



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Competencias laborales y su relación con el rendimiento en los  
servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana,  
2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Vargas Machuca Vílchez, Manuel Alberto (ORCID: 0000-0001-8172-2061)

**ASESOR:**

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

Dedico mi tesis con todo mi corazón principalmente a Dios por haberme permitido llegar hasta el final de mi formación profesional, en los tiempos de crisis sanitaria solo la voluntad del Creador es digna para guiar el esfuerzo de mi camino.

A mi padre por ser el promotor de mis sueños que desde el cielo protege mis pasos y sé que se encuentra orgulloso de mis logros.

A mis hijos que son la razón y principal motivación de mi presente y futuro.

A mi madre que es el pilar más importante y apoyo incondicional, y que sin ella no lo habría logrado; su bendición a lo largo de mi vida me protege por eso le dedico mi trabajo en ofrenda de su paciencia y amor infinito.

### **Agradecimiento**

El forjador de mi camino, quien me acompaña y guía mi vida, el que me levanta después de cada obstáculo y me dirige por las sendas del bien; es El Dios Creador a quien agradezco infinitamente la bendición de permitir culminar mi tesis.

Gracias Madre, porque tus esfuerzos y tu amor son invaluable, junto a mi padre, me educaron en la perseverancia de valores, consejos y principios, su amor incondicional se refleja en mi vida y formación.

Gracias a mi esposa, por apoyarme siempre en los momentos más difíciles, por compartir mis sueños y motivarme a culminar mis objetivos.

Gracias a La Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de aprender importantes lecciones para la vida a través de excelentes profesionales en especial el Dr. Freddy William Castillo Palacios, por su valiosa guía y asesoramiento.

Gracias a Dios y a todas las personas que creyeron en mí, porque con cada una de sus valiosas aportaciones formaron parte del esfuerzo de mi tesis.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Índice de Contenido .....	iv
Índice de Tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I INTRODUCCIÓN.....	1
II MARCO TEÓRICO.....	5
III METODOLOGÍA .....	133
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables, Operacionalización .....	13
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos .....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV RESULTADOS.....	17
4.1. Informe de aplicación de cuestionario.....	17
4.2 Informe de aplicación de guía de entrevista .....	29
V DISCUSIÓN .....	32
VI CONCLUSIONES .....	38
VII RECOMENDACIONES .....	40
VIII PROPUESTA.....	41
REFERENCIAS .....	45
ANEXOS .....	49

## Índice de Tablas

Tabla 1. Servidores Públicos .....	14
Tabla 2. Dimensión Identificación en el contexto de las competencias laborales .	17
Tabla 3. Relación entre la dimensión Identificación y el rendimiento de los servidores públicos.....	19
Tabla 4. Dimensión normalización en el contexto de las competencias laborales	21
Tabla 5. Relación entre la dimensión normalización y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad .....	22
Tabla 6. Dimensión formación en el contexto de las competencias laborales.....	23
Tabla 7. Relación entre la dimensión formación y el rendimiento de los servidores públicos de la municipalidad.....	24
Tabla 8. Dimensión certificación en el contexto de las competencias laborales ..	25
Tabla 9. Relación entre la dimensión certificación y el rendimiento de los servidores públicos de la municipalidad .....	26
Tabla 10. Resultados descriptivos de la variable competencias laborales y desempeño laboral en los servidores públicos de la municipalidad .....	27
Tabla 11. Relación entre la variable competencias laborales y la variable rendimiento de los servidores públicos de la municipalidad .....	28

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre las competencias laborales y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020. Siendo la metodología empleada de tipo aplicada, por su parte el diseño fue no experimental, transversal y correlacional, el enfoque cualitativo y cuantitativo. Mientras que la población, estuvo conformado por 42 servidores públicos de la municipalidad, utilizando como instrumentos el cuestionario y guía de entrevista. Se llegó a la conclusión que existe una correlación positiva media entre las competencias laborales y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, siendo el índice de correlación de 0,791 es decir que mientras las competencias laborales tengan un óptimo nivel, el rendimiento de los servidores públicos también tendrá un óptimo nivel. Los resultados demuestran que las dimensiones en mejor condición son, para el caso de la variable competencias laborales, la normalización; mientras que para la variable desempeño laboral, la dimensión con mejor situación es la participación del personal.

**Palabras Clave:** competencias laborales, servidores públicos, rendimiento, municipalidad

## **Abstract**

The present study had as general objective: To determine the relationship between labor competencies and the performance of public servants of the Provincial Municipality of Sullana, 2020. Since the methodology used was applied, the design was non-experimental, cross-sectional and correlational, qualitative and quantitative approach. While the population was made up of 42 public servants of the municipality, using the questionnaire and interview guide as instruments. It was concluded that there is an average positive correlation between labor competencies and the performance of public servants of the Provincial Municipality of Sullana, the correlation index being 0.791, that is, while the labor competencies have an optimal level, the performance of public servants will also have an optimal level. The results show that the dimensions in the best condition are, in the case of the labor competencies variable, normalization; while for the variable work performance, the dimension with the best situation is the participation of the personnel.

**Keywords:** labor competencies, public servants, performance, municipality

## I. INTRODUCCIÓN

Las competencias laborales son en la actualidad muy importantes a efecto de contar con colaboradores aptos, principalmente al tratarse de realizar proyectos, siendo la evaluación de estas, por tanto, una acción fundamental. En su desarrollo, se plantean modelos y técnicas que incluso hacen uso de la inteligencia artificial, motivo por el cual se presenta la evaluación de competencias laborales en proyectos que examinan las labores del personal, empleando indicadores y técnicas de inteligencia artificial. (Torres *et al.*, 2017)

Por otro lado, en la teoría de las competencias laborales coexisten diversas corrientes que abordan el desarrollo administrativo del recurso humano en las estructuras orgánicas. En este contexto, Fierro (2017) en Colombia, buscó analizar las leyes públicas en Colombia que regularizan el sector público, la carrera administrativa, entre otros criterios, para así establecer cuál es la finalidad de la legislación en ese país en el enfoque de las competencias laborales.

En el caso de Venezuela, se ha promovido un trabajo transformador en cuanto a la gestión por competencia en los centros laborales del Gobierno Público Venezolano (APV), donde se han estudiado los primordiales rasgos implicados a la Gestión del Talento Humano (GTH), los cuales se sustentan en la competencia laboral de cara a cumplir con las metas de las organizaciones públicas. El proceso, se basó en el manejo de la comprensión de las competencias laborales y perfiles de puesto que organiza el procedimiento de gestionar sobre tres actividades: la identificación, el desarrollo y la evaluación. (Sandoval y Pernaletе, 2014)

Pablos y Biedma (2013) mencionan que un ambiente de crisis económica desarrollado en la sociedad española se estudia la necesidad y utilidad de implementar en la gestión de los recursos humanos del sector estatal técnicas de evaluación del rendimiento individualizado, con la intención de obtener una mayor eficiencia. Realizado un estudio de las herramientas de evaluación del rendimiento empleadas en la empresa privada, el análisis ahonda en las ventajas y limitaciones en el desarrollo de dicha técnica en el ámbito público.



A nivel nacional, el Ministerio de Trabajo de Perú (2010) ha referido que las competencias laborales son el universo de capacidades unidas (actitudes, nivel de preparación, valores y destrezas) utilizadas laboralmente con el propósito de alcanzar los mejores resultados posibles. Es por tal razón que en el Perú se reconoce la importancia del desarrollo de competencias y capacidades en una persona para potenciar su ingreso al mercado laboral. Estudios realizados por dicho ministerio, demuestran que los trabajadores del sector público cuentan con expectativas distintas respecto del trabajo que van a desarrollar. Algunos desean ser tomados en consideración y acompañar en el cumplimiento de los objetivos de su empleador a fin de que se les permita potenciar sus competencias laborales, por tal motivo se afirma que el talento humano es de gran valor.

En dicho contexto, las organizaciones, a través de sus áreas de recursos humanos deben tener la capacidad de identificar las capacidades y competencias de su personal. Las instituciones públicas están conformadas por personas cuya labor permite alcanzar avances, logros y errores, razón por la cual la gestión del talento humano es primordial, el talento humano es el capital más apreciable de toda la entidad pública, ya que cuenta con la habilidad de permitir cumplir los objetivos y el trabajo establecido. (Ministerio de Trabajo de Perú, 2010)

En cuanto a la Municipalidad Provincial de Sullana se evidencian diversas falencias que afectan las competencias laborales y por consiguiente involucra el rendimiento de los funcionarios y su desenvolvimiento en las diversas áreas: algunos funcionarios no tienen conocimiento de la realidad de la provincia y los problemas que aquejan los pobladores; huelgas de obreros municipales por falta de pago acumulativos, evidenciando una mala administración y distribución en la Gerencia de Administración y Finanzas; por otro lado, se ha evidenciado en la Sub Gerencia de Recursos Humanos la incorporación y contratación del personal, ya que los medios de comunicación denunciaron el concurso CAS en la cual los puestos de trabajo que se estaban ofreciendo ya estaban designados, ello acompañado de que los perfiles para la contratación de CAS no cumplen con la formación académica, experiencia laboral y habilidades técnicas requeridas para los puestos a desempeñar.

Adicionalmente a ello, no se fomenta la identificación con la institución en las diversas unidades orgánicas, encaminada a reformar la imagen orgánica. Aunado a esto, no se norma, ejecuta y supervisa los procesos de reclutamiento, evaluación, elección, inducción, promoción y rotación de personal en fiel cumplimiento de las normas orgánicas y legales vigentes, por lo que no se asigna los puestos y funciones en correcta según el CAP y MOF vigente. En cuanto al tema de capacitaciones y desarrollo: no existe una preparación de programas de relaciones públicas, además no se vela por la especialización en las áreas en las que los funcionarios se desempeñan. Existe también en la Municipalidad de Sullana falta de implementación de estímulos, incentivos y reconocimientos a los funcionarios, como, por ejemplo: en fechas importantes, labores extraordinarias.

Si la situación descrita continúa, podrían acentuarse los problemas de gestión y operatividad de la municipalidad, generando mayores limitaciones a la satisfacción de los usuarios, así como al desarrollo y bienestar de la comunidad en general. Por ello, se cree conveniente realizar la presente investigación pues se abordarán los factores que tienen implicancia en el desarrollo de las competencias laborales y en el rendimiento de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Sullana a fin de generar un mayor público en la provincia.

Para la formulación del problema general se ha considerado: ¿Cuál es la relación entre las competencias laborales y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020? Y con respecto a los problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la identificación y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020?, ¿Cuál es la relación entre la normalización y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020?, ¿Cuál es la relación entre la formación y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020? y ¿Cuál es la relación entre la certificación y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020?.

El presente trabajo de investigación se justificó en la práctica, porque, al analizar ambas variables se obtuvo información importante que sirvió como base

para abordar la problemática de las competencias laborales y el rendimiento en la Municipalidad de Sullana a efecto de contribuir a mejorar el rendimiento de los funcionarios y servidores públicos. De otra parte, se justifica en lo social dado que se contribuirá al cumplimiento de las metas anuales establecidas por la Municipalidad brindando un servicio de calidad a los ciudadanos de la provincia de Sullana, generando un mayor bienestar y valor público.

En cuanto al objetivo general se establece el siguiente: Determinar la relación entre las competencias laborales y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020. Y los objetivos específicos: Determinar la relación entre la identificación y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020; Establecer la relación entre la normalización y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020; Determinar la relación entre la formación y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020 y Establecer la relación entre la certificación y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020.

Finalmente, la hipótesis general es: Existe relación significativa entre las competencias laborales y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020. Y las hipótesis específicas son: Existe relación significativa entre la identificación y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020; Existe relación significativa entre la normalización y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020; Existe relación significativa entre la formación y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020; y Existe relación significativa entre la certificación y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020.

## II MARCO TEÓRICO

Para la realización de la presente investigación, se ha considerado antecedentes, incluyendo en el ámbito internacional a Sevilla *et al.* (2017) en la investigación *Tecnología de gestión constituida por competencias laborales como aporte al desarrollo local e Centros Universitarios Municipales - Cuba* la cual modela una tecnología flexible para la gestión integrada y sistémica con enfoque multiplicador de las competencias laborales en los procesos sustantivos de los Centros Universitarios Municipales como contribución al desarrollo local, proporcionando una herramienta novedosa integrada por un modelo teórico diseñado con métodos y técnicas de diversos orígenes que permiten evaluar y mejorar con eficiencia y competitividad los niveles de desempeño.

Martínez *et al.* (2016) quienes presentaron el artículo *Identificación de las competencias laborales de los ex alumnos de Psicología de la Universidad de la Costa CUC en Colombia*. El cual fue realizado con el objetivo de evaluar la imagen que los empleadores tienen sobre las competencias laborales de los ex alumnos del Psicología de la Universidad de la Costa. Se obtuvo como resultado que los empleadores reconocen la calidad de competencias laborales como: trabajo en grupo, iniciativa, comunicación y vinculación interpersonal. Se concluye que la identificación de competencias laborales en los profesionales de Psicología de la Universidad de la Costa es útil para conseguir altos niveles de desempeño laboral.

