



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSTGRADO**

### **TESIS**

**PROPUESTA DE UN PLAN DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO  
BASADO EN LA TEORÍA DE LAS COMPETENCIAS, PARA  
INCREMENTAR LA EFECTIVIDAD DEL SERVICIO DE CAJA DE  
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

#### **AUTOR:**

- Br. CARLA ANGÉLICA REYES REYES
- Br. DORA LUZ RACCHUMÍ BARRETO

#### **ASESOR:**

**Mg. CHRISTIAN ABRAHAM DIOS CASTILLO**

**CHICLAYO – PERU**

**2015**

## DEDICATORIA

A Dios:

Por guiar mis pasos y darme las fuerzas necesarias para seguir adelante con mi carrera.

A mis padres:

Por el gran esfuerzo que hacen para alentarme en mi carrera profesional.

A mis profesores:

Por los grandes consejos que me han brindado, por su gran apoyo moral.

CARLA ANGÉLICA.

A mi padre celestial:

Por permitirme seguir en esta noble misión.

A mi familia:

Por el apoyo que me brinda día a día,  
dándome fortalezas para seguir adelante.

A mis profesores, por su orientación y  
dedicación.

## AGRADECIMIENTO

*A la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, encarnada en su representante legal Alcalde: Jacinto Muro Távara por las facilidades brindadas para la ejecución de la presente investigación.*

*A nuestro profesor asesor, quien nos orientó acertadamente en las rutas de la investigación educativa.*

Las autoras.

## PRESENTACIÓN

La presente investigación trata sobre la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del servicio de caja de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, con la finalidad de establecer un diagnóstico en cuanto a la efectividad del servicio y elaborar una propuesta de mejora denominada: Plan de evaluación de desempeño basado en la teoría de las competencias para incrementar efectividad del servicio de caja de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

Es importante resaltar que en un mundo laboral de alta competitividad en donde se precisa de la eficiencia y eficacia como parámetros de la calidad total, la evaluación de desempeño de los trabajadores es una necesidad institucional, que garantiza un crecimiento personal y profesional de los trabajadores.

Es por ello que las investigadoras proponen una Plan de evaluación de desempeño basado en la teoría de las competencias el cual permitirá incrementar la efectividad del servicio de caja de la municipalidad provincial de Ferreñafe, el cual se debe implementar en el transcurso de un semestre laboral, y que suponen una contribución a la mejora del servicio que brinda esta oficina.

## ÍNDICE

	Pág.
1. Problema de la investigación	12
1.1. Planteamiento del problema	12
1.2. Formulación del problema	17
1.3. Justificación.	17
1.4. Antecedentes.	18
1.5. Objetivos	23
1.5.1. Objetivo general	23
1.5.2. Objetivos específicos.	23
2. Marco Teorico	25
2.1 Marco teórico.	25
2.1.1 Teorías de Competencias.	25
2.1.2 Concepto.	26
2.1.3 Tipos de competencias:	29
2.1.4 Desarrollo de competencias:	30
2.1.5 Técnicas para medir competencias:	34
2.1.6 Proceso de implementación de una gestión basada en competencias:	35
2.2 Marco conceptual	39
2.2.1 ¿Qué son las competencias laborales?	39
2.2.2 Evaluación de desempeño por competencias	41
2.2.3 Pasos para la implementación de la evaluación de desempeño por competencias	43
2.2.4 Efectividad, eficiencia y eficacia.	45
2.2.5 Misión de la Municipalidad provincial de Ferreñafe.	48
2.2.6 Visión de la Municipalidad provincial de Ferreñafe.	49
2.2.7 Objetivos propuestos para la Municipalidad provincial de Ferreñafe	49
2.2.8 Políticas propuestas	49

2.2.9	Reglas generales propuestas para el personal de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.	50
2.2.10	Valores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe	50
2.2.11	Estrategias para ofrecer un servicio de calidad en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.	52
3.	Marco metodológico.	54
3.1.	Hipótesis.	54
3.2.	Variables.	54
3.3.	Metodología	58
3.3.1.	Tipo de estudio.	58
3.3.2.	Diseño de estudio	58
3.4.	Población y muestra	59
3.4.1.	Población.	59
3.4.2.	Muestra.	59
3.5.	Método de investigación.	59
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
3.6.1.	Técnica De Gabinete:	60
3.6.2.	Técnica De Campo:	60
3.7.	Métodos de análisis de datos	61
4.	Resultados	63
4.1.	Presentación de los resultados	63
4.2.	Discusión de los resultados.	73
5.	anexos	78

## RESUMEN

Esta investigación aborda la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del servicio de caja de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, para establecer un diagnóstico en la efectividad del servicio y elaborar una propuesta de mejora a implementar en el futuro.

La eficiencia y eficacia son parámetros de la calidad total, y ambas determinan la efectividad, por ello determinándose los niveles de ambos parámetros se pueden establecer estrategias de reajuste para la mejora del servicio de un trabajador.

Esta estrategia de reajuste se establece en un Plan de evaluación de desempeño basado en la teoría de las competencias, que las investigadoras proponen para su implementación y ejecución.

## **ABSTRAC**

This research deals with the evaluation of job performance of workers in the service box Ferreñafe Provincial Municipality to establish a diagnostic service effectiveness and develop a proposed improvement to implement in the future.

The efficiency and efficacy parameters of total quality, and both determine the effectiveness, thereby determining the levels of both parameters can be reset strategies for improving the service of an employee.

This adjustment strategy is set to a performance evaluation plan based on the theory of competencies, investigating proposed for implementation and enforcement.