



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN COMPETENCIAS
FUNCIONALES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS
TENIENTES GOBERNADORES DEL DISTRITO DE CHIRINOS –
PROVINCIA SAN IGNACIO -2016**

PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER

EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR

Bach. HUGO, RAMIREZ LARREATEGUI

ASESORA

Dra. DAYSI SOLEDAD ALARCÓN DÍAZ

LINEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

JAÉN – PERÚ

2017

PAGINA DE JURADO

Dr. Felix Díaz Tamay

Presidente

Dra. Elizabet Rojas Vásquez

Secretario

Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz

Vocal

DECLARACIÓN JURADA

Yo, RAMIREZ LARREATEGUI, HUGO, egresado del Programa de Maestría (X) Doctorado () en Gestión pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 41309033

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autor de la tesis titulada: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN COMPETENCIAS FUNCIONALES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TENIENTES GOBERNADORES DEL DISTRITO DE CHIRINOS –PROVINCIA SAN IGNACIO -2016.

1. La misma que presento para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis. De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 22 junio 2017

Firma

Nombre y apellidos: Hugo Ramírez Larreategui
DNI: 41309033

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso por ser mi guía y protector en cada instante de mi vida y a la vez por darme el don del entendimiento y discernimiento, lo cual me permitió superarme como persona y así lograr con éxito mis objetivos.

A mis Padres, hijos y esposa que imprimieron una trascendente motivación, en este trabajo, consolidando el esfuerzo y la perseverancia en beneficio personal, familiar y social.

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a la Universidad César Vallejo, por darme la oportunidad de la soñada superación.

Así mismo, mi sincero agradecimiento a todos los que hicieron posible la realización de este trabajo de investigación.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la escuela de post grado de la Universidad **César Vallejo**, para elaborar la tesis de Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulado: Programa de Capacitación en Competencias Funcionales para mejorar la Calidad de Servicio en los Tenientes Gobernadores del Distrito De Chirinos –Provincia San Ignacio -2016.

Esperando que el presente trabajo de investigación constituya como un aporte, que se tome como modelo en otras Instituciones educativas, o para posteriores investigaciones, contribuyendo a fortalecerla expresión oral.

La investigación está estructurada en ocho capítulos los que se indican:

El capítulo I está referido a la Introducción. **El capítulo II** refiere al Método aplicado en la investigación. **El capítulo III** desarrolla los resultados. **El capítulo IV** hace referencia a la discusión de los Resultados. **El capítulo V** contiene las Conclusiones. El **capítulo VI** describe las Recomendaciones y el **capítulo VII** contempla la Propuesta y el **capítulo VIII** las Referencias Bibliográficas.

Seguro del reconocimiento del aporte de este trabajo estoy presto a recoger las observaciones y sugerencias que ustedes realicen, las mismas que se tomarán en cuenta, en beneficio de los estudiantes, puesto que toda investigación contribuye a la mejora del servicio y de la calidad educativa.

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

El autor

ÍNDICE

Pág.

PÁGINAS PRELIMINARES

Carátula

Página del jurado.....ii

Dedicatoria..... iii

Agradecimiento.....iv

Declaración jurada.....v

Presentación.....vi

Índicevii

RESUMEN.....ix

ABSTRACT.....x

I.INTRODUCCIÓN.....11

1.1. Realidad Problemática 11

1.2. Antecedentes.....15

1.3. Marco teórico.....18

1.4. Formulación del problema.....24

1.5. Justificación del estudio.....24

1.6. Hipótesis.....25

1.7. Objetivos25

1.7.1. General.....25

1.7.2. Específicos.....25

II.MÉTODO

2.1. Diseño de investigación.....27

2.2. Variables, Operacionalización.....27

2.3. Población y muestra32

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....32

2.5. Métodos de análisis de datos.....33

2.6. Aspectos éticos.....34

III.RESULTADOS.....	36
IV.DISCUSIÒN DE RESULTADOS.....	73
V.CONCLUSIONES.....	76
VI.RECOMENDACIONES.....	78
VII.PROPUESTA.....	79
VIII.REFERENCIAS.....	92
ANEXOS.....	96

RESUMEN

Esta investigación asume un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo. Responde a las deficiencias encontradas entorno al conocimiento de las competencias funcionales de los tenientes gobernadores del distrito de Chirinos, 2016. Se analiza a 20 tenientes gobernadores mediante la aplicación de una evaluación sobre conocimiento básico de sus funciones, deduciéndose algunas carencias con respecto a las competencias funcionales propuestas en el DS.Nº 004-2007-IN, tales como: relación con los gobernadores, ayuda a su pueblo, entre otras. La investigación tuvo como finalidad, diagnosticar y proponer algunas soluciones de mejora en torno a sus competencias funcionales. Se concluye que los tenientes gobernadores se encuentran en un nivel bajo con respecto al conocimiento de sus competencias funcionales, diseñándose una propuesta basada en talleres, cuya pertinencia y confiabilidad fue validada en su aplicación y por juicio de expertos.

Palabras claves: Teniente gobernador. Competencia funcional. Programa de capacitación.

ABSTRACT

This research assumes a quantitative approach of descriptive type. It responds to the deficiencies found in the knowledge of the functional competencies of the lieutenant governors of the district of Chirinos, 2016. 20 lieutenants governors are analyzed by means of the application of an evaluation on basic knowledge of its functions, being deduced some deficiencies with respect to the competences Functional proposals proposed in DS.N° 004-2007-IN, such as: relations with governors, help to its people, among others. The purpose of the research was to diagnose and propose some improvement solutions around its functional competences. It is concluded that lieutenant governors are at a low level with respect to the knowledge of their functional competencies, designing a proposal based on workshops, whose relevance and reliability was validated in its application and by expert judgment.

Keywords: Lieutenant Governor. Functional competence. Capacitation program.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

Asumiendo la definición de competencia laboral según ISO 9000: 2005 es la habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes en una función determinada. En esta misma línea Chiavenato (2007) hace referencia que las competencias, que sus diversos conocimientos, habilidades, aptitudes, intereses, rasgos, valor u otras características personales, aquellas personas con cualidades de desempeño que poseen un conjunto de competencias básicas para su desarrollo de actividades en la empresa o algún tipo de lugar

Las competencias básicas se observan en el día a día son las situaciones de prueba, lo importante es adquirir nuevos conocimientos y esto sea importante para el éxito de la empresa o identidad en donde se desempeñe la persona según su función. A su vez, para Agudelo (1997) la competencia laboral es la capacidad en donde la persona se desempeña eficazmente, Bunk (1994), nos dice que una persona tiene una competencia profesional en la que brinda conocimientos y destreza necesarias para la profesión y así resolver problemas en la que se expone para contribuir con eso siempre son las capacitaciones

En síntesis, según los estudios internacionales la competencia laboral refiere a las cualidades personales como conocimientos y actitudes que tiene una persona para desempeñar a cabalidad una función dentro de un contexto laboral. Y esto se requiere con mayor urgencia en el mundo actual altamente competitivo y que exige mayores niveles de conocimiento funcional en las labores desempeñadas sea que contengan una prestación económica o no.

De igual manera el contexto nacional, de acuerdo a la ley 28895 indica los gobernadores es la autoridad política representante del presidente de la república en donde el poder ejecutivo en su jurisdicción. El gobernador del distrito de la capital de provincia es el encargado del bienestar y coordinación respecto a la población que se habita, con planes estratégicos y operativos, El teniente gobernador representa al Presidente de la República y al Poder Ejecutivo en su jurisdicción,

que puede comprender un pueblo, caserío, anexo, centro poblado menor o similares, siendo un cargo ad-honorem. (Art. 8. Decreto Supremo N° 004-2007-IN).

En el artículo 10 del DS N° 004-2007, se menciona los requisitos para ser teniente gobernador, en realidad eso queda en la teoría, porque en la práctica es de otra manera. En los caseríos, para ser teniente gobernador no se requiere contar con estudios superiores, ni tener primaria y secundaria completa, muchas de las veces son elegidos, por la población, teniendo en cuenta algunos criterios: por el nivel económico, prestigio familiar, con renombre en caserío, por buena gente, y hasta a veces por venganza o envidia (porque nunca se compromete con su pueblo) y en el peor de los casos es porque, si o si, se tiene que elegir al teniente gobernador. Esto se da siguiendo la “voluntad del pueblo” dependiendo mucho de lo que pueda decidir en asamblea general.

Con este perfil es imposible que el estado este representado en la localidad, porque en muchos los representantes, tenientes gobernadores. Bunk (1994), desconocen sus funciones a:

- Informar en forma permanente a los gobernadores y éstos a la Dirección General de Gobierno Interior sobre los acontecimientos políticos sociales y económicos de su jurisdicción.
- Participar y apoyar en las acciones de Defensa Civil.
- Apoyar al Gobernador a participar en los comités de seguridad ciudadana, promoviendo la participación y organización de la ciudadanía en coordinación con las autoridades de la jurisdicción.
- Participar en la propuesta, apoyo y ejecución de acciones de integración e intercambio fronterizo.
- Apoyar al Gobernador en velar por la correcta prestación de servicios públicos en general.

-Apoyar al Gobernador en promover la identidad nacional en el marco del respeto a la interculturalidad y a las distintas variables étnicas existentes en el país.

-Otras que le sean expresamente otorgadas por la superioridad con arreglo a ley (Artículo 16º.DS N° 004-2007). (p.15)

Los tenientes gobernadores buscan siempre afianzarse a las demás autoridades tales como el presidente u otra autoridad para una mejora en la población, comités y otros conjuntamente con la autoridad máxima para la realización de gestiones para un beneficio a todos los pobladores, un buen servicio de calidad. En esta búsqueda de articularse también encuentran barreras para sus propuestas porque casi nunca son tomadas en cuenta entre las autoridades de turno. Como que la idea de ser un teniente gobernador de un caserío, no tiene mucha importancia para las autoridades distritales y provinciales.

El desinterés de no escuchar algunas propuestas de los tenientes gobernadores por las autoridades distritales u provinciales, desmotiva el trabajo y el esfuerzo de la gestión que cada uno realiza, las consecuencias se muestran, en las críticas hechas por la propia población hacia la gestión del teniente gobernador del caserío.

Dentro de los tenientes gobernadores encontramos personas que tiene la mejor voluntad y disposición de hacer las cosas bien, pero la intención y la buena voluntad no es suficiente para logra una gestión exitosa y prospera, se necesita que el recurso humano tiene que estar bien capacitado, lo que en realidad no pasa con los tenientes gobernadores. En ese contexto hacen lo que pueden de acuerdo a la capacidad y a los recursos que disponen. Asimismo al no tener las suficientes competencias, el trabajo es ineficiente y el servicio a la ciudadanía es de poca calidad, por esta razón, para que el estado tenga presencia en todos los lugares del país es necesario mejorar las competencias de los tenientes gobernadores y los resultados de éxito será en beneficio de todos los ciudadanos.

“La ley 30057 del servicio civil en el Artículo 10 contempla esta capacitación que deben de tener todos los servidores públicos cuya finalidad del proceso de capacitación es buscar la mejora del desempeño de los servidores civiles para brindar servicios de calidad a los ciudadanos”. Bunk (1994, p.12) “Asimismo, busca fortalecer y mejorar las capacidades de los servidores civiles para el buen desempeño y es una estrategia fundamental para alcanzar el logro de los objetivos institucionales”.

“Ser competente en cualquier función, supone conocimientos razonados, ya que se considera que no hay competencia completa si los conocimientos teóricos no son acompañados por las cualidades y la capacidad que permita ejecutar las decisiones que dicha competencia sugiere. Son entonces un conjunto de propiedades en permanente modificación que deben ser sometidas a la prueba de la resolución de problemas concretos en situaciones de trabajo que entrañan ciertos márgenes de incertidumbre y complejidad técnica”. Gallart y Jacinto (1995, p.42)

La competencia laboral es para Bunk (2014, p.11) “la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño en una situación real de trabajo que se obtiene no sólo a través de la instrucción, sino también, -y en gran medida-, mediante el aprendizaje por experiencia”.

“Si el estado peruano está en camino de modernización y Uno de los retos más importantes en la administración pública consiste en diseñar e implementar políticas públicas, que busquen transformaciones profundas y permitan integrar y dar coherencia a las acciones del Estado orientadas a atender de manera óptima las necesidades de los ciudadanos. Y una de las necesidades es capacitar y mejorar el recurso humano”. Gallart y Jacinto (1995, p.45)

Así mismo la administración pública peruana se enfrenta a los desafíos de la inclusión social, el progreso y la afirmación de derechos y libertades. Gallart y Jacinto (1995, p.44) afirma: “Enfrenta también la complejidad de la información y

de la tecnología: artefactos y grandes plataformas en las cuales se dificulta encontrar aquello que se busca constituyen una invitación a innovar y hacer accesibles y fácilmente navegables los escenarios”.

“Una gestión moderna y eficiente debe ser transparente. Cercana. Accesible. Presentar información relevante. Pronta. Útil. Información que permita a los peruanos realmente conocer y controlar la actividad pública”. Gallart y Jacinto (1995, p.45)

Los tenientes gobernadores, representantes del presidente de la República y el poder ejecutivo en el ámbito de su jurisdicción y que esto no parece notarse en los caseríos, debido a que algunos tenientes no son conscientes de sus funciones que le corresponde asumir y por desconocimiento de las mismas, por lo que se hace necesario intervenir en ellos en este aspecto para que se mejore en el ejercicio de su labor.

Es decir, existe una población de representantes de autoridades políticas en el sector geográfico bajo estudio que no tienen conciencia de sus funciones y por tanto las desconocen, por lo que se hace necesario intervenir en ellas mediante el diseño de un programa de capacitación en estos aspectos y determinar si con ello se logra mejorar el conocimiento de sus funciones, y por tanto el ejercicio de las mismas.

1.2. Antecedentes.

En este apartado se aborda cada uno de los estudios que permitieron establecer hasta donde se ha investigado acerca del tema que atañe este trabajo y, qué alternativas proponen los investigadores que puedan enriquecer la presente investigación.

A nivel internacional presentamos preliminarmente dos investigaciones:

Eugenia Altaba Dolz (2009) en su tesis doctoral titulada “La Nueva Gestión Pública y la Gestión por Competencias” que generalmente se aplica a las instituciones educativas, señala que existe un alto interés por los nuevos Modelos

de Gestión pos burocrática particularmente por la Gestión de la Calidad Total, que nos motiva a establecer marcos referenciales –indicadores- que permitan apreciar la calidad de las instituciones. Es decir, que cualquier institución, en su proceso de mejoramiento hacia la calidad, debe ir construyendo sus instrumentos de autoevaluación respecto a sus competencias. A esta actividad no debe escaparse la gestión pública, quien es la primera en ser llamada a aplicarlos puesto que su quehacer influye necesariamente en un alto número de personas, es decir a la ciudadanía en general.

“En este modelo de relaciones laborales, el trabajo es cada vez más abstracto, en el sentido de una exigencia de actuar rápidamente, una continua demanda de calidad total, de disponibilidad que inicialmente afectaba a la élite de los trabajadores, y que se está extendiendo al conjunto de los trabajadores: todos deben estar capacitados en las funciones que les competen para que la realicen con excelencia”. Altaba (2009, p.75)

Por su parte con su tesis de maestría titulada “Perfiles para Selección de Directivos a través del Sistema de Alta Dirección Pública”. Loeb y Vandorsee (2012) expresa que: “La reforma que se ha llevado a cabo en Chile en materia de RRHH a partir del año 2003 con la promulgación de la Ley de la Alta Dirección Pública, ha sido otro gran logro en materia de Modernización del Estado”.

“Esto en función a entender que las personas en toda organización son el recurso fundamental para garantizar éxito en ellas, más importante ha sido para el Estado el entender que de acuerdo a como se elijan sus funcionarios, será el tipo de gestión y desempeño que tenga el Aparato Estatal, por ello la selección y capacitación de las mismas deben estar basados en perfiles basados en la gestión por competencias, que facilita la concordancia entre las expectativas de un cargo de alta dirección y el directivo seleccionado mediante este sistema”. Loeb y Vandorsee (2012, p.11)

Arriaza y Salinas (2012) consideran que en la descripción del Perfil de Cargo debe estar minuciosamente explicitado en los formatos de gestión, pues si se descuida este aspecto puede elegirse al menos idóneo para una función más aún si se trata de un cargo de alta dirección o que demanda una mayor responsabilidad.

“El aporte principal de esta Tesis es una propuesta conceptual que incorpora en forma explícita al perfil de selección de directivos, la herramienta de la gestión por competencias, agregando a las competencias genéricas ya contempladas, las competencias específicas y técnicas necesarias para un mejor desempeño del cargo, y haciendo una distinción entre aquellas que son excluyentes de las que son deseables”. Arriaza y Salinas (2012, p.15)

A nivel nacional presentamos a su vez dos investigaciones:

En su trabajo de investigación “Estudio de las competencias de los recursos humanos en las buenas prácticas del sistema de administración financiera en las municipalidades distritales de Soplín y Capelo de la provincia de Requena”. Perea (2014) Afirma: “Las competencias de los recursos humanos en la gestión pública, particularmente en la aplicación del Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) para procesar información financiera y presupuestaria en dos municipalidades de la provincia de Requena, región Loreto”.

“Los principales resultados nos señalan que los trabajadores muestran alto grado de importancia a los conocimientos sobre SIAF y a las habilidades para su manejo. Pero, se observan bajos conocimientos del SIAF, pero esto crece ligeramente cuando se habla de la tenencia de habilidades. Así mismo, los trabajadores expresan un alto grado de compromiso con la gestión, a su vez sienten agrado de la función que están realizando”. Perea (2014, p.15)

Con respecto a nuestra investigación esto es pertinente pues, los tenientes gobernadores, puesto que su función no es pagada, se tratan de un sector poblacional que tienen alto compromiso con el Estado, sin embargo no están lo suficientemente capacitados en sus funciones, careciendo por ello de las competencias necesarias.

