Patient Satisfaction Visiting the Dental Clinics, Faculty of Dentistry, Najran University. *Journal of Health, Medicine and Nursing*, 46, 123-128. <https://www.iiste.org/Journals/index.php/JHMN/article/view/40876/42032>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Venezuela: Episteme. <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Banco Mundial. (2018). *La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo*. WASHINGTON: Organización Mundial de la Salud. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>
- Berrocal, L. (2020). *Calidad de servicio en la Municipalidad de Oyón, Huacho*. Escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4192/LOREN%20NATHALY%20BERROCAL%20ALCEDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderón, N. (2002). *Teoría y elementos del servicio al cliente*. Gestipolis, Perú. <https://www.gestipolis.com/teoria-y-elementos-del-servicio-al-cliente/>

- Caushi, A. (2015). *Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia -Huaraz, noviembre, 2015*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6086/Caushi_al.pdf?sequence=1
- Castillo, L. (2021). La gestión por competencia para el desarrollo organizacional en la Universidad Mayor de San Marcos. *Revista Industrial Data* , 24(1).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932021000100097
- Comisión Nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación. (2003). *Informe Belmont* . National Institutes of Health , Lima.
- Córdova, D. F., & Ortiz, R. (2016). Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la universidad de San Martín de Porres, Chiclayo. *Publicaciones de la Universidad San Martín de Porres*, 13(2), 133-137.
- Córdova, D., & Fernández, Y. (2015). *Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad San Martín de Porres*. Universidad San Martín de Porres, Chiclayo.
<https://www.usmp.edu.pe/odonto/servicio/2016/02/998-3424-1-PB.pdf>
- Córdova, D., Fernández, Y., & Ortiz, R. (2015). *Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la universidad de San Martín de Porres, Chiclayo*. Artículo científico, Artículo de la facultad de odontología de la Universidad San Martín de Porres, Chiclayo. O
<https://www.usmp.edu.pe/odonto/servicio/2016/02/998-3424-1-PB.pdf>

- Córdova, K., & Guerreros, J. (2018). Nivel de satisfacción de pacientes con tratamiento ortodóntico concluido, atendidos en el centro especializado en formación odontológica en la especialidad de ortodoncia del año 2017. *Publicaciones de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo*. http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1055/3/TL_CordovaNu%20c3%b1ezKarla_GuerrerosTapiaJuan.pdf
- Espejo, D. (2017). *Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017*. Tesis pregrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima. http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1502/Calidad_EspejoLoyola_Dalma.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, A. (2019). *Propuesta de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad*. Escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35952/Fernandez_AAEF.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- González, J. (2015). *Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención prestada en los servicios odontológicos en la IPS de la Universidad*. Universidad Católica de Mazinales, Colombia. <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/1030/Eyera%20Dalena%20Murillo%20Gonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guerra, R., & Cabello, E. (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo: RM N° 527-MINSA*. Ministerio de Salud, Lima.
- Gutiérrez, M. (2019). *La calidad de la Gestión Municipal y la participación ciudadana en la Municipalidad distrital de Virú, La Libertad*. Lima: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39136/GUTIERREZ_AM..pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hernández, A., & Zuño, B. (2019). *Promoción de la salud oral y perspectivas para el 2020 de la Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. Lima: Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, Instituto Nacional de Salud. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000400001&script=sci_arttext
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Mc Grawll. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metología de la investigación científica*. México: Mc Grawll. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hidalgo, A. (2005). *La calidad en la provisión de la sanidad. Derechos de los pacientes como parámetro de calidad del servicio de salud*. Revista de administración sanitaria. O <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1350916>
- Klaassen, H., Dukes, K., & Marchini, L. (Septiembre de 2020). Satisfaction with treatment at a university dental clinic: A qualitative analysis. *Journal of dental education*, 23. doi:10.1002/jdd.12428
- Macarevich, A., Pilotto, L., Hilgert, J., & Celeste, R. (Junio de 2018). User satisfaction with public and private dental services for different age groups in Brazil. *Universidade Federal do Rio Grande do Sul*, 32(2). <http://hdl.handle.net/10183/180680>
- Manrique, J., Manrique, C., Chávez, B., & Manrique, E. (2018). *Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria docente*. Artículo científico, Revista Estomatol Herediana, Lima. doi: <https://doi.org/10.20453/reh.v28i3.3396>

- Ministerio de Salud de Chile. (2019). *Plan Nacional de Salud Bucal*. Chile: Departamento de Salud Bucal. Obtenido de https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2017/12/Plan-Nacional-Salud-Bucal-2018-2030-Consulta-P%C3%BAblica-20_12_2017.pdf
- MINSA. (2012). *Encuesta de Satisfacción de usuarios externos de servicios de salud*. Informe, Ministerio de Salud, Lima. <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/07%20-%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf>.
- MINSA. (2020). *Minsa: el 90.4% de los peruanos tiene caries dental*. Perú: La Andina. <https://andina.pe/agencia/noticia-minsa-904-de-peruanos-tiene-caries-dental-758078.aspx>
- MINSA. (2020). *Resolución Directoral*. Lima: Es Salud. <http://190.102.131.45/transparencia/pdf/2020/resoluciones/RD-043-2020.pdf>
- Murcia, E., Aguilera, J., & Wiesner, K. (2018). *Servicios odontológicos en Colombia*. Colombia: Universidad del Valle. http://www.scielo.org.co/pdf/cm/v49n1/es_1657-9534-cm-49-01-00089.pdf
- Nieto, J., Mendoza, J., & Vicente, M. (2020). Diseño y validación del cuestionario SAREHA para evaluar la satisfacción de los pacientes en un Servicio de Rehabilitación. doi:10.1016/j.jhqr.2020.03.003
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Salud bucodental*. México: Global Burden of Disease Study. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/oral-health>
- Pastor, A (2020). *Gestión por competencias y Rendimiento laboral del personal*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60978/Pastor_SAP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pérez, W. y Serrano, J. (2020) Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. Revista Polo del Conocimiento: Ecuador. 10.23857/pc.v7i1.3634
- Pinella, M. (2019). *Programa de gestión de calidad para mejorar la atención en el servicio de odontología del Centro de Salud Atusparias*. Tesis posgrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6463/Pinella%20Vega%20Melissa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Remuzgo, E. (2013). *Nivel de Satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras en el servicio de geriatría del hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen*. Universidad Mayor de San Marcos, Lima.
- Rentería, J., & Valiente, Z. (2020). Calidad de atención a pacientes de in centro especializado en formación odontológica, Chiclayo. *Publicaciones de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo*.
- Rodríguez, D. (2018). *Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del hospital referencial de Ferreñafe*. Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4400/Rodriguez%20Villegas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, J. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del hospital regional Lambayeque, 2016*. Artículo científico, Revista del hospital regional Lambayeque, Chiclayo. <http://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/68/63>

- Salinas, Á. (2006). *Satisfacción de los pacientes acerca de la atención brinda durante la realización de los tratamientos de endodoncia endientes anteriores realizados por alumnos del cuarto curso del año 2006 en la Facultad de Odontología de la UNAN-León*. Universidad Nacional de Chimborazo, Lima, Ecuador. e <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/908>
- Sánchez, M. (2021). *Calidad del servicio administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de la Victoria, Lima*. Huacho: Universidad César Vallejo. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4529/MARELY%20MERCEDES%20SANCHEZ%20MELGAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sepúlveda, G., Rojas, L., Cárdenas, O., Guevara, E., & Castro, A. (2009). Estudio piloto de la validación del cuestionario "Care - Q" en versión al español en población Colombiana. 8(25). doi:<https://doi.org/10.18270/rce.v4i4.1408>
- Sigua, E., Bernal, J., & Lanta, A. (2020). *COVID-19 y la Odontología: una Revisión de las Recomendaciones y Perspectivas para Latinoamérica*. Chile: Int. J. Odontostomat. Centro de Investigaciones del Colegio Odontológico (CICO. http://www.ijodontostomatology.com/wp-content/uploads/2020/04/2020_v14n3_007.pdf
- Sosa, P. (2018). *Gestión por competencias y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto*. Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/271117/sosa_cp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sri Varsha, L., & Varghese, S. (Febrero de 2020). Patient Satisfaction in a Dental Hospital with Respect to Clinician Expertise. *Indian Journal of Public Health Research & Development*, 11(2. ISSN: 09760245).
- Troya, J. (2020). *Gestión por competencias para la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Picsi*. Escuela de postgrado de la Universidad