Chiang y San Martín. (2015) realizaron la investigación *Estudio de la satisfacción y el desempeño laboral en los empleados de la Municipalidad de Talcahuano - Chile*. Tuvo el propósito de evaluar el predominio del desempeño laboral sobre la satisfacción laboral. Como resultado, se obtuvo una correlación estadísticamente significativa entre ambas variables. Para las mujeres, la correlación positiva entre la escala de desempeño y la satisfacción con la relación con su superior fue sobresaliente. Además, la satisfacción es proporcional al desempeño de la productividad.

En el contexto nacional, Lau. (2018) en su investigación *Facultad sancionadora y rendimiento laboral de los empleados públicos del poder ejecutivo. Lima, 2017* Tuvo un enfoque cuantitativo, analítico, observacional, retrospectivo y transversal. La muestra fue 375 trabajadores del Poder Ejecutivo. Se utilizó la encuesta y como instrumento un cuestionario escala tipo Likert. Con relación a hipótesis general se advierte la existencia de una correlación entre la potestad sancionadora y el rendimiento laboral.

Casa. (2016) presenta su estudio *Gestión por Competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, 2015* Tuvo como finalidad principalmente establecer la correlación entre la gestión por competencias y el desempeño laboral. Tuvo un enfoque cuantitativo de tipo correlacional y empleando una encuesta de 18 ítems sobre gestión por competencias y el desempeño laboral a cuarenta y dos trabajadores administrativos. En cuanto los resultados se emplearon el coeficiente de Pearson y se obtuvo una correlación de cero. Significando que existe una correlación positiva moderada.

Quiroz. (2018) en la investigación *El rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de Cochorco, provincia de Sánchez Carrión y la implementación de la Ley N° 30057- Ley Servir en el año 2016*. Con el objetivo de fundamentar de qué manera la aplicación de la Ley N° 30057 incide en el rendimiento del personal de la Municipalidad Distrital de Cochorco. Como resultado se tuvo que el rendimiento actual de los servidores públicos califica como normal; y en cuanto a la ejecución de la Ley del Servicio Civil, aún no se ha hecho ningún proceso y la mayoría del personal desconoce dicha ley. Se concluye que la aplicación de la Ley N° 30057 incide de forma directa en el rendimiento laboral.

Serrano. (2016) en el estudio denominado *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo* el cual tuvo como objetivo determinar cuáles son los factores motivacionales que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Municipalidad de Carabayllo. En

los resultados se aprecia que existe de correlación significativa al nivel del 0.05 de la variable factores motivacionales con la variable rendimiento laboral los resultados informan que existe un 97.7% de confianza de que las correlaciones sean verdaderas y una probabilidad de error menor al 5%. Según la tabla de valores de  $\chi^2$ , la correlación encontrada fue de 3,1052 con lo que se valida la hipótesis de que los factores motivacionales influyen de manera significativa en el rendimiento laboral de los CAS.

Díaz *et al.* (2017) en la investigación *Seguridad y Salud ocupacional en el rendimiento laboral en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2016*. Este estudio plantea la finalidad de determinar cómo influye el plan de capacitación en seguridad y salud ocupacional sobre el rendimiento laboral de los trabajadores en la Municipalidad. Como resultado se aseguró que los factores intrínsecos y extrínsecos causan una influencia directa en el rendimiento laboral; además se determinó que para elevar el rendimiento laboral es importante un ambiente confiable y seguro.

Bautista. (2017) realizó la investigación *El estrés y el rendimiento laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Huatasani- Huancané Puno*. Su objetivo principal fue conocer la forma en que el estrés influye en el rendimiento laboral de la persona. Encontrándose los siguientes resultados: Respecto a la hipótesis general, si existe correlación entre el estrés y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de Huatasani, encontrando que el grado de correlación es positiva media con un 33.8% ( $r=0.338$ ) entre ambas variables.

Hernández (2017) en la investigación *Las competencias laborales de los empleados públicos del Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico INGEMMET* la cual tuvo como objetivo determinar las características de las competencias laborales en funcionarios públicos y los niveles de desenvolvimiento, en el Instituto INGEMMET. Los resultados fueron: los funcionarios públicos de INGEMMET tenían un alto nivel de conocimiento y competencia en 2015, de los cuales 82.5% (99 funcionarios) tenían un nivel de competencia de conocimiento del 84.2% en relación con la competencia personal, que estaba en un alto nivel (101 funcionarios

públicos) en términos de competencia técnica en un nivel relativamente alto. Los funcionarios públicos tienen actualmente en un nivel relativamente alto, de los cuales el 72.7% (86 funcionarios públicos) cuentan con un nivel relativamente alto en términos de capacidades empresariales.

En el contexto local, Rondoy (2018) manifiesta en su investigación *Dominio de las competencias laborales en el desempeño del personal de la empresa Regenda HyD Inversiones y servicios E.I.R.L de la Ciudad de Piura*, tuvo como finalidad ver la influencia de las competencias laborales en el desempeño de los trabajadores de la empresa Regenda H y D inversiones y servicios E.I.R.L. Se obtuvo como conclusión que las competencias laborales influyen en el desempeño del personal y es de gran importancia en el desarrollo de todos los conocimientos y esto de una manera de obtener los resultados deseados en las labores dispuestas. La comunicación no es frecuente y pocos se integran en una conversación buena.

Para la presente investigación se propone la teoría de Mertens (1998), quien establece las competencias laborales en tres modelos: *Modelo Funcional*, encaminado especialmente a determinar y definir las competencias técnicas vinculadas, a un cargo o labor dentro de una labor. En este modelo las competencias son definidas tomando en consideración las labores claves, enfatizando los resultados de las labores, en lugar de la forma en cómo se consiguen. El enfoque posibilita a las empresas calcular el nivel de las capacidades técnicas de sus trabajadores, especialmente las asociadas a los cargos y los problemas existentes; convirtiéndose en el ejemplo para construir procesos de certificación de competencias.

*Modelo conductual*, ubicado dentro de las conductas vinculadas a un desempeño importante. Presenta una metodología propia y suele emplearse en el ámbito de los cargos gerenciales, no obstante, también es viable en mandos medios y cargos menos importantes en áreas de ventas y la satisfacción en el servicio.

Modelo constructivista o integrativo, las competencias son definidas por las cosas que la persona realiza para obtener un resultado, en un ambiente inusual y guiado por estándares de eficacia y satisfacción.

De otra parte, Alles (2009), define a las competencias laborales como la mixtura de habilidades, conocimientos y actitudes que permiten un ejercicio apropiado y pertinente en diferentes ámbitos. Además, la capacidad de adaptarse es clave para los logros que se desean conseguir en el trabajo y en la mejora general de la persona. Mientras que Hellriegel y Slocum (2009), precisan que una competencia es la reunión de capacidades, conocimiento y habilidades que requiere una persona para ser considerada efectiva.

Mertens (1998), indicó que las competencias laborales no se plantean desde la educación ni la sociedad, sino desde una perspectiva limitada en los niveles inferiores de las organizaciones. En este apartado, se distinguen dos métodos de competencias laborales: dinámico y estructural. Ambos métodos incluyen patrones no excluyentes, pero haciendo hincapié en diversos indicadores de las competencias, así que se combinen en el ejercicio real de la formación profesional, sin implicar conflictos en los métodos o falta de coherencia al momento de aplicar el modelo de gestión de la capacidad laboral.

Finalmente, la definición que regirá la presente investigación será la de Catalano (2014) quien menciona que las competencias laborales se pueden definir como un conjunto de habilidades identificables y evaluables que pueden lograr un desempeño satisfactorio en el trabajo real. Asimismo, se integran conocimiento y acción. La capacidad para producir un desempeño satisfactorio se forma mediante el desarrollo de un pensamiento científico y tecnológico reflexivo, el establecimiento de un marco de referencia de acción adecuado para la toma de decisiones requerida por la formación profesional y la capacidad de desarrollar y asumir actitudes, habilidades y valores. La toma de decisiones y los procesos que deben actuar con responsabilidad son compatibles.



En cuanto a las dimensiones de la variable Competencias laborales se tomará la propuesta de Catalano (2014), las cuales incluyen: *Identificación*, el cual es el método o proceso seguido para desarrollar la capacidad satisfactoria de las actividades laborales para realizar el trabajo. La competencia generalmente se determina en función del trabajo real, lo que significa que se promueve la participación de los trabajadores. En otras palabras, es un proceso que tiene como objetivo descubrir las capacidades de los profesionales y ubicarlos en el trabajo de acuerdo con sus características y potencialidades para realizar el mejor trabajo y la mejor calidad. Estas habilidades se encuentran cuando los empleados realizan su trabajo. Los indicadores para la dimensión Identificación son: *trato interpersonal, absolución de consultas, contribución a la solución de problemas, realización, coordinación y participación.*

Otra dimensión es la *Normalización*; una vez que se determina la competencia, la descripción de la competencia es muy útil para aclarar las transacciones entre empleadores y trabajadores. Normalmente, al organizar un sistema de estandarización, se desarrollarán procedimientos de estandarización relacionados con los caracteres institucionales de manera que la capacidad de identificar y describir a través de procedimientos comunes se convierta en una norma, lo que es un referente efectivo para instituciones educativas, trabajadores y empleadores. Este procedimiento está institucionalmente establecido y formalizado, estandariza capacidades y lo transforma en un estándar a un nivel acordado (empresa, departamento, país). En otras palabras, la normalización se refiere a la estandarización realizada en el entorno laboral. Una vez que se conoce la capacidad para trabajar, se pueden aclarar las transacciones existentes entre empleadores y empleados, y sobre esta base se pueden generar estándares que todo el personal debe cumplir. El indicador para esta dimensión es: *acatamiento de normas y protocolo* (Catalano, 2014).

*Formación*, es la tercera dimensión, cuyo propósito es citar claramente los estándares existentes para mejorar la capacidad, y la eficiencia y el impacto. No solo es necesario orientar al plan de formación para cultivar habilidades a través de una base estandarizada, sino que además la estrategia de enseñanza es mucho

más flexible que las estrategias tradicionales. Es decir, la formación incluye la generación de capacidades a partir de la situación real de la organización, lo que resulta más útil porque parten de la situación real del propio entorno laboral. Es importante que estos programas de formación tengan como objetivo mejorar las habilidades necesarias a través de estándares y diferentes estrategias. Los indicadores para esta dimensión son: *Formación continua y nivel profesional*. (Catalano, 2014).

La dimensión final de competencias laborales es la *Certificación*, la cual se refiere al reconocimiento formal de la capacidad demostrada de un individuo para llevar a cabo actividades laborales estandarizadas (y por lo tanto evaluación). La emisión del certificado significa la finalización anticipada del proceso de evaluación de competencias. En un sistema normalizado la constancia se otorga por la competencia demostrada y no por los estudios realizados. Esto hace que el sistema de certificación estandarizado sea muy transparente, porque permite a los trabajadores saber qué se espera de ellos, y los empleadores pueden saber qué habilidades necesitan en tu empresa y entidad formadora, y qué orientación tienes para sus cursos. El certificado es una garantía de la calidad de las habilidades de los trabajadores y las habilidades necesarias. Los indicadores de la dimensión certificación es: *certificación de competencias, certificación profesional y certificación de especialización* (Catalano, 2014).

En cuanto a la variable *Rendimiento*, Chiavenato (2007) define al rendimiento como la eficiencia que el colaborador tiene al momento de desempeñar sus labores en una entidad, en consecuencia, el rendimiento de los colaboradores dependerá de su forma de comportarse y de los efectos logrados. Se destaca en este punto que la definición que sustenta el rendimiento será la de Mahon (2010) quien indica que el rendimiento son las labores que realizan los trabajadores al ejecutar las tareas y funciones primordiales que solicite su puesto en el ámbito organizacional, lo que permitirá expresar su adaptabilidad.

En cuanto a las dimensiones de la variable, rendimiento serán las propuestas por Mahon (2010), siendo la primera *Participación del empleado*, la cual

proporciona una representación confiable y exacta de la forma como el trabajador ejecuta sus funciones. Con la finalidad de conseguir este objetivo, los mecanismos de evaluación deben estar estrechamente vinculados con el cargo, ser práctico y confiable. Los indicadores de esta dimensión son *intervención en grupos de trabajo, responsabilidad e iniciativa*.

Otra dimensión es *Ambiente laboral*, el cual se entiende como la forma en que se desempeñan los deberes propios de una profesión, cargo o labor. No basta con cumplir las obligaciones, sino es forma como éstas se efectúan. Se plantea que la persona presenta un elevado rendimiento laboral si cumple sus actividades de manera eficiente durante el tiempo establecido, es comprometido con su gestión, con calidad en los resultados, emplea de forma adecuada de los recursos disponibles y buscan contribuir de manera positiva en la organización. Los indicadores son: *cumplimiento de obligaciones laborales y comodidad en el ambiente de trabajo*.

El éxito de las entidades públicas es el rendimiento laboral. En la normativa peruana, no se registran otras alternativas, no existen normas o procedimientos claros para motivar a los trabajadores a formar parte de las instituciones nacionales, pero la nueva visión de la modernización nacional tiene como objetivo proporcionar capacitación a los trabajadores y así puedan brindar más alto desempeño laboral.