Por su parte, J. Castillo (2004) en su tesis doctoral titulada “Reingeniería y Gestión Municipal” expresa que muchas veces se ha tomado la noción de reingeniería como un proceso de reducción de personal en las empresas, o particularmente entre los gestores municipales, lo cual puede resultar hasta nocivo para la gestión; por ello propone que la reingeniería es ante todo cooperación entre personas que con sus distintas competencias contribuyen al éxito de la gestión, por

ello se debería potenciarlas capacitándolas en sus funciones, pues reingeniería es un proceso de mejoramiento continuo. Desde esta perspectiva cabe esta investigación con nuestra propuesta de formación continua a los tenientes gobernadores como parte de una reingeniería de este sector del sistema estatal que se encuentra olvidado. El hecho de que los tenientes gobernadores no cumplan sus funciones a cabalidad por desconocimiento, no significa que tal labor deba ser eliminada, pues su presencia es muy importante y hasta necesaria en los lugares más apartados de nuestro país. Lo que debería es potenciarse en sus funciones tal como recomienda Castillo en su investigación.

1.3. Marco Teórico.

Teoría de los Programas de Capacitación

Los Programas de Capacitación se han desarrollado teóricamente más en el ámbito empresarial que estatal, sin embargo en cuanto tanto Empresa como Estado, salvando las diferencias, son organizaciones de personas y como tal pueden aplicarse los principios teóricos que las sustentan en función de mejor eficiencia y eficacia en sus funciones en relación a metas de desarrollo en el ámbito estatal, mientras que en las empresas se inserta la noción de productividad.

Las más extendidas teorías de los Programas de Capacitación a agentes laborales siguen dos modelos: Gestión de Capacitación Conductista (GCC) sustentados en principios de calidad como lo proponen Deming (1989) y Juran y Gryna (1994), y la Escuela de las Relaciones Humanas (ERH) en la línea de Mayo (1977), Maslow (1948) y Herzberg (1968) sustentados en el factor motivacional.

En la GCC, se reivindica el importante rol de los trabajadores en cuanto a su participación y capacitación para el mejoramiento de los procesos de la organización, y para el desarrollo personal propio en términos de excelencia en los procesos productivos, tal como lo demuestra Masaaki (1990) con su metodología de mejoramiento continuo, sucesora de la cultura organizacional de Ouchi (1982), y antecesora del diseño de organizaciones inteligentes de Senge (1993). Todas

ellas tienen en común la consideración que el factor éxito organizacional en mejora continua trae satisfacciones laborales y económicas.

Por su parte la ERH asume que el factor primordial que incide en el rendimiento de los trabajadores es cuán motivados estén ya sea por valoraciones personales diversas incluyendo en menor medida el elemento económico. Por ejemplo Mayo (1977) analiza los problemas sociales que genera la sociedad industrial como el desarraigo, el cansancio y la rutina laboral, considerando que las industrias si pretenden ser exitosas debe conservar en sus trabajadores una buena disposición actitudinal respecto a lo que hace; mientras que Maslow (1948) propugna que la satisfacción de necesidades sean estas materiales o espirituales se encuentran a la base motivacional de las personas, idea que posteriormente Herzberg (1968) en su estudio sobre el trabajo y la naturaleza del hombre teoriza al incidir que el ser humano realizará bien su trabajo en cuanto tenga “razones” o “motivaciones” suficientemente válidas y fuertes para realizarlo.

Teoría sobre la Gestión Pública

Para Barry Bozeman (1998) el término *gestión pública* ha sustituido al de *administración pública* desde la década del noventa del s. XX. La novedad de la noción *gestión pública* es que entraña un enfoque en la estrategia para alcanzar metas de bien común y no individual como acontece en el proceso empresarial; además del énfasis en las relaciones inter-organizacionales en vez de las relaciones intra-organizacionales propias de la administración pública; finalmente la necesaria vinculación entre las políticas de Estado y la gestión pública.

En la actualidad coexisten dos gestiones públicas rivales: la versión de la escuela de políticas públicas y la versión de la escuela comercial. La primera orientada a la optimización de los procesos de servicio al ciudadano para la satisfacción de sus necesidades políticas y comunitarias, mientras que en perspectiva de la escuela comercial influenciada por la administración se orienta a la excelencia de los procesos internos.

Teoría sobre la organización política y problemas políticos municipales en el Perú. Caso Tenientes Gobernadores

En todo sistema democrático las instituciones del Estado y sus trabajadores, los funcionarios públicos o representantes, deben garantizar la vigencia de los derechos fundamentales de las personas que nuestra Constitución Política señala, procurando el mayor bienestar de la población mediante el idóneo servicio a la comunidad cumpliendo a cabalidad sus funciones, sea esta remunerada o no. Por ello, tanto los funcionarios públicos como los representantes del Estado y en este caso los tenientes gobernadores, tienen una responsabilidad profesional y ética que es inherente al ejercicio de sus funciones.

Lo mencionado en el párrafo anterior es lo ideal, pero la realidad sobre el desempeño de los funcionarios públicos o autoridades en general en nuestro país es totalmente distinta. Por un lado se encuentran las graves denuncias de corrupción de funcionarios y autoridades a todo nivel dentro de las instituciones públicas, y por otro los recurrentes maltratos que van desde la demora hasta la ofensa personal incluso la agresión física cuando se tiene que realizar un trámite o solicitar un servicio. En esta misma situación se presentan los tenientes gobernadores a lo largo y ancho del Perú.

Para enfrentar esta situación, El Instituto Peruano de Educación en Derechos Humanos y la Paz (IPEDEHP, 2010) recomienda que:

“La ciudadanía debería exigir que todo funcionario público sea honesto y competente. No debe existir ninguna causa que los exima de esta responsabilidad, ni tampoco se pueden justificar malas prácticas indicando que su actuación es un mal general de la administración pública o que están “mal remunerados”, y en el caso de los tenientes gobernadores, de que sus funciones la realizan “ad honorem” y por eso el ciudadano debe darle algún pago”. (p.9)

Sin embargo hay que decir que la falta ética de un funcionario, servidor público o representante del Estado no se da únicamente cuando existen actos de

corrupción; también hay falta ética en la negligencia o las malas prácticas en el cumplimiento de sus deberes de función, y la falta de eficiencia y eficacia en las actuaciones y decisiones en el cargo que desempeña o en la función para la que ha sido asignado. Asumimos que este es el caso de los tenientes gobernadores del Perú, particularmente de aquellos a los que se circunscribe esta investigación, es decir, aquellos que abarca la Municipalidad Distrital de Chirinos.

“El gobierno de transición del ex presidente Valentín Paniagua (en el año 2001), dictó medidas para hacer transparente la actuación del Estado, de las instituciones y de los funcionarios públicos. Entre otras medidas promulgó la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley N° 27806), como una de las primeras políticas orientadas”. Arriaza y Salinas (2012, p.46)

Asumimos que los tenientes gobernadores del Perú y particularmente de aquellos que abarca la Municipalidad Distrital de Chirinos desconocen la legislación y sus roles funcionales por lo que se hace necesario realizar un estudio diagnóstico para proponer una capacitación que les ayude a mejorar sus competencias funcionales.

Teoría sobre las Competencias Funcionales

“Asumen que en cualquier organización, resulta indispensable que los hombres de todos los niveles alcancen el mejor rendimiento, entendiendo sus compromisos y tratando que sus comportamientos coadyuven al desarrollo de la institución”. Ottorino y Mucci (2001, p.11) “Sin embargo, no siempre resulta que los hombres ocupan los puestos que debieran o, en otras ocasiones, lo hacen con conocimientos precarizados o insuficientes, lo que repercute en los resultados”.

Sobre las competencias funcionales y profesionales existen dos enfoques: El enfoque tradicional, basado fundamentalmente en la especialización, tiene en la actualidad vigencia en muchos países y organizaciones; y el enfoque contemporáneo del mundo globalizado.

El enfoque tradicional se inició a partir de la primera revolución industrial, aunque se pueden encontrar antecedentes más remotos y tomar el ejemplo mencionado por Friedmann (1958) quien ve que la revolución industrial trae consigo la exigencia de competencias especializadas de los trabajadores en función de la producción, tanto que según Ottorino (2001), brindando como ejemplo a Adam Smith y la producción de alfileres que cala intensamente en las formas de determinar el puesto y sus posteriores consecuencias laborales y profesionales.

Por su parte Taylor (1969), a principios del siglo pasado, ponía especial interés en la “selección y formación científica del obrero que es estudiado, instruido y adiestrado y podría decirse sometido a experimentación en lugar de permitir que se seleccione y desarrolle al azar”. “Partiendo del estudio de tiempos y movimientos enfrentó los problemas de la productividad, solemnizando los caminos minuciosos para modificar las causas de la ineficiencia e insistiendo que el remedio de ello sólo podría realizarse por lo que denominaba la Administración Científica”. (Ottorino, 2001).

Fayol (1969), citado por Ottorino (2001), centra su interés en “el gobierno de la empresa, en lugar de los esfuerzos de Taylor direccionados hacia el trabajo del obrero”. Es así que al determinar los elementos que forman el valor de los jefes y agentes de empresa establece los siguientes:

- Salud y vigor físico.
- Inteligencia y vigor intelectual.
- Cualidades morales.
- Cultura general.
- Conocimientos administrativos.
- Nociones referentes a otras funciones.
- Capacidad profesional especial s/características de la empresa.

Sin embargo dentro del enfoque contemporáneo del mundo globalizado asume un planteo ideológico distinto, en efecto ya desde la década del 70 del siglo XX, Salvad (1972), sostiene que “... el capital tiene cada vez menos necesidad de

confianza porque ya no tiene que delegar, sino más bien, objetivizar funciones... ” En otras palabras, la especificación del trabajo emplea la noción de establecer con claridad previamente las exigencias de las funciones particularizadas, creando manuales de uso habitual, que ahora devienen en los Manuales de Organización y funciones (MOF), para que en función de ellos se capacite a las personas que han de llevarlos a cabo.

Por ejemplo Maristany (1972), Ferraro (1985), Sackmann y Suarez (1999) comparten la idea, desde la contabilidad y la administración de recursos humanos, que las remuneraciones deben estar en función de la evaluación de tareas desempeñadas por el trabajador. Cabe mencionar que este no es el caso en la investigación puesto que los tenientes gobernadores no son remunerados, sin embargo es importante mencionar en cuanto se enfatiza en la exigencia de calidad en la función desempeñada.

Teoría sobre calidad de servicio

Se consideraron para la presente investigación las teorías sobre la calidad especificadas en la normatividad UNE 66-001, la Trilogía de Calidad, y las comprensiones de Crosby y Westinghouse; mientras que para el aspecto de servicio la comprensión teórica de Berry, Benet & Brown.

La norma UNE 66-001 considera a la calidad como una serie de características percibidas por los beneficiarios como propiedades que tienen los productos o servicios para satisfacer sus necesidades expresadas o implícitas (UPCH, 2001). Por otro lado, la teoría Trilogía de Calidad de J. Juran & F. Gryna (1994) considera que para lograr la calidad de un producto o servicio, este ha de planificarse en sus procesos, controlar los mismos y, por supuesto, mejorarlos constantemente. Finalmente, Philip Crosby (1992) considera la calidad como “conformidad con los requisitos”, mientras que la comprensión de Westinghouse, citado por V. Labocheix (1997) refiere la calidad como la “satisfacción de expectativas”.

Las teorías mencionadas son pertinentes a la presente investigación en cuanto son los ciudadanos a quienes va dirigido las actividades funcionales de los tenientes gobernadores, quienes los cualifican si son competentes o no, en cuanto se ven

satisfechos en sus necesidades y expectativas. De la misma manera, esta investigación aplica implícitamente la teoría de Trilogía de Calidad en cuanto se planificó un taller de capacitación, se hizo un seguimiento de los procesos en busca de la mejora, en este caso de las competencias funcionales de los tenientes gobernadores, que redundan en la satisfacción de necesidades de los ciudadanos de sus jurisdicciones.

Por su parte, respecto al servicio, según Berry, L; Bennet, C y Brown, C. (1989) servicio es una actividad directa o indirecta que no genera un producto físico o bien pero sí un beneficio a las personas receptoras de los mismos, tanto así que el servicio de calidad, enfatizan estos autores, refieren más a las personas a quienes va dirigido el producto o servicio que a los propios procesos, siendo el caso de nuestra investigación puesto que las funciones que realizan los tenientes gobernadores están proporcionalmente dirigidas al beneficio ciudadano.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de conocimiento y competencia de sus funciones que alcanzan los Tenientes Gobernadores de la Municipalidad Distrital de Chirinos, Provincia San Ignacio 2016?

1.5. Justificación del estudio.

La presente investigación queda justificada por su relevancia social porque es importante que todos los que cumplen alguna función en el aparato estatal lo realicen a cabalidad en beneficio de la sociedad, de los ciudadanos. También tiene justificación debido a su relación con la gestión pública, porque una función de esta es realizar actividades que contribuyan a viabilizar proyectos de beneficio de los ciudadanos. Finalmente, se justifica educativamente debido a que se trata de un programa de capacitación que busca formar en competencias funcionales a un determinado grupo humano, que en este caso son los Tenientes gobernadores del sector distrital de Chirinos en la Región Cajamarca.

1.6. Hipótesis

HG: Los Tenientes Gobernadores de la Municipalidad Distrital de Chirinos, Provincia San Ignacio 2016 se encuentran en el nivel bajo en el conocimiento de sus funciones y en su competencia de ellas.

HE1: Los Tenientes Gobernadores de la Municipalidad Distrital de Chirinos, Provincia San Ignacio 2016 mejoran en su nivel del conocimiento de sus funciones y en su competencia de ellas mediante la aplicación de un programa de talleres de capacitación.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Identificar el nivel de conocimiento y competencia funcional de los Tenientes Gobernadores de la Municipalidad Distrital de Chirinos, Provincia San Ignacio 2016 para mejorar su calidad de servicio a través de un programa de talleres de capacitación.

1.7.2. Específicas

OE1. Identificar el nivel de conocimiento y competencia de sus funciones en los Tenientes Gobernadores de la Municipalidad Distrital de Chirinos.

OE2. Diseñar un Programa de Capacitación para los Tenientes Gobernadores de la Municipalidad Distrital de Chirinos, Provincia San Ignacio durante el 2016 que ayude a mejorar su calidad de servicio.

OE3. Validar la propuesta de un Programa de talleres de Capacitación para los Tenientes Gobernadores de la Municipalidad Distrital de Chirinos, Provincia San Ignacio durante el 2016 que ayude a mejorar su calidad de servicio.

OE4. Mejorar la calidad de servicio que brindan los tenientes gobernadores a los ciudadanos después del programa de talleres de capacitación.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de estudio.

2.1.1. Tipo de estudio.

Según el enfoque, de acuerdo a su utilidad, el tipo de investigación, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) es descriptivo porque se pretende “medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren” (p. 80). Es decir solo selecciona “las principales características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto” (Bernal, 2006, p. 84).

2.1.2. Diseño de la investigación.

En este sentido, pertenece al diseño no experimental, ya que se trata de un estudio en que no se manipula deliberadamente la variable a medir y solo se las observan en su situación natural para luego analizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Siguiendo a estos mismos autores el tipo de diseño no experimental transversal de un solo grupo, pues el propósito es ver “la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en un población” (p. 152) y a su vez, dar una propuesta de mejora.

M: Muestra



O: Observación

P: Programa de capacitación.

2.2. Variables

- Variable Dependiente:

Nivel de conocimiento en Competencias funcionales y de gestión de los Tenientes Gobernadores de la Municipalidad Distrital de Chirinos, 2016.

- Variable independiente:

Diseño de un Programa de Capacitación en Competencias funcionales y de Gestión.

2.2.1. Definición conceptual de las variables

- **Variable Dependiente: Nivel de conocimiento en Competencias funcionales y de gestión de los Tenientes Gobernadores de la Municipalidad Distrital de Chirinos, 2016.**

Se define como la adecuada posesión de conocimientos, habilidades y actitudes para el óptimo desarrollo de las funciones y de gestión, asignadas a los tenientes gobernadores de un sector geográfico.

- **Variable independiente: Diseño de un Programa de Capacitación en Competencias funcionales y de Gestión.**

Se define conceptualmente como la programación estructurada y organizada de corto plazo, con objetivos definidos, para suministrar información, proporcionar habilidades y actitudes a los tenientes gobernadores del distrito de Chirinos a fin de que desempeñe a satisfacción las funciones asignadas a su encargo.

2.2.2. Definición operacional

- **Variable dependiente: Nivel de conocimiento en Competencias funcionales y de gestión de los Tenientes Gobernadores de la Municipalidad Distrital de Chirinos, 2016.**

Categorización vigesimal de niveles bajo (0-10), medio (11-15) y alto (16-20) en las dimensiones conocimientos funcionales, habilidades de gestión y actitudes para el óptimo desarrollo de las funciones asignadas a los tenientes gobernadores de un sector geográfico, a través de una evaluación escrita.

