



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Competencias laborales y gestión de servicios públicos en la
Municipalidad Provincial de Lamas, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

López Campos, Doris Marianella (orcid.org/0000-0003-2443-4818)

ASESOR:

Dr. Panduro Salas, Aladino (orcid.org/0000-0003-2467-2939)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, quienes me inspiran y motivan día a día para alcanzar mis metas.

Doris Marianella

Agradecimiento

A mi asesor, por sus enseñanzas y apoyo constante, porque sin su orientación no habría podido culminar el trabajo de investigación.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	34
3.1. Tipo y diseño de investigación	34
3.2. Variables y operacionalización	35
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	35
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	36
3.5. Procedimientos	38
3.6. Método de análisis de datos.....	39
3.7. Aspectos éticos	39
IV. RESULTADOS	40
V. DISCUSIÓN.....	44
VI. CONCLUSIONES.....	49
VII. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS.....	59

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Lamas,	40
Tabla 2.	Nivel de gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022.....	40
Tabla 3.	Prueba de normalidad.....	41
Tabla 4.	Relación entre las dimensiones de las competencias laborales y gestión de servicios públicos en la municipalidad provincial de Lamas, 2022.....	41
Tabla 5.	Relación entre las competencias laborales y gestión de servicios públicos en la municipalidad provincial de Lamas – 2022.....	42

Índice de figuras

Figura 1	Gráfico de dispersión entre las competencias laborales y la gestión de servicios públicos.....	43
----------	--	----

Resumen

La investigación tiene como objetivo determinar la relación entre las competencias laborales y la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Lamas - 2022. La investigación es de tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra es de 115 trabajadores. La técnica de recolección de datos es la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de competencias laborales, fue regular en 59 %, malo en 30 % y bueno en 11 %; la gestión de servicios públicos, fue regular en 65 %, malo en 21 % y bueno en 14 %. Concluyendo que existe relación significativa entre las competencias laborales y gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Lamas- 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0, 973 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 94.67 % de las competencias laborales influye en la gestión de servicios públicos.

Palabras clave: Competencias, gestión, servicios.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between labor competencies and public service management in the provincial municipality of Lamas, 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample was 115 workers. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of job skills was regular in 59%, bad in 30% and good in 11%; the management of public services, was regular in 65%, bad in 21% and good in 14%. Concluding that there is a significant relationship between labor skills and public service management in the provincial municipality of Lamas, 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.973 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); In addition, only 94.67% of labor competencies influence the management of public services.

Keywords: Competencies, management, services.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, las organizaciones y empresas necesitan del capital humano para llevar a cabo los procedimientos organizacionales que permitan cumplir con los objetivos establecidos para el desarrollo; asimismo, no solo necesitan contar con equipamiento tecnológico, sino que los colaboradores necesitan desarrollar habilidades y competencias laborales para desempeñarse de modo eficiente en el área con las actividades asignadas, por lo cual esta variable toma bastante relevancia, sobre todo cuando se trata de una entidad pública, cuya responsabilidad es brindar servicios de calidad al público, tal como lo señala Cedeño y García (2020), que las organizaciones carecen de talento calificado, con las habilidades específicas para el desarrollo de sus obligaciones laborales que permitan mejorar la imagen competitiva organizacional. (p.19)

En lo que corresponde a la realidad, relacionada a las variables abordadas, en Perú, las entidades públicas están encargadas de gestionar los servicios públicos; sin embargo, presentan deficiencias para proporcionar propuestas eficientes a la población, el cual se manifiesta mediante la inconformidad e insatisfacción de los usuarios mediante diversos medios; todo ello, de acuerdo a como lo menciona Casimiro et al. (2021) que dentro de diversos factores, el sistema de administración pública no cuenta con colaboradores capacitados con las competencias necesarias para desempeñarse de manera eficiente, por lo cual urge desarrollar actividades estratégicas que posibiliten la colocación de personal capacitado en las áreas organizacionales correspondientes en base a las competencias que posean.

En cuanto a la Municipalidad Provincial de Lamas, la problemática gira en torno a las deficiencias en el personal para contar con las competencias laborales necesarias para desempeñarse de manera eficiente de acuerdo a las necesidades de la entidad, la cual se cimienta en la falta de un proceso de selección que permita verificar la veracidad de estas competencias declaradas, asimismo, se encuentra la falta de capacitaciones constantes para fortalecer las competencias y permitir un buen desempeño; todo ello

trae como consecuencia que la entidad no gestione de manera eficiente los servicios estatales puestos a disposición del público, lo cual genera incomodidad e insatisfacción.

En base a la realidad problemática es necesario formular el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre las competencias laborales y gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022? **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022? ¿Cuál es el nivel de gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de las Competencias laborales y gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022?