Dado que ahora se ha determinado que el éxito de una empresa o entidad estatal, es importante involucrar al personal, siendo importante tener una buena gestión del desempeño laboral (Alles, 2005). En este contexto, se considera como un elemento importante de la modernización del país, proporcionar buenos servicios a los ciudadanos, por lo que el Estado promulgó la Ley N° 30057, la Ley de Servicio Civil y sus disposiciones. Su modificación busca que los empleados públicos estén más calificados y, por lo tanto, tengan un mejor desempeño.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El diseño fue experimental porque no requiere que los autores intervengan en las variables, se basa únicamente en la expresión natural de las variables observadas y luego las analiza. (Hernández *et al.* 2014). Asimismo, la investigación fue transversal porque se realizó en un período de tiempo relativamente corto y correlacional porque relacionó las variables competencias laborales y rendimiento dentro de un cierto período de tiempo determinado. Además, según Cancela *et al* (2010), los estudios de correlación incluyen aquellos en los que estamos interesados en usar coeficientes de correlación para describir o aclarar la relación entre las variables más importantes. Estos coeficientes de correlación son indicadores matemáticos que proporcionan información sobre el grado, la fuerza y la dirección de las relaciones entre las variables.

#### 3.2. Variables, Operacionalización

Variable 1: Competencias laborales

Las competencias laborales se pueden definir como un conjunto de habilidades identificables y evaluables que pueden lograr un desempeño satisfactorio en el trabajo real. La toma de decisiones y los procesos que deben actuar con responsabilidad son compatibles, así que se combinen en el ejercicio real de la formación profesional, sin implicar conflictos en los métodos o falta de coherencia al momento de aplicar el modelo de gestión de la capacidad laboral (Catalano, 2014)

Variable 2: Rendimiento

El rendimiento son las labores que realizan los trabajadores al ejecutar las tareas y funciones principales que solicite su cargo en el ámbito laboral, lo que permitirá demostrar su adaptabilidad (Mahon, 2010)

### 3.3. Población y muestra

#### 3.3.1. Población

Según Tamayo (2012) la población es el total de la suma de los fenómenos de investigación, incluida la suma de las unidades de análisis que constituyen este fenómeno. Para una cierta cantidad de investigación en un conjunto de N entidades que contienen una característica específica, debe cuantificarse. Constituye todos los fenómenos incidentales a la encuesta. La población de la Municipalidad de Sullana estará conformada de la siguiente manera:

**Tabla 1**

*Servidores Públicos*

<b>Servidores Públicos</b>	<b>N°</b>
Gerentes	11
Sub Gerentes	31
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>

Fuente: Munic. Prov. de Sullana

#### 3.3.2. Criterios de selección

##### **Criterio de inclusión**

Personal de la Municipalidad Provincial de Sullana que se desempeña en los cargos de gerente o sub gerente.

##### **Criterio de exclusión**

No se consideraron pues se aplicó un censo.

#### 3.3.2. Muestra

Por ser una población pequeña se empleó la muestra censal, siendo esta de 42 personas.

### **3.4. Técnicas e instrumentos**

#### **3.4.1. Técnicas**

En la investigación se utilizó a la encuesta como una técnica de recopilación a efecto de recoger la información sobre las competencias laborales y el rendimiento de los individuos conformantes de la muestra de estudio.

Finalmente se realizó una entrevista con el Gerente y el Jefe de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Sullana, en el entendido de que esta es una técnica efectiva y altamente precisa para complementar la información recogida con el cuestionario.

#### **3.4.2. Instrumentos**

Se aplicó un cuestionario de competencias laborales y un cuestionario de rendimiento. Basados en un conjunto de preguntas para la recolección de datos que contribuyan lograr los objetivos de la investigación (Pérez y Gardey, 2012).

Por otro lado, se aplicó la guía de entrevista a fin de complementar efectivamente los datos recolectados con el anterior instrumento y tener un mejor recurso para el análisis e interpretación de la realidad estudiada.

En cuanto a la validación de los cuestionarios, para Hernández *et al.* (2014) este proceso asegura una mejor medición de las variables. Para ello, se procedió a la evaluación y análisis de los cuestionarios por parte de expertos en la temática quienes comprobaron la suficiencia e idoneidad de estos instrumentos para medir ambas variables de estudio. Finalmente, Hernández *et al.* (2014) hacen referencia que existen distintas formas de determinar el nivel de confianza de un instrumento, en otras palabras, si llega a estar más cerca de 1, se puede asegurar el 100% de confianza, en este sentido, el resultado fue .....

### **3.5. Procedimientos**

Según Vara (2012) el procedimiento del estudio es el detalle explícito del proceso que se realiza en la fase del recojo de información; por lo que primero se determinó la muestra de los servidores públicos, luego se aplicaron ambos cuestionarios de manera individual con un tiempo máximo de 30 minutos para responder y finalmente se elaboró una matriz de datos con las respuestas obtenidas al momento de aplicar los instrumentos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Esta investigación se realizó a través de la recolección de datos mediante dos cuestionarios, los cuales fueron entregados a los gerentes y sub gerentes que trabajan en la Municipalidad de Sullana. Después de la obtención de los datos se procedió a completar la base de datos en el programa estadístico SPSS v. 25 y Microsoft Excel estableciéndola a través de categorías de manera que permitieron realizar un análisis estadístico y obtener las tablas de frecuencia, así también se empleó el coeficiente de correlación de Rho Spearman con el fin de determinar el grado de relación entre las competencias laborales y el rendimiento. En el caso de los resultados de la guía de entrevista los datos recogidos se analizaron de forma literal, interpretando las respuestas a cada ítem, relacionándolas en el contexto integral de los objetivos de investigación, tratando de determinar el significado objetivo estas respuestas.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación posee como objeto de estudio al ser humano, es por ello que se consideraron aspectos éticos como: principio de privacidad y confidencialidad, por lo que se cuidó la identidad de los servidores públicos, además se ejecutó con permiso de la Municipalidad de Sullana respetando las políticas de la institución.

## IV RESULTADOS

En el presente capítulo se determinaron los resultados estadísticos obtenidos de la encuesta aplicada a los 42 gerentes y sub gerentes de la Municipalidad Provincial de Sullana, en relación a la variable del estudio se elaboró una interpretación descriptiva a través de la aplicación de tablas de frecuencia en el sistema estadístico SPSS v.25 para determinar la percepción de los individuos frente a la problemática planteada. Adicionalmente se realizó la contrastación de las hipótesis, lo que permitió aceptar o rechazar la misma. Para ello fue necesario utilizar la tabla de correlación de Pearson.

### 4.1. Informe de Aplicación de Cuestionario

#### 4.1.1 Relación de relación entre la identificación y el rendimiento en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020.

**Tabla 2**

*Resultados descriptivos de la dimensión Identificación en el contexto de las competencias laborales, Municipalidad de Sullana*

D <sub>1</sub> Identificación	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) TA		(4) DA		(3) I		(2) ED		(1) TD			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	T	%
Saluda Ud. amablemente a sus compañeros de trabajo al iniciar una nueva jornada laboral.	42	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	42	100,0
Brinda Ud. atención adecuada a sus compañeros de trabajo cuando requiere absolver alguna duda con respecto a sus competencias	25	60%	17	40%	0	0%	0	0%	0	0%	42	100,0
Brinda Ud. atención a los compañeros de trabajo cuando observa o identifica que tienen algún problema de índole laboral	22	52%	20	48%	0	0%	0	0%	0	0%	42	100,0
Consulta con sus compañeros de las distintas áreas como puede mejorar sus competencias dentro de sus funciones	12	28%	25	60%	5	12%	0	0%	0	0%	42	100,0
Considera que se encuentra ubicado(a) en un puesto donde realmente le permite demostrar sus conocimientos, habilidades y actitudes como profesional.	28	67%	11	27%	3	6%	0	0%	0	0%	42	100,0



Se encuentra conforme con el desempeño logrado desde el puesto que ocupa	25	60%	17	40%	0	0%	0	0%	0	0%	42	100,0
Cree Ud. que los criterios de evaluación de desempeño en la institución se encuentran bien definidos	28	67%	14	33%	0	0%	0	0%	0	0%	42	100,0
Considera Ud. que los puestos de trabajo han sido analizados y distribuidos de manera adecuada y se encuentran ocupados por el personal calificado	9	21%	14	33%	14	33%	5	13%	0	0%	42	100,0
Participa de las reuniones de trabajo proponiendo ideas de mejora en la calidad de los procesos	5	13%	19	45%	9	21%	9	21%	0	0%	42	100,0
Ha realizado algún plan de trabajo colectivo que contribuya a mejorar las competencias dentro de sus funciones asignadas	22	52%	20	48%	0	0%	0	0%	0	0%	42	100,0
Coordina el trabajo en equipo en las áreas correspondientes	19	45%	11	27%	9	21%	0	0%	3	7%	42	100,0
Colabora y verifica con la conservación del buen estado de los equipos y enseres de los servicios	19	45%	19	45%	4	10%	0	0%	0	0%	42	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada en la Municipalidad Provincial de Sullana.*

En la tabla 2, referida a la identificación en el contexto de las competencias laborales, se aprecia que el 60% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que se brinda una atención adecuada a los compañeros de trabajo cuando estos requieren absolver alguna duda con respecto a sus competencias, asimismo, el 52% está totalmente de acuerdo en que en la Municipalidad se les brinda atención a los compañeros de trabajo cuando se observa o identifica que tienen algún problema de índole laboral. En tanto, el 60% de personas está de acuerdo en que en la organización se consulta a los compañeros de las distintas áreas a efecto de mejorar las competencias dentro de las funciones laborales.

En cuanto a considerar si se encuentran ubicados en un puesto donde realmente se les permite demostrar sus conocimientos, habilidades y actitudes como profesional, el 67% expresó totalmente de acuerdo con ello, mientras que el 60% considera estar totalmente de acuerdo con el desempeño logrado desde el puesto que ocupa. Respecto a si los criterios de evaluación de desempeño en la institución se encuentran bien definidos, el 67% de personas se manifestó totalmente de acuerdo con ello, mientras que el solo el 21% de individuos afirma estar totalmente de acuerdo con que los puestos de trabajo han sido analizados y

distribuidos de manera adecuada y se encuentran ocupados por el personal calificado, siendo que un 33% se encuentra en desacuerdo con ello.

De otra parte, solo el 45% de encuestados afirma estar de acuerdo con que el personal participa de las reuniones de trabajo proponiendo ideas de mejora en la calidad de los procesos y un 21% no está de acuerdo con esa afirmación. Asimismo, en cuanto a la coordinación del trabajo en equipo en las áreas correspondientes, un 47% está totalmente de acuerdo, mientras que un 21% se muestra indeciso ante esta premisa.

Los resultados permiten inferir que existen aspectos fortalecidos en cuanto a la dimensión identificación, como por ejemplo brindar una atención adecuada a los compañeros que requieren absolver alguna duda sobre su desempeño, sentirse conforme con el desempeño en el puesto que ocupa el trabajador, la conformidad con los criterios de evaluación de desempeño. No obstante, ello también se presentan factores que deben ser mejorados en la práctica como el nivel de participación del personal en las reuniones de trabajo proponiendo ideas de mejora en la calidad de los procesos, la coordinación del trabajo con otras áreas de la institución y la distribución de puestos de trabajo entre personal calificado.

Por lo anteriormente descrito, resulta pertinente mencionar que se debe motivar la mayor participación del personal generando ideas que puedan impulsar mejores en los distintos procesos que lleva a cabo la Municipalidad de Sullana, así como proponer mecanismos de mejora en la coordinación entre áreas de manera que el desempeño general de la institución y de cada equipo en su interior, se vea ostensiblemente mejorado y asimismo, sostenido a largo plazo.