César Vallejo, Chiclayo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54396>

Torres, E. (2019). Impacto de total quality management en el desempeño organizativo. *Revista Investigación & Desarrollo: Bolivia*. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-44312019000200003

Tuesta, S. (2020). *Estrategias de Gestión por Competencias para Mejorar la Calidad dec Servicio en la Jefatura de la Municipalidad José Leonardo Ortiz*. Escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65343/Tuesta_CSJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas, K., Chipana, C., & Arriola, L. (2020). *Condiciones de salud oral, higiene oral y estado nutricional en niños que acuden a un establecimiento de salud de la Región Huánuco, Perú*. Huánuco: SCIELO. <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/653-657/>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

Tabla. Operacionalización de las variables

Variables independiente	D. Conceptual	D. Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión por competencias	Es aquella gestión de las capacidades, conocimiento y habilidades del recurso humano de una organización, regulando todas actitudes y comportamientos propios del talento humano a través de unos conjuntos de acciones que permitan obtener los mejores resultados (Alles, 2016).	Son todas aquellas las facultades que posee una personas para poder manejar un equipo de trabajo y lograr cumplir con los objetivos planteados.	Competencias cardinales	Orientación al cliente	Ordinal
				Orientación a los resultados	
				Calidad del trabajo	
				Nivel de conocimiento	
				Nivel de ética	
			Competencias específicas	Nivel de liderazgo	
				Capacidad de planificación	
				Capacidad de comunicación	
				Capacidad de adaptabilidad	
				Capacidad de autonomía	

Calidad del servicio	Cuatrecasas (2017) señalando que es aquella percepción que posee una personal por toda la entrega del servicio, desde su recepción hasta la atención de sus requerimientos.	Es aquella percepción que permite valorar toda la experiencia del servicio recibido por el servidor público.	Elementos tangibles	Limpieza y cuidado
				Equipamiento
				Difusión
				Presentación
			Confiabilidad	Comportamiento de colaboradores
				Interés de los colaboradores
				Confianza y atención
				Orientación
			Capacidad de respuesta	Comunicación
				Tiempo
				Rapidez
				Respuesta a dudas
			Seguridad	Servicios del colaborador
				Tecnología
				Señalización de seguridad
			Empatía	Esmero en la atención
Servicio personalizado				
Buen trato				
Compresión				

Anexo 2. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
¿Cómo un plan de gestión por competencias mejorará la calidad de los servicios en un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo?	Proponer un Plan de gestión por competencias para mejorar la calidad del servicio en un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo	V1. Gestión por competencias	<p>Unidad de Análisis</p> <p>Los servidores públicos de un órgano local de la provincia de Chiclayo</p>	<p>Enfoque de investigación: Cuantitativo</p> <p>Nivel: descriptivo - prospectivo</p> <p>Diseño: No experimental - transversal</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD R((R)) --> T((T)) T --> P((P)) R <--> P </pre> </div> <p>R: Realidad T: Teoría P: Propuesta de gestión de competencias</p>	<p>Técnica: <i>Encuesta</i></p> <p>Instrumento: <i>Cuestionario</i></p> <p>Métodos de Análisis de Investigación: <i>Inductivo</i></p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo?</p> <p>¿Cómo es el diseñar un Plan de gestión por competencias para mejorar la calidad de un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>a. Identificar el nivel de calidad de servicio de un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo</p> <p>b. diseñar un Plan de gestión por competencias para mejorar la calidad de un Gobierno Local de la Provincia de Chiclayo</p> <p>c. Validar el Plan de gestión por competencias.</p>		<p>Población</p> <p>colaboradores que laboran en el área de administración y finanzas de un gobierno local en Chiclayo</p>		
		V2. Calidad del servicio	<p>Muestra</p> <p>colaboradores que laboran en el área de administración y finanzas de un gobierno local en Chiclayo</p>		

Anexo 3. Instrumentos

Cuestionario de la gestión por competencia

El presente cuestionario tiene como objetivo identificar cuáles son las competencias que se deben reforzar para el adecuado desempeño de los colaboradores, siendo un análisis exclusivamente académico. Es por ello, se plantea la siguiente escala de valoración respondiendo con una X la respuesta que considere oportuna.

1	2	3	4	5
Total, en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total, acuerdo

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Competencias cardinales	Orientación al cliente	1. ¿Usted, está de acuerdo con el procedimiento de atención al usuario?					
		2. ¿Usted considera importante la satisfacción del usuario de la municipalidad?					
	Orientación a los resultados	3. ¿Usted considera que el servicio brindado permite el cumplimiento de los resultados?					
		4. ¿Usted, considera que la municipalidad cumple con las metas planteadas?					
	Calidad del trabajo	5. ¿Considera que el trabajo de compañeros cumple con los requerimientos mínimos de calidad la municipalidad?					
		6. ¿Usted, considera que el trabajo realizado por sus compañeros es de calidad?					
	Nivel de Ética	7. ¿Usted, considera que en sus compañeros de trabajo se muestra la presencia de valores?					
		8. ¿Usted, considera relevante la ética en el desarrollo de sus funciones?					
Competencias específicas	Nivel de liderazgo	9. ¿Usted, considera relevante el liderazgo en un gobierno local?					

		10. ¿Usted, considera que se deben emplear capacitaciones para mejorar el liderazgo en la municipalidad?					
Nivel de comprensión		11. ¿Usted, considera que los colaboradores cuentan con los conocimientos oportunos para el desarrollo de sus funciones en la municipalidad?					
		12. ¿Usted, considera que sus compañeros conocen la misión de la Municipalidad?					
Capacidad de planificación		13. ¿Usted, considera que actualmente en la municipalidad realizan una adecuada planificación?					
		14. ¿Usted, considera importante planificar el desarrollo de sus actividades?					
Capacidad de comunicación		15. ¿Usted, considera relevante la comunicación entre colaboradores?					
		16. ¿Usted, está de acuerdo con el nivel de la comunicación entre jefe y colaborador?					
Capacidad de adaptabilidad		17. ¿Usted, considera adaptarse adecuadamente a los cambios?					
		18. ¿Usted, considera la importancia de los cambios en Municipalidad?					
Capacidad de autonomía		19. ¿Está de acuerdo con las iniciativas o propuestas que plantean tus compañeros para el mejoramiento de tu área?					
		20. ¿Usted, considera que los colaboradores desarrollan sus funciones pese a las exigencias?					

Anexo 3. Cuestionario para medir la calidad del servicio

El presente cuestionario tiene como objetivo identificar nivel de calidad del servicio de un gobierno local de la provincia de Chiclayo, siendo un análisis exclusivamente académico y resguardando la confiabilidad de los resultados. Es por ello, se plantea la siguiente escala de valoración respondiendo con una X la respuesta que considere oportuna.

1	2	3	4	5
Total, en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total, de acuerdo

IMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS					
			1	2	3	4	5
Elementos tangibles	Equipamiento moderno	1. Los equipos del servicio para la atención son modernos.					
	Instalaciones físicas atractivas	2. Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.					
	Limpieza	3. El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio.					
	Materiales informativos	4. Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el profesional de la institución son visibles.					
	Presentación pulcra	5. La presentación del profesional de la institución es pulcra					
Empatía	Realización de actividades a tiempo	6. El profesional de la institución realiza las actividades en el tiempo establecido.					
	Interés	7. El profesional de la institución demuestra interés en solucionar el problema.					
	Intervención correcta	8. El profesional de la institución desarrolla la intervención en forma correcta.					
	Atención oportuna y segura	9. El profesional de la institución le brinda atención de forma oportuna y segura.					
Confiabilidad	Atención individualizada	10. El profesional de la institución le brinda una atención individualizada					

	Adecuada atención	11. El profesional de la institución le escucha con mucha atención.					
	Interés para el bienestar	12. El profesional de la institución muestra interés en el bienestar.					
	Identificación de necesidades	13. El profesional de la institución identifica las necesidades específicas cuando lo requiere					
Capacidad de respuesta	Respuesta a preguntas o dudas	14. El profesional de la institución le responde a las preguntas o dudas con prontitud.					
	Priorización de atención	15. El profesional de la institución prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente.					
	Conocimiento, destreza y habilidad	16. El profesional de la institución demuestra conocimiento, destreza y habilidad.					
	Disposición a la ayuda	17. El profesional de la institución está dispuesto a ayudar en todo momento.					
Seguridad	Inspiración de confianza	18. El profesional de la institución le inspira confianza.					
	Seguridad en tensión	19. Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de la institución					
	Cortesía y amabilidad	20. El profesional de la institución le trata con cortesía y amabilidad.					
	Seguridad en el que hacer	21. El profesional de la institución demuestra seguridad en su labor.					
	Gestión documentaria	22. La institución denota seguridad respecto a la gestión documentaria en el proceso de atención.					