- **Variable independiente: Diseño de un Programa de Capacitación en Competencias funcionales y de Gestión.**

Catalogación estructural del proceso del programa de capacitación en sus etapas: Contenidos, Estrategias y Evaluación, siendo calificadas en sistema vigesimal en su cumplimiento y efectividad:

Cumplimiento de realización: bajo (0-10), medio (11-15) y alto (16-20) Nivel de Efectividad: bajo (0-10), medio (11-15) y alto (16-20)

Operacionalización de variables:

Tabla. Nº 1 Operacionalización de variable dependiente

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	CATEGORIAS	ESCALA DE MEDICION
COMPETENCIAS FUNCIONALES DE LOS TENIENTES GOBERNADORES (VD)	CONOCIMIENTOS FUNCIONALES	1. ¿Cuál es la función principal de su cargo a diferencia de un gobernador distrital o regional? 2. ¿Cuáles son las funciones que debes realizar en concordancia con el alcalde de tu distrito para la mejora de la localidad en que labora? Mencione 3. 3. ¿Qué diferencias existen entre las funciones de un alcalde, de un presidente regional y de un teniente gobernador? 4. ¿A quién debe usted informar permanentemente sobre los acontecimientos políticos sociales y económicos de su jurisdicción? 5. ¿Qué relación técnica o funcional, existe los Organismos del Estado y su cargo de Teniente Gobernador?	Bajo (0-10)	ORDINAL
	HABILIDADES DE GESTIÓN Y ACTITUDES	6. ¿Qué acciones debe usted realizar para promover la identidad cultural en su localidad? 7. ¿Si hay un caso de atentado en torno a los derechos humanos, cómo debe usted actuar según sus funciones? 8. ¿Qué autoridades deben participar cuando se busque realizar campañas prevenir y controlar actos que atenten en contra la moral, buenas costumbres, higiene, salubridad? 9. ¿Qué debe realizar usted para salvaguardar la educación y la salud en la localidad donde labora? 10. ¿Sus funciones son flexibles, o de forma obligatoria deben cumplirse sin tener en cuenta el contexto donde ejerce?	Medio (11-15) Alto (16-20)	

Fuente: Elaboración propia

Tabla. Nº 2 Operacionalización de variable independiente

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	CATEGORIAS	ESCALA DE MEDICION
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN COMPETENCIAS FUNCIONALES Y DE GESTIÓN (VI)	CONTENIDOS	Adquieren los conocimientos específicos de las competencias funcionales en torno a su cargo.	Bajo (0-10) Medio (11-15) Alto (16-20)	ORDINAL
		Solucionan casos en torno a sus competencias funcionales.		
	ESTRATEGIAS	Generan debate a través de críticas constructivas.		
		Trabajan en equipo tratando de resolver cosas según sus funciones.		
		Exponen con fluidez los contenidos tratados en las sesiones.		
	EVALUACIÓN	Evaluación actitudinal		
		Evaluación procedimental (trabajo y exposiciones)		
		Evaluación cognitiva: Nivel de conocimiento de las competencias funcionales.		

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra.

2.3.1. Población

43 Tenientes Gobernadores de la Provincia de San Ignacio en ejercicio durante el 2016.

2.3.2. Muestra

Tenientes Gobernadores de la Municipalidad Distrital de Chirinos en ejercicio durante el 2016. (Obtenida por muestra no aleatoria por grupo intacto de 20 personas)

Población	Muestra
43 Tenientes Gobernadores de la Provincia de San Ignacio en ejercicio durante el 2016.	20 Tenientes Gobernadores en ejercicio durante el 2016, del distrito de Chirinos en la Provincia de San Ignacio.
Muestreo	
Muestra no aleatoria intencional por grupo intacto de 20 personas	

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Validez y confiabilidad

Para este estudio se empleó un instrumento diseñado para identificar el nivel de las competencias funcionales de los tenientes gobernadores de la muestra seleccionada.

El instrumento de 10 preguntas en torno a las competencias funcionales y habilidades de gestión y actitudes será evaluado en sistema vigesimal, a través de la siguiente escala:

- Nivel bajo: De 0 a 10
- Nivel medio: De 11 a 15
- Nivel alto: De 16 a 20

2.5. Métodos de investigación.

2.5.1. Métodos teóricos utilizados:

- Método de análisis – síntesis: En el procesamiento de información obtenida de la consulta de las diferentes bibliografías y en la caracterización del objeto y el campo de acción de la investigación.
- Método inductivo – deductivo: En el análisis para determinar la correspondencia entre la propuesta con los resultados del estudio facto – perceptible (diagnóstico).

2.5.2. Método de análisis de datos

El procesamiento estadístico de los datos empíricos que se recogieron durante la investigación fueron procesados, considerando el método descriptivo. De manera específica el tratamiento estadístico se realizó siguiendo el proceso siguiente:

Para el inicio de la tabulación se registró la respuesta de las hojas de codificación en una matriz, la cual permitió elaborar cuadros y tablas estadísticas correspondientes a la contrastación de números de objetivos.

Primera fase: Validación y confiabilidad del instrumento.

El instrumento es validado por dos expertos, lo mismo que cuentan con una solvencia moral, ética y profesional acorde al estudio: Mg. Leoncio Oliva Licenciado y master en Administración, docente universitario en investigación en la Escuela de Administración de una Universidad local; y el Dr. Francisco Reluz, filósofo y especialista en investigación científica. Ambos emiten un juicio de valor relacionándolo el contenido de las variables, dimensiones, indicadores e ítems del instrumento de evaluación.

Segunda fase: Análisis descriptivo simple.

El tratamiento y el procesamiento de datos recogidos del test, luego de la revisión clasificada se hará en forma mecánica para lo cual utilizaremos el formato del programa Excel XP, para el análisis de la información usaremos las técnicas estadísticas de cuadro de frecuencias, gráficos y el análisis porcentual, posteriormente serán interpretados y analizados teniendo en cuenta los objetivos e hipótesis.

2.6. Aspectos éticos.

Las actividades efectuadas con personas, requiere de tratamiento ético bajo los principios de: respeto, responsabilidad, no maleficencia, beneficencia y veracidad, aplicados escrupulosamente en esta investigación.

- El respeto a las personas en reconocimiento a su absoluta dignidad y ejercicio de su libertad es una cuestión ineludible y fundamental que debe orientar cualquier ejercicio investigativo, toma de decisión y cualquier juicio. Este respeto se manifiesta en actitudes tan concretas como la no discriminación, la comunicación abierta, la solidaridad, la tolerancia, seguidos en las constantes relaciones interpersonales que requirió la presente investigación.
- La responsabilidad en el tratamiento investigativo. Una actividad profesional y académica debe hacerse previendo las acciones y asumiendo las consecuencias de los actos y decisiones a medio y largo plazo. Es lo que se siguió a lo largo del proceso investigativo, cumpliendo con los plazos, trabajando con seriedad las fases del proyecto así como durante el recojo de información.
- La no maleficencia es una exigencia moral que consiste en no hacer daño, y que se aplica al ámbito investigativo cuando durante el proceso no se causa mal, dolo o daño a la población bajo estudio, primando básicamente la búsqueda objetiva en el conocimiento del

problema para poder brindarle la solución requerida y adecuada. Que en este caso es el bajo nivel de conocimiento funcional y de gestión de los tenientes gobernadores.

- El principio de beneficencia exige excelencia en el desarrollo del quehacer profesional e investigativo que implica hacer el bien. Es decir, la investigación científica no sólo no debe causar daño, sino mejor aún hacer el bien debido, básicamente a la población bajo estudio. Durante la presente investigación se aplicó este principio ético al buscar, mediante un programa de capacitación, que los tenientes gobernadores de Chirinos mejoren su conocimiento y comprensión de sus funciones y gestión de tal manera que contribuyan con su servicio al bienestar ciudadano.
- El principio de veracidad exige a cada profesional y al investigador trabajar con honestidad intelectual buscando la objetividad del dato obtenido en honor a la verdad que requiere el adecuado conocimiento científico por la mejora permanente de sus conocimientos de la humanidad. En esta investigación se aplica al expresar los datos objetivamente, así como reconocer la propiedad intelectual de los aspectos teóricos recabados como información bibliográfica y documentaria.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación y análisis de la información

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de evaluación escrita de las variables en función de los objetivos previstos en torno a las competencias funcionales de los Tenientes Gobernadores del Distrito de Chirinos del presente año.

En primer lugar se tratará a través de una rúbrica, explicar la escala antes mencionada en la metodología:

Tabla N° 3: Rúbrica de la escala utilizada en el análisis de los resultados

VALORACIÓN CUALITATIVA	VALORACIÓN CUANTITATIVA	SIGNIFICANCIA
Bajo	De 0 – 10	Los tenientes gobernadores presentan muchas deficiencias con respecto a sus competencias funcionales. No tienen conocimiento de las acciones burocráticas, de las relaciones con personas con más cargo que ello, de igual forma no buscan que sus localidades surja y progrese
Medio	De 11 – 15	Los tenientes gobernadores presentan ciertas deficiencias en torno a sus competencias funcionales. Si bien, guardan buena relación con personas que tienen más cargo, les cuesta mucho entablar una relación con el pueblo. Al no tener un vasto conocimiento con respecto a lo que le compete para con el pueblo, crea vacíos, terminando por perjudicar a su localidad.

Alto	De 16 - 20	Los tenientes gobernadores presenten un buen conocimiento y aplicación de sus competencias funcionales. Guarda relación su gestión con la de los gobernadores, de igual forma, busca en todo momento que su localidad en la que labora, progrese.
-------------	------------	---

Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 01:

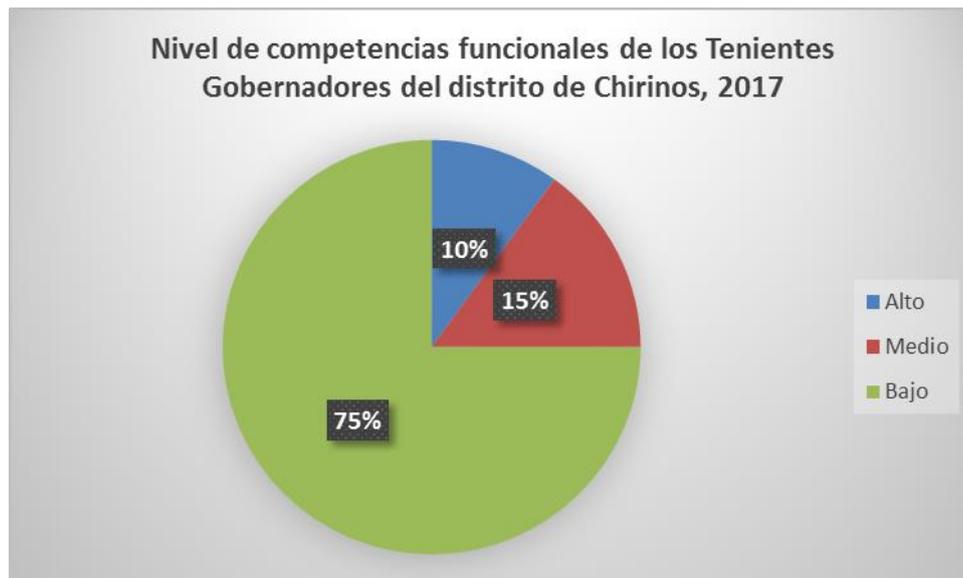
OE1: Descubrir el nivel de conocimiento funcional y de gestión de los Tenientes Gobernadores de la Municipalidad Distrital de Chirinos.

Tabla N° 02: Nivel de competencias funcionales de los Tenientes Gobernadores del Distrito de Chirinos - 2016

VALORACIÓN CUALITATIVO	VALORACIÓN CUANTITATIVO	FRECUENCIA	%
Alto	16 - 20 puntos	2	10%
Medio	11 - 15 puntos	3	15%
Bajo	0 - 10 puntos	15	75%
		20	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 1: Nivel de competencias funcionales de los Tenientes Gobernadores del Distrito de Chirinos del presente año



Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar, en la tabla y en el gráfico, el 75% de los tenientes gobernadores presentan un nivel bajo de conocimiento de las competencias funcionales de su cargo. Si bien se aplicó un instrumento de investigación tipo examen con preguntas los participantes tuvieron que dar respuestas exactas en torno a esta variable.

De igual forma, se ha visto necesario, identificar la problemática existente a través del análisis de los indicadores de la variable de estudio:

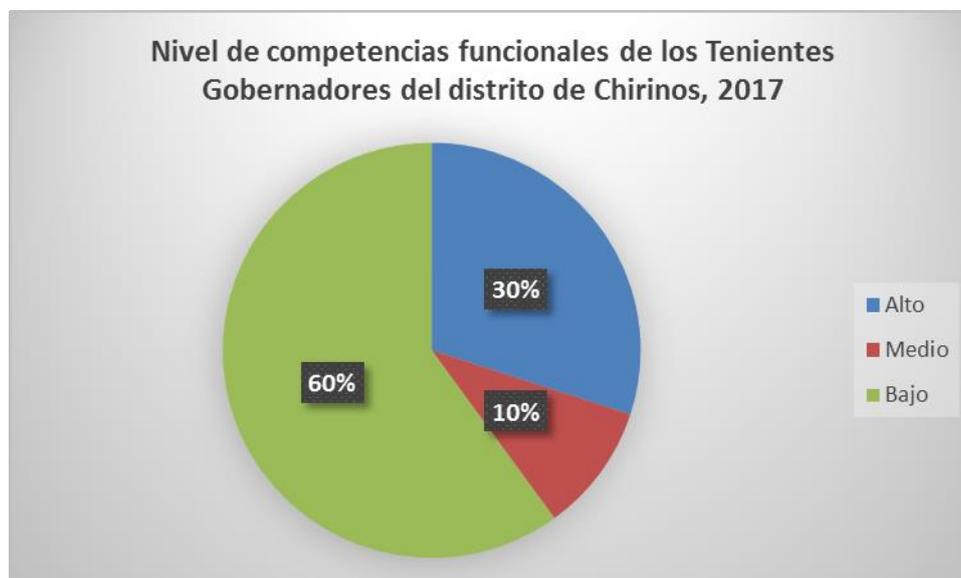
1. ¿A quién debe usted informar permanentemente sobre los acontecimientos políticos sociales y económicos de su jurisdicción?

Tabla Nº 03: ¿A quién debe usted informar permanentemente sobre los acontecimientos políticos sociales y económicos de su jurisdicción?

VALORACIÓN CUALITATIVO	VALORACIÓN CUANTITATIVO	FRECUENCIA	%
Alto	02 puntos	6	30%
Medio	01 punto	3	10%
Bajo	0 puntos	12	60%
		20	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 2: ¿A quién debe usted informar permanentemente sobre los acontecimientos políticos sociales y económicos de su jurisdicción?



Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica, se puede deducir que sólo un 30% de los encuestados lograron dar con la respuesta de la pregunta planteada. Un 10% se acercaron un poco a la respuesta, y un 60% no lograron dar con la respuesta, por diversas razones.

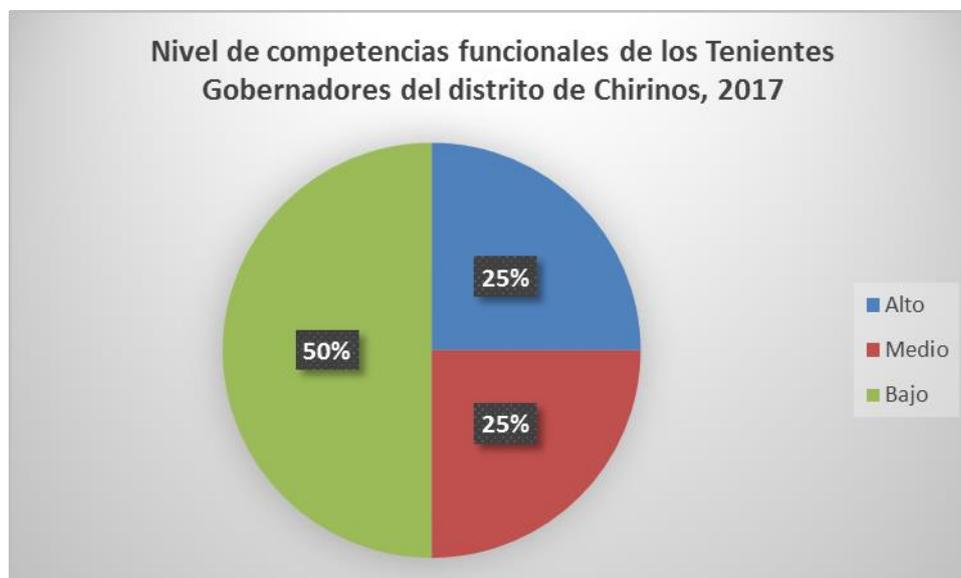
2. ¿Cuál es la función principal de su cargo a diferencia de un gobernador distrital o regional?

Tabla N° 04: ¿Cuál es la función principal de su cargo a diferencia de un gobernador distrital o regional?

VALORACIÓN CUALITATIVO	VALORACIÓN CUANTITATIVO	FRECUENCIA	%
Alto	02 puntos	5	25%
Medio	01 punto	5	25%
Bajo	0 puntos	10	50%
		20	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 3: ¿Cuál es la función principal de su cargo a diferencia de un gobernador distrital o regional?



Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica, se puede deducir que sólo un 25% de los encuestados lograron dar con la respuesta de la pregunta planteada. Un 25% se acercaron un poco a la respuesta, y un 50% no lograron dar con la respuesta, por diversas razones.

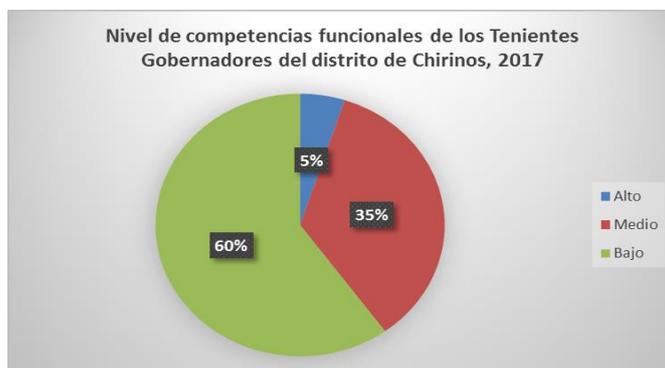
3. ¿Cuáles son las funciones que debes realizar en concordancia con el Gobernador de tu distrito para la mejora de la localidad en que labora? Mencione 3.

Tabla N° 05: ¿Cuáles son las funciones que debes realizar en concordancia con el Gobernador de tu distrito para la mejora de la localidad en que labora? Mencione 3.

VALORACIÓN CUALITATIVO	VALORACIÓN CUANTITATIVO	FRECUENCIA	%
Alto	02 puntos	1	5%
Medio	01 punto	7	35%
Bajo	0 puntos	12	60%
		20	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 4: ¿Cuáles son las funciones que debes realizar en concordancia con el Gobernador de tu distrito para la mejora de la localidad en que labora? Mencione 3.



Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica, se puede deducir que sólo un 5% de los encuestados lograron dar con la respuesta de la pregunta planteada. Un 35% se acercaron un poco a la respuesta, y un 60% no lograron dar con la respuesta, por diversas razones.

4. ¿Qué acciones debe usted realizar para promover la identidad cultural en su localidad?

Tabla N° 06: ¿Qué acciones debe usted realizar para promover la identidad cultural en su localidad?

VALORACIÓN CUALITATIVO	VALORACIÓN CUANTITATIVO	FRECUENCIA	%
Alto	02 puntos	2	10%
Medio	01 punto	3	15%
Bajo	0 puntos	15	75%
		20	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 5: ¿Qué acciones debe usted realizar para promover la identidad cultural en su localidad?



Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica, se puede deducir que sólo un 10% de los encuestados lograron dar con la respuesta de la pregunta planteada. Un 15% se acercaron un poco a la respuesta, y un 75% no lograron dar con la respuesta, por diversas razones.

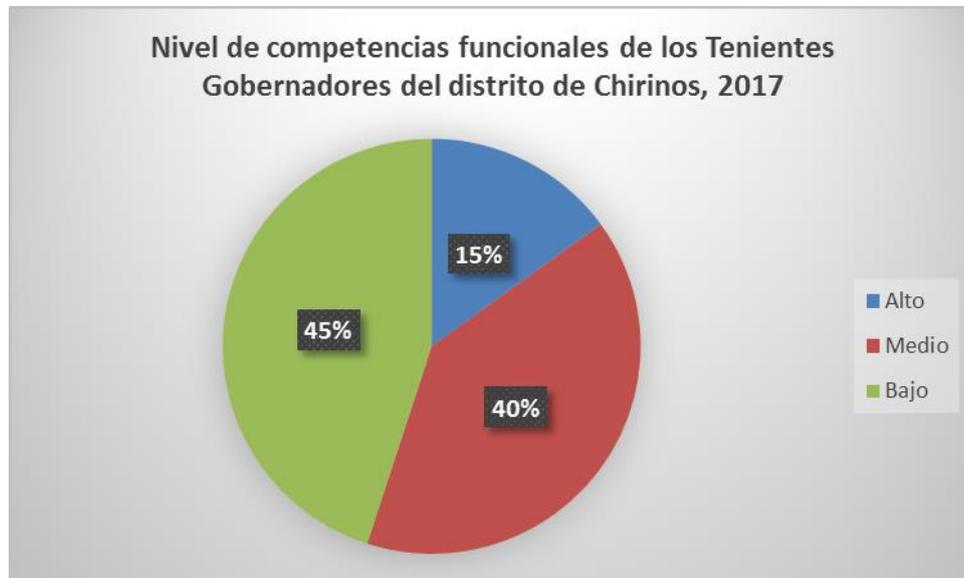
5. ¿Si hay un caso de atentado en torno a los derechos humanos, cómo debe usted actuar según sus funciones?

Tabla N° 07: ¿Si hay un caso de atentado en torno a los derechos humanos, cómo debe usted actuar según sus funciones?

VALORACIÓN CUALITATIVO	VALORACIÓN CUANTITATIVO	FRECUENCIA	%
Alto	02 puntos	3	15%
Medio	01 punto	8	40%
Bajo	0 puntos	9	45%
		20	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 6: ¿Si hay un caso de atentado en torno a los derechos humanos, cómo debe usted actuar según sus funciones?



Fuente: Elaboración propia

Según la gráfica, se puede deducir que sólo un 15% de los encuestados lograron dar con la respuesta de la pregunta planteada. Un 40% se acercaron un poco a la respuesta, y un 45% no lograron dar con la respuesta, por diversas razones.

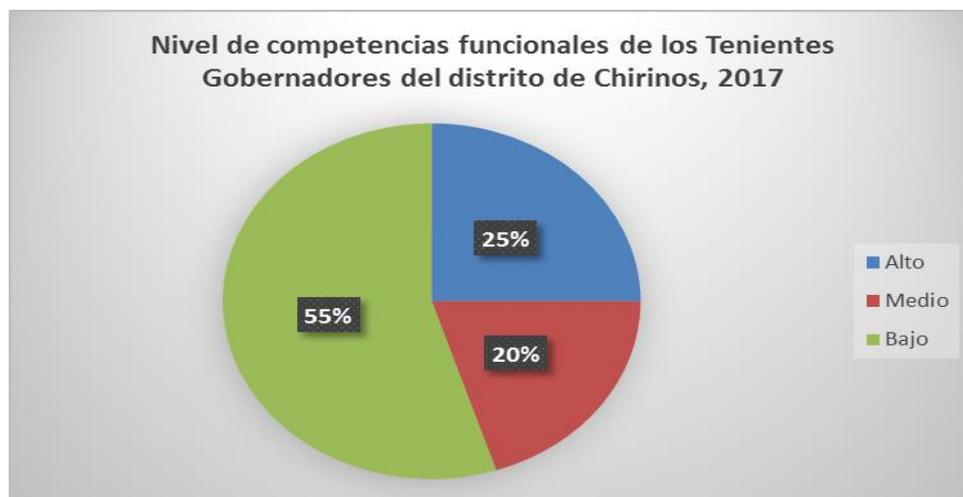
6. ¿Qué autoridades deben participar cuando se busque realizar campañas prevenir y controlar actos que atenten en contra la moral, buenas costumbres, higiene, salubridad?

Tabla N° 08: ¿Qué autoridades deben participar cuando se busque realizar campañas prevenir y controlar actos que atenten en contra la moral, buenas costumbres, higiene, salubridad?

VALORACIÓN CUALITATIVO	VALORACIÓN CUANTITATIVO	FRECUENCIA	%
Alto	02 puntos	5	25%
Medio	01 punto	4	20%
Bajo	0 puntos	11	55%
		20	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 7: ¿Qué autoridades deben participar cuando se busque realizar campañas prevenir y controlar actos que atenten en contra la moral, buenas costumbres, higiene, salubridad?



Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica, se puede deducir que sólo un 25% de los encuestados lograron dar con la respuesta de la pregunta planteada. Un 20% se acercaron un poco a la respuesta, y un 55% no lograron dar con la respuesta, por diversas razones.

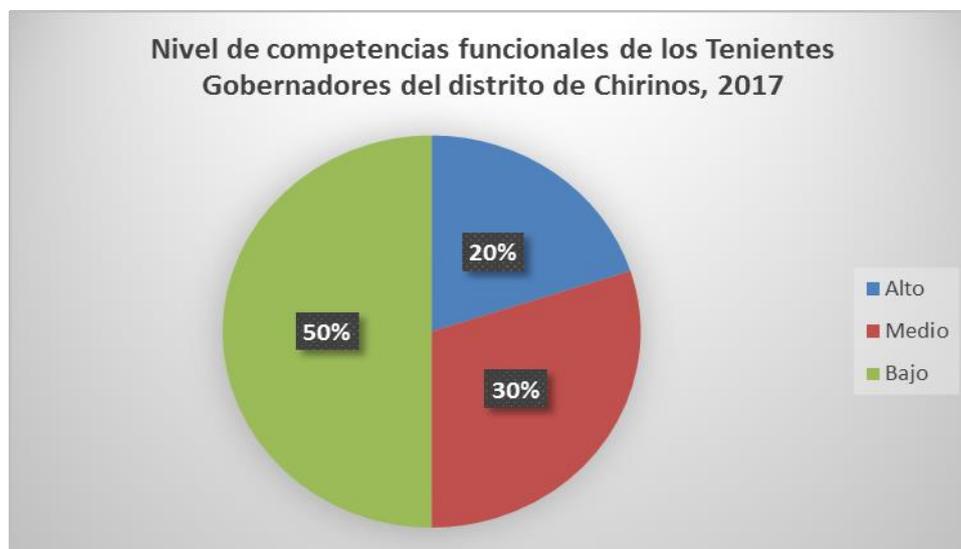
7. ¿Qué diferencias existen entre las funciones de un alcalde, de un presidente regional y de un teniente gobernador?

Tabla N° 09: ¿Qué diferencias existen entre las funciones de un alcalde, de un presidente regional y de un teniente gobernador?

VALORACIÓN CUALITATIVO	VALORACIÓN CUANTITATIVO	FRECUENCIA	%
Alto	02 puntos	4	20%
Medio	01 punto	6	30%
Bajo	0 puntos	10	50%
		20	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 8: ¿Qué diferencias existen entre las funciones de un alcalde, de un presidente regional y de un teniente gobernador?



Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica, se puede deducir que sólo un 20% de los encuestados lograron dar con la respuesta de la pregunta planteada. Un 30% se acercaron un poco a la respuesta, y un 50% no lograron dar con la respuesta, por diversas razones.

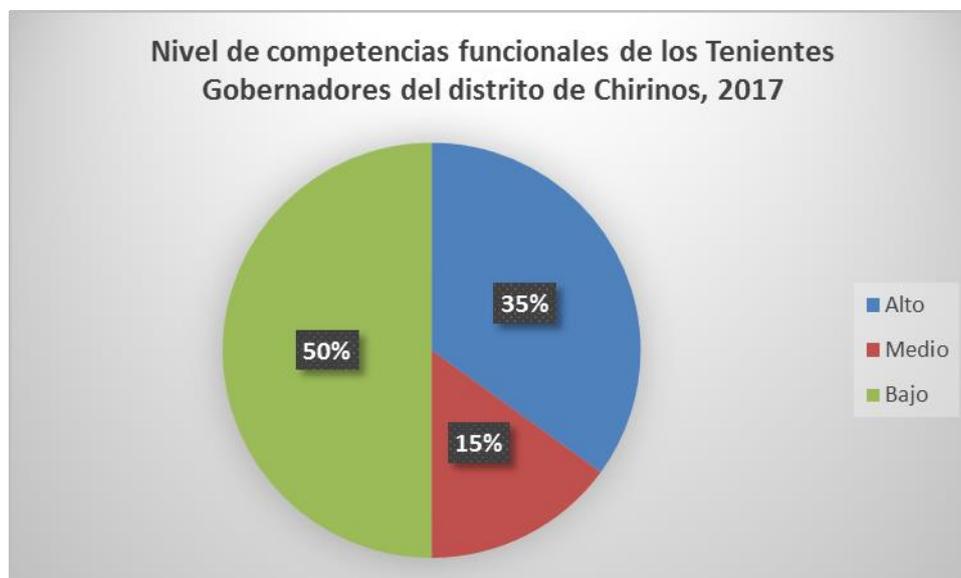
8. ¿Qué relación técnica o funcional, existe los Organismos del Estado y su cargo de Teniente Gobernador?

Tabla N° 10: ¿Qué relación técnica o funcional, existe los Organismos del Estado y su cargo de Teniente Gobernador?

VALORACIÓN CUALITATIVO	VALORACIÓN CUANTITATIVO	FRECUENCIA	%
Alto	02 puntos	7	35%
Medio	01 punto	3	15%
Bajo	0 puntos	10	50%
	02 puntos	20	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 9: ¿Qué relación técnica o funcional, existe los Organismos del Estado y su cargo de Teniente Gobernador?



Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica, se puede deducir que sólo un 35% de los encuestados lograron dar con la respuesta de la pregunta planteada. Un 15% se acercaron un poco a la respuesta, y un 50% no lograron dar con la respuesta, por diversas razones.

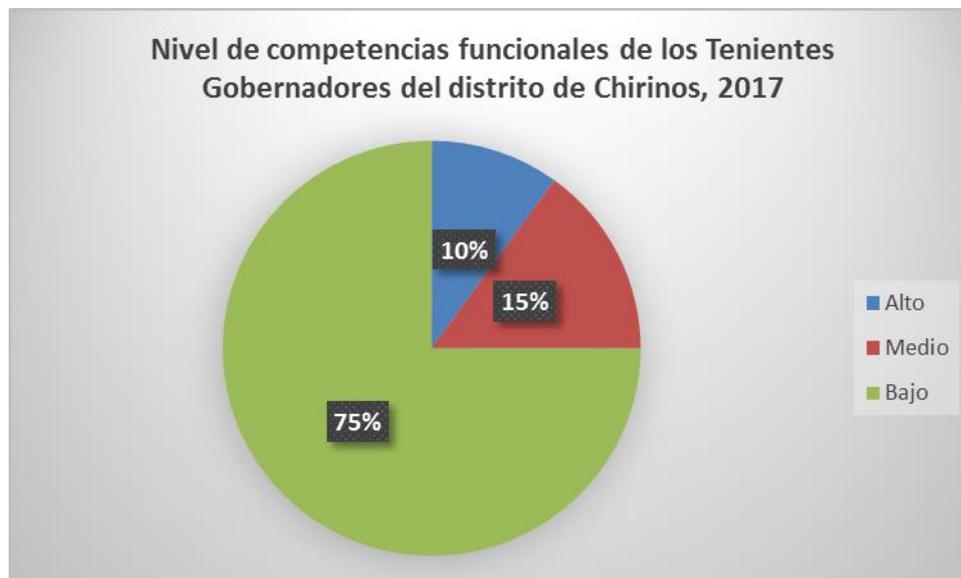
9. ¿Qué debe realizar usted para salvaguardar la educación y la salud en la localidad donde labora?

Tabla N° 11: ¿Qué debe realizar usted para salvaguardar la educación y la salud en la localidad donde labora?

VALORACIÓN CUALITATIVO	VALORACIÓN CUANTITATIVO	FRECUENCIA	%
Alto	02 puntos	2	10%
Medio	01 punto	3	15%
Bajo	0 puntos	15	75%
		20	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 10: ¿Qué debe realizar usted para salvaguardar la educación y la salud en la localidad donde labora?



Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica, se puede deducir que sólo un 10% de los encuestados lograron dar con la respuesta de la pregunta planteada. Un 15% se acercaron un poco a la respuesta, y un 75% no lograron dar con la respuesta, por diversas razones.

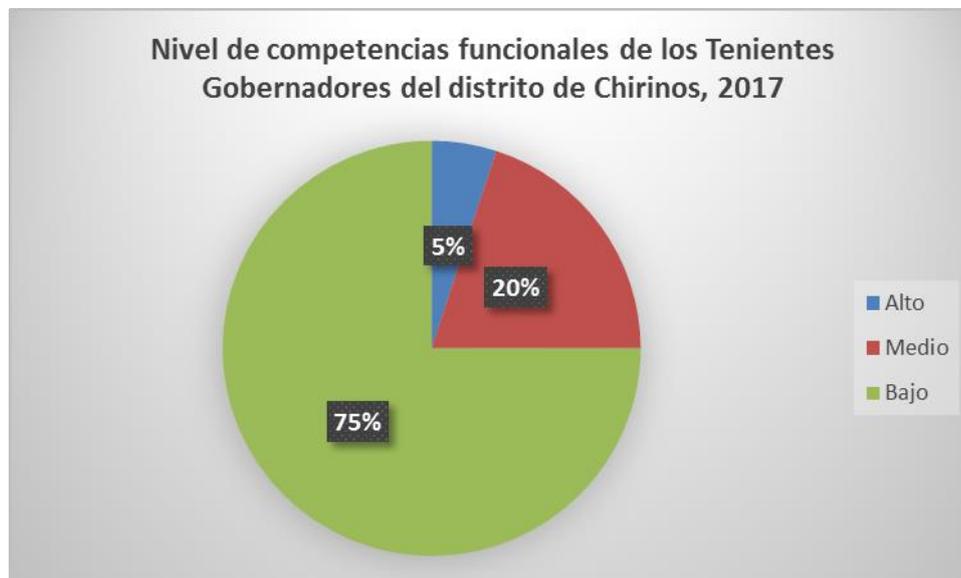
10. ¿Sus funciones son flexibles, o de forma obligatoria deben cumplirse sin tener en cuenta el contexto donde labora?

Tabla N° 12: ¿Sus funciones son flexibles, o de forma obligatoria deben cumplirse sin tener en cuenta el contexto donde labora?

VALORACIÓN CUALITATIVO	VALORACIÓN CUANTITATIVO	FRECUENCIA	%
Alto	02 puntos	1	5%
Medio	01 punto	4	20%
Bajo	0 puntos	15	75%
		20	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 11: ¿Sus funciones son flexibles, o de forma obligatoria deben cumplirse sin tener en cuenta el contexto donde labora?



Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica, se puede deducir que sólo un 5% de los encuestados lograron dar con la respuesta de la pregunta planteada. Un 20% se acercaron un poco a la respuesta, y un 75% no lograron dar con la respuesta, por diversas razones.

RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 02

OE2: Diseñar un Programa de talleres de Capacitación para los Tenientes Gobernadores de la Municipalidad Distrital de Chirinos, Provincia San Ignacio durante el 2016 que ayude a mejorar sus Competencias funcionales y de gestión.

El Programa de Talleres de capacitación aplicado se diseñó de la siguiente manera:

- **Título:** Talleres de capacitación para los tenientes gobernadores del distrito de Chirinos en torno al conocimiento de sus competencias funcionales y de gestión, 2016.

- **Objetivos**

Objetivo General:

- Mejorar el conocimiento de las competencias funcionales de los Tenientes gobernadores del Distrito de Chirinos.

Objetivos específicos:

- Estructurar el contenido temático de la propuesta.
- Desarrollar el contenido temático de la propuesta.

- **Fundamentación:**

Las competencias funcionales de un Teniente Gobernador son muy esenciales para el progreso de una Comunidad. Por ello, uno de los factores influyentes es que este funcionario tenga la capacidad cognitiva para ejercer con responsabilidad su función. Es decir, un vasto conocimiento de sus competencias funcionales.

- **Metodología:**

Se ha escogido la Metodología de los Talleres, porque permite no sólo ahondar o profundizar en los distintos temas que se tratarán, sino que además permitirá el trabajo activo de los Tenientes Gobernadores, logrando en ellos un aprendizaje más vivencial. Según Betancourt, Guevara y Fuentes (2011), un taller es:

“un modo de organizar la actividad que favorece la iniciativa de los participantes para buscar soluciones a los interrogantes planteados en los aprendizajes propuestos, estimulando el desarrollo de su creatividad. Es un modo de organizar la actividad que propicia la aplicación de los conocimientos ya adquiridos con anterioridad a situaciones nuevas de aprendizaje”. (p. 18)

En ese sentido, se entiende que el taller se basa principalmente en la actividad constructiva del estudiante. Es un modo de organizar la actividad que favorece en todo momento la participación y propicia que se comparte en el grupo, lo aprendido quizás individualmente.