### Contrastación de Hipótesis Específica 1

HE1: Existe relación significativa entre la identificación y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020

**Tabla 3**

*Relación entre la dimensión Identificación y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad*

		Identificación	Rendimiento de los servidores
Identificación	Correlación de Pearson	1	,846**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	42	42
Rendimiento de los servidores	Correlación de Pearson	,846**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

*Fuente: Encuesta aplicada en la Municipalidad Provincial de Sullana.*

La tabla 3 determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión Identificación y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad dio como resultado un coeficiente correlacional de 0.846, que de acuerdo a los índices de correlación de Pearson se encuentra en una correlación positiva considerable, es decir que mientras exista una adecuada identificación existirá un mejor rendimiento de los servidores públicos. *En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 1 debido a que la identificación si se relaciona directamente con el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana.*

#### 4.1.2 Relación entre la normalización y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana 2020.

**Tabla 4**

*Resultados descriptivos de la dimensión normalización en el contexto de las competencias laborales, Municipalidad de Sullana*

D <sub>2</sub> Normalización	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) TA		(4) DA		(3) I		(2) ED		(1) TD			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	T	%
Se siente en capacidad para trabajar dentro del contexto de los códigos normativos, y legales de la institución.	22	52%	17	40%	3	8%	0	0%	0	0%	42	100,0
Tiene en cuenta las medidas de seguridad y salud laboral ocupacional al desarrollar sus actividades	31	73%	11	27%	0	0%	0	0%	0	0%	42	100,0
Realiza las actividades administrativas dentro de los parámetros normativos establecidos.	31	73%	11	27%	0	0%	0	0%	0	0%	42	100,0
Realiza las actividades administrativas de acuerdo a los protocolos sanitarios establecidos	33	79%	9	21%	0	0%	0	0%	0	0%	42	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada en la Municipalidad Provincial de Sullana.*

En la tabla 4, en cuanto a la normalización en el contexto de las competencias laborales, se observó que el 50% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que siente en capacidad para trabajar dentro del contexto de los códigos normativos, y legales de la institución, mientras que el 40% afirma estar de acuerdo con ello. Asimismo, el 73% de personas manifiesta estar totalmente de acuerdo con que los trabajadores toman en cuenta las medidas de seguridad y salud laboral ocupacional al desarrollar sus actividades, similares resultados se dieron en cuanto a la premisa de si el personal realiza las actividades administrativas dentro de los parámetros normativos establecidos, donde el 73% estuvo totalmente de acuerdo. Finalmente, en cuanto a si el personal realiza las actividades administrativas de acuerdo a los protocolos sanitarios establecidos, el 79% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con dicha premisa.

De acuerdo a lo evidenciado, se puede deducir que en cuanto a la dimensión normalización, la Municipalidad Provincial de Sullana se encuentra en condiciones óptimas ya que el personal labora considerando y respetando códigos normativos, legales de seguridad y salud ocupacional y dentro de los protocolos sanitarios establecidos, tomando en cuenta además el contexto en el que la sociedad se encuentra. Esto se puede deber en parte al mismo carácter estatal del gobierno local que tiene la municipalidad en estudio, donde se promueve el cumplimiento de las normas tanto de alcance nacional como las emitidas por la misma institución y que regulan los distintos procesos.

### **Contrastación de Hipótesis específica 2**

HE2: Existe relación significativa entre la normalización y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020.

**Tabla 5**

*Relación entre la dimensión normalización y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad*

		Normalización	Rendimiento de los servidores
Normalización	Correlación de Pearson	1	,852**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	42	42
Rendimiento de los servidores	Correlación de Pearson	,852**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

*Fuente: Encuesta aplicada en la Municipalidad Provincial de Sullana.*

La tabla 5 arrojó un coeficiente de correlación de 0,852 permitiendo establecer un nivel de correlación positiva considerable entre la dimensión normalización y el rendimiento de los servidores públicos, es decir que existe una relación directa, en tanto la normalización sea óptima mejor será el rendimiento de los servidores públicos por lo tanto *se acepta la hipótesis específica 2 en razón de que se comprobó la relación que existe la normalización y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad.*

### 4.1.3 Relación entre la formación y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020.

**Tabla 6**

*Resultados descriptivos de la dimensión formación en el contexto de las competencias laborales, Municipalidad de Sullana.*

D <sub>3</sub> Formación	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) TA		(4) DA		(3) I		(2) ED		(1) TD			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		T
Cuenta Ud. con el título correspondiente o registro de su especialización	36	86%	3	7%	3	7%	0	0%	0	0%	42	100,0
Asiste Ud. a cursos, diplomados u otros para capacitarse	33	79%	9	21%	0	0%	0	0%	0	0%	42	100,0
Cuenta Ud. con título de estudios de post grado	25	60%	17	40%	0	0%	0	0%	0	0%	42	100,0
Tiene Ud. conocimientos en computación	12	27%	8	20%	8	20%	6	13%	8	20%	42	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada en la Municipalidad Provincial de Sullana.*

En la tabla 6, en cuanto a la formación en el contexto de las competencias laborales, se pudo conocer que el 86% de encuestados afirmó estar totalmente de acuerdo con que cuenta con el título correspondiente o registro de su especialización, mientras que el 79% afirmó asistir a cursos, diplomados u otros para capacitarse. Asimismo, un porcentaje similar indicó estar totalmente de acuerdo con que cuenta con un título de estudios de post grado y finalmente solo el 27% de personas afirmó estar totalmente de acuerdo con que tiene conocimientos en computación, mientras el 20% está en desacuerdo con ello y el 13% se manifiesta totalmente en desacuerdo con dicha premisa.

Los resultados demuestran que en general, el personal posee características positivas en cuanto a su formación, no obstante, la principal deficiencia se presenta en el caso de los conocimientos del personal en lo concerniente a la computación y programas informáticos. Esto es una limitación que puede incidir en el desempeño de los trabajadores que tienen esta característica por lo cual es necesario proponer capacitaciones para fortalecer este tipo de competencias en el personal.

### Contrastación de Hipótesis específica 3

HE3: Existe relación significativa entre la formación y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020.

**Tabla 7**

*Relación entre la dimensión formación y el rendimiento de los servidores públicos de la municipalidad*

		Formación	Rendimiento de los servidores
Formación	Correlación de Pearson	1	,864**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	42	42
Rendimiento de los servidores	Correlación de Pearson	,864**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

*Fuente: Encuesta aplicada en la Municipalidad Provincial de Sullana.*

Se pudo apreciar que en la tabla 7 existe un nivel de correlación positiva considerable de 0,864 entre la dimensión formación y el rendimiento de los servidores públicos de la municipalidad, es decir que mientras mejor sea la formación mayor será el rendimiento los servidores públicos de la municipalidad. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 3 debido a que la dimensión formación se relaciona directamente con el rendimiento de los servidores públicos de la municipalidad, es decir que mientras una de ellas mejore la otra lo hará en la misma.

#### 4.1.4 Relación la certificación y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020.

**Tabla 8**

*Resultados descriptivos de la dimensión certificación en el contexto de las competencias laborales, Municipalidad de Sullana*

D <sub>4</sub> Certificación	Escala de alternativas										T	(Σ) Total %
	(5) TA		(4) DA		(3) I		(2) ED		(1) TD			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Tiene conocimiento sobre el proceso de certificación de competencias profesionales	20	48%	22	52%	0	0%	0	0%	0	0%	42	100,0
Tiene colegiatura vigente de su colegio profesional	20	47%	11	26%	8	20%	3	7%	0	0%	42	100,0
Tiene alguna certificación emitida por su colegio profesional en un área de especialización	22	53%	14	33%	3	7%	0	0%	3	7%	42	100,0
Considera Ud. importante la certificación para la realización de actividades administrativas	14	33%	11	27%	6	13%	0	0%	11	27%	42	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada en la Municipalidad Provincial de Sullana.*

En la tabla 8, se observan los resultados de la dimensión certificación, donde se puede observar que el 48% del personal afirma estar totalmente de acuerdo en que los trabajadores tienen conocimiento sobre el proceso de certificación de competencias profesionales y el 52% asegura estar de acuerdo con dicha premisa. En cuanto a la colegiatura vigente de su colegio profesional, el 20% de encuestados indicó estar indeciso respecto a ello y 7% totalmente en desacuerdo. Por el contrario, el 53% afirma estar totalmente de acuerdo en que tiene alguna certificación emitida por su colegio profesional en un área de especialización, finalmente respecto a considerar importante la certificación para la realización de actividades administrativas el 33% se encuentra totalmente de acuerdo y el 27% de acuerdo.

Estos resultados permitieron determinar la percepción que tienen los encuestados respecto a la dimensión certificación, en este sentido, se pudo conocer que la colegiatura vigente es un tema crítico en varios colaboradores, mientras que



algunos consideran que no es necesaria una certificación para realizar tareas administrativas. Esto implica la necesidad de que los encuestados cumplan con mantener su colegiatura profesional vigente a fin de evitar contratiempo o ejercicio ilegal de la profesión, lo cual conllevaría a posibles observaciones o sanciones por incumplimiento.

#### Contrastación de Hipótesis específica 4

HE4: Existe relación significativa entre la certificación y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020.

**Tabla 9**

*Relación entre la dimensión certificación y el rendimiento de los servidores públicos de la municipalidad*

		Certificación	Rendimiento de los servidores
Certificación	Correlación de Pearson	1	,732**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	42	42
Rendimiento de los servidores	Correlación de Pearson	,732**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

*Fuente: Encuesta aplicada en la Municipalidad Provincial de Sullana.*

La tabla 9 reveló que existe una correlación positiva media entre la dimensión certificación y el rendimiento de los servidores públicos de la municipalidad, arrojando un índice de correlación de 0,732, es decir que en la medida que se gestione más positivamente la certificación, se verá incrementado el rendimiento de los servidores públicos de la municipalidad; *por lo tanto se acepta la hipótesis específica 4 en vista que la dimensión certificación si se relaciona directamente con el rendimiento de los servidores públicos de la municipalidad.*

#### 4.1.5 Relación entre las competencias laborales y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020.

**Tabla 10**

*Resultados descriptivos de la variable competencias laborales y desempeño laboral en los servidores públicos de la municipalidad*

Dimensiones de las variables	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) TD		(4) DA		(3) NAND		(2) ED		(1) TED			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	T	%
-Identificación	21	50%	16	38%	4	10%	1	2%	0	0%	42	100,00
-Normalización	30	71%	12	29%	0	0%	0	0%	0	0%	42	100,00
-Formación	27	65%	9	21%	3	7%	1	2%	2	5%	42	100,00
-Certificación	18	42%	15	36%	4	10%	1	2%	4	10%	42	100,00
-Participación del empleado	27	65%	13	30%	2	5%	0	0%	0	0%	42	100,00
-Ambiente laboral	24	57%	14	33%	2	5%	2	5%	0	0%	42	100,00

*Fuente: Encuesta aplicada en la Municipalidad Provincial de Sullana.*

En la tabla 10 se puede observar un resumen de los resultados referidos a las competencias laborales, en este contexto se determinó que un 50% de los encuestados se manifiesta totalmente de acuerdo con esta dimensión, sin embargo, un 10% se manifiesta indeciso al respecto; mientras que un 71% se encuentra totalmente de acuerdo en cuanto a la normalización en la municipalidad. De otra parte, el 65% de personas considera estar totalmente de acuerdo con la dimensión formación en la municipalidad, no obstante, un 7% se encuentra indeciso al respecto; complementariamente a ello, solo un 42% de personas se encuentra totalmente de acuerdo con la dimensión certificación y un 10% está totalmente en desacuerdo. Finalmente, en lo que respecta a la variable desempeño laboral, en cuanto a la participación del empleado, el 65% está totalmente de acuerdo con esta dimensión y un 30% de acuerdo, mientras que en el caso del ambiente laboral el 57% de los encuestados se manifiesta totalmente de acuerdo y el 33% de acuerdo con esta dimensión.

Los resultados demuestran que las dimensiones en mejor condición en la Municipalidad Provincial de Sullana son, para el caso de la variable competencias laborales, la normalización. Mientras que para el caso de la variable desempeño

laboral, la dimensión con mejor situación es la participación del personal. No obstante ello, existen también dimensiones en inferioridad de condiciones como la identificación y la certificación, por lo que las autoridades municipales debieran tener en consideración acciones destinadas a superar esta realidad determinada, fortaleciendo las competencias del recurso humano.

### Contrastación de Hipótesis General

HG: Existe relación significativa entre las competencias laborales y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020.

**Tabla 11**

*Relación entre la variable competencias laborales y la variable rendimiento de los servidores públicos de la municipalidad*

		Competencias laborales	Rendimiento de los servidores
Competencias laborales	Correlación de Pearson	1	,791**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	42	42
Rendimiento de los servidores	Correlación de Pearson	,791**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

*Fuente: Encuesta aplicada en la Municipalidad Provincial de Sullana.*

En la tabla 11 se precisó que existe una correlación positiva media entre las competencias laborales y el rendimiento de los servidores públicos de la municipalidad provincial de Sullana, con un índice de 0,791 es decir que mientras las competencias laborales tengan un óptimo nivel, el rendimiento de los servidores públicos también tendrá un óptimo nivel, *en consecuencia se acepta la hipótesis general en razón de que la variable competencias laborales si se relaciona directamente con el rendimiento de los servidores públicos de la municipalidad.*

## **4.2. Informe de aplicación de la Guía de Entrevista**

Los resultados obtenidos de la entrevista realizada han sido de gran ayuda para esta investigación, la cual fue realizada al Sub Gerente de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Sullana. La guía de entrevista fue estructurada con 12 preguntas las mismas que tuvieron como finalidad contribuir en el logro del objetivo general del estudio.

### **Variable Competencias Laborales:**

En cuanto a los procedimientos que tiene la Municipalidad Provincial de Sullana para ubicar a los trabajadores en puestos según sus conocimientos, habilidades y actitudes, el funcionario entrevistado manifestó que en la actualidad se toma en cuenta el manual de organización y funciones (MOF), en el cual se encuentran los perfiles de cada uno de los cargos que cuenta la municipalidad provincial de Sullana.