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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 09 de mayo de 2022

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de magíster en gestión pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Firma _____

Br Torres Huamanchumo, Renan Francoys
DNI: 42764896

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
DOCENCIA UNIVERSITARIA FICHA**

TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario de medición de la gestión por competencias

2. Autor original:

Br. Torres Huamanchumo,

Renan FrancoysObjetivo:

Recoger información sobre la variable gestión por competencia en un órgano local en la provincia de Chiclayo

3. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 20 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 26 servidores de un gobierno local de la provincia de Chiclayo.

4. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<i>Gestión por competencias</i>	<i>Competencia scardinales</i>	<i>1. Orientación al cliente</i>	<i>1,2</i>
		<i>2. Orientación a los resultados</i>	<i>3,4</i>
		<i>3. Calidad del trabajo</i>	<i>5,6</i>
		<i>4. Nivel de Ética</i>	<i>7,8</i>
	<i>Competencias específicas</i>	<i>5. Nivel de liderazgo</i>	<i>9,10</i>
		<i>7. Nivel de comprensión</i>	<i>11,12</i>
		<i>8. Capacidad de planificación</i>	<i>13,14</i>
		<i>9. Capacidad de comunicación</i>	<i>15,16</i>
		<i>10. Capacidad de adaptabilidad</i>	<i>17,18</i>
		<i>11. Capacidad de autonomía</i>	<i>19,20</i>

Cuestionario de gestión por competencia

Autor: Br. Torres Huamanchumo, Renan Francoys

Se agradece anticipadamente la colaboración de de un gobierno local de laprovincia de Chiclayo.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADAITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITE MS	ESCALA DE VALORACIÓN		
			NUNCA (1)	CASI SIEMPRE (2)	SIEMPRE (3)
Competencias cardinales	Orientación al cliente	1. ¿Usted, está de acuerdo con el procedimiento de atención al usuario?			
		2. ¿Usted considera importante la satisfacción del usuario de la municipalidad?			
	Orientación a los resultados	3. ¿Usted considera que el servicio brindado permite el cumplimiento de los resultados?			
		4. ¿Usted, considera que la municipalidad cumple con las metas planteadas?			
	Calidad del trabajo	5. ¿Considera que el trabajo de compañeros cumple con los requerimientos mínimos de calidad la municipalidad?			
		6. ¿Usted, considera que el trabajo realizado por sus compañeros es de calidad?			
	Nivel de Ética	7. ¿Usted, considera que en sus compañeros de trabajo se muestra la presencia de valores?			
		8. ¿Usted, considera relevante la ética en el desarrollo de sus funciones?			
Competencias específicas	Nivel de liderazgo	9. ¿Usted, considera relevante el liderazgo en un gobierno local?			
		10. ¿Usted, considera que se deben emplear capacitaciones para mejorar el liderazgo en la municipalidad?			
	Nivel de comprensión	11. ¿Usted, considera que los colaboradores cuentan con los conocimientos oportunos para el desarrollo de sus funciones en la municipalidad?			

		12. ¿Usted, considera que sus compañeros conocen la misión de la Municipalidad?			
	Capacidad de planificación	13. ¿Usted, considera que actualmente en la municipalidad realizan una adecuada planificación?			
		14. ¿Usted, considera importante planificar el desarrollo de sus actividades?			
	Capacidad de comunicación	15. ¿Usted, considera relevante la comunicación entre colaboradores?			
		16. ¿Usted, está de acuerdo con el nivel de la comunicación entre jefe y colaborador?			
	Capacidad de adaptabilidad	17. ¿Usted, considera adecuadamente a los cambios?			
		18. ¿Usted, considera la importancia de los cambios en Municipalidad?			
	Capacidad de autonomía	19. ¿Está de acuerdo con las iniciativas o propuestas que plantean tus compañeros para el mejoramiento de tu área?			
		20. ¿Usted, considera que los colaboradores desarrolla sus funciones pese a la exigencias?			

Anexo 4. Cálculo de la muestra

Estimación de la muestra finita está compuesta por lo que se detalla a continuación:

Área	Colaboradores
Área de administración	8
Área de catastro	2
Área de atención al usuario	5
Área de tesorería	4
Área de proyectos y presupuesto	7
Total	26

Anexo 5. Validación de juicio de expertos

VALIDADOR 1: FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión por competencias para la calidad del servicio en un gobierno local de la provincia de Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN POR COMPETENCIAS	Competencias cardinales	Orientación al cliente	1. ¿Usted, está de acuerdo con el procedimiento de atención al usuario?	X		X		X		X		
			2. ¿Usted considera importante la satisfacción del usuario de la municipalidad?									
		Orientación a los resultados	3. ¿Usted considera que el servicio brindado permite el cumplimiento de los resultados?	X		X		X		X		
			4. ¿Usted, considera que la municipalidad cumple con las metas planteadas?	X		X		X		X		
		Calidad del trabajo	5. ¿Considera que el trabajo de compañeros cumple con los requerimientos mínimos de calidad la municipalidad?	X		X		X		X		
			6. ¿Usted, considera que el trabajo realizado por su compañeros es de calidad?	X		X		X		X		
		Nivel de Ética	7. ¿Usted, considera que en sus compañeros de trabajo se muestra la presencia de valores?	X		X		X		X		

Competencias específicas		8. ¿Usted, considera relevante la ética en el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		X		
	Nivel de liderazgo	9. ¿Usted, considera relevante el liderazgo en un gobierno local?	X		X		X		X		
		10. ¿Usted, considera que se deben emplear capacitaciones para mejorar el liderazgo en la municipalidad?	X		X		X		X		
	Nivel de comprensión	11. ¿Usted, considera que los colaboradores cuentan con los conocimientos oportunos para el desarrollo de sus funciones en la municipalidad?	X		X		X		X		
		12. ¿Usted, considera que sus compañeros conocen la misión de la Municipalidad?	X		X		X		X		
	Capacidad de planificación	13. ¿Usted, considera que actualmente en la municipalidad realizan una adecuada planificación?									
		14. ¿Usted, considera importante planificar el desarrollo de sus actividades?									
	Capacidad de comunicación	15. ¿Usted, considera relevante la comunicación entre colaboradores?									
		16. ¿Usted, está de acuerdo con el nivel de la comunicación entre jefe y colaborador?									
	Capacidad de adaptabilidad	17. ¿Usted, considera adaptarse adecuadamente a los cambios?									
		18. ¿Usted, considera la importancia de los cambios en Municipalidad?									
	Capacidad de autonomía	19. ¿Está de acuerdo con las iniciativas o propuestas que plantean tus compañeros para el mejoramiento de tu área?									
		20. ¿Usted, considera que los colaboradores desarrolla sus funciones pese a la exigencias?									