De igual forma, Ander Egg (1999) citado en Betancourt, Guevara y Fuentes (2011) con respecto a los talleres los divide en: Total, horizontal y vertical. En esta investigación se tendrán en cuenta los Talleres Totales, puesto que tanto el capacitador como los capacitados trabajan muy activamente desarrollando Programas Completos y buscando en todo momento que los aprendizajes logrados sean aplicados en la vida.

- **Evaluación de los aprendizajes**

La valoración o evaluación de los aprendizajes se dará de forma continua en cada uno de los talleres. Será una evaluación formativa en la cual se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- **Contenido Conceptual:** Se considerarán la calidad de los aportes en el trabajo colaborativo y a su vez en los compromisos planteados.
- **Contenido Procedimental:** Se evaluarán los trabajos dejados al finalizar cada taller, con evidencias.
- **Contenido actitudinal:** Se consideraran las asistencias (no menos del 80%), la puntualidad y la participación en los talleres.

- **Desarrollo de la propuesta**

Los talleres (5) se desarrollarán en torno a las funciones de los tenientes gobernadores, expuestos en el Artículo 16º.DS Nº 004-2007. Las cuales son las siguientes:

- Informar en forma permanente a los gobernadores y éstos a la Dirección General de Gobierno Interior sobre los acontecimientos políticos sociales y económicos de su jurisdicción.

- Participar y apoyar en las acciones de Defensa Civil.
- Apoyar al Gobernador a participar en los comités de seguridad ciudadana, promoviendo la participación y organización de la ciudadanía en coordinación con las autoridades de la jurisdicción.
- Participar en la propuesta, apoyo y ejecución de acciones de integración e intercambio fronterizo.
- Apoyar al Gobernador en velar por la correcta prestación de servicios públicos en general.
- Apoyar al Gobernador en promover la identidad nacional en el marco del respeto a la interculturalidad y a las distintas variables étnicas existentes en el país.
- Recibir, registrar y canalizar las denuncias de la ciudadanía sobre presuntos atentados contra los derechos humanos, en el ámbito de su jurisdicción.
- Apoyar al Gobernador y participar, en el ámbito de su competencia, con las autoridades pertinentes, en la realización de campañas y operativos destinados a prevenir y controlar actos que atenten contra la moral, las buenas costumbres, la higiene y salubridad así como aquellos que contravengan la ley.
- Apoyar al Gobernador en la promoción y difusión de los programas sociales y acciones del Estado; así como coadyuvar en la priorización de políticas de desarrollo para su jurisdicción.
- Otras que le sean expresamente otorgadas por el superior jerárquico con arreglo a ley.

PRIMER TALLER

1. **Duración:** 2 horas pedagógicas.
2. **Objetivo:** Conocimiento de las dos primeras funciones.
3. **Desarrollo del taller:**

MOMENTO	ACTIVIDADES	MATERIALES	TIEMPO
LA ATENCIÓN A LAS NECESIDADES	<p>1° Los participantes se presentan dando a conocer su nombre, apellidos, I.E., procedencia, etc.</p> <p>2° Se dará a conocer el Programa de Formación Ética, su contenido, metodología y objetivos.</p> <p>3° Para empezar el taller de hoy, se mostrará el vídeo: https://www.youtube.com/watch?v=hAMYdDgciul</p> <p>4° Luego, se les pedirá que redacten en una hoja bond unos 5 casos en los cuales les haya dificultado no conocer sus funciones.</p>	<p>Multimedia.</p> <p>Hojas bond.</p> <p>Papelotes</p> <p>Pizarra.</p> <p>Plumones</p>	15 min.
PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO	<p>5° Formarán grupos de dos, a los cuales se les distribuirán las hojas, con el fin de que dialoguen sobre los casos apuntados por los demás directivos y en grupo darle solución. Se tendrá mucho cuidado para que el teniente gobernador no tenga la hoja que el mismo ha escrito.</p> <p>6° Expondrán en equipo cada una de sus ideas generando debate.</p>		25 min.
VISUALIZACIÓN DEL TALLER	<p>7° Se presenta el Taller del día.</p> <p>8° El capacitador dará a conocer algunas pautas claves sobre la importancia las dos primeras funciones.</p> <p>9° El ponente otorgará una separata a cada uno de los tenientes gobernadores, en las cuales se especifique claramente a través de casos prácticos, la importancia de estas dos funciones.</p> <p>10° Sacarán las ideas principales con el fin de realizar la evaluación siguiente.</p>		25 min
CIERRE DEL TALLER	<p>10° La evaluación del taller se realizará de la siguiente manera: En equipo de 4 deben escenificar una situación en la I.E., en la cual se observe el uso práctico de las dos funciones.</p> <p>11° Con ayuda de los contenidos vistos en clase, tratarán de ir puliendo en esta semana en su localidad</p>		25 min

	<p>los casos o problemas escritos en su hoja bond, y que algunos de ellos fueron debatidos.</p> <p>12° Por último, cada uno responderá a la siguiente pregunta, sustentando su respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none">- ¿Es importante el tema tratado?- ¿Creen que les puede servir este taller?		
--	--	--	--

4. Bibliografía:

DECRETO SUPREMO N° 004-2007-IN.

SEGUNDO TALLER

1. **Duración:** 2 horas pedagógicas.
2. **Objetivo:** Conocimiento de la 3° y 4° función.
3. **Desarrollo del taller:**

MOMENTO	ACTIVIDADES	MATERIALES	TIEMPO
LA ATENCIÓN A LAS NECESIDADES	<p>1° Para empezar el tema de hoy, se mostrará el siguiente vídeo: https://www.youtube.com/watch?v=ZTEXyw-GBp4</p> <p>2° Según el vídeo, se les pedirá que en una hoja bond apuntar unos 5 casos se hayan experimentado situaciones difíciles, y que se ha requerido de una rápida y asertiva respuesta de los tenientes gobernadores.</p>	<p>Multimedia.</p> <p>Hojas bond.</p> <p>Papelotes</p> <p>Pizarra.</p> <p>Plumones.</p>	15 min.
PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO	<p>3° Al tener todas las hojas bond, se escogerán 15 de ellas al azar y se colocarán en un árbol de problemas.</p> <p>4° Al colocarlas en el árbol de ideas, se les pide que dialoguen y reflexionen sobre cada una de ellas, qué opinan de éstas, etc.</p> <p>5° Al ir dialogando sobre distintos aspectos referentes a los problemas, se les pedirá al teniente gobernador escogido por el pleno a que coloque en el árbol su idea, sea una causa del problema, o una solución.</p>		25 min.
VISUALIZACIÓN DEL TALLER	<p>6° Al terminar de colocar todas las ideas, tanto causas como soluciones de los problemas, el árbol se convertirá en nuestro “pie de apoyo”, en el cual cada teniente gobernador podrá hacer uso durante el desarrollo de este taller y del próximo.</p> <p>7° El capacitador tendrá unos minutos para dar a conocer algunas pautas claves sobre la importancia de estas dos funciones en la labor de un teniente gobernador.</p> <p>8° El capacitador otorgará una separata a cada uno de los tenientes gobernadores, en las cuales se especifique claramente a través de casos prácticos, la importancia de estas dos funciones y cómo se podría practicar diariamente. (Anexo 2)</p> <p>9° Darán lectura de la separata y sacarán las ideas principales con el fin de realizar la evaluación siguiente.</p>		25 min

<p align="center">CIERRE DEL TALLER</p>	<p>11° Para la etapa de la evaluación en equipos de dos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se deberán unir todos los casos o problemas vistos en su localidad, con el fin de que le den solución, gracias al tema visto en los procesos anteriores. - La solución será en equipo, pero la presentación de los trabajos serán individuales. <p>12° Por último, cada uno responderá a la siguiente pregunta, sustentando su respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Es importante el tema tratado? - ¿Qué puedes mejorar de estas funciones? 		<p align="center">25 min</p>
--	--	--	-------------------------------------

4. Bibliografía:

DECRETO SUPREMO N° 004-2007-IN.

TERCER TALLER

1. **Duración:** 2 horas pedagógicas.
2. **Objetivo:** Conocimiento de las funciones 5° y 6°.
3. **Desarrollo del módulo:**

MOMENTO	ACTIVIDADES	MATERIAL ES	TIEMPO
LA ATENCIÓN A LAS NECESIDADES	<p>1° Para empezar el tema de hoy, se mostrará el siguiente vídeo: https://www.youtube.com/watch?v=NvoayDQLSF4</p> <p>2° Según el vídeo, se les pedirá que en una hoja bond apunten unos 5 casos que se hayan experimentado en su localidad, no se hayan tenido en cuenta estas funciones.</p>		10 min.
PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO	<p>3° Al tener todas las hojas bond de los 20 tenientes gobernadores de forma anónima, se escogerán 15 de ellas al azar y se colocarán en un árbol de problemas.</p> <p>4° Al colocarlas en el árbol de ideas, se les pide que dialoguen y reflexionen sobre cada una de ellas, qué opinan de éstas, etc.</p> <p>5° Al ir dialogando sobre distintos aspectos referentes a los problemas, se les pedirá a los tenientes escogidos por el pleno a que coloquen en el árbol su idea, sea una causa del problema, o una solución.</p>		15 min.
VISUALIZACIÓN DEL TALLER	<p>6° Al terminar de colocar todas las ideas, tanto causas como soluciones de los problemas, el árbol se convertirá en nuestro “pie de apoyo”, en el cual cada teniente podrá hacer uso durante el desarrollo de este taller y del próximo.</p> <p>7° El capacitador tendrá unos minutos para dar a conocer algunas pautas claves sobre la importancia de las dos funciones para la labor del teniente gobernador.</p> <p>8° De igual forma, otorgará unas separatas a cada uno de los tenientes gob., en las cuales se especifique claramente a través de casos prácticos, la importancia de estas dos funciones y cómo se podría practicar diariamente. (Anexo 2)</p> <p>9° Se dará lectura de la separata y sacarán en equipos de 4 las ideas principales con el fin de exponer a través de un mapa mental la solución a de los casos a sus compañeros por el tiempo de 10 min cada uno.</p>		50 min

<p>CIERRE DEL TALLER</p>	<p>10° Se evaluarán las exposiciones, así como la participación de los estudiantes a través de una rúbrica.</p> <p>11° Con ayuda de los contenidos vistos en clase, tratarán de ir puliendo en esta semana en su localidad los casos o problemas escritos en su hoja bond, y que algunos de ellos fueron debatidos.</p> <p>12° Por último, cada uno responderá a la siguiente pregunta, sustentando su respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Es importante el tema tratado? - ¿Crees que te pueda servir en tu labor? 		<p>15 min</p>
---------------------------------	--	--	----------------------

4. Bibliografía:

DECRETO SUPREMO N° 004-2007-IN.

CUARTO TALLER

1. **Duración:** 2 horas pedagógicas.
2. **Objetivo:** Conocimiento de la 7° Y 8° función.
3. **Desarrollo del módulo:**

MOMENTO	ACTIVIDADES	MATERIALES	TIEMPO
LA ATENCIÓN A LAS NECESIDADES	<p>1° Para empezar el tema de hoy, se mostrará el siguiente vídeo: https://www.youtube.com/watch?v=x8cautbU93s (Anexo 1)</p> <p>2° Se generan comentarios.</p> <p>3° De igual forma, se les pedirá que en una hoja bond apunten unos 5 casos que se hayan experimentado en la localidad, en torno a estas funciones</p>		10 min.
PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO	<p>4° Al tener todas las hojas bond de los 20 tenientes gobernadores de forma anónima, se escogerán 15 de ellas al azar y se colocarán como lluvia de ideas en la pizarra.</p> <p>5° Al colocarlas en la pizarra, se les pide que dialoguen y reflexionen sobre cada una de ellas, qué opinan de estas, etc.</p> <p>6° Al ir dialogando sobre distintos aspectos referentes a los problemas, se les pedirá a los tenientes escogidos por el pleno a que planteen al costado del problema la solución pertinente, suscitando el debate.</p>		15 min.
VISUALIZACIÓN DEL TALLER	<p>7° El capacitador tendrá unos minutos para dar a conocer algunas pautas claves sobre la importancia de estas funciones, a través de las diapositivas.</p> <p>8° De igual forma, otorgará unas separatas a cada uno de los tenientes, en las cuales se especifique claramente a través de casos prácticos, la importancia e estas funciones.</p> <p>9° Darán lectura de la separata y sacarán en equipos de 4 las ideas principales con el fin de exponer a través de diapositivas la solución de los casos a sus compañeros por el tiempo de 10 min cada uno.</p>		50 min
CIERRE DEL TALLER	<p>10° Se evaluarán las exposiciones, así como la participación de ellos a través de una rúbrica.</p>		15 min

	<p>11° Con ayuda de los contenidos vistos en clase, tratarán de ir puliendo en esta semana en su localidad los casos o problemas escritos en su hoja bond, y que algunos de ellos fueron debatidos.</p> <p>12° Por último, cada uno responderá a la siguiente pregunta, sustentando su respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Es importante el tema tratado? - ¿Creen que les puede servir? 		
--	---	--	--

4. Bibliografía:

DECRETO SUPREMO N° 004-2007-IN.

QUINTO TALLER

1. **Duración:** 2 horas pedagógicas.
2. **Objetivo:** Conocimiento de la 9° y 10°.
3. **Desarrollo del módulo:**

MOMENTO	ACTIVIDADES	MATERIALES	TIEMPO
LA ATENCIÓN A LAS NECESIDADES	<p>1° Para empezar el tema de hoy, se mostrará el siguiente vídeo: https://www.youtube.com/watch?v=z1rwmPDKOEw</p> <p>2° Se generan comentarios.</p>	<p>Multimedia.</p> <p>Hojas bond.</p> <p>Papelotes</p> <p>Pizarra.</p> <p>Plumones.</p>	15 min.
PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO	<p>3° Al tener todas las hojas bond con los comentarios de los 20 tenientes gobernadores de forma anónima, se escogerán 15 de ellas al azar y se colocarán en la pizarra.</p> <p>4° Al colocarlas en el árbol de ideas, se les pide que dialoguen y reflexionen sobre cada una de ellas, qué opinan de éstas, etc.</p> <p>5° Al ir dialogando sobre distintos aspectos referentes a los problemas, se les pedirá a los tenientes gobernadores escogidos por el pleno a que traten de darle solución en sus hojas a sus problemas planteados y que socialicen con el compañero del costado.</p>		25 min.
VISUALIZACIÓN DEL TALLER	<p>6° Al terminar de dialogar con su compañero se da paso al capacitador.</p> <p>7° El capacitador tendrá unos minutos para dar a conocer algunas pautas claves sobre la importancia de estas dos funciones, a través de las diapositivas.</p> <p>8° Otorgará una separata a cada uno de los tenientes gobernadores, en las cuales se especifique claramente a través de casos prácticos, la importancia de estas dos funciones.</p> <p>9° Darán lectura de la separata y sacarán las ideas principales con el fin de realizar la evaluación siguiente.</p>		25 min
CIERRE DEL TALLER	<p>10° Para la etapa de la evaluación en equipos de dos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se deberán unir todos los casos o problemas vistos en su localidad, con el fin de que le den solución, gracias al tema visto en los procesos anteriores. -La solución será en equipo, pero la presentación de los trabajos serán individuales. 		25 min

	<p>11° Con ayuda de los contenidos vistos en clase, tratarán de ir puliendo en esta semana en su localidad los casos o problemas escritos en su hoja bond, y que algunos de ellos fueron debatidos.</p> <p>12° Por último, cada uno responderá a la siguiente pregunta, sustentando su respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none">- ¿Es importante el tema tratado?- ¿Creen que les puede servir?		
--	--	--	--

4. Bibliografía:

DECRETO SUPREMO N° 004-2007-IN.

RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO Nº 03

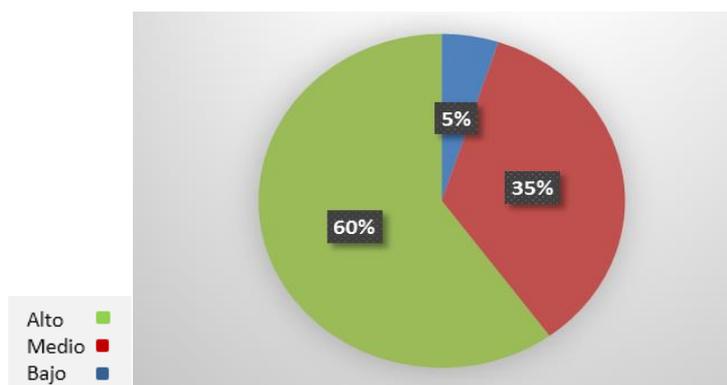
OE3: Validar la propuesta del Programa de talleres de Capacitación para los Tenientes Gobernadores de la Municipalidad Distrital de Chirinos, Provincia San Ignacio durante el 2016 que ayude a mejorar sus Competencias funcionales y de gestión.

Tabla Nº 13: Nivel de Competencias funcionales de los tenientes gobernadores del Distrito de Chirinos, 2016. Postest.

VALORACIÓN CUALITATIVO	VALORACIÓN CUANTITATIVO	FRECUENCIA	%
Bajo	0-10 puntos	1	5%
Medio	11-15 puntos	7	35%
Alto	16-20 puntos	12	60%
		20	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico Nº 12: Nivel de Competencias funcionales de los tenientes gobernadores del Distrito de Chirinos, 2016. Postest.



Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica, se puede deducir que un 60% de los tenientes gobernadores se ubicaron en la categoría alto con una calificación entre 16 y 17. Un 35% se ubicó en la categoría medio con calificación de 12-13, y sólo un 5% en la categoría baja con calificación de 10. Con estos resultados queda validada la Propuesta Talleres

de capacitación, habiendo una mejora sustantiva en los conocimientos de sus funciones en un 95% que suman quienes se encuentran en su calificación entre las categorías medio y alto.

RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 04

OE4: Descubrir la mejora en la calidad de servicio que brindan los tenientes gobernadores a los ciudadanos después del programa de talleres de capacitación.

Como se puede observar en las siguientes tablas y gráficos, la percepción de los pobladores entorno a la calidad de servicio de los tenientes gobernadores es buena. Y eso es gracias al programa aplicado antes mencionado.

1. El teniente gobernador realiza la labor esperada.

VALORACIÓN CUALITATIVO	FRECUENCIA	%
Siempre	40	67%
A veces	15	25%
Nunca	5	8%
	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



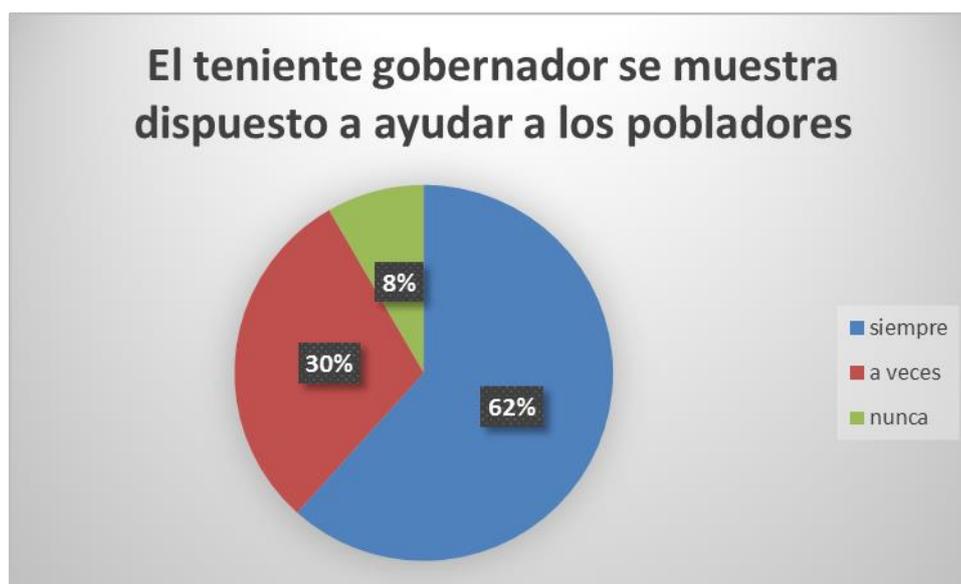
Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica un 67% de la población manifiesta que siempre el teniente gobernador realiza la labor esperada, un 25% que a veces y un 8% que nunca.

2. El teniente gobernador se muestra dispuesto a ayudar a los pobladores.

VALORACIÓN CUALITATIVO	FRECUENCIA	%
Siempre	37	62%
A veces	18	30%
Nunca	5	8%
	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



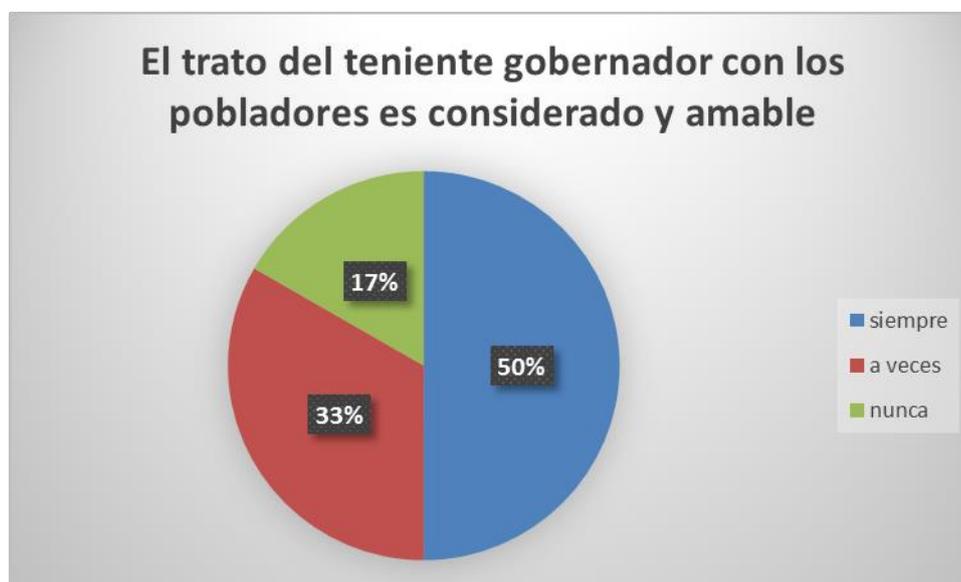
Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica un 62% de la población manifiesta que siempre el teniente gobernador se muestra dispuesto a apoyar a los pobres, un 30% que a veces y un 8% que nunca.

3. El trato del teniente gobernador con los pobladores es considerado y amable.

VALORACIÓN CUALITATIVO	FRECUENCIA	%
Siempre	30	50%
A veces	20	33%
Nunca	10	17%
	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica un 50% de la población manifiesta que siempre el trato del teniente gobernador con los pobladores es considerado y amable, un 33% que a veces y un 17% que nunca.

4. El teniente gobernador da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar.

VALORACIÓN CUALITATIVO	FRECUENCIA	%
Siempre	45	75%
A veces	10	17%
Nunca	5	8%
	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



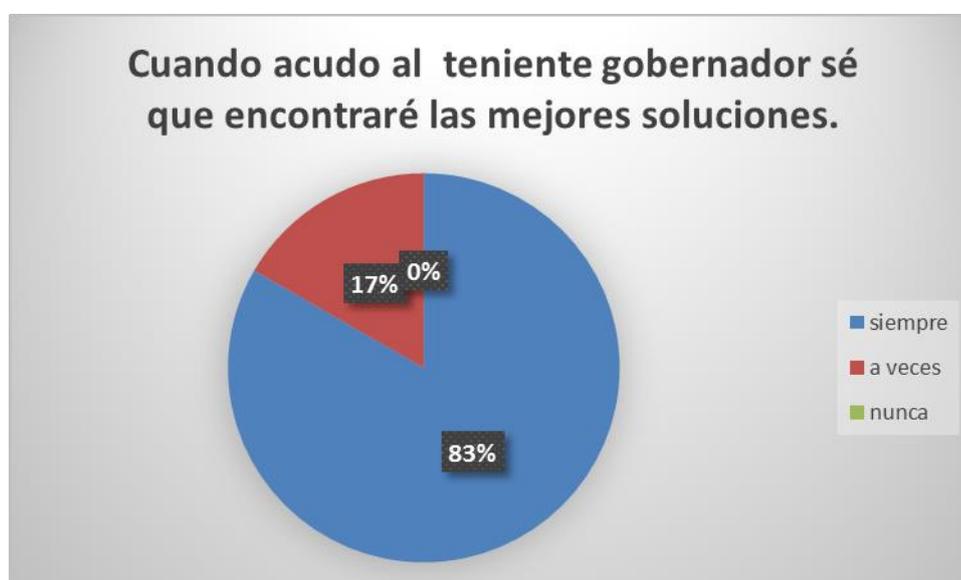
Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica un 75% de la población manifiesta que siempre el teniente gobernador da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar, un 17% que a veces y un 8% que nunca.

5. Cuando acudo al teniente gobernador sé que encontraré las mejores soluciones.

VALORACIÓN CUALITATIVO	FRECUENCIA	%
Siempre	50	83%
A veces	10	17%
Nunca	0	0%
	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



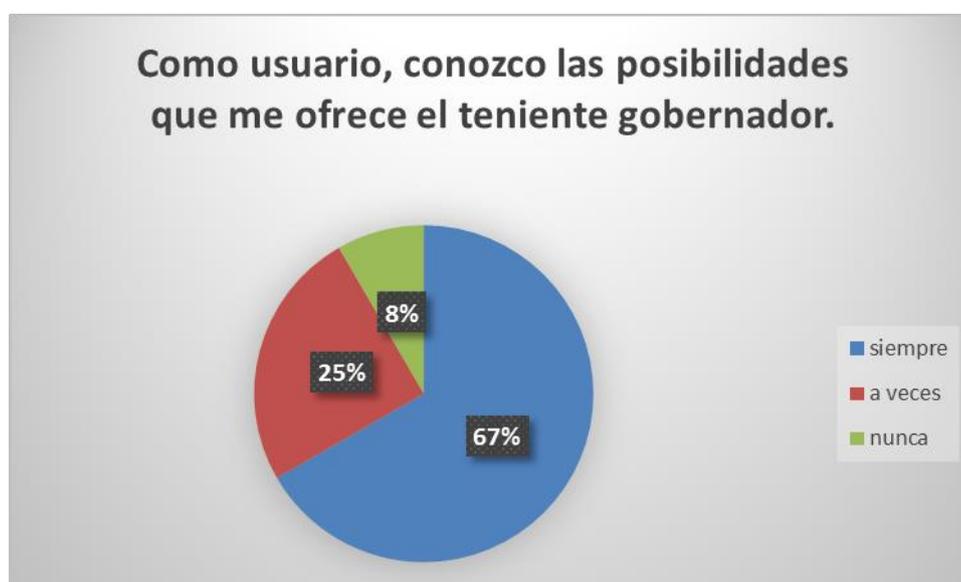
Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica un 83% de la población manifiesta que siempre saben que encontrarán la solución a algún problema, acudiendo al teniente gobernador, un 17% que a veces y un 0% que nunca.

6. Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el teniente gobernador.

VALORACIÓN CUALITATIVO	FRECUENCIA	%
Siempre	40	67%
A veces	15	25%
Nunca	5	8%
	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

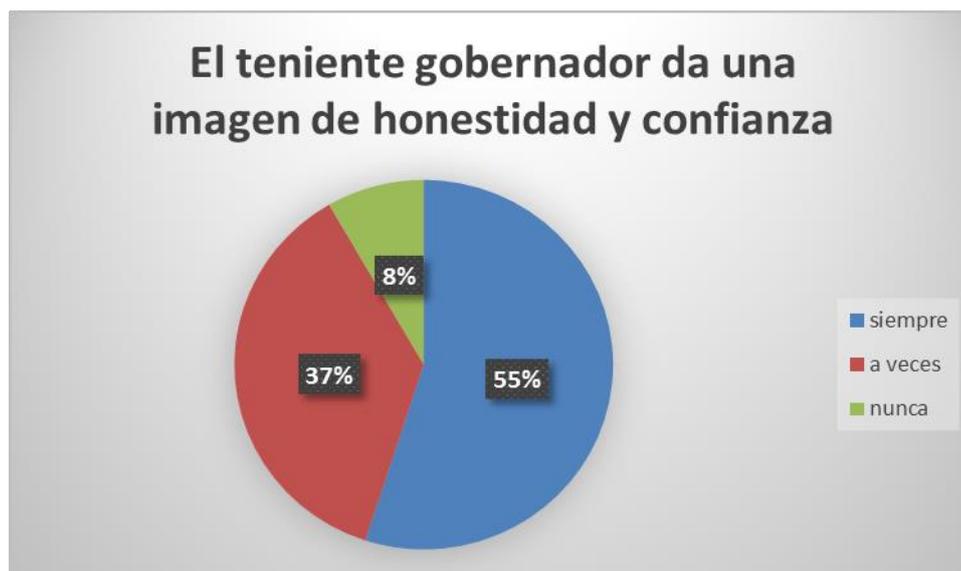
Según la gráfica un 67% de la población manifiesta que siempre conocen las posibilidades que ofrece el teniente gobernador, un 25% que a veces y un 8% que nunca.

7. El teniente gobernador da una imagen de honestidad y confianza.

VALORACIÓN CUALITATIVO	FRECUENCIA	%
------------------------	------------	---

Siempre	33	55%
A veces	22	37%
Nunca	5	8%
	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



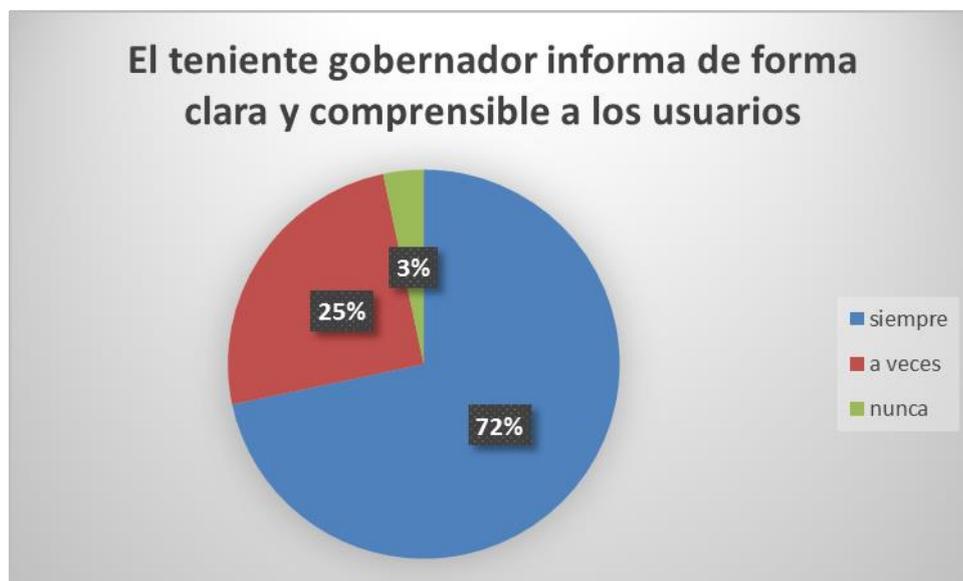
Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica un 55% de la población manifiesta que siempre el teniente gobernador da una imagen de honestidad y confianza, un 33% que a veces y un 8% que nunca.

8. El teniente gobernador informa de forma clara y comprensible a los usuarios.

VALORACIÓN CUALITATIVO	FRECUENCIA	%
Siempre	43	72%
A veces	15	25%
Nunca	2	3%
	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica un 72% de la población manifiesta que siempre el teniente gobernador informa de forma clara y comprensible a los usuarios, un 25% que a veces y un 3% que nunca.

9. El teniente gobernador da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los pobladores.

VALORACIÓN CUALITATIVO	FRECUENCIA	%
Siempre	44	73%
A veces	14	23%
Nunca	2	3%
	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

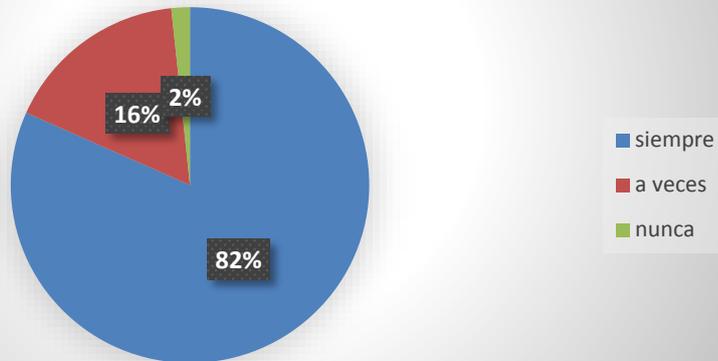
Según la gráfica un 74% de la población manifiesta que siempre el teniente gobernador da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los pobladores, un 23% que a veces y un 3% que nunca.

10. El teniente gobernador ha solucionado satisfactoriamente mis demandas actuales de mejor manera que en ocasiones pasadas.

VALORACIÓN CUALITATIVO	FRECUENCIA	%
Siempre	49	82%
A veces	10	17%
Nunca	1	2%
	60	100%

Fuente: Elaboración propia.

El teniente gobernador ha solucionado satisfactoriamente mis demandas actuales de mejor manera que en ocasiones pasadas.



Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica un 82% de la población manifiesta que siempre el teniente gobernador ha solucionado satisfactoriamente sus demandas en ocasiones pasadas, un 16% que a veces y un 2% que nunca.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Eugenia Altaba Dolz (2009) recomienda una gestión pública por competencias para mejorar la calidad de servicio de las instituciones. En efecto, respecto a nuestros resultados, se comprueba que cuando los miembros de una institución conocen sus funciones son competentes en ellas, mejorando la calidad de servicio, que en nuestro caso es satisfacer las demandas de los pobladores donde ellos ejercen su función.

Loeb y Vandorsee (2012) expresan que son las personas el recurso fundamental para garantizar éxito en ellas, más aún dentro de las instituciones del Estado, por lo que debe haber una constante selección de perfiles basados en la gestión por competencias, además de capacitarlos constantemente en sus funciones. Con los resultados de nuestra investigación inferimos, que no existe en el Estado peruano una real preocupación por proponer tenientes gobernadores con cierto perfil, o al menos capacitarlos después de elegirlos, pues en la zona de Chirinos, el conocimiento de las funciones y su competencia funcional se encuentra en un nivel bajo, por lo que se buscó capacitarlos. Esto se corrobora también con el estudio de Arriaza y Salinas (2012) quienes proponen que las instituciones tanto públicas como privadas han de tener una descripción del Perfil de Cargo, cuidadosamente explicitado en los formatos de gestión, puesto que si esto no existe puede elegirse al menos idóneo más aún si se trata de una función pública y de responsabilidad.

Perea (2014) quien hace un estudio sobre los funcionarios municipales de localidades de la selva peruana afirma que los trabajadores dan gran importancia a los conocimientos y habilidades de sus funciones y tienen alto compromiso de gestión, pero tienen bajo conocimiento de ellas, respecto a lo afirmado por Perea nuestra investigación lo corrobora, pues aunque los tenientes gobernadores, asumen una función no remunerada, se tratan de un sector poblacional que tienen alto compromiso con el Estado pero no están lo suficientemente capacitados en sus funciones, y en consecuencia carecen de las competencias necesarias. En efecto, en los talleres de capacitación los tenientes gobernadores demostraron interés a través de su participación constante en los talleres y en su asistencia perseverante.