No obstante lo anterior, el sub gerente de recursos humanos considera que los puestos de trabajo no han sido analizados y distribuidos de manera adecuada, por ejemplo, uno de los documentos de gestión como es el caso del cuadro para asignación de personal (CAP), en el cual se clasifican los cargos, se encuentra actualmente desfasado, este se elaboró en el año 2014 y no guarda relación con los demás documentos de gestión, como es el caso del reglamento de organización y funciones (ROF) y el manual de organización y funciones (MOF).

De otra parte, el funcionario considera que el personal de la municipalidad si trabaja efectivamente dentro del contexto de los códigos normativos y legales de la institución, donde los trabajadores se rigen por las normas legales generales y las que corresponden a esta municipalidad en su calidad de gobierno local.

A pesar de lo anterior, en cuanto al cumplimiento de las medidas de seguridad y salud laboral implementadas por la municipalidad, el funcionario afirmó que el tema es complejo entre otras cosas porque la ley orgánica de municipalidades establece que los funcionarios y empleados se sujetan al régimen laboral general aplicable a la administración pública, conforme a ley; mientras que

los obreros que prestan sus servicios a las municipalidades son servidores públicos sujetos al régimen laboral de la actividad privada. En este contexto, la municipalidad cuenta con personal administrativo (funcionarios, empleados, obreros, choferes, serenazgos, vigilantes, guardianes, limpieza pública, parques y jardines), para el cual las medidas de seguridad son menos exigentes, sin embargo, se cumple en un 70%. Mientras que, para el caso del personal obrero la exigencia es mayor, sin embargo, este personal es más resistente a cumplir con las medidas de seguridad, siendo el cumplimiento menor al 50%.

En cuanto a las certificaciones del personal profesional, se pudo conocer que este cuenta con certificaciones de especializaciones según los puestos laborales que ocupa, contando con especializaciones en gestión pública e incluso algunos ostentan maestrías.

#### **Variable: Rendimiento de los servidores**

El sub gerente de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Sullana afirmó que en general el personal de la municipalidad participa activamente en equipos de trabajo de la institución, lo que permite obtener buenos resultados. Asimismo, cuando se trata de problemas que no impliquen recursos económicos, los trabajadores si demuestra prestancia en la oportuna solución de problemas que se presentan en el centro de labores.

En cuanto a la compartición por parte del personal de conocimientos laborales en beneficio de los equipos de trabajo, el funcionario manifestó que existen equipos de trabajo donde se comparten los conocimientos como es el caso de la sub gerencia de recursos humanos, donde los trabajadores con más conocimientos en temas laborales orientan a los demás integrantes.

Respecto a la actitud del personal ante los cambios que se generan en la institución, se conoció que en su mayoría los trabajadores son reacios a los cambios, algunos en el corto plazo se adecúan, sin embargo, a otros le toma largo tiempo para adecuarse y aceptar los cambios.

En lo que respecta al cumplimiento eficiente y eficaz de las responsabilidades de los trabajadores en sus áreas, se puede decir que ello depende como institución pública de la asignación de recursos presupuestales, donde muchas veces estos no son suficientes, complicando la situación. Por ejemplo: la municipalidad está en la obligación de implementar el sistema de seguridad y salud en el trabajo, sin embargo, los escasos recursos con que se cuentan no permiten implementarlo como corresponde.

Finalmente, en lo que respecta al cumplimiento de las metas trazadas mensualmente, el sub gerente de recursos humanos manifestó que este tema también tiene que ver con la asignación de recursos presupuestales, y en muchas oportunidades por falta de recursos no se cumple al 100% con los logros trazados. Como ejemplo el año 2019 se cumplió con la mayoría de metas asignadas, es por eso que el presente año el gobierno le entregó a los trabajadores un bono como reconocimiento a ese logro.

## V DISCUSIÓN

Para el caso del primer objetivo específico: Determinar la relación entre la identificación y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020, en cuanto a la identificación, Catalano (2014) indica que es el método o proceso seguido para desarrollar la capacidad satisfactoria de las actividades laborales para realizar el trabajo. En otras palabras, es un proceso que tiene como objetivo descubrir las capacidades de los profesionales y ubicarlos en el trabajo de acuerdo con sus características y potencialidades para realizar el mejor trabajo y la mejor calidad. En cuanto a ello, en la investigación realizada en la Municipalidad, referida a la identificación en el contexto de las competencias laborales, se aprecia que en cuanto a considerar si se encuentran ubicados en un puesto donde realmente se les permite demostrar sus conocimientos, habilidades y actitudes como profesional, el 67% expresó totalmente de acuerdo con ello, mientras que el 60% considera estar totalmente de acuerdo con el desempeño logrado desde el puesto que ocupa.

En este contexto, Martínez *et al.* (2016) concluyen en su investigación que los empleadores reconocen la calidad de competencias laborales como: trabajo en grupo, iniciativa, comunicación y vinculación interpersonal, asimismo, la identificación de competencias laborales es útil para conseguir altos niveles de desempeño laboral. Sin embargo, en la Municipalidad Provincial de Sullana se encontró que respecto a si los criterios de evaluación de desempeño en la institución se encuentran bien definidos, el 67% de personas se manifestó totalmente de acuerdo con ello, mientras que el solo el 21% de individuos afirma estar totalmente de acuerdo con que los puestos de trabajo han sido analizados y distribuidos de manera adecuada y se encuentran ocupados por el personal calificado.

Estos resultados fueron de alguna manera corroborados en la guía de entrevista aplicada donde se conoció por versión del sub gerente de recursos humanos que los puestos de trabajo no han sido analizados y distribuidos de manera adecuada, por ejemplo, uno de los documentos de gestión como es el caso del cuadro para asignación de personal (CAP), en el cual se clasifican los cargos, se encuentra actualmente desfasado, este se elaboró en el año 2014 y no guarda

relación con los demás documentos de gestión, como es el caso del reglamento de organización y funciones (ROF) y el manual de organización y funciones (MOF).

Los resultados permiten inferir además que existen factores que deben ser mejorados en la práctica como el nivel de participación del personal en las reuniones de trabajo proponiendo ideas de mejora en la calidad de los procesos, la coordinación del trabajo con otras áreas de la institución y la distribución de puestos de trabajo entre personal calificado.

En cuanto a la hipótesis específica 1, se obtuvo como coeficiente correlacional un nivel de 0.846, que de acuerdo a los índices de correlación de Pearson se encuentra en una correlación positiva considerable, es decir que mientras exista una adecuada identificación existirá un mejor rendimiento de los servidores públicos. *En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 1 debido a que la identificación si se relaciona directamente con el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana.*

Respecto al objetivo específico dos: Establecer la relación entre la normalización y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020, Catalano (2014) refiere que la *Normalización* refieren que al organizar un sistema de estandarización, se desarrollarán procedimientos relacionados con los caracteres institucionales de manera que la capacidad de identificar y describir a través de procedimientos comunes se convierta en una norma. Al respecto, en la investigación realizada en la Municipalidad Provincial de Sullana el 73% de personas manifiesta estar totalmente de acuerdo con que los trabajadores toman en cuenta las medidas de seguridad y salud laboral ocupacional al desarrollar sus actividades, similares resultados se dieron en cuanto a la premisa de si el personal realiza las actividades administrativas dentro de los parámetros normativos establecidos (73% totalmente de acuerdo). Esto podría deberse en parte al carácter estatal del gobierno local que tiene la municipalidad en estudio, donde se promueve el cumplimiento de las normas tanto de alcance nacional como las emitidas por la misma institución y que regulan los distintos procesos.

En este contexto Díaz *et al.* (2017) en la investigación llevada a cabo en la *Municipalidad Provincial de Chiclayo*, evaluaron la influencia del plan de capacitación en seguridad y salud ocupacional sobre el rendimiento laboral de los



trabajadores en la Municipalidad y concluyeron que existen factores intrínsecos y extrínsecos los cuales causan una influencia directa en el rendimiento laboral. Mientras que, en el caso de la Municipalidad Provincial de Sullana, la dimensión normalización se encuentra en condiciones óptimas ya que el personal labora considerando y respetando códigos normativos, legales de seguridad y salud ocupacional y dentro de los protocolos sanitarios establecidos, tomando en cuenta además el contexto en el que la sociedad se encuentra.

En cuanto a la hipótesis específica dos, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,852 permitiendo establecer un nivel de correlación positiva considerable entre la dimensión normalización y el rendimiento de los servidores públicos, es decir que existe una relación directa, en tanto la normalización sea óptima mejor será el rendimiento de los servidores públicos por lo tanto *se acepta la hipótesis específica 2 en razón de que se comprobó la relación que existe la normalización y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad.*

Para el caso del tercer objetivo específico: Determinar la relación entre la formación y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020, Catalano (2014) indica que la formación incluye la generación de capacidades a partir de la situación real de la organización, lo que resulta más útil porque parten de la situación real del propio entorno laboral. Es importante que estos programas de formación tengan como objetivo mejorar las habilidades necesarias a través de estándares y diferentes estrategias. En este orden de ideas, en la investigación realizada en la Municipalidad Provincial de Sullana, se observó que el 86% de encuestados afirmó estar totalmente de acuerdo con que cuenta con el título correspondiente o registro de su especialización, mientras que el 79% afirmó asistir a cursos, diplomados u otros para capacitarse, siendo que la formación comprobada como es en estos casos es muy necesaria como punto de partida para la ejecución efectiva de los procedimientos y en consecuencia del rendimiento de los servidores de la municipalidad.

En este contexto, Hernández (2017) en la investigación realizada respecto a las *competencias laborales de empleados públicos, concluyen que los funcionarios públicos de INGEMMET tenían un alto nivel de conocimiento y competencia de los cuales 82.5% (99 funcionarios) tenían un nivel de competencia de conocimiento del*

84.2% en relación con la competencia personal, que estaba en un alto nivel (101 funcionarios públicos) en términos de competencia técnica en un nivel relativamente alto. No obstante, en la Municipalidad Provincial de Sullana se tienen resultados como que solo el 27% de personas está totalmente de acuerdo con que tiene conocimientos en computación, lo cual afecta claramente el desempeño de los trabajadores que no tienen dichos conocimientos, afectando finalmente el desempeño de la institución.

En cuanto a la hipótesis específica tres, se obtuvo un nivel de correlación positiva considerable de *0,864 entre la dimensión formación y el rendimiento de los servidores públicos de la municipalidad*, es decir que mientras mejor sea la formación mayor será el rendimiento los servidores públicos de la municipalidad. *En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 3 debido a que la dimensión formación se relaciona directamente con el rendimiento de los servidores públicos de la municipalidad, es decir que mientras una de ellas mejore la otra lo hará en la misma.*

Respecto al objetivo específico cuatro: Establecer la relación entre la certificación y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020 Catalano (2014) refiere que la *Certificación*, se basa en el reconocimiento formal de la capacidad demostrada de un individuo para llevar a cabo actividades laborales estandarizadas. El certificado es una garantía de la calidad de las habilidades de los trabajadores y las habilidades necesarias. en este contexto, en la investigación realizada en la municipalidad, se evidenció que respecto a la colegiatura profesional solo el 52% asegura estar de acuerdo con tener dicha certificación y un 20% se mostró indeciso respecto a la vigencia de dicha colegiatura. Por otro lado, el 53% afirma estar totalmente de acuerdo en que tiene alguna certificación emitida por su colegio profesional en un área de especialización.

En este contexto, Casa. (2016) en la investigación realizada sobre *gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo*, concluye que los resultados que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. Por ello, es necesario que en la Municipalidad Provincial de Sullana el personal cumpla con mantener su colegiatura profesional vigente a fin de evitar contratiempo o ejercicio ilegal de la profesión, lo

cual conllevaría a posibles observaciones o sanciones por incumplimiento, así como se actualicen con apoyo de la institución en diversas materias propias de sus labores.

En cuanto a la hipótesis específica cuatro se determinó un índice de correlación de  $0,732$ , es decir que en la medida que se gestione más positivamente la certificación, se verá incrementado el rendimiento de los servidores públicos de la municipalidad; *por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 4 en vista que la dimensión certificación si se relaciona directamente con el rendimiento de los servidores públicos de la municipalidad.*

En cuanto al objetivo general: Determinar la relación entre las competencias laborales y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020, Mertens (1998), indicó que las competencias laborales no se plantean desde la educación ni la sociedad, sino desde una perspectiva limitada en los niveles inferiores de las organizaciones. En este apartado, se distingue dos métodos de competencias laborales: dinámico y estructural. De otra parte, Catalano (2014) menciona que las competencias laborales se pueden definir como un conjunto de habilidades identificables y evaluables que pueden lograr un desempeño satisfactorio en el trabajo real. En este orden de ideas, en la investigación realizada en la Municipalidad Provincial de Sullana, se puede observar que un 50% de los encuestados se manifiesta totalmente de acuerdo con la identificación de competencias, mientras que un 71% se encuentra totalmente de acuerdo en cuanto a la normalización en la municipalidad. De otra parte, el 65% de personas considera estar totalmente de acuerdo con la dimensión formación en la municipalidad y solo un 42% de personas se encuentra totalmente de acuerdo con la dimensión certificación.