Grado y Nombre del Experto: Magister en Gestión Pública Ing. Vanesa del Pilar Llontop Chavesta

Firma del experto :



Mg. Vanessa del Pilar Llontop Chavesta
DNI. 43183740

EXPERTO EVALUADOR

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión por competencias para la calidad del servicio en un gobierno local de la provincia de Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Equipamiento moderno	1. Los equipos del servicio para la atención son modernos.	X		X		X		X	X	
		Instalaciones físicas atractivas	2. Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.	X		X		X		X	X	
		Limpieza	El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio.	X		X		X		X	X	
		Materiales informativos	4. Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el profesional de la institución son visibles.	X		X		X		X	X	
		Presentación pulcra	5. La presentación del profesional de la institución es pulcra	X		X		X		X	X	
	Confiabilidad	Realización de actividades a tiempo	El profesional de la institución realiza las actividades en el tiempo establecido.	X		X		X		X	X	
		Interés	El profesional de la institución demuestra interés en solucionar el problema.	X		X		X		X	X	
		Intervención correcta	8. El profesional de la institución desarrolla la intervención en forma correcta.	X		X		X		X	X	
		Atención oportuna y segura	9. El profesional de la institución le brinda atención de forma oportuna y segura.	X		X		X		X	X	
	Empatía	Atención individualizada	10. El profesional de la institución le brinda una atención individualizada	X		X		X		X	X	
		Adecuada atención	11. El profesional de la institución le escucha con mucha atención.	X		X		X		X	X	
		Interés por el bienestar	12. El profesional de la institución muestra interés en el bienestar.	X		X		X		X	X	

Capacidad de respuesta	Identificación de necesidades	13. El profesional de la institución identifica las necesidades específicas cuando lo requiere	X		X		X		X	X	
	Respuesta a preguntas o dudas	14. El profesional de la institución le responde a las preguntas o dudas con prontitud.	X		X		X		X	X	
	Priorización de atención	15. El profesional de la institución prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente.	X		X		X		X	X	
	Conocimiento, destreza y habilidad	16. El profesional de la institución demuestra conocimiento, destreza y habilidad.	X		X		X		X	X	
	Disposición a la ayuda	17. El profesional de la institución está dispuesto a ayudar en todo momento.	X		X		X		X	X	
Seguridad	Inspiración de confianza	18. El profesional de la institución le inspira confianza.	X		X		X		X	X	
	<i>Seguridad en tensión</i>	19. Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de la institución	X		X		X		X	X	
	Cortesía y amabilidad	20. El profesional de la institución le trata con cortesía y amabilidad.	X		X		X		X	X	
	Seguridad en el que hacer	21. El profesional de la institución demuestra seguridad en su labor.	X		X		X		X	X	
	Gestión documentaria	22. La institución denota seguridad respecto a la gestión documentaria en el proceso de atención.	X		X		X		X	X	

Grado y Nombre del Experto: Magister en Gestión Pública Ing. Guzman Capuñay Karin Lisset

Firma del experto :



Dr. Karin Lisset Capuñay
C.R. 12465 A.N.E. 403785
MÉDICO AUDIÓLOGO
45301353
Firma/DNI
EXPERTO

DNI. 45301353

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión por competencias para la calidad del servicio en un gobierno local de la provincia de Chiclayo

Cuestionario de medición de la gestión por competencias

2. TESISISTA:

Br. Torres Huamanchumo, Renan Francoys

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 05 de junio del 2022



Dr. Karin Lisset Guzman Capuñay
CNE 7246 - AVE. AOSPUS
MÉDICO AUDITOR
45301353
Firma/DNI
EXPERTO

DNI: 45301353

Magister en Gestión Pública Ing. Guzman Capuñay Karin Lisset

EXPERTO EVALUADOR

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión por competencias para la calidad del servicio en un gobierno local de la provincia de Chiclayo.

Cuestionario de medición de cuestionario de la calidad del servicio

2. TESISISTA:

Br. Torres Huamanchumo, Renan Francoys

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 05 de junio del 2022



Dr. Karin Lisset Guzman Capuñay
C.M. 12968 - RNE: 402195
MEDICO AUDITOR
45301353
Firma/DNI
EXPERTO

DNI: 45301353

Magister en Gestión Pública Ing. Guzman Capuñay Karin Lisset

EXPERTO EVALUADOR



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GUZMAN CAPUÑAY**
Nombres **KARIN LISSET**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **45301353**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **11/04/22**
Resolución/Acta **0169-2022-UCV**
Diploma **052-156593**
Fecha Matrícula **31/08/2020**
Fecha Egreso **01/02/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
13 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000948224

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 13/10/2022 12:31:30-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

VALIDACIÓN 2. FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión por competencias para la calidad del servicio en un gobierno local de la provincia de Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN POR COMPETENCIAS	Competencias cardinales	Orientación al cliente	1. ¿Usted, está de acuerdo con el procedimiento de atención al usuario?	X		X		X		X		
			2. ¿Usted considera importante la satisfacción del usuario de la municipalidad?									
		Orientación a los resultados	3. ¿Usted considera que el servicio brindado permite el cumplimiento de los resultados?	X		X		X		X		
			4. ¿Usted, considera que la municipalidad cumple con las metas planteadas?	X		X		X		X		
		Calidad del trabajo	5. ¿Considera que el trabajo de compañeros cumple con los requerimientos mínimos de calidad la municipalidad?	X		X		X		X		
			6. ¿Usted, considera que el trabajo realizado por su compañeros es de calidad?	X		X		X		X		
		Nivel de Ética	7. ¿Usted, considera que en sus compañeros de trabajo se muestra la presencia de valores?	X		X		X		X		
			8. ¿Usted, considera relevante la ética en el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		X		
	Competencias específicas	Nivel de liderazgo	9. ¿Usted, considera relevante el liderazgo en un gobierno local?	X		X		X		X		
			10. ¿Usted, considera que se deben emplear capacitaciones para mejorar el liderazgo en la municipalidad?	X		X		X		X		
		Nivel de comprensión	11. ¿Usted, considera que los colaboradores cuentan con los conocimientos oportunos para el desarrollo de sus funciones en la municipalidad?	X		X		X		X		
			12. ¿Usted, considera que sus compañeros conocen la misión de la Municipalidad?	X		X		X		X		

	Capacidad de planificación	13. ¿Usted, considera que actualmente en la municipalidad realizan una adecuada planificación?	X		X		X		X	
		14. ¿Usted, considera importante planificar el desarrollo de sus actividades?			X		X		X	
	Capacidad de comunicación	15. ¿Usted, considera relevante la comunicación entre colaboradores?	X		X		X		X	
		16. ¿Usted, está de acuerdo con el nivel de la comunicación entre jefe y colaborador?	X		X		X		X	
	Capacidad de adaptabilidad	17. ¿Usted, considera adaptarse adecuadamente a los cambios?	X		X		X		X	
		18. ¿Usted, considera la importancia de los cambios en Municipalidad?	X		X		X		X	
	Capacidad de autonomía	19. ¿Está de acuerdo con las iniciativas o propuestas que plantean tus compañeros para el mejoramiento de tu área?	X		X		X		X	
		20. ¿Usted, considera que los colaboradores desarrolla sus funciones pese a la exigencias?	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Magister en Gestión Pública Ing. Atoche Espinoza Evelyn Ibet

Firma del experto :



DNI: 74153761
EXPERTO EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión por competencias para la calidad del servicio en un gobierno local de la provincia de Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Calidad de servicio	<i>Elementos tangibles</i>	Equipamiento moderno	1. Los equipos del servicio para la atención son modernos.	X		X		X		X	X		
		Instalaciones físicas atractivas	2. Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.	X		X		X		X	X		
		Limpieza	3. El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio.	X		X		X		X	X		
		Materiales informativos	4. Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el profesional de la institución son visibles.	X		X		X		X	X		
		Presentación pulcra	5. La presentación del profesional de la institución es pulcra	X		X		X		X	X		
	<i>Confiability</i>	Realización de actividades a tiempo	6. El profesional de la institución realiza las actividades en el tiempo establecido.	X		X		X		X	X		
		Interés	7. El profesional de la institución demuestra interés en solucionar el problema.	X		X		X		X	X		
		Intervención correcta	8. El profesional de la institución desarrolla la intervención en forma correcta.	X		X		X		X	X		
		Atención oportuna y segura	9. El profesional de la institución le brinda atención de forma oportuna y segura.	X		X		X		X	X		
	<i>Empatía</i>	Atención individualizada	10. El profesional de la institución le brinda una atención individualizada	X		X		X		X	X		
		Adecuada atención	11. El profesional de la institución le escucha con mucha atención.	X		X		X		X	X		