La investigación se justifica bajo los siguientes criterios: por **conveniencia**, ya que mediante su realización se permitirá conocer el nivel de las competencias laborales y la gestión de servicios públicos en la entidad investigada, al mismo tiempo, se identificará los mecanismos e instrumentos utilizados para potenciar las competencias de los colaboradores; **relevancia social**, a través del desarrollo del presente estudio, se busca entregar herramientas funcionales a la entidad para el mejoramiento de las competencias laborales del personal, de modo que se pueda mejorar la gestión de los servicios públicos que beneficie a la sociedad mediante el acceso a un servicio de calidad; **valor teórico**, debido a que se consigna información relevante desde fuentes confiables, el cual permitirá conocer detalles y concepciones importantes sobre las variables abordadas en la presente investigación; **implicancias prácticas**, debido a que posibilitará la integración de herramientas relevantes para mejorar la eficiencia de la entidad para el fortalecimiento de las competencias laborales de los colaboradores, para que estos puedan desempeñarse de manera eficiente y sin complicaciones en su área de trabajo, con lo cual la entidad mejorará la gestión de los servicios públicos; **utilidad metodológica**, se da inicio con el diseño de los cuestionarios sobre las variables investigadas, por un proceso de validación mediante el cumplimiento de procedimientos estadísticos confiables, por lo cual se

determina que estos instrumentos pueden ser utilizados para el desarrollo de posteriores investigaciones relacionadas a las variables.

En cuanto al **objetivo general**: Determinar la relación entre las competencias laborales y gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022. **Objetivos específicos**: Identificar el nivel de las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022. Identificar el nivel de gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022. Determinar la relación entre las dimensiones de las competencias laborales y gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022.

Finalmente, se menciona la **hipótesis general**: H_i : Existe relación significativa entre las competencias laborales y gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022. H_o : No existe relación significativa entre las competencias laborales y gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022. **Hipótesis específicas**: H_1 : El nivel de las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022, es buena. H_2 : El nivel de gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022, es buena. H_3 : Existe relación significativa entre las dimensiones de las competencias laborales y gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a **nivel internacional** se citaron a Narvárez et al (2019), dichos autores llevaron a cabo un estudio correspondiente al tipo básico manteniendo un diseño de tipo no experimental, integraron una cantidad poblacional y muestral igual a 18 trabajadores, para lo cual hicieron uso de la encuesta mediante el despliegue del cuestionario respectivo. Concluyeron que, después de haber analizado la información recopilada en base a las variables investigadas, se determinó que los entes presentan serias deficiencias en la gestión de recursos de los servicios estatales, dentro de los cuales se encuentran los servicios de agua sobre todo en las zonas rurales, el fortalecimiento de los sistemas de seguridad ciudadana para brindar la tranquilidad a los ciudadanos, entre otros, que carecen de eficiencia para desempeñarse en base a las necesidades y expectativas del público.

Así mismo se citaron a Torres et al. (2018), dichos autores llevaron a cabo un estudio correspondiente al tipo básico manteniendo un diseño de tipo no experimental, integraron una cantidad poblacional y muestral igual a 19 personas, para lo cual hicieron uso de la encuesta mediante el despliegue del cuestionario respectivo. Concluyeron que, las competencias laborales representan un indicador muy importante, que son evaluadas por la organización al momento de contratar los servicios de las personas, ya que durante la selección se hace posible el desarrollo de diversas actividades sistematizadas y cohesionadas para la comprobación de estas competencias, las cuales tienen por objetivo lograr la contratación de aquellas personas que realmente cuenten con el perfil para ocupar el puesto vacante; todo ello representa una estrategia debidamente sustentada y una oportunidad para fortalecer el buen nivel de desempeño que ayude a mejorar la competitividad organizacional.

Seguidamente se citaron a Cedeño y García (2020), dichos autores llevaron a cabo un estudio correspondiente al tipo básico manteniendo un diseño de tipo no experimental, integraron una cantidad poblacional y muestral igual a 25 colaboradores, para lo cual hicieron uso de la encuesta mediante el

despliegue del cuestionario respectivo. Concluyeron que, las competencias laborales presentan una amplia repercusión sobre diferentes aspectos, entre los cuales se resaltan la posibilidad de mejorar actividades complejas que propician una remuneración más elevada para poder cubrir los gastos personales o familiares respectivos; asimismo, a medida que los colaboradores presenten mayores competencias laborales en función a sus actividades, las organizaciones serán más competitivas y tendrán mayores oportunidades de lograr los objetivos prospectivos planificados, por lo cual se demuestra fundamental para el mejoramiento de diversos aspectos laborales y de la vida cotidiana.

También, se incluyó a Castillo y