En cuanto a la variable *Rendimiento*, Chiavenato (2007) define al rendimiento como la eficiencia que el colaborador tiene al momento de desempeñar sus labores en una entidad, en consecuencia, el rendimiento de los colaboradores dependerá de su forma de comportarse y de los efectos logrados. Por su parte Mahon (2010) indica que el rendimiento son las labores que realizan los trabajadores al ejecutar las tareas y funciones primordiales que solicite su puesto en el ámbito organizacional, lo que permitirá expresar su adaptabilidad. En este contexto, en la

Municipalidad Provincial de Sullana se determinó que, en cuanto a la participación del empleado, el 65% está totalmente de acuerdo con esta dimensión mientras que en el caso del ambiente laboral el 57% de los encuestados se manifiesta totalmente de acuerdo.

En este orden de cosas, Rondoy (2018) concluyó en su investigación sobre *competencias laborales en el desempeño del personal de la empresa Regenda HyD* que las competencias laborales influyen en el desempeño del personal y contribuye a obtener los resultados deseados en las labores dispuestas. Al respecto, en la Municipalidad Provincial de Sullana se verificó que las dimensiones en mejores condiciones son, para el caso de la variable competencias laborales, la normalización, mientras que para el caso de la variable desempeño laboral, la dimensión con mejor situación es la participación del personal. No obstante ello, existen también dimensiones en inferioridad de condiciones como la identificación y la certificación, por lo que las autoridades municipales debieran tener en consideración acciones destinadas a superar esta realidad.

En cuanto a la hipótesis general, se determinó que en la Municipalidad Provincial de Sullana, existe una correlación positiva media entre las competencias laborales y el rendimiento de los servidores públicos de la municipalidad provincial de Sullana, con un índice de 0,791 es decir que mientras las competencias laborales tengan un óptimo nivel, el rendimiento de los servidores públicos también tendrá un óptimo nivel, *en consecuencia se acepta la hipótesis general en razón de que la variable competencias laborales si se relaciona directamente con el rendimiento de los servidores públicos de la municipalidad.*

## VI CONCLUSIONES

1. La relación entre la dimensión Identificación y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad dio como resultado un coeficiente correlacional de 0.846, que de acuerdo a los índices de correlación de Pearson se encuentra en una correlación positiva considerable, presentando resultados favorables en el caso de sentirse conformes con el desempeño en el puesto que ocupa el trabajador y la conformidad con los criterios de evaluación de desempeño.
2. Existe una correlación positiva considerable entre la dimensión normalización y el rendimiento de los servidores públicos, donde el coeficiente de correlación dio como resultado 0,852, en tanto la normalización sea óptima mejor será el rendimiento de los servidores públicos, en ese sentido se comprobó que la dimensión normalización de la Municipalidad Provincial de Sullana se encuentra en condiciones óptimas ya que el personal labora considerando y respetando códigos normativos, legales y dentro de los protocolos de seguridad y sanitarios establecidos.
3. En cuanto a la relación entre la dimensión formación y el rendimiento de los servidores públicos de la municipalidad existe un nivel de correlación positiva considerable de 0,864 es decir que mientras mejor sea la formación mayor será el rendimiento los servidores públicos de la municipalidad. En general se verificó que el personal posee características positivas en cuanto a su formación, no obstante, la principal deficiencia se presenta en el caso de los conocimientos del personal en lo concerniente a la computación y programas informáticos.
4. En lo concerniente a la relación entre dimensión certificación y el rendimiento de los servidores públicos de la municipalidad se comprobó que existe una correlación positiva media con un índice de correlación de 0,732, es decir que en la medida que se gestione más positivamente la certificación, se verá incrementado el rendimiento de los servidores públicos de la municipalidad. Los

resultados permitieron determinar que la colegiatura vigente es un tema crítico en varios colaboradores, mientras que algunos consideran que no es necesaria una certificación para realizar tareas administrativas.

5. Existe una correlación positiva media entre las competencias laborales y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, siendo el índice de correlación de 0,791 es decir que mientras las competencias laborales tengan un óptimo nivel, el rendimiento de los servidores públicos también tendrá un óptimo nivel. Los resultados demuestran que las dimensiones en mejor condición son, para el caso de la variable competencias laborales, la normalización; mientras que para la variable desempeño laboral, la dimensión con mejor situación es la participación del personal.

## VII RECOMENDACIONES

1. Promover mecanismos de participación del recurso humano a efecto de que tengan mayores espacios para proponer ideas de mejora en la calidad de los procesos, así mismo, se debe mejorar la coordinación del trabajo con otras áreas de la institución.
2. Asegurar el conocimiento y cumplimiento de parte del personal en cuanto a los códigos normativos, legales, de seguridad y salud ocupacional, así como de los protocolos sanitarios establecidos, con énfasis en el recurso humano que ingresa a la institución, de lo cual debe ser parte del proceso de inducción del mismo.
3. Fortalecer los conocimientos prácticos del personal en cuanto a computación y programas informáticos, sobre todo del personal administrativo que requiere de este tipo de herramientas a fin de desarrollar sus actividades y alcanzar los objetivos de sus puestos de trabajo.
4. Promover la colegiatura para el ejercicio legal de cada profesión, así como la capacitación del personal, para lo cual se pueden formar alianzas estratégicas con los distintos colegios profesionales, logrando capacitar y actualizar al personal en distintas materias, fortaleciéndolos para un mejor desempeño de funciones.

## VIII PROPUESTA

### PROPUESTA DE MEJORA DE LAS COMPETENCIAS LABORALES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SULLANA

La propuesta de competencias laborales para mejorar el rendimiento desempeño laboral se constituye como una herramienta que establece la priorización en la capacitación del recurso humano de la Municipalidad Provincial de Sullana. La capacitación, es un proceso educativo de enfoque estratégico que se aplica organizada y sistemáticamente, a través del que el recurso humano consigue o potencia su conocimiento y habilidad en cuanto a sus labores, así como modificar su actitud en cuanto a factores organizacionales o del cargo ocupacional. La capacitación significa la sucesión determinada de condiciones y pasos orientados a conseguir la integración del trabajador a colaborador a su puesto en la entidad, así como la mejora de su eficiencia y desarrollo laboral y personal.

En este orden de ideas, la capacitación es un proceso constante que busca el incremento de la efectividad y productividad en el desarrollo de sus actividades. Por eso, la presente propuesta se constituye en una herramienta que hará posible que la municipalidad acredite la existencia de capacidades de gestión necesarias para cumplir con la función y responsabilidad de acuerdo a ley.

El recurso humano es el fundamento del capital institucional, por ellos la propuesta que se presenta se orienta a la promoción de procesos que ayuden a la identificación y fortalecimiento del conocimiento, habilidad y destreza de quienes individual o colectivamente, tienen que mantener un adecuado desempeño y cumplir la misión y objetivos de la entidad municipal.

#### **Objetivo**

Proponer la mejora de las competencias laborales de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana.



## Propuesta

Se presenta a continuación la propuesta, la misma que incluye los siguientes elementos:

- *Contenido de la capacitación*

La capacitación por competencias incluye el método y técnica de capacitación a emplearse, la temática en la que se capacitará, el tiempo que demandará la capacitación, el medio didáctico para las capacitaciones, los presupuestos y el recurso necesario.

- *Duración de la capacitación*

El tiempo que durará cada actividad capacitadora va a depender de la temática a abordar, la cantidad de horas que se van a dedicar a cada tópico, con qué frecuencia se realizará cada reunión e incluso el horario del día en que se realizará, así como la metodología y técnicas de a emplear.

- *Métodos y técnicas de capacitación*

*Métodos de capacitación:*

- Capacitación dentro del centro de labores o fuera de este
- Capacitación virtual o presencial
- Aprendizaje pasivo o activo
- Capacitación por persona o en grupos

*Técnicas de capacitación:*

- Aprendizaje práctico
- E-Learning
- Capacitación a distancia
- Entrenamiento
- Conferencia
- Talleres
- Seminarios

- Pasantías

- *Medios didácticos para la capacitación*

Comprende a todo recurso material que posee funcionalidad didáctica que facilite el proceso de aprendizaje y enseñanza. Entre los que se tiene a:

- Material didáctico
- Material audiovisual
- Recursos didácticos con capacidad de interactiva

- *Presupuesto y recursos disponibles para la capacitación*

a) Recursos humanos: Se dispondrá de personal capacitador externo y/o interno de ser necesario, para la ejecución de las actividades de capacitación.

b) Recursos financieros: Se deberá verificar la disponibilidad de presupuesto que se prevé en Presupuesto Institucional de Apertura 2021 y el correspondiente Plan de Desarrollo de Personas (PDP).

- *Contenidos a desarrollar*

- Taller para socializar documentos de gestión: Plan Estratégico POI, ROF, MOF, RIT.
- Taller de habilidades en sistemas y programas como SIAF y SIGA.
- Taller de auto estima y superación personal.
- Taller para el desarrollo de habilidades sociales y personales
- Taller para promover la calidad y productividad de las labores del servidor público
- Taller para potenciar las capacidades de atención al usuario.
- Taller para el desarrollo de la gestión por resultados en gobierno municipal

- *Evaluación*

Se proponen tres niveles para la evaluación del programa de capacitación:

- Evaluación del proceso de capacitación: se emplearán fichas de evaluación de la calidad del taller, así como la encuesta de evaluación del taller.

- Evaluación del aprendizaje en la capacitación: con aplicación de pruebas escritas de conocimiento y habilidad intelectual, psico social y competencias.

- Evaluación de impactos de la capacitación en el rendimiento del servidor: consistirá en aplicar exámenes especiales de competencias o el uso de herramientas de naturaleza cuantitativa para la medición del rendimiento.

### **Responsables**

- Gerente Municipal
- Jefe de Oficina de Recursos Humanos

### **Recursos**

- Recursos humanos.
- Recursos materiales y bienes.

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2009). *Desarrollo del Talento Humano. Basado en Competencias*. 2da.Edición. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- American Psychological Association. (2010). *Publication manual of the American Psychological Association* (Sexta ed.). Washington, DC: Autor.
- Bautista, N. (2017) *El estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Huatasani- Huancané Puno 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú.
- Bavaresco, A. (1996). *Proceso Metodológico de la Investigación*. 3era. Edición. Maracaibo: Servicios Bibliotecarios de la Universidad del Zulia.
- Cancela, R., et al (2010). *Metodología de la Investigación Educativa: Investigación ex post facto*. Universidad Autónoma de Madrid. p. 8. En línea: [http://www.uam.es/personal\\_pdi/jmurillo/InvestigaciónEE/Presentaciones/Curso\\_10/EX-POST-FACTO\\_Trabajo.pdf](http://www.uam.es/personal_pdi/jmurillo/InvestigaciónEE/Presentaciones/Curso_10/EX-POST-FACTO_Trabajo.pdf) Consultado: 07 de abril del 2018.
- Cárdenas, A. y Navas, A. (2012). Normalización de competencias laborales en Colombia. *Vanguardia Psicológica*. 3(1). 103-121
- Chavez, A., Moscoso, K. y Manrique, Z. (2017). Capacitación en gestión universitaria para lograr competencias laborales en el personal administrativo de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2017. *Horizonte de la ciencia*. 8(14). 131-139
- Chiavenato, I. (2007). *Gestión del talento humano*. Tercera Edición. México DF: MacGraw Hill Interamericana.
- Casa, M. (2016). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad distrital de San Jerónimo- 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas. Perú.
- Catalano, S. (2014). *Competencia laboral*. México: (s.e)
- Clerici, C (2013). APA 6- ¿Cómo Citar? Recuperado de: <https://consultasescritura.wordpress.com/2013/04/07/apa-6-adaptacion/>

- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación*. Italia: McGrawHill.
- Díaz, M., Carbajal, K. y Echevarría, J. (2017) Seguridad y salud ocupacional en el rendimiento laboral en la Municipalidad provincial de Chiclayo, 2016. *Revista de investigación y cultura UCV Hacer*. 6(1). 48-52.
- Fierro, F. (2017). Las competencias laborales en el sector público: Un análisis desde las escuelas de las competencias laborales. *Revista A&D* 47(2). 92-108.
- Hellriegel, D.; Slocum J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. 12a. Edición. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México D.F.: McGRAW-HILL.
- Hernández Sampieri, R., et al. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta Edición, México, McGraw-Hill Interamericana
- Ladera, I. y Ramirez, L. (2009). *El estrés en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Chilca*. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Louffat, E. (2013). *Administración del Potencial Humano*. 2da. Edición. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Lau, I. (2018). *Potestad sancionadora y rendimiento laboral de los servidores públicos del poder ejecutivo*. Lima, 2017. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.
- Mahon, H. (2010). *Las Personas: la clave para el éxito de su empresa*. Lima: Vergara J, editor.
- Martínez, D., Burgos, N. y Meza, W. (2016). Caracterización de las competencias laborales de los egresados del programa de Psicología de la Universidad de la Costa CUC. *Tesis Psicológica*. 11(1). 216-235
- Mertens, L. (1998) *La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación Profesional*, México.