		Interés para el bienestar	12. El profesional de la institución muestra interés en el bienestar.	X		X		X		X	X	
		Identificación de necesidades	13. El profesional de la institución identifica las necesidades específicas cuando lo requiere	X		X		X		X	X	
	Capacidad de respuesta	Respuesta a preguntas o dudas	14. El profesional de la institución le responde a las preguntas o dudas con prontitud.	X		X		X		X	X	
		Priorización de atención	15. El profesional de la institución prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente.	X		X		X		X	X	
		Conocimiento, destreza y habilidad	16. El profesional de la institución demuestra conocimiento, destreza y habilidad.	X		X		X		X	X	
		Disposición a la ayuda	17. El profesional de la institución está dispuesto a ayudar en todo momento.	X		X		X		X	X	
		Inspiración de confianza	18. El profesional de la institución le inspira confianza.	X		X		X		X	X	
	Seguridad	<i>Seguridad en tensión</i>	19. Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de la institución	X		X		X		X	X	
		Cortesía y amabilidad	20. El profesional de la institución le trata con cortesía y amabilidad.	X		X		X		X	X	
		Seguridad en el que hacer	21. El profesional de la institución demuestra seguridad en su labor.	X		X		X		X	X	
		Gestión documentaria	22. La institución denota seguridad respecto a la gestión documentaria en el proceso de atención.	X		X		X		X	X	

Grado y Nombre del Experto: Magister en Gestión Pública Ing. Atoche

Espinoza Evelyn IbetFirma del experto :



DNI :74153761

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión por competencias para la calidad del servicio en un gobierno local de la provincia de Chiclayo

Cuestionario de medición de la gestión por competencias

2. TESISISTA:

Br. Torres Huamanchumo, Renan Francoys

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO



DNI: 74153761

EXPERTO

Magister en Gestión Pública Ing. Atoche Espinoza Evelyn Ibet

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión por competencias para la calidad del servicio en un gobierno local de la provincia de Chiclayo

Cuestionario de medición de cuestionario de la calidad del servicio

2. TESISISTA:

Br. Torres Huamanchumo, Renan Francoys

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO



DNI: 74153761

EXPERTO

Magister en Gestión Pública Ing. Atoche Espinoza Evelyn Ibet

EXPERTO EVALUADOR



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	ATOCHE ESPINOZA
Nombres	EVELYN IBET
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	74153761

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	20/09/21
Resolución/Acta	0557-2021-UCV
Diploma	052-126468
Fecha Matrícula	01/04/2019
Fecha Egreso	09/08/2020

Fecha de emisión de la constancia:
12 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000776571

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 12/06/2022 09:43:55-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

VALIDADOR 3: FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión por competencias para la calidad del servicio en un gobierno local de la provincia de Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN POR COMPETENCIAS	Competencias cardinales	Orientación al cliente	1. ¿Usted, está de acuerdo con el procedimiento de atención al usuario?	X		X		X		X	
			2. ¿Usted considera importante la satisfacción del usuario de la municipalidad?								
		Orientación a los resultados	3. ¿Usted considera que el servicio brindado permite el cumplimiento de los resultados?	X		X		X		X	
			4. ¿Usted, considera que la municipalidad cumple con las metas planteadas?	X		X		X		X	
		Calidad del trabajo	5. ¿Considera que el trabajo de compañeros cumple con los requerimientos mínimos de calidad la municipalidad?	X		X		X		X	
			6. ¿Usted, considera que el trabajo realizado por su compañeros es de calidad?	X		X		X		X	
		Nivel de Ética	7. ¿Usted, considera que en sus compañeros de trabajo se muestra la presencia de valores?	X		X		X		X	
			8. ¿Usted, considera relevante la ética en el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		X	
	Competencias específicas	Nivel de liderazgo	9. ¿Usted, considera relevante el liderazgo en un gobierno local?	X		X		X		X	
			10. ¿Usted, considera que se deben emplear capacitaciones para mejorar el liderazgo en la municipalidad?	X		X		X		X	

Nivel de comprensión	11. ¿Usted, considera que los colaboradores cuentan con los conocimientos oportunos para el desarrollo de sus funciones en la municipalidad?	X		X		X		X	
	12. ¿Usted, considera que sus compañeros conocen la misión de la Municipalidad?	X		X		X		X	
Capacidad de planificación	13. ¿Usted, considera que actualmente en la municipalidad realizan una adecuada planificación?	X		X		X		X	
	14. ¿Usted, considera importante planificar el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X	
Capacidad de comunicación	15. ¿Usted, considera relevante la comunicación entre colaboradores?	X		X		X		X	
	16. ¿Usted, está de acuerdo con el nivel de la comunicación entre jefe y colaborador?	X		X		X		X	
Capacidad de adaptabilidad	7. ¿Usted, considera adaptarse adecuadamente a los cambios?	X		X		X		X	
	18. ¿Usted, considera la importancia de los cambios en Municipalidad?	X		X		X		X	
Capacidad de autonomía	19. ¿Está de acuerdo con las iniciativas o propuestas que plantean tus compañeros para el mejoramiento de tu área?	X		X		X		X	
	20. ¿Usted, considera que los colaboradores desarrollan sus funciones pese a la exigencias?	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Magister en Gestión Pública Lic. Liz Rumiche Irigoín

Firma del experto :



 Lic. Liz Rumiche Irigoín
 DNI: 71592850

EXPERTO EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión por competencias para la calidad del servicio en un gobierno local de la provincia de Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Equipamiento moderno	1. Los equipos del servicio para la atención son modernos.	X		X		X		X	X	
		Instalaciones físicas atractivas	2. Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.	X		X		X		X	X	
		Limpieza	3. El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio.	X		X		X		X	X	
		Materiales informativos	4. Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el profesional de la institución son visibles.	X		X		X		X	X	
		Presentación pulcra	5. La presentación del profesional de la institución es pulcra	X		X		X		X	X	
	Confiabilidad	Realización de actividades a tiempo	6. El profesional de la institución realiza las actividades en el tiempo establecido.	X		X		X		X	X	
		Interés	7. El profesional de la institución demuestra interés en solucionar el problema..	X		X		X		X	X	
		Intervención correcta	8. El profesional de la institución desarrolla la intervención en forma correcta.	X		X		X		X	X	
		Atención oportuna y segura	9. El profesional de la institución le brinda atención de forma oportuna y segura.	X		X		X		X	X	
	Empatía	Atención individualizada	10. El profesional de la institución le brinda una atención individualizada	X		X		X		X	X	
		Adecuada atención	11. El profesional de la institución le escucha con mucha atención.	X		X		X		X	X	
		Interés para el bienestar	12. El profesional de la institución muestra interés en el bienestar.	X		X		X		X	X	

	Identificación de necesidades	15. El profesional de la institución identifica las necesidades específicas cuando lo requiere	X		X		X		X	X	
Capacidad de respuesta	Respuesta a preguntas o dudas	16. El profesional de la institución le responde a las preguntas o dudas con prontitud.	X		X		X		X	X	
	Priorización de atención	17. El profesional de la institución prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente.	X		X		X		X	X	
	Conocimiento, destreza y habilidad	18. El profesional de la institución demuestra conocimiento, destreza y habilidad..	X		X		X		X	X	
	Disposición a la ayuda	19. El profesional de la institución está dispuesto a ayudar en todo momento.	X		X		X		X	X	
Seguridad	Inspiración de confianza	20. El profesional de la institución le inspira confianza.	X		X		X		X	X	
	<i>Seguridad entensión</i>	21. Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de la institución	X		X		X		X	X	
	Cortesía y amabilidad	22. El profesional de la institución le trata con cortesía y amabilidad.	X		X		X		X	X	
	Seguridad en el quehacer	23. El profesional de la institución demuestra seguridad en su labor.	X		X		X		X	X	
	Gestión documental	24. La institución denota seguridad respecto a la gestión documental en el proceso de atención.	X		X		X		X	X	

Grado y Nombre del Experto: Magister en Gestión Pública Lic. Diafanor Pérez Vega

Firma del experto

:



 Lic. Karim Rincón Irigoin

 DNI: 71592850

DNI: 40696543

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión por competencias para la calidad del servicio en un gobierno local de la provincia de Chiclayo

Cuestionario de medición de la gestión por competencias

2. TESISISTA:

Br. Torres Huamanchumo,

Renan Francoys

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 05 de junio del 2022


Ing. Liz Karun Ruviche Irigoin
DNI: 71592850

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión por competencias para la calidad del servicio en un gobierno local de la provincia de Chiclayo

Cuestionario de medición de cuestionario de la calidad del servicio

2. TESISISTA:

Br. Torres Huamanchumo,

Renan Francoys

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 05 de junio del 2022


Dr. Liz Karim Ruviche Triguán
DNI: 71592850



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RUMICHE IRIGOIN**
Nombres **LIZ KARIM**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **71592850**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **25/11/20**
Resolución/Acta **0369-2020-UCV**
Diploma **052-096541**
Fecha Matrícula **01/02/2019**
Fecha Egreso **09/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000762341

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/06/2022 22:31:07-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 7.