Lo afirmado por Castillo (2004) que la reingeniería de una institución es ante todo cooperación entre personas que con sus distintas competencias contribuyen al éxito de la gestión. Los resultados de nuestra investigación infieren al respecto, que debería haber una reingeniería como política de Estado en la gestión de capacitación de los tenientes gobernadores, pues estos no cumplan sus funciones a cabalidad por desconocimiento, por lo que debiera potenciarse los programas de capacitación en distintos aspectos de gestión con los tenientes gobernadores de todo el país.

En efecto, en función de las teorías de los programas de capacitación de Deming (1989), Juran y Gryna (1994), Mayo (1977), Maslow (1948) y Herzberg (1968), todos confirman el éxito de estos cuando son bien diseñados, mejorando los procesos de la organización donde son aplicados; además comprobamos respecto a las teorías de Ouchi (1982), Masaaki (1990) y de Senge (1993) que los programas de capacitación no solo traen calidad a las instituciones, y a los procesos productivos y de gestión, sino que además conllevan a la satisfacción y al desarrollo personal de quienes participan en ellos, y en las comunidades donde se insertan, motivándose así a las personas. En efecto, después de los talleres, los tenientes gobernadores nos proponían su interés en aprender diversos aspectos de gestión pública.

Asumimos junto a Barry Bozeman (1998) que la *gestión pública* contemporánea ha de asumir un enfoque de estrategia. Esta comprensión trae enormes ventajas, tal como se corrobora con los resultados de nuestra investigación, en función de la mejora de calidad de servicio brindada por los tenientes gobernadores, después de intervenir estratégicamente en ellos a través de la capacitación en sus conocimientos y funciones. Esto último confirma también lo expresado por el Instituto Peruano de Educación en Derechos Humanos y la Paz (IPEDEHP, 2010) quien recomienda que la ciudadanía debería exigir que todo funcionario público sea honesto y competente.

Por otro lado, desde la Teoría sobre las Competencias Funcionales Ottorino y Mucci (2001, p.11) afirman que si quienes ocupan los puestos tienen conocimientos precarios, repercutirá en los resultados que la institución determinada se proponga. Y junto a Maristany (1972), Ferraro (1985), Sackmann y Suarez (1999) consideramos que es importante enfatizar en la exigencia de calidad en la función desempeñada, la misma que tendrá que ser planificada de acuerdo a la teoría Trilogía de Calidad de J. Juran & F. Gryna (1994), para que conforme a V. Labocheix (1997) haya una satisfacción de expectativas por parte de la población como corroboramos en el postest.

V. CONCLUSIONES

4.1. Respecto al primer objetivo específico, que fue determinar el nivel de conocimiento y competencia de sus funciones de los Tenientes Gobernadores de la Municipalidad Distrital de Chirinos, en el pretest un 75%,15 de los tenientes gobernadores, presentan un nivel bajo de conocimiento de las competencias funcionales de su cargo, ante un 10%, 2 tenientes gobernadores, que tuvieron una calificación alta, debido a que han ejercido esta función en alguna otra oportunidad. Cabe mencionar que el 15% restante, 3 tenientes gobernadores, situados con puntuación media se ubicaron al extremo inferior de la rúbrica, con calificación de 11 dentro del sistema vigesimal.

4.2. Ante esta situación, se diseñó y aplicó un Programa de Talleres de Capacitación para los Tenientes Gobernadores de la Municipalidad Distrital de Chirinos, Provincia San Ignacio durante el 2016 para mejorar su calidad de servicio lo que implicaba capacitarlos en el conocimiento y competencia de sus funciones, siendo este el segundo objetivo específico. Se planificaron 5 talleres con metodología activa-participativa, donde los tenientes gobernadores asistieron con frecuencia siendo mínimas y ocasionales las inasistencias, debido a que se les motivó constantemente en su asistencia en clima de confianza y amistad.

4.3. Siendo el tercer objetivo específico validar la propuesta del Programa de talleres de Capacitación para los Tenientes Gobernadores de la Municipalidad Distrital de Chirinos, con los resultados de mejora a través del postest se infiere que un 60% de los tenientes gobernadores se ubicaron en la categoría alto con una calificación entre 16 y 17. Un 35% se ubicó en la categoría medio con calificación de 12-13, y sólo un 5% en la categoría baja con calificación de 10. Con estos resultados queda validada la Propuesta Talleres de capacitación, habiendo una mejora sustantiva en los conocimientos de sus funciones en un 95% que suman quienes se encuentran en su calificación entre las categorías medio y alto.

4.4. Fue necesario evaluar la calidad de servicio a los ciudadanos donde los tenientes gobernadores ejercen sus funciones, siendo este el cuarto objetivo

específico, donde de acuerdo a los resultados se concluye que la percepción de los pobladores en torno a la calidad de servicio de los tenientes gobernadores es buena. Y eso es gracias al programa aplicado antes mencionado, puesto que un 67% de la población manifiesta que siempre el teniente gobernador realiza la labor esperada, un 62% de la población manifiesta que siempre el teniente gobernador se muestra dispuesto a apoyar a los pobres, un 50% de la población manifiesta que siempre el trato del teniente gobernador con los pobladores es considerado y amable, y que en términos generales, la concepción de que el teniente gobernador ha solucionado satisfactoriamente las demandas actuales de mejor manera que en ocasiones pasadas, alcanza un considerable 82%.

VI.RECOMENDACIONES

Terminada esta investigación, se recomienda:

- 6.1. Que haya una reingeniería de las políticas estatales en torno a la selección y capacitación de los Tenientes Gobernadores, ya que ellos se constituyen en los representantes del Estado en los lugares donde desempeñan sus funciones, por lo tanto deben estar respaldados políticamente, y al mismo tiempo adecuadamente capacitados para el ejercicio de sus funciones.
- 6.2. Replicar esta investigación en distintas regiones de nuestro país, a fin de que se obtenga información válida sobre esta problemática a nivel nacional.
- 6.3. Según lo que arroje el estudio diagnóstico, diseñar talleres de capacitación que partan de las iniciativas de las instituciones públicas implicadas, de tal manera que se superen las debilidades en el conocimiento y en las funciones de las autoridades locales, como son los tenientes gobernadores.

VII. PROPUESTA

Respecto al diagnóstico encontrado, se propuso el diseño de un Programa de Capacitación en Conocimiento y Competencias funcionales, este fue desarrollado bajo la metodología de talleres (5) que giraron en torno a las funciones de los tenientes gobernadores, expuestos en el Artículo 16º.DS Nº 004-2007. Las cuales son las siguientes:

- Informar en forma permanente a los gobernadores y éstos a la Dirección General de Gobierno Interior sobre los acontecimientos políticos sociales y económicos de su jurisdicción.
- Participar y apoyar en las acciones de Defensa Civil.
- Apoyar al Gobernador a participar en los comités de seguridad ciudadana, promoviendo la participación y organización de la ciudadanía en coordinación con las autoridades de la jurisdicción.
- Participar en la propuesta, apoyo y ejecución de acciones de integración e intercambio fronterizo.
- Apoyar al Gobernador en velar por la correcta prestación de servicios públicos en general.
- Apoyar al Gobernador en promover la identidad nacional en el marco del respeto a la interculturalidad y a las distintas variables étnicas existentes en el país.
- Recibir, registrar y canalizar las denuncias de la ciudadanía sobre presuntos atentados contra los derechos humanos, en el ámbito de su jurisdicción.
- Apoyar al Gobernador y participar, en el ámbito de su competencia, con las autoridades pertinentes, en la realización de campañas y operativos destinados a prevenir y controlar actos que atenten contra la moral, las buenas costumbres, la higiene y salubridad así como aquellos que contravengan la ley.
- Apoyar al Gobernador en la promoción y difusión de los programas sociales y acciones del Estado; así como coadyuvar en la priorización de políticas de desarrollo para su jurisdicción.
- Otras que le sean expresamente otorgadas por el superior jerárquico con arreglo a ley.

PRIMER TALLER

1. **Duración: 2 horas pedagógicas.**
2. **Objetivo: Conocimiento de las dos primeras funciones.**
3. **Desarrollo del taller:**

MOMENTO	ACTIVIDADES	MATERIALES	TIEMPO
LA ATENCIÓN A LAS NECESIDADES	<p>1° Los participantes se presentan dando a conocer su nombre, apellidos, I.E., procedencia, etc.</p> <p>2° Se dará a conocer el Programa de Formación Ética, su contenido, metodología y objetivos.</p> <p>3° Para empezar el taller de hoy, se mostrará el vídeo: https://www.youtube.com/watch?v=hAMYdDgciul</p> <p>4° Luego, se les pedirá que redacten en una hoja bond unos 5 casos en los cuales les haya dificultado no conocer sus funciones.</p>	Multimedia. Hojas bond. Papelotes	15 min.
PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO	<p>5° Formarán grupos de dos, a los cuales se les distribuirán las hojas, con el fin de que dialoguen sobre los casos apuntados por los demás directivos y en grupo darle solución. Se tendrá mucho cuidado para que el teniente gobernador no tenga la hoja que el mismo ha escrito.</p> <p>6° Expondrán en equipo cada una de sus ideas generando debate.</p>	Pizarra. Plumones	25 min.
VISUALIZACIÓN DEL TALLER	<p>7° Se presenta el Taller del día.</p> <p>8° El capacitador dará a conocer algunas pautas claves sobre la importancia las dos primeras funciones.</p>		25 min

	<p>9° El ponente otorgará una separata a cada uno de los tenientes gobernadores, en las cuales se especifique claramente a través de casos prácticos, la importancia de estas dos funciones.</p> <p>10° Sacarán las ideas principales con el fin de realizar la evaluación siguiente.</p>		
<p>CIERRE DEL TALLER</p>	<p>10° La evaluación del taller se realizará de la siguiente manera: En equipo de 4 deben escenificar una situación en la I.E., en la cual se observe el uso práctico de las dos funciones.</p> <p>11° Con ayuda de los contenidos vistos en clase, tratarán de ir puliendo en esta semana en su localidad los casos o problemas escritos en su hoja bond, y que algunos de ellos fueron debatidos.</p> <p>12° Por último, cada uno responderá a la siguiente pregunta, sustentando su respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Es importante el tema tratado? - ¿Creen que les puede servir este taller? 		<p>25 min</p>

4. Bibliografía:

DECRETO SUPREMO N° 004-2007-IN.

SEGUNDO TALLER

1. Duración: 2 horas pedagógicas.

2. Objetivo: Conocimiento de la 3° y 4° función.

3. Desarrollo del taller:

MOMENTO	ACTIVIDADES	MATERIALES	TIEMPO
LA ATENCIÓN A LAS NECESIDADES	<p>1° Para empezar el tema de hoy, se mostrará el siguiente vídeo: https://www.youtube.com/watch?v=ZTEXyw-GBp4</p> <p>2° Según el vídeo, se les pedirá que en una hoja bond apuntar unos 5 casos se hayan experimentado situaciones difíciles, y que se ha requerido de una rápida y asertiva respuesta de los tenientes gobernadores.</p>		15 min.
PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO	<p>3° Al tener todas las hojas bond, se escogerán 15 de ellas al azar y se colocarán en un árbol de problemas.</p> <p>4° Al colocarlas en el árbol de ideas, se les pide que dialoguen y reflexionen sobre cada una de ellas, qué opinan de éstas, etc.</p> <p>5° Al ir dialogando sobre distintos aspectos referentes a los problemas, se les pedirá al teniente gobernador escogido por el pleno a que coloque en el árbol su idea, sea una causa del problema, o una solución.</p>	<p>Multimedia. Hojas bond. Papelotes Pizarra. Plumones.</p>	25 min.
VISUALIZACIÓN DEL TALLER	<p>6° Al terminar de colocar todas las ideas, tanto causas como soluciones de los problemas, el árbol se</p>		25 min

	<p>convertirá en nuestro “pie de apoyo”, en el cual cada teniente gobernador podrá hacer uso durante el desarrollo de este taller y del próximo.</p> <p>7° El capacitador tendrá unos minutos para dar a conocer algunas pautas claves sobre la importancia de estas dos funciones en la labor de un teniente gobernador.</p> <p>8° El capacitador otorgará una separata a cada uno de los tenientes gobernadores, en las cuales se especifique claramente a través de casos prácticos, la importancia de estas dos funciones y cómo se podría practicar diariamente. (Anexo 2)</p> <p>9° Darán lectura de la separata y sacarán las ideas principales con el fin de realizar la evaluación siguiente.</p>		
<p>CIERRE DEL TALLER</p>	<p>11° Para la etapa de la evaluación en equipos de dos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se deberán unir todos los casos o problemas vistos en su localidad, con el fin de que le den solución, gracias al tema visto en los procesos anteriores. - La solución será en equipo, pero la presentación de los trabajos serán individuales. 		<p>25 min</p>

	<p>12° Por último, cada uno responderá a la siguiente pregunta, sustentando su respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none">- ¿Es importante el tema tratado?- ¿Qué puedes mejorar de estas funciones?		
--	---	--	--

4. Bibliografía:

DECRETO SUPREMO N° 004-2007-IN.

TERCER TALLER

1. Duración: 2 horas pedagógicas.

2. Objetivo: Conocimiento de las funciones 5° y 6°.

3. Desarrollo del módulo:

MOMENTO	ACTIVIDADES	MATERIALES	TIEMPO
LA ATENCIÓN A LAS NECESIDADES	<p>1° Para empezar el tema de hoy, se mostrará el siguiente vídeo: https://www.youtube.com/watch?v=NvoayDQLSF4</p> <p>2° Según el vídeo, se les pedirá que en una hoja bond apunten unos 5 casos que se hayan experimentado en su localidad, no se hayan tenido en cuenta estas funciones.</p>		10 min.
PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO	<p>3° Al tener todas las hojas bond de los 20 tenientes gobernadores de forma anónima, se escogerán 15 de ellas al azar y se colocarán en un árbol de problemas.</p> <p>4° Al colocarlas en el árbol de ideas, se les pide que dialoguen y reflexionen sobre cada una de ellas, qué opinan de éstas, etc.</p> <p>5° Al ir dialogando sobre distintos aspectos referentes a los problemas, se les pedirá a los tenientes escogidos por el pleno a que coloquen en el árbol su idea, sea una causa del problema, o una solución.</p>	<p>Multimedia. Hojas bond. Papelotes Pizarra. Plumones.</p>	15 min.
VISUALIZACIÓN DEL TALLER	<p>6° Al terminar de colocar todas las ideas, tanto causas como soluciones de los problemas, el árbol se</p>		50 min

	<p>convertirá en nuestro “pie de apoyo”, en el cual cada teniente podrá hacer uso durante el desarrollo de este taller y del próximo.</p> <p>7° El capacitador tendrá unos minutos para dar a conocer algunas pautas claves sobre la importancia de las dos funciones para la labor del teniente gobernador.</p> <p>8° De igual forma, otorgará unas separatas a cada uno de los tenientes gob., en las cuales se especifique claramente a través de casos prácticos, la importancia de estas dos funciones y cómo se podría practicar diariamente. (Anexo 2)</p> <p>9° Se dará lectura de la separata y sacarán en equipos de 4 las ideas principales con el fin de exponer a través de un mapa mental la solución a de los casos a sus compañeros por el tiempo de 10 minutos cada uno.</p>		
<p>CIERRE DEL TALLER</p>	<p>10° Se evaluarán las exposiciones, así como la participación de los estudiantes a través de una rúbrica.</p> <p>11° Con ayuda de los contenidos vistos en clase, tratarán de ir puliendo en esta semana en su localidad casos o problemas escritos en su hoja bond, y que algunos de ellos fueron debatidos.</p>		<p>15 min</p>

	<p>12° Por último, cada uno responderá a la siguiente pregunta, sustentando su respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none">- ¿Es importante el tema tratado?- ¿Crees que te pueda servir en tu labor?		
--	---	--	--

4. Bibliografía:

DECRETO SUPREMO N° 004-2007-IN.

CUARTO TALLER

1. **Duración: 2 horas pedagógicas.**
2. **Objetivo: Conocimiento de la 7° Y 8° función.**
3. **Desarrollo del módulo:**

MOMENTO	ACTIVIDADES	MATERIALES	TIEMPO
LA ATENCIÓN A LAS NECESIDADES	<p>1° Para empezar el tema de hoy, se mostrará el siguiente vídeo: https://www.youtube.com/watch?v=x8cautbU93s (Anexo 1)</p> <p>2° Se generan comentarios.</p> <p>3° De igual forma, se les pedirá que en una hoja bond apunten unos 5 casos que se hayan experimentado en la localidad, en torno a estas funciones</p>	<p>Multimedia. Hojas bond. Papelotes Pizarra. Plumones.</p>	10 min.
PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO	<p>4° Al tener todas las hojas bond de los 20 tenientes gobernadores de forma anónima, se escogerán 15 de ellas al azar y se colocarán como lluvia de ideas en la pizarra.</p> <p>5° Al colocarlas en la pizarra, se les pide que dialoguen y reflexionen sobre cada una de ellas, qué opinan de estas, etc.</p> <p>6° Al ir dialogando sobre distintos aspectos referentes a los problemas, se les pedirá a los tenientes escogidos por el pleno a que planteen al costado del problema la solución pertinente, suscitando el debate.</p>		15 min.
VISUALIZACIÓN DEL TALLER	7° El capacitador tendrá unos minutos para dar a conocer algunas pautas		50 min

	<p>claves sobre la importancia de estas funciones, a través de las diapositivas.</p> <p>8° De igual forma, otorgará unas separatas a cada uno de los tenientes, en las cuales se especifique claramente a través de casos prácticos, la importancia e estas funciones.</p> <p>9° Darán lectura de la separata y sacarán en equipos de 4 las ideas principales con el fin de exponer a través de diapositivas la solución de los casos a sus compañeros por el tiempo de 10 min cada uno.</p>		
<p>CIERRE DEL TALLER</p>	<p>10° Se evaluarán las exposiciones, así como la participación de ellos a través de una rúbrica.</p> <p>11° Con ayuda de los contenidos vistos en clase, tratarán de ir puliendo en esta semana en su localidad los casos o problemas escritos en su hoja bond, y que algunos de ellos fueron debatidos.</p> <p>12° Por último, cada uno responderá a la siguiente pregunta, sustentando su respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Es importante el tema tratado? - ¿Creen que les puede servir? 		<p>15 min</p>

4. Bibliografía:

DECRETO SUPREMO N° 004-2007-IN.