- Mucci, O. (2001). Las competencias laborales. *Portal de promoción y difusión pública del conocimiento académico y científico*. 7(11). 47-66.
- OIT (2013). La formación por competencias como iniciativa pública: el ámbito de los ministerios de trabajo y ministerios de educación. CINTERFOR. Ginebra 1993. Recuperado el 05 de noviembre de 2016, de: [http://www.ilo.org/public//spanish/region/ampro/cinterfor/publ/sala/vargas/for\\_com/iii\\_a.htm](http://www.ilo.org/public//spanish/region/ampro/cinterfor/publ/sala/vargas/for_com/iii_a.htm)
- Pablos, J. y Biedma, J. (2013). La evaluación del rendimiento individual. Un instrumento válido para lograr la eficiencia en la gestión de Recursos Humanos en las Administraciones Públicas. *Gestión y análisis de políticas públicas* (10). 6-23.
- Pérez, J. y Gardey A. (2012). Definición de cuestionario.
- Quiroz, E. (2018). *El rendimiento laboral de los servidores de la Municipalidad distrital de Cochorco, provincia de Sánchez Carrión y su incidencia en la aplicación de Ley N° 30057- Ley Servir en el año 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Perú.
- Rondoy, S. (2018). *Influencia de las competencias laborales en el desempeño de los colaboradores de la empresa Regenda A y D Inversiones y servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura- 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Sanchez, H. y Reyes C. (2015) *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima: Business support anoth. 155-156.
- Sánchez, M. (2003). *La entrevista. Técnica de recogida de datos en el análisis de una situación social*. Madrid: Publicaciones de la Universidad Complutense de Madrid.
- Sandoval, F. y Pernaletе, D. (2014). Marco de trabajo para gestionar las competencias laborales. *Revista Venezolana de información, tecnología y conocimiento*. 11(3) 11-32.

- Serrano, K. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad distrital de Carabaylo*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Sevilla, D., Velázquez, R. y Turro, A. (2017). Tecnología de gestión integrada por competencias laborales como contribución al desarrollo local en Centros Universitarios Municipales. *EduSol*. 18(63).
- Sierra, F. (1998). Función y sentido de la entrevista cualitativa en investigación social, en Galindo, J. (Coord.), *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. México: Pearson
- Spencer, L.M. y Spencer, S.M. (1993). *Competence at Work*, New York, John. Wiley and Sons.
- Tamayo, M. (2012) Op., cit., p. 180.
- Taylor, J. y Bodgan, H. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Buenos Aires: Paidós.
- Torres, S., Cuesta, A., Piñero, P. y Lugo, J. (2017) Evaluación de competencias laborales a partir de evidencias. *Ingeniería Industrial*. 39(2).
- Vara, A. (2012). *Desde la Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Instituto de investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima. Manual electrónico disponible en internet: [www.aristidesvara.net](http://www.aristidesvara.net) 451 pp.
- Zorrilla, A. (1994). *En Introducción a la Metodología de la Investigación*. Editorial Aguilar León: México

# ANEXOS



### Anexo 1 Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Competencia Laboral	Las competencias laborales se pueden definir como un conjunto de habilidades identificables y evaluables que pueden lograr un desempeño satisfactorio en el trabajo real. La toma de decisiones y los procesos que deben actuar con responsabilidad son compatibles, así que se combinan en el ejercicio real de la formación profesional, sin implicar conflictos en los métodos o falta de coherencia al momento de aplicar el modelo de gestión de la capacidad laboral (Catalano, 2014)	Se midió la identificación, normalización, formalización y certificación, aplicando un cuestionario y una guía de entrevista.	Identificación	Trato interpersonal	Ordinal
				Absolución de consultas	
				Contribución a la solución de problemas	
				Realización	
				Coordinación	
			Participación		
			Normalización	Acatamiento de normas y protocolos	
			Formación	Formación continua	
				Nivel profesional	
			Certificación	Certificación de competencias	
Certificación profesional					
Certificación de especialización					
Rendimiento	El rendimiento son las labores que realizan los trabajadores al ejecutar las tareas y funciones principales que solicite su cargo en el ámbito laboral, lo que permitirá demostrar su adaptabilidad (Mahon, 2010)	Se midió la participación del empleado, formación del desarrollo profesional, adecuación al ambiente laboral, a través de un cuestionario y una guía de entrevista.	Participación del empleado	Intervención en grupos de trabajo	Ordinal
				Responsabilidad	
				Iniciativa	
			Ambiente laboral	Cumplimiento de obligaciones laborales	
				Comodidad en el ambiente de trabajo	

## Anexo 2. Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Método
- ¿Cuál es la relación entre las competencias laborales y el rendimiento en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020?	- Determinar la relación entre las competencias laborales y el rendimiento en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020.	- Existe relación significativa entre las competencias laborales y el rendimiento en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020.	El diseño es no experimental/transversal.  El tipo de investigación es descriptiva correlacional.
Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específica	El enfoque es mixto La muestra censal es 42 trabajadores.
<p>-¿Cuál es la relación entre la identificación y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020?</p> <p>-¿Cuál es la relación entre la normalización y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020?</p> <p>-¿Cuál es la relación entre la formación y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020?</p> <p>-¿Cuál es la relación entre la certificación y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020?</p>	<p>- Determinar la relación entre la identificación y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020</p> <p>-Establecer la relación entre la normalización y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020</p> <p>-Determinar la relación entre la formación y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020</p> <p>-Establecer la relación entre la certificación y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020.</p>	<p>-Existe relación significativa entre la identificación y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020</p> <p>-No existe relación significativa entre la normalización y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020</p> <p>-Existe relación significativa entre la formación y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020</p> <p>-Existe relación significativa entre la certificación y el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020.</p>	<p>Las técnicas: Encuesta Entrevista</p> <p>Instrumentos: Cuestionario Guía de entrevista</p> <p>Método de análisis: SPSS 25, Excel</p>

### Anexo 3. Cuestionarios



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

N° \_\_\_\_\_

#### Cuestionario de Competencias Laborales

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "Competencias laborales y su relación con el rendimiento en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

#### DATOS ESPECIFICOS

ITEMS		TA	DA	I	ED	TD
<b>Competencias Laborales</b>		5	4	3	2	1
1	<b>Identificación</b> Saluda Ud. amablemente a sus compañeros de trabajo al iniciar una nueva jornada laboral.					
2	Brinda Ud. atención adecuada a sus compañeros de trabajo cuando requiere absolver alguna duda con respecto a sus competencias.					
3	Brinda Ud. atención a los compañeros de trabajo cuando observa o identifica que tienen algún problema de índole laboral.					
4	Consulta con sus compañeros de las distintas áreas como puede mejorar sus competencias dentro de sus funciones					
5	Considera que se encuentra ubicado(a) en un puesto donde realmente le permite demostrar sus conocimientos, habilidades y actitudes como profesional					
6	Se encuentra conforme con el desempeño logrado desde el puesto que ocupa					

ITEMS		TA	DA	I	ED	TD
7	Cree Ud. que los criterios de evaluación de desempeño en la institución se encuentran bien definidos					
8	Considera Ud. que los puestos de trabajo han sido analizados y distribuidos de manera adecuada y se encuentran ocupados por el personal calificado					
9	Participa de las reuniones de trabajo proponiendo ideas de mejora en la calidad de los procesos					
10	Ha realizado algún plan de trabajo colectivo que contribuya a mejorar las competencias dentro de sus funciones asignadas					
11	Coordina el trabajo en equipo en las áreas correspondientes					
12	Colabora y verifica con la conservación del buen estado de los equipos y enseres de los servicios					
13	<b><u>NORMALIZACIÓN</u></b> Se siente en capacidad para trabajar dentro del contexto de los códigos normativos, y legales de la institución.					
14	Tiene en cuenta las medidas de seguridad y salud laboral ocupacional al desarrollar sus actividades					
15	Realiza las actividades administrativas dentro de los parámetros normativos establecidos.					
16	Realiza las actividades administrativas de acuerdo a los protocolos sanitarios establecidos					
17	<b><u>FORMACIÓN</u></b> Cuenta Ud. con el título correspondiente o registro de su especialización.					
18	Asiste Ud. a cursos, diplomados u otros para capacitarse					
19	Cuenta Ud. con título de estudios de post grado					
20	Tiene Ud. conocimientos en computación					
21	<b><u>CERTIFICACIÓN</u></b> Tiene conocimiento sobre el proceso de certificación de competencias profesionales.					
22	Tiene colegiatura vigente de su colegio profesional					
23	Tiene alguna certificación emitida por su colegio profesional en un área de especialización					
24	Considera Ud. importante la certificación para la realización de actividades administrativas					



**Cuestionario de Rendimiento**

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "Competencias laborales y su relación con el rendimiento en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

**DATOS ESPECIFICOS**

ITEMS		TA	DA	I	ED	TD
<b>Rendimiento</b>		5	4	3	2	1
	<b><u>Participación del empleado</u></b>					
1	Ud. se siente motivado para dar lo mejor e incentivar al grupo de trabajo					
2	Ud. participa activamente en los equipos de trabajo					
3	Ud. soluciona a la brevedad problemas en su trabajo					
4	Ud. comparte sus conocimientos laborales en beneficio de su equipo de trabajo					
5	Considera que se encuentra ubicado en un puesto donde realmente le permite demostrar sus conocimientos, habilidades y actitudes					
6	Considera Ud. que aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.					
7	Ud. mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la institución					
8	Consideras que sus colegas le han guiado más de una vez en tus dificultades laborales					
<b>ITEMS</b>		<b>TA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>	<b>TD</b>

9	Considera que contribuye con su trabajo diario al cumplimiento de las metas institucionales					
10	Considera que Ud. como trabajador cumple con las responsabilidades de su área					
11	Considera que tiene la capacidad de desarrollar las actividades en su área					
12	<b>Ambiente laboral</b> Cómo trabajador asume con pro actividad los cambios que se presenten en la institución					
13	Ud. está satisfecho con las condiciones físicas (iluminación, temperatura y colores) de su área de labores					
14	Considera que logra sus metas trazadas mensualmente					
15	Recibe de sus superiores las orientaciones necesarias para desarrollar su trabajo					
16	Usted cómo trabajador aprecia y se identifica con la institución					
17	Ud. cumple con el horario establecido de la entidad					
18	Ud, se siente cómodo en su área de trabajo					

### ANEXO 3 B.

#### ***Informe de Resultados Complementarios del Cuestionario Aplicado a Gerentes y Sub Gerentes de la Municipalidad de Sullana***

**Tabla 12***Resultados descriptivos de la dimensión participación del empleado*

D <sub>5</sub> Participación del empleado	Escala de alternativas										(Σ) Total		
	(5) TA		(4) DA		(3) I		(2) ED		(1) TD			T	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
Ud. se siente motivado para dar lo mejor e incentivar al grupo de trabajo	31	73%	11	27%	0	0%	0	0%	0	0%	42	100,0	
Ud. participa activamente en los equipos de trabajo	28	67%	14	33%	0	0%	0	0%	0	0%	42	100,0	
Ud. soluciona a la brevedad problemas en su trabajo	28	67%	14	33%	0	0%	0	0%	0	0%	42	100,0	
Ud. comparte sus conocimientos laborales en beneficio de su equipo de trabajo	22	53%	20	47%	0	0%	0	0%	0	0%	42	100,0	
Considera que se encuentra ubicado en un puesto donde realmente le permite demostrar sus conocimientos, habilidades y actitudes	25	60%	11	27%	6	13%	0	0%	0	0%	42	100,0	
Considera Ud. que aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.	28	67%	14	33%	0	0%	0	0%	0	0%	42	100,0	
Ud. mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la institución	22	53%	17	40%	3	7%	0	0%	0	0%	42	100,0	
Consideras que sus colegas le han guiado más de una vez en tus dificultades laborales	12	27%	19	46%	11	27%	0	0%	0	0%	42	100,0	
Considera que contribuye con su trabajo diario al cumplimiento de las metas institucionales	37	87%	5	13%	0	0%	0	0%	0	0%	42	100,0	
Considera que Ud. como trabajador cumple con las responsabilidades de su área	31	73%	11	27%	0	0%	0	0%	0	0%	42	100,0	
Considera que tiene la capacidad de desarrollar las actividades en su área	34	80%	8	20%	0	0%	0	0%	0	0%	42	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en la Municipalidad Provincial de Sullana.

En la tabla 12 referida a la dimensión participación del empleado dentro de la variable desempeño laboral, se puede apreciar que el 73% de los encuestados indica estar totalmente de acuerdo con que se siente motivado para dar lo mejor e incentivar al grupo de trabajo, mientras que el 67% de las personas considera estar totalmente de acuerdo con que el personal participa activamente en los equipos de trabajo, siendo que una similar

proporción está totalmente de acuerdo con que los problemas del trabajo son solucionados a la brevedad.

En cuanto al compartir los conocimientos laborales en beneficio del equipo de trabajo el 53% está totalmente de acuerdo con ello, mientras que el 60% de personas está totalmente de acuerdo con considerar que se encuentra ubicado en un puesto donde realmente le permite demostrar sus conocimientos, habilidades y actitudes, mientras que un 13% se muestra indeciso al respecto. En lo que concierne a la aplicación de los valores institucionales en el puesto de trabajo el 67% de encuestados está totalmente de acuerdo, en tanto frente a los cambios generados en la institución el 53% de personas afirma estar totalmente de acuerdo.