Alfa de Cronbach

Variable. Gestión por
competencia

Resumen de

procesamiento de		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,780	20

Variable. Calidad del servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	22

Anexo 8. Desarrollo de la propuesta

I. Datos informativos

1.1 Nombre de la propuesta: GESPHAC (Gestión por competencias para el mejoramiento de las habilidades y capacidades de los servidores públicos)

1.2 Institución beneficiaria: Gobierno local de la provincia de Chiclayo

1.3. Lugar: Distrito de José Leonardo Ortiz

1.4 Autor: Torres Huamanchumo, Renan Francoys

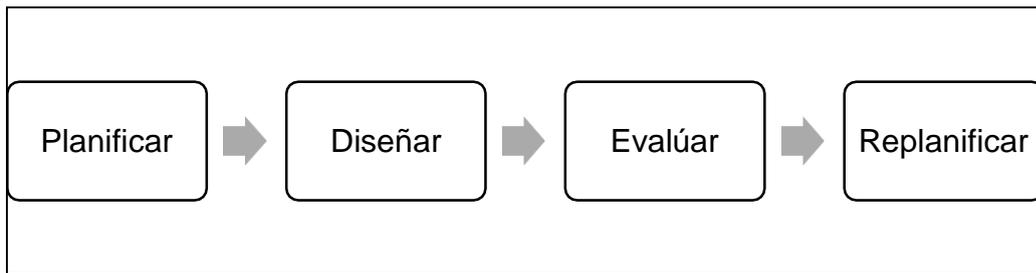
II. Justificación

Tiene como justificación porque permite mejorar las competencias tanto cardinales como específicas del gobierno local de la provincia de Chiclayo, a través de una adecuada gestión; enfocándose en los criterios más vulnerables para mejorar el servicio, como es el caso de fortalecer el nivel de empatía y capacidad de respuesta de los servidores, proponiendo estrategias que permitan potenciar las debilidades y explotar sus fortalezas.

III. Fundamentos teóricos

La presente propuesta tiene como soporte teórico la metodología de Alles (2016) donde se basa en un modelo del Iceberg, aplicando una gestión de competencias basada en estrategias de mejoramiento de las habilidades visibles y no visibles de un colaborador entre ellas las cardinales y específicas, considerando como base la teoría "X y Y" de Douglas explicando que es cuando una persona busca un crecimiento no solo intelectual, sino de sus habilidades internas para mejorar el desenvolvimiento en su entorno laboral; así como, en la teoría de la calidad total de Deming debido que permite la búsqueda de una calidad en el servicio.

Figura 1. Proceso de gestión de competencias



Fuente: Elaboración propia

IV. Objetivos

Objetivo general:

Mejorar la calidad del servicio de un Gobierno local de la provincia de Chiclayo, 2022.

Objetivos específicos:

- a. Planificar la gestión de competencias
- b. Diseñar acciones para mejorar la calidad del servicio
- c. Evaluar las competencias de los servidores públicos de un Gobierno local de la provincia de Chiclayo

V. Principios

Los principios utilizados para el desarrollo de la propuesta:

Figura 2. Principios de la propuesta



Detallando lo siguiente:

- i. Responsabilidad: este principio comprenderá en que los servidores deben ser responsables en el cumplimiento de las tareas asignadas, y se comprometan a realizar sus funciones orientadas al cumplimiento de los objetivos.
- ii. Trabajo en equipo: se desarrollará al momento que los servidores públicos se les asigne sus funciones, durante el desarrollo de cada una de las actividades programadas, realizando coordinaciones y adecuada comunicación para facilitar el cumplimiento de las metas.
- iii. Iniciativa: es cuando los servidores públicos tienen la voluntad de participar en la realización oportuna de las tareas y funciones dadas, incentivando a brindar un servicio de calidad.
- iv. Identidad: es cuando los colaboradores se sienten identificados con la institución que laboran, esto permitirá que desarrollen de manera oportuna sus actividades, sobre todo que se motiven para lograr cumplir sus metas.

Los principios mencionados ayudarán a crear un ambiente seguro y confiable entre los mismos servidores de las diversas áreas, que permite a los servidores poder interactuar de una manera más conjunta sobre todo para motivar la realización de un trabajo eficiente.

VI. Descripción de la propuesta

La presente propuesta está conformada por diversos fundamentos teóricos como es el caso de la metodología de Alles (2016) donde te explica el manejo de las dos competencias claves que tiene un colaborador, así como el uso de teorías bases que fortalece las variables de estudio.

También, la propuesta tiene como justificación de estudio porque permite mejorar las competencias de los servidores públicos de un Gobierno local de ña provincia de

Chiclayo, y tiene por principios la responsabilidad, trabajo en equipo, iniciativa e identidad.

Por otro lado, para su operatividad se planteó estrategias claves de acuerdo a las competencias con mayor debilidad, entre ellas el desarrollo de talleres informativos, prácticos y dinámicas grupales que fortalecerá el trabajo en equipo, y la comunicación, que facilite brindar un servicio de calidad.

VII. Estrategias

Tabla 1.

Estrategias propuestas

Objetivo	Estrategias	Actividades
Planificar competencias	E1. Identifica perfil de los colaboradores	Elaboración de hoja de perfil de los puestos.
	E2. Identificar la situación actual	Realizar un diagnóstico situacional
	E3. Elaborar un plan de trabajo	Planificar recursos y tiempos
O2. Diseñar acciones para mejorar la calidad de servicio	E4. Realizar talleres informativos	Taller 1: Conociendo mis funciones
		Taller 2: ¿Qué es un trabajo de calidad?
		Taller 3: ¿Cómo brindar un servicio de calidad?
		Taller 4: ¿Cuál es el proceso de atención?
		Taller 5: Toma de decisiones en situaciones conflictivas
	E5. Desarrollar talleres prácticos	Realizar dinámicas reflexivas sobre la importancia de brindar un servicio de calidad.
		Realizar talleres de trabajo en equipo
E5. Simulación de casos	Realizar talleres de Manejo de diferentes tipos de usuarios	
	Simulación de intercambio de roles.	
O3. Evaluar las competencias de los colaboradores de los servidores	E6. Crear ficha de evaluación	Definir el nivel de competencias de los colaboradores
	E7. Crear indicadores de evaluación	Crear indicadores que permitan reconocer el grado de competencias del colaborador. Crear indicadores de satisfacción

VI. Diseño

El diseño de la propuesta está basado en el fundamento teórico de Alles, planteando una adecuada gestión de competencias, desarrollando cada una como se muestra a continuación:

ETAPA 1: PLANIFICAR

En esta etapa se busca planificar cada una de las actividades claves y procedimiento que se debe realizar para poder identificar cuáles son las competencias débiles en el área seleccionada, dando por desarrollo cada una de las estrategias y actividades programadas.

E1. Identificar perfil de los colaboradores

Para la identificación del perfil adecuado de cada uno de los colaboradores se elaborará un análisis de cada uno de los puestos, donde se mencionará cuáles son las competencias cardinales y específicas que debe contener, así como los requerimientos solicitados, esto se verá reflejado a través de la siguiente hoja perfil.

FICHA: PERFIL DEL PUESTO

Entidad:	Puesto:
Nombre y apellido:	
Área:	
Departamento:	

Aprobaciones	Fecha	
Titular del cargo:	Analista del RR.HH	
Puesto superior:		
Síntesis del puesto:		
Responsabilidades del puesto:	Grado del puesto:	
REQUERIMIENTOS DEL PUESTO:		
Grado de formación:		
Formaciones complementarias:		
COMPETENCIAS REQUERIDAS:	NIVEL DE REQUERIMIENTO	
Competencias cardinales	Orientación al cliente	
	Orientación resultados	
	Calidad del trabajo	
	Nivel de ética	
Competencias específicas	Nivel de liderazgo	
	Capacidad de planificación	
	Capacidad comunicación	
	Capacidad adaptabilidad	
	Capacidad de autonomía	

E2. Identificar la situación actual

Se logra identificar que en el anexo 2 se muestra el instrumento para el diagnóstico situacional sobre el estado de la variable competencias de los colaboradores, reconociendo que entre los dos tipos de competencias se percibe tener con mayores debilidades las competencias específicas.