QUINTO TALLER

1. **Duración: 2 horas pedagógicas.**
2. **Objetivo: Conocimiento de la 9° y 10°.**
3. **Desarrollo del módulo:**

MOMENTO	ACTIVIDADES	MATERIALES	TIEMPO
LA ATENCIÓN A LAS NECESIDADES	<p>1° Para empezar el tema de hoy, se mostrará el siguiente vídeo: https://www.youtube.com/watch?v=z1rwmPDKOEw</p> <p>2° Se generan comentarios.</p>		15 min.
PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO	<p>3° Al tener todas las hojas bond con los comentarios de los 20 tenientes gobernadores de forma anónima, se escogerán 15 de ellas al azar y se colocarán en la pizarra.</p> <p>4° Al colocarlas en el árbol de ideas, se les pide que dialoguen y reflexionen sobre cada una de ellas, qué opinan de éstas, etc.</p> <p>5° Al ir dialogando sobre distintos aspectos referentes a los problemas, se les pedirá a los tenientes gobernadores escogidos por el pleno a que traten de darle solución en sus hojas a sus problemas planteados y que socialicen con el compañero del costado.</p>	<p>Multimedia. Hojas bond. Papelotes Pizarra. Plumones.</p>	25 min.
VISUALIZACIÓN DEL TALLER	<p>6° Al terminar de dialogar con su compañero se da paso al capacitador.</p>		25 min

	<p>7° El capacitador tendrá unos minutos para dar a conocer algunas pautas claves sobre la importancia de estas dos funciones, a través de las diapositivas.</p> <p>8° Otorgará una separata a cada uno de los tenientes gobernadores, en las cuales se especifique claramente a través de casos prácticos, la importancia de estas dos funciones.</p> <p>9° Darán lectura de la separata y sacarán las ideas principales con el fin de realizar la evaluación siguiente.</p>		
<p>CIERRE DEL TALLER</p>	<p>10° Para la etapa de la evaluación en equipos de dos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se deberán unir todos los casos o problemas vistos en su localidad, con el fin de que le den solución, gracias al tema visto en los procesos anteriores. -La solución será en equipo, pero la presentación de los trabajos serán individuales. <p>11° Con ayuda de los contenidos vistos en clase, tratarán de ir puliendo en esta semana en su localidad los casos o problemas escritos en su hoja bond, y que</p>		<p>25 min</p>

	<p>algunos de ellos fueron debatidos.</p> <p>12° Por último, cada uno responderá a la siguiente pregunta, sustentando su respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none">- ¿Es importante el tema tratado?- ¿Creen que les puede servir?		
--	--	--	--

VIII. REFERENCIAS

- Aguilar-Morales, J.E. (2010) Elaboración de programas de capacitación. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.
- Agudelo, Santiago (1998). Certificación de competencias laborales; Montevideo, Cinterfor/OIT.
- Altaba Dolz, Eugenia (2009) “La Nueva Gestión Pública y la Gestión por Competencias”. (Tesis Doctoral Universidad Rovira y Virgilio, España)
- Alzate Gómez J.A. (2009). Capital Social, Descentralización y Modernización del Estado. Tesis en Atlantic International University.
- Amarelle, M.A. (2008). *La gestión del talento, el mayor reto de los recursos en la Gestión Educativa* Recuperado el 30 de Noviembre de 2016 de http://www.tendencias21.net/La-gestion-del-talento-el-mayor-reto-de-los-recursos-humanos-en-2015_a1641.html
- Arriaza Loeb, Alejandra y Salinas Vandorsee, Silvia (2012). “Perfiles para Selección de Directivos a través del Sistema de Alta Dirección Pública” (Tesis para optar al grado de Magister en Gerencia Pública, Universidad de Humanismo Cristiano. Chile)
- Barry Bozeman. Coord. (1998). *La Gestión Pública. Su situación actual*. México: Colegio Nacional de Ciencias Políticas y Administración Pública, A. C. Universidad Autónoma de Tlaxcala y Fondo De Cultura Económica.
- Bernal, C. (2007). Metodología de la Investigación. México: Prentice Hall.
- Berry, L; Bennet, C y Brown, C. (1989). Calidad de servicio: Una ventaja estratégica para las instituciones financieras. Madrid: Díaz de Santos.
- Bunk, G.P. (1994). La Transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales, Revista CEDEFOP No1.

- Bunk, G.P. Las competencias: el concepto y la realidad. Revista Europea de Formación Profesional 1/94 (<http://documents.mx>)
- Castillo Maza, Juan (2004). Reingeniería y Gestión Municipal. (Tesis Doctoral en Ciencias contables y empresariales. Universidad Nacional Mayor de San Marcos)
- Chiavenato, I. (2007). Introducción a la Teoría General de la Administración. Editorial Mexicana. México.
- Chiavenato, H. (2002). Gestión del talento humano. Colombia: CAMPUS.
- Chiavenato, I. (1999). Administración de recursos humanos. Madrid: Mc. Grill
- Crosby, Ph. (1992): La calidad no cuesta. México: Editorial Continental.
- DECRETO SUPREMO N° 004-2007-IN.
- Deming, E. (1989). Calidad, Productividad y Competitividad. Madrid: Díaz de Santos.
- Driskoll, D. & Hoffman, W. (2002). *Cómo poner en práctica los valores – en el manejo de los negocios*. Estados Unidos: Centro de Ética de los Negocios “Bentley College”
- Fayol, Henry (1969). Administración industrial y general. Buenos Aires: El Ateneo.
- Friedmann, G. (1958). El trabajo desmenuzado. Buenos Aires: Sudamericana.
- Ferraro, Eduardo (1995). Administración de Personal. Buenos Aires: Primo.
- Gallart, María y Jacinto, Claudia (1995). Competencias laborales: tema clave en la articulación educación-trabajo. Boletín de la Red Latinoamericana de Educación y Trabajo, CIID-CENEP, Año 6 N°2. Buenos Aires.
- Guerrero, J. (2015). Programa de Capacitación en Inteligencia Emocional con Técnicas Cognitivo-conductuales para los Directivos de Educación. Tesis Doctoral. Mérida: Venezuela.
- Herzberg, F. (1966). The Work and The Nature of Man. New York: Crowell.

- Instituto Peruano de Educación en Derechos Humanos y la Paz. (2010). El rol de los funcionarios públicos. Lima: Comunidad Europea - IPEDEHP.
- Isaacs, D. (2004). *Ocho cuestiones esenciales en la dirección de centros educativos*. Navarra: EUNSA Astrolabio.
- Juran, J. & Gryna, F. (1994). *Análisis y planeación de la calidad*. McGraw-Hill.
- Labocheix, V. (1997). *Tratado de la Calidad Total*. Tms. I y II. México: Limusa.
- Maristany, J. (1972). *Evaluación de tareas y administración de remuneraciones*. Buenos Aires. Contabilidad Moderna.
- Masaaki, I. (1990). *Metodología Kaizen*. Bogotá: Norma.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper.
- Mayo, E. (1977). *Problemas sociales de una civilización industrial*. Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión.
- Ouchi, W. (1982). *La teoría "Z"*. Bogotá: Norma.
- Ottorino Oscar Mucci. (2001). Las competencias laborales. En: Órgano de difusión de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad Nacional de Mar de Plata, año 7, N° 11, mayo/agosto de 2001; págs. 47-66.
- Perea Guerra (2014). *Estudio de las competencias de los recursos humanos en las buenas prácticas del sistema de administración financiera en las municipalidades distritales de Soplín y Capelo de la provincia de Requena*. Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad de Iquitos.
- Pérez, G. et al. (2011). *La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa*. México: Fundación universitaria. Católica del Norte.
- Palmar, G. (2004). *Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia*. México: Espacios bíblicos.

Sackmann Bengolea, A. y Suárez Rodríguez, M. (2000). Administración de recursos humanos-remuneraciones. Buenos Aires: Macchi.

Senge, P. (1993). La quinta disciplina. Barcelona: Juan Granica.

Taylor, F.W. (1969). Principios de la Administración Científica. Buenos Aires: El Ateneo.

UPCH. (2001). Planificación aplicada a la Gestión Estratégica Universitaria. Lima: Centro Editorial de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

ANEXOS



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

COMPETENCIAS FUNCIONALES EN LOS TENIENTES GOBERNADORES DEL

DISTRITO DE CHIRINOS –PROVINCIA SAN IGNACIO -2016.

AUTOR (A)

Bach. RAMIREZ LARREATEGUI, HUGO

ASESOR

Dra. ALARCÓN DÍAZ, DAYSI SOLEDAD

2017

Solicitud

Estimado (a) señor (a):-----

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objetivo de obtener la validación del instrumento de investigación: **Evaluación de las competencias funcionales del cargo público de teniente gobernador en el distrito de Chirinos – 2017**, que se aplicará para el desarrollo de la tesis con fines de obtener el grado de Magíster, denominada: Competencias funcionales en los tenientes gobernadores del Distrito de Chirinos –Provincia San Ignacio -2016.

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,

Bach. RAMIREZ LARREATEGUI, HUGO

GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos:

Centro laboral:

Título profesional:

Grado: Doctora Mención:

Institución donde lo obtuvo:

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma(visión general)					
2. Coherencia entre dimensión e indicadores(visión general)					
3. El número de indicadores , evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada(visión general)					
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades(claridad y precisión)					
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					

6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto(pertinencia y eficacia)					
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido(validez)					
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas(control de sesgo)					
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					
12. Calidad en la redacción de los ítems(visión general)					
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					
Puntaje parcial					
Puntaje total					

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100=.....

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):.....

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

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, identificado con DNI. N°.....
certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesistas

1.....

2.....

En la investigación denominada:.....

.....

Firma del experto

Anexo N° 1: Instrumento de investigación

NIVEL DE COMPETENCIAS FUNCIONALES DEL TENIENTE GOBERNADOR EN EL DISTRITO DE CHIRINOS - 2016

Edad:

Lugar donde desempeña su función:

Estimado teniente gobernador, esta es una evaluación anónima con fines de investigación académica, tiene por finalidad ayudar en la mejora en el conocimiento de sus funciones y prestar un mejor servicio a la sociedad.

Instrucciones: Lea con atención y responda según su experiencia a las siguientes preguntas. No se permiten borradores.

1. ¿A quién debe usted informar permanentemente sobre los acontecimientos políticos sociales y económicos de su jurisdicción?

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

2. ¿Cuál es la función principal de su cargo a diferencia de un gobernador distrital o regional?

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

3. ¿Cuáles son las funciones que debes realizar en concordancia con el Gobernador de tu distrito para la mejora de la localidad en que labora? Mencione 3.

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

4. ¿Qué acciones debe usted realizar para promover la identidad cultural en su localidad?

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

5. ¿Si hay un caso de atentado en torno a los derechos humanos, cómo debe usted actuar según sus funciones?

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

6. ¿Qué autoridades deben participar cuando se busque realizar campañas prevenir y controlar actos que atenten en contra la moral, buenas costumbres, higiene, salubridad?

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

7. ¿Qué diferencias existen entre las funciones de un alcalde, de un presidente regional y de un teniente gobernador?

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

8. ¿Qué relación técnica o funcional, existe los Organismos del Estado y su cargo de Teniente Gobernador?

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

9. ¿Qué debe realizar usted para salvaguardar la educación y la salud en la localidad donde labora?

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

10. ¿Sus funciones son flexibles, o de forma obligatoria deben cumplirse sin tener en cuenta el contexto donde labora?

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

**APRECIACIÓN DE LOS POBLADORES EN TORNO A LA CALIDAD DE SERVICIO DE
LOS TENIENTES GOBERNADORES EN EL DISTRITO DE CHIRINOS - 2016**

Edad:

Caserío donde proviene

Instrucciones: Lea con atención y marque la alternativa según su experiencia a las siguientes preguntas. No se permiten borrones.

Leyenda:

- 1 = nada de acuerdo
- 2 = en desacuerdo
- 3 = indiferente
- 4 = de acuerdo
- 5 = muy de acuerdo

N°	INDICADORES	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	El teniente gobernador realiza la labor esperada.					
2	El teniente gobernador se muestra dispuesto a ayudar a los pobladores.					
3	El trato del teniente gobernador con los pobladores es considerado y amable.					
4	El teniente gobernador da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar.					
5	Cuando acudo al teniente gobernador sé que encontraré las mejores soluciones.					
6	Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el teniente gobernador.					

7	El teniente gobernador da una imagen de honestidad y confianza.					
8	El teniente gobernador informa de forma clara y comprensible a los usuarios.					
9	El teniente gobernador da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los pobladores.					
10	El teniente gobernador ha solucionado satisfactoriamente mis demandas actuales de mejor manera que en ocasiones pasadas.					

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTO

"Programa de Especialización en competencias funcionales para mejorar las competencias funcionales y calidad de servicios en los funcionarios gubernamentales del distrito de Obispo, Prov. de Sa. Ignacio, 2016"

Responsable: *Dcha. Marga Rodríguez*

Instrucción: Luego de analizar y cotejar el instrumento de evaluación, le solicito que en base a su criterio y experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	4.- Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	---------------	-------------------

Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observaciones y/o sugerencias
	1	2	3	4	5		
Validez de contenidos					✓		
Validez de criterio metodológico				✓			
Validez de intención y objetividad de medición y observación				✓			
Presentación y formalidad del instrumento					✓		
Total Parcial:				8	10		
TOTAL:				18			

Puntuación:

De 4 a 11: No válido, reformular

De 12 a 14: No válido, modificar

De 15 a 17: Válido, mejorar

De 18 a 20: Válido, aplicar

Apellidos y Nombres	<i>ALDIZ BARTURÉN FRANCISCO F</i>
Grado Académico	<i>LIC. DE FILOSOFÍA - M.E. FILOSOFÍA E INVESTIGACIÓN. - DE. PEDAGOGÍA EDUC.</i>
Mención	<i>FILOSOFÍA E INVESTIGACIÓN</i>

Naldiz Barturen
Firma del Experto
DNI N° 25859234

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: *Francisco Velaz Portuero*
 1.2. Institución donde labora: *USAT*
 1.3. Título de la investigación: *Programa de Capacitación en competencias funcionales para mejorar la calidad de servicio en Tambores gubernamentales de Chincha, Prov. de Su Trome*
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: *Evaluación Cognitiva de funciones y programa de Capacitación*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																					
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																					
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																					
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					
INTERCIONALIDAD	Adecuado para valorar la gestión pedagógica																					
CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos científicos																					
COHERENCIA	Entre variables e indicadores																					
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																					
PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																					

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Regular b) Buena ✓ c) Muy buena

PROMEDIO DE VALDRACIÓN: *Buena* Lugar y fecha: *Chiclayo Setiembre - 2016*


 Firma del Experto
 DNI Nº *25859274*

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

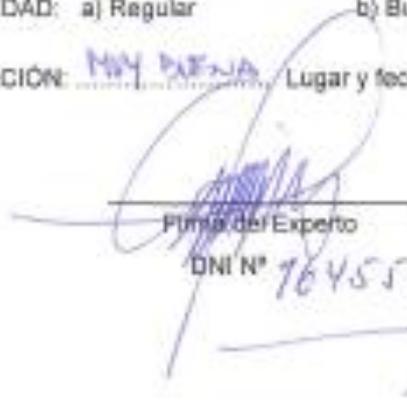
- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Leoncio Oliva Pascapera.
 1.2. Institución donde labora: USAT.
 1.3. Título de la investigación: PROPUESTA DE CAPACITACIÓN EN COMPETENCIA REGIONAL I PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO ENTRENAMIENTO COMPLEMENTARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: EVALUACIÓN COMPREHENSIVA DE EDUCACIÓN Y PROPUESTA DE CAPACITACIÓN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena				
		6	10	14	18	22	26	30	34	38	42	46	50	54	58	62	66	70	74	78	82	
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				X	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																				X	
ACTUALIDAD	Adecuada al estado de la ciencia pedagógica																		X			
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																		X			
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X	
INTENCIONALIDAD	Adecuada para valorar la gestión pedagógica																				X	
CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos científicos																				X	
COHERENCIA	Entre variables e indicadores																				X	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																				X	
PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																				X	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Regular b) Buena c) Muy buena X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: MUY BUENA Lugar y fecha: Cuzco, febrero 2016


 Firma del Experto
 DNI N° 76455389

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTO

PROGRAMA DE CAPACITACION EN COMPETENCIAS FUNCIONALES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS EN ENTIDADES GOBIERNANLES DE CHIMBOTE - PROVINCIA DE SAN JERONIMO.

Responsable: BACH. JULIO RAMIREZ DECEDEVI

Instrucción: Luego de analizar y cotejar el instrumento de evaluación, le solicito que en base a su criterio y experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	4.- Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	---------------	-------------------

Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observaciones y/o sugerencias
	1	2	3	4	5		
Validez de contenidos				✓			
Validez de criterio metodológico				✓			
Validez de intención y objetividad de medición y observación					✓		
Presentación y formalidad del instrumento					✓		
Total Parcial:				8	10		
TOTAL:				18			

Puntuación:

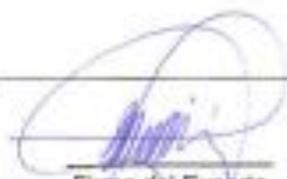
De 4 a 11: No válido, reformular

De 12 a 14: No válido, modificar

De 15 a 17: Válido, mejorar

De 18 a 20: Válido, aplicar

Apellidos y Nombres	Leovino Oliva Rosapeza
Grado Académico	Centavos Público - Especialista en Manejo de Salud
Mención	Maestría en Ciencias de la Educación - Psicología Educativa


 Firma del Experto
 DNI N° 70.453.389