Respecto a considerar que sus colegas le han guiado más de una vez en las dificultades laborales el 27% está totalmente de acuerdo, aunque un 27% igualmente se manifiesta indeciso al respecto. Por el contrario, el 87% de las personas está totalmente de acuerdo con que a través de su trabajo contribuye al cumplimiento de las metas institucionales, siendo que un 73% está totalmente de acuerdo con que como trabajadores cumplen con las responsabilidades de su área en esa misma línea, un 80% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que tiene la capacidad de desarrollar las actividades en su área.

Los resultados permiten apreciar factores favorables como la motivación para dar lo mejor de sí en las labores cotidianas, de igual forma en cuanto a la percepción que se tiene del aporte personal al logro de las metas institucionales a través del trabajo de cada persona y de la capacidad para lograr realizar las actividades encomendadas. No obstante, también es necesario mejorar factores que se encuentran en inferioridad de condiciones como desarrollar el valor de la empatía y solidaridad con los colegas que tienen alguna dificultad en el desarrollo de sus actividades, guiándoles oportunamente. Asimismo, se requiere revisar la situación en cuanto a la ubicación de los trabajadores según sus competencias.

### **Tabla 13**

#### *Resultados descriptivos de la dimensión ambiente laboral*

---

D <sub>6</sub> Ambiente laboral	<i>Escala de alternativas</i>	(Σ)
---------------------------------	-------------------------------	-----

---



	(5) TA		(4) DA		(3) I		(2) ED		(1) TD		T	Total %
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Cómo trabajador asume con pro actividad los cambios que se presenten en la institución	25	60%	17	40%	0	0%	0	0%	0	0%	42	100,0
Ud. está satisfecho con las condiciones físicas (iluminación, temperatura y colores) de su área de labores	8	20%	8	20%	8	20%	14	33%	3	7%	42	100,0
Considera que logra sus metas trazadas mensualmente	22	53%	20	47%	0	0%	0	0%	0	0%	42	100,0
Recibe de sus superiores las orientaciones necesarias para desarrollar su trabajo	20	47%	20	47%	2	6%	0	0%	0	0%	42	100,0
Usted cómo trabajador aprecia y se identifica con la institución	37	87%	5	13%	0	0%	0	0%	0	0%	42	100,0
Ud. cumple con el horario establecido de la entidad	28	67%	14	33%	0	0%	0	0%	0	0%	42	100,0
Ud. se siente cómodo en su área de trabajo	28	67%	14	33%	0	0%	0	0%	0	0%	42	100,0

Fuente: Encuesta aplicada en la Municipalidad Provincial de Sullana.

En la tabla 13 se pueden apreciar los resultados relacionados a la dimensión ambiente laboral perteneciente a la variable rendimiento de los servidores públicos, donde se puede visualizar que el 60% de los encuestados afirma estar totalmente de acuerdo con que asume con pro actividad los cambios que se presentan en la institución, mientras que solo el 20% está totalmente de acuerdo con las condiciones físicas del área de labores, siendo que un 33% está en desacuerdo y un 20% indeciso al respecto. Por otro lado, el 53% está totalmente de acuerdo con que logra las metas trazadas mensualmente a su puesto y el 47% afirma estar totalmente de acuerdo con que recibe de sus superiores las orientaciones necesarias para desarrollar su trabajo; mientras que el 87% está totalmente de acuerdo con que aprecia y se identifica con la institución. Finalmente, el 67% de personas considera estar totalmente de acuerdo tanto con que cumple con el horario establecido de la entidad, así como sentirse cómodo en su área de trabajo.

Estos resultados permiten inferir que existen puntos deficientes en cuanto a la satisfacción de las condiciones físicas en el área de trabajo, lo cual puede originar no solo limitaciones para el desarrollo de las actividades sino también incidir en el ánimo de las personas y por ende en su desempeño. Por otro lado, se debe mejorar el canal de comunicación entre jefes y subordinados a fin de que los primeros orienten efectivamente y en el tiempo oportuno al personal para el desarrollo de las actividades.

**ANEXO 4.**  
**Guía de Entrevista**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GUIA DE ENTREVISTA**

**Aplicado a: Sub Gerente de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Sullana**

**Fecha aplicación: 03/10/2020**

**COMPETENCIAS LABORALES**

1	<p>¿Qué procedimientos tiene la Municipalidad Provincial de Sullana para ubicar a los trabajadores en puestos según sus conocimientos, habilidades y actitudes?</p> <p>En la actualidad se toma en cuenta el (MOF) el manual de organización y funciones, en el cual se encuentran los perfiles de cada uno de los cargos que cuenta la municipalidad provincial de Sullana.</p>
2	<p>¿Considera Ud. que los puestos de trabajo han sido analizados y distribuidos de manera adecuada y se encuentran ocupados por el personal calificado? Explique</p> <p>No, uno de los documentos de gestión como es el caso del (CAP) cuadro para asignación de personal, en el cual se clasifican los cargos, se encuentra actualmente desfazado, este se elaboró en el año 2014 y no guarda relación con los demás documentos de gestión, como es el caso del (ROF) reglamento de organización y funciones y el (MOF) manual de organización y funciones.</p>
3	<p>¿El personal de la municipalidad trabaja efectivamente dentro del contexto de los códigos normativos y legales de la institución? Explique</p> <p>Si, los trabajadores se rigen por las normas legales generales y las que corresponden a esta municipalidad en su calidad de gobierno local.</p>
4	<p>¿Los trabajadores cumplen con las medidas de seguridad y salud laboral implementadas por la municipalidad? Explique</p> <p>Este tema es complejo por las siguientes razones, la ley organiza de municipalidades establece que los funcionarios y empleados se sujetan al régimen laboral general aplicable a la administración pública, conforme a ley; mientras que</p>

	<p>los obreros que prestan sus servicios a las municipalidades son servidores públicos sujetos al régimen laboral de la actividad privada.</p> <p>Entonces la municipalidad cuenta con personal administrativo (funcionarios, empleados, obreros, choferes, serenazgos, vigilantes, guardianes, limpieza pública, parques y jardines).</p> <p>En el caso del personal administrativo las medidas de seguridad son menos exigentes, sin embargo, se cumple en un 70%.</p> <p>Para el caso del personal obrero es más exigente, sin embargo este personal es más resistente a cumplir con las medidas de seguridad, resistiéndose al cambio, por lo tanto su cumplimiento es menor al 50%.</p>
5	<p>¿El personal profesional cuenta con certificaciones de especializaciones según los puestos laborales que ocupa? Explique</p> <p>Sí, la municipalidad cuenta con profesionales que tienen especializaciones en gestión pública e incluso algunos ostentan maestrías.</p>
<b>RENDIMIENTO</b>	
6	<p>¿El personal de la municipalidad participa activamente en los equipos de trabajo de la institución? Explique</p> <p>En su mayoría el personal trabaja en equipo, lo que permite obtener buenos resultados.</p>
7	<p>¿El personal demuestra prestancia en la oportuna solución de los problemas que se presentan en el trabajo? Explique</p> <p>En este tema, podríamos decir que, cuando se trata de problemas que no impliquen recursos económicos si buscan solución al problema.</p>
8	<p>¿El personal comparte sus conocimientos laborales en beneficio de su equipo de trabajo? Explique</p> <p>He tenido la oportunidad de conocer equipos de trabajo donde comparten sus conocimientos como es el caso de la sub gerencia de recursos humanos, donde los trabajadores con más conocimientos en temas laborales orientan a los demás integrantes.</p>
9	<p>¿El personal demuestra una actitud positiva ante los cambios que se generan en la institución? Explique</p> <p>Como en toda organización los cambios siempre tienen sus efectos en los trabajadores, en su mayoría son reacios al cambio, algunos en corto plazo se adecuan sin embargo a otros le toma largo tiempo para adecuarse y aceptar los cambios.</p>
10	<p>¿Considera que el personal aprecia y se identifica con la institución? ¿Por qué?</p> <p>En su mayoría sí, porque se involucran con los objetivos de la institución.</p>

11	<p>¿El personal cumple con eficiencia y eficacia las responsabilidades de su área? Explique</p> <p>En su mayoría se podría decir que si, sin embargo, como institución pública cuando está supeditado a la asignación de recursos presupuestales y que estos no son suficientes, la situación se complica. Por ejemplo: la municipalidad está en la obligación de implementar el sistema de seguridad y salud en el trabajo, sin embargo, los escasos recursos con que se cuentan no permite implementarlo como corresponde.</p>
12	<p>¿Por lo general el personal cumple con el logro de las metas trazadas mensualmente? ¿Por qué?</p> <p>En mi opinión este tema también tiene que ver con la asignación de recursos presupuestales, y en muchas oportunidades por falta de recursos no se cumplen al 100% con los logros trazados. El año pasado cumplimos con las mayorías de metas asignadas, es por eso que este año el gobierno nos entregó un bono por el hecho de haber alcanzado las metas.</p>

## ANEXO 5. Validaciones



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor en Ciencias administrativas N° ANR: 202528, de profesión Licenciado desempeñándome actualmente como: Docente a tiempo completo en la U.C.V. Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:


Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario a servidores públicos	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 26 días del mes de setiembre del Dos mil Veinte.

Dr. : Freddy William Castillo Palacios  
DNI : 02842237  
Especialidad : Administración / Investigación  
E-mail : fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe



.....  
**Dr. Freddy W. Castillo Palacios**  
REG. UNIC DE COLEG. N° 843

**“Competencias laborales y su relación con el rendimiento en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del																			95		







## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN


Yo, José Martín Lazo Sánchez, con DNI N° 02778943, Lic. en Ciencias Administrativas, REG. UNIC. DE COLEG. N° 23792, de profesión Administrador, desempeñándome actualmente como Docente en la Escuela de Administración UCV-Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

  
 Lic. Adm. José Martín Lazo Sánchez  
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 23792

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 21 días del mes de septiembre del dos mil veinte.


Lic. : José Martín Lazo Sánchez  
DNI : 02778943  
Especialidad : Administración de Empresas  
E-mail : martinlazosanchez@gmail.com

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO, con DNI N° 45361468, Magister en GESTIÓN PÚBLICA, N° ANR: 13374, de profesión LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, desempeñándome actualmente como DOCENTE en UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - PIURA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento:

Questionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 21 días del mes de septiembre del dos mil veinte.

*Ericka J. Suysuy Ch*  
  
  
 Q.040 - 13374

Mgtr. : ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO  
 DNI : 45361468  
 Especialidad : LICENCIADA ADMINISTRACION  
 E-mail : [ESUYSUYC@UCVVIRTUAL.EDU.PE](mailto:ESUYSUYC@UCVVIRTUAL.EDU.PE)

**“Competencias laborales y su relación con el rendimiento en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		

  
 Lic. Edm. José Martín Lazo Sánchez  
 REG. PROF. DE COLAB. 07 23792



**“Competencias laborales y su relación con el rendimiento en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80					

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				80
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				80
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				80
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				80

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 21 de septiembre de 2020.

*Erica Julissa Suysuy Chambergo*

  
CLAD - 13374

Mgtr.: ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO

DNI: 45361468

Teléfono: 990073448

E-mail: ESUYSUYC@UCVIRTUAL.EDU.PE



## ANEXO 6. Confiabilidad

 Universidad César Vallejo	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>	<b>ÁREA DE INVESTIGACIÓN</b>
---	--	------------------------------

### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Vargas Machuca Vilchez, Manuel Alberto
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Competencias laborales y su relación con el rendimiento en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario 01: Competencias laborales
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ( )
		Alfa de Cronbach. ( X )
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	29 /09 /2020
1.7. MUESTRA APLICADA	:	Muestra piloto de 10 trabajadores

### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	77,2%
------------------------------------	-------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Del cuestionario aplicado a trabajadores, fueron evaluadas 25 preguntas mediante el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach. Lo cual resulto el cuestionario 01 con una confiabilidad aceptable (77,2%), indicando de esta manera que el instrumento está disponible para obtener la información en el presente estudio.



Manuel Alberto Vargas Machuca Vilchez  
41507849



Docente : Dr. Ramón Cosma Correa Becerra  
COESPE 502

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>	<b>ÁREA DE INVESTIGACIÓN</b>
---	--	------------------------------

#### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	: Vargas Machuca Vilchez, Manuel Alberto
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	: Competencias laborales y su relación con el rendimiento en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	: Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	: Cuestionario 02: Rendimiento
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	: KR-20 <i>kuder Richardson</i> ( )
	: Alfa de Cronbach. ( X )
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	: 29 /09 /2020
1.7. MUESTRA APLICADA	: Muestra piloto de 10 trabajadores

#### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	78,2%
------------------------------------	-------

#### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Items iniciales, items mejorados, eliminados, etc.)

Del cuestionario aplicado a trabajadores, fueron evaluadas 18 preguntas mediante el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach. Lo cual resulto el cuestionario 02 con una confiabilidad aceptable (78,2%), indicando de esta manera que el instrumento está disponible para obtener la información en el presente estudio.



Manuel Alberto Vargas Machuca Vilchez  
41507849



Docente : Dr. Ramón Correa Correa Becerra  
COESPE 502