Donde, en la tabla 4 se obtuvo como resultados la identificación sobre el nivel de empatía conociendo tener un nivel bajo representado con un 42,3%, y presentó también bajo niveles en la capacidad de respuesta como se identificó en la tabla 5 representado con un 34,6%.

E3. Elaborar un plan de trabajo

En este ítem el responsable de la gestión de competencias de los servidores públicos de un Gobierno local de la provincia de Chiclayo, debe elaborar un plan para estimar los recursos y tiempos, cuando se desarrollará cada una de las estrategias planteadas como se muestran a continuación:

Tabla:

Planificación del recurso

Estrategias	Actividades	Tiempo	Recurso empleado	Costo
E1. Identificar el perfil de los colaboradores	Elaboración de hoja de perfil de los puestos.	2 días	Hojas bond Lapiceros	s/5.00
E2. Identificar la situación actual	Realización diagnóstica situacional	1 día	Hojas bond Lapiceros	s/5.00
E3. Elaborar un plan de trabajo	Planificar recursos y tiempos	2 días	Hojas bond Lapiceros	s/5.00
E4. Realizar talleres informativos	Taller 1: Conociendo mis funciones	1 día	Hojas bond Lapiceros Papelotes Plumones Compartir	s/20.00
	Taller 2: ¿Qué es un trabajo de calidad?		Hojas bond Lapiceros Papelotes Plumones	
	Taller 3: ¿Cómo brindar un servicio de calidad??	1 día	Hojas bond Lapiceros Papelotes Plumones Compartir	s/20.00
	Taller 4: ¿Cuál es el proceso de atención?	1 día	Hojas bond Lapiceros Papelotes Plumones Compartir	s/20.00

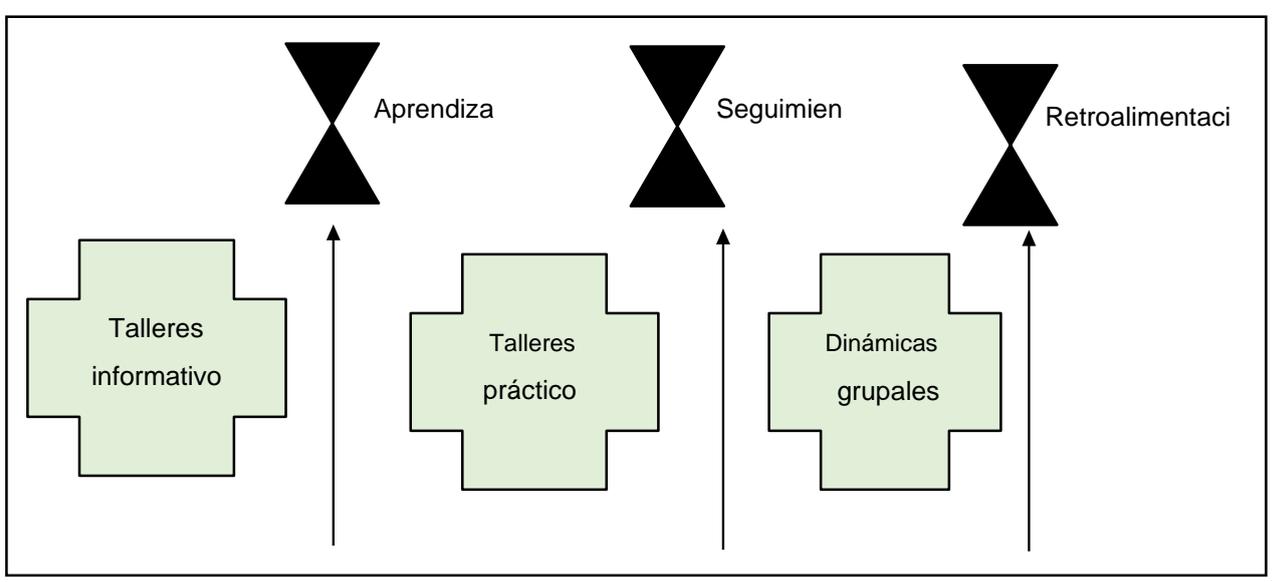
	Taller 5: Toma de decisiones en situaciones conflictivas	2 días	Hojas bond Lapiceros Papelotes Plumones Compartir	s/20.00
E5. Desarrollo talleres prácticos	Realizar dinámicas reflexivas para la comunicación.	2 días	Hojas bond Lapiceros Papelotes Plumones	s/20.00
	Realizar talleres de trabajo en equipo	3 días	Hojas bond Lapiceros Papelotes Plumones	s/20.00
E5. Simulación de casos	Simulación de caso de manejo de conflicto y atención al usuario.	2 días	Hojas bond Lapiceros Papelotes Plumones Compartir	s/15.00
	Simulación de conflictos	3 días	Hojas bond Lapiceros Papelotes Plumones	s/15.00

				Compartir
E6. Crear ficha de evaluación	Definir el nivel de competencias de los colaboradores	2 días	Hojas bond Lapiceros	s/15.00
E7. Crear indicadores de evaluación	Crear indicadores que permite reconocer el grado de competencias del colaborador.	2 días	Hojas bond Lapiceros	s/15.00
E8. Establecer de medición de la calidad del servicio	Crear indicadores de nivel de satisfacción del usuario.	3 días	Hojas bond Lapiceros	s/15.00
Elaborar un plan de riesgos	Plantear un plan con acciones que permita reforzar las metas y competencias.	5 días	Hojas bond Lapiceros	s/15.00

FASE II: DISEÑAR

Para el diseño de las estrategias que permita mejorar la gestión por competencias permite reforzar las debilidades que origina tener un nivel bajo de calidad del servicio, mostrando el siguiente esquema que se pretende desarrollar cada una de estas:

Figura: Esquema del diseño

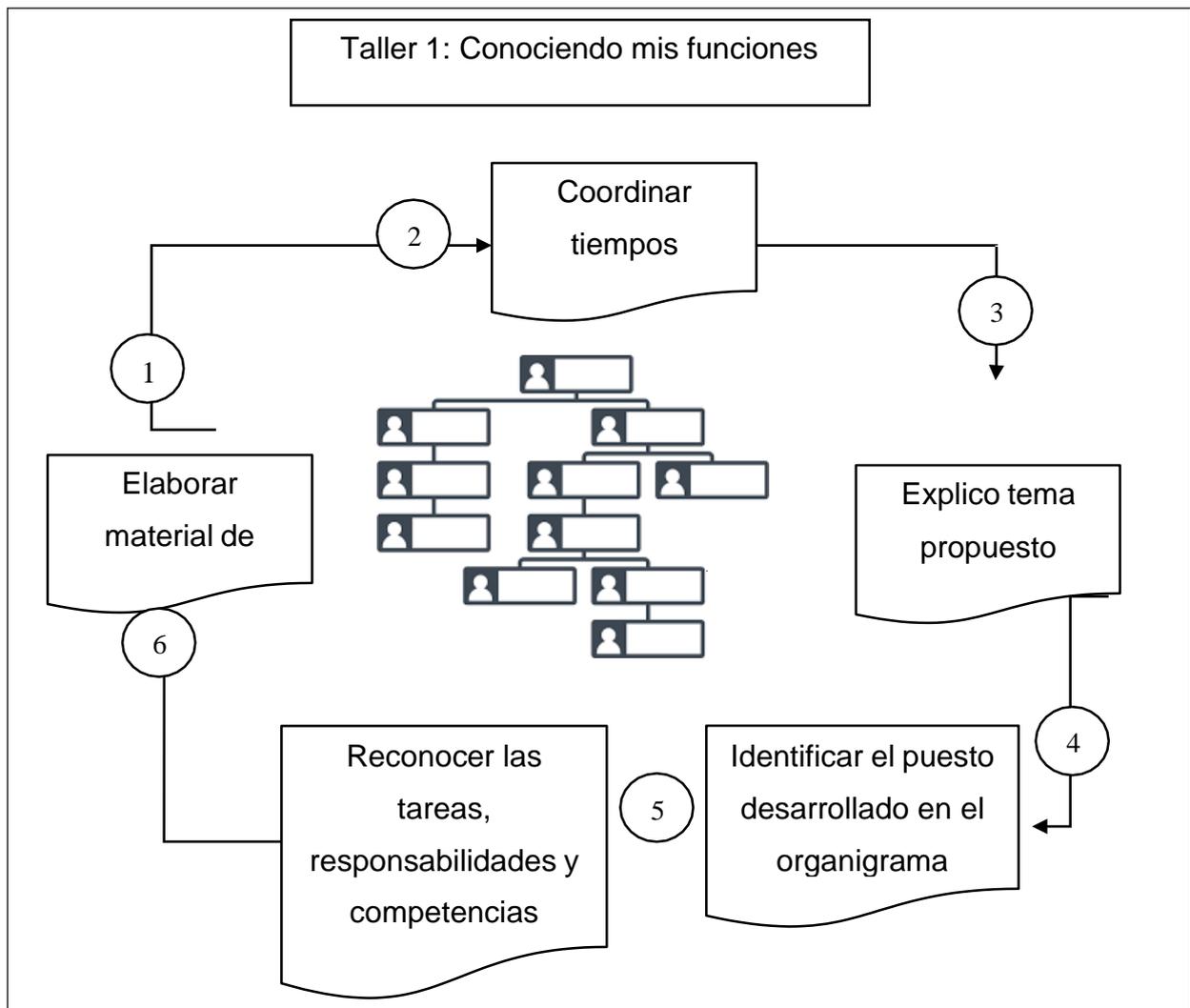


En el presente esquema síntesis de la propuesta permite identificar las estrategias planteadas para poder mejorar la situación actual en un Gobierno local de la provincia de Chiclayo

E4. Realizar talleres informativos

Una de las estrategias planteadas para mejorar las competencias y por consecuencia el desempeño de los colaboradores de un Gobierno local de la provincia de Chiclayo es la realización de talleres entre ellos los siguientes:

Figura: Esquema del taller 1



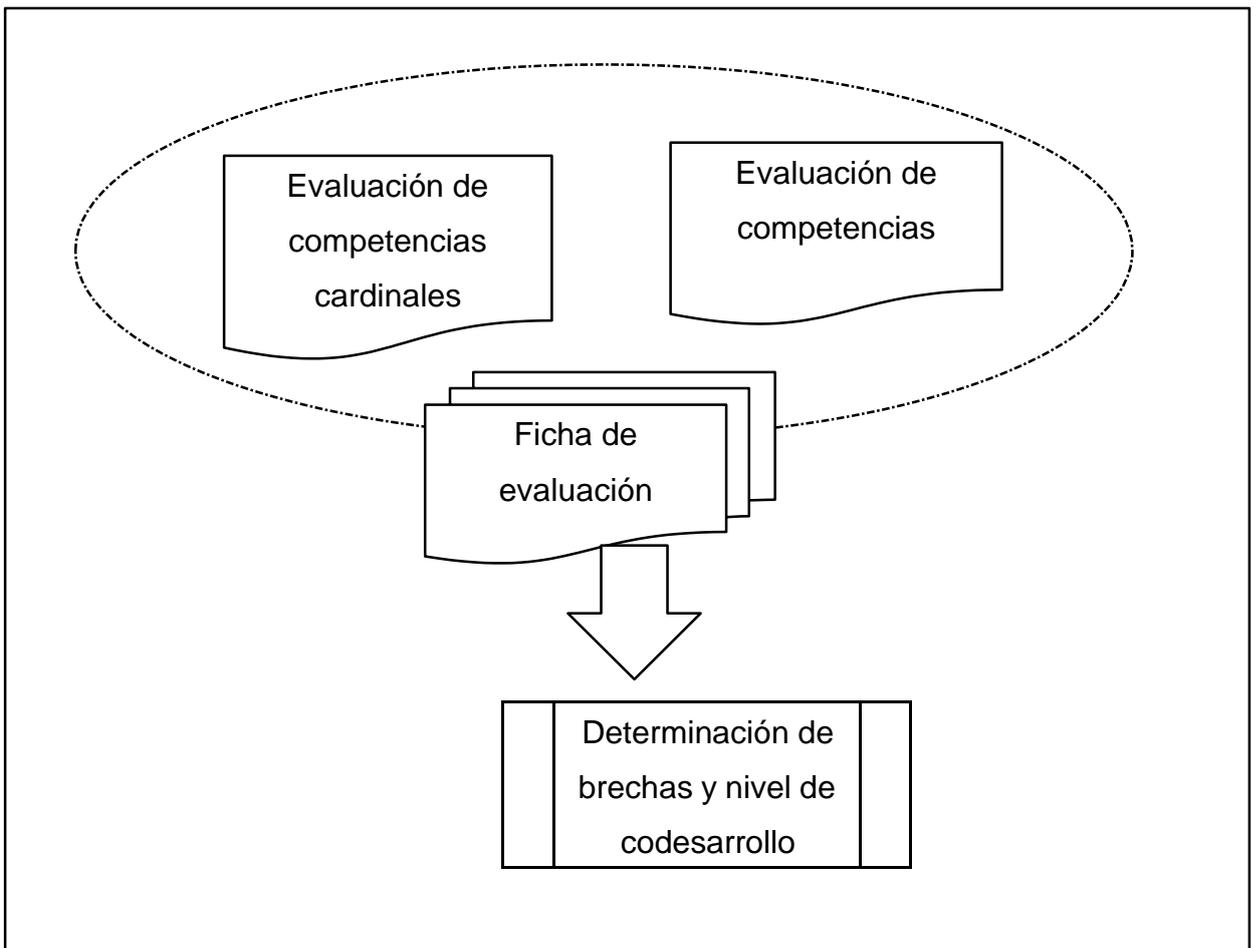
Fuente: Elaboración propia

En el primer taller se pretende orientar al colaborador sobre cuáles son las funciones que debe desempeñar en el puesto a cargo, asimismo, se tiene como propósito enseñar cuales son las responsabilidades establecidas en el MOF y reconocer cuales son las competencias requeridas por cada puesto.

ETAPA III: EVALUAR COMPETENCIAS

En esta etapa se plantea indicadores de evaluación como es el caso de la creación de rangos requeridos al momento de determinar el estado de las competencias sobre todo enfocando aquella que permiten brindar un adecuado servicio, en base a ello se presenta el siguiente esquema:

Figura: Esquema de proceso de evaluación



Donde para mayor interpretación de la ficha de evaluación se debe considerar la siguiente interpretación de los grados:

Tabla:

Criterios de evaluación

Grado	Escala	Referencial
GRADO A	Excelente	
GRADO A	Bueno	
GRADO A	Regular o medio	
GRADO A	Debe mejorar	
NO DESARROLLÓ	Deficiente	

Fuente: Elaboración propia



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



VALIDACIÓN DE PROPUESTA

(JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA GESPHAC

Yo, **Mg, Vanessa del Pilar Llontop Chavesta**, identificado con DNI N° 43183740, con Grado Académico de Magister en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, concódigo de inscripción en SUNEDU N° 052-106568.

Hago constar que he leído y revisado la propuesta GESPHAC, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura:

Datos informativos, justificación, fundamentación teórica, objetivos, principios, descripción de la propuesta, estrategias, diseño, y evaluación.

La propuesta corresponde a la tesis: “Gestión por competencias para localidad del servicio en un gobierno local de la provincia de Chiclayo”.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		

3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

a. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de	X		
2	Soluciona el problema de	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: GESPHAC (Gestión por competencias para el mejoramiento de las habilidades y capacidades de los servidores públicos)			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA AVALADADA
100%	100%	100%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

La propuesta es pertinente y explica coherentemente el

contenido de la tesis "Gestión por competencias para la calidad del servicio en un gobierno local de la provincia de Chiclayo".

OBSERVACIONES:

.....
.....
.....
.....
.....

MSc, **Mg.** Vanessa del Pilar Llontop Chavesta, Código de registro de SUNEDU

N° 052-106568.

Centro de labores: Municipalidad de Chiclayo



Mg. Vanessa del Pilar Llontop Chavesta
DNI. 43183740

EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMOS DE LA CRUZ MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión por competencias para la calidad del servicio en un gobierno local de la provincia de Chiclayo.", cuyo autor es TORRES HUAMANCHUMO RENAN FRANCOYS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 05 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMOS DE LA CRUZ MANUEL DNI: 17570208 ORCID 0000-0001-9568-2443	Firmado digitalmente por: RDELACRUZMA el 16- 08-2022 20:47:32

Código documento Trilce: TRI - 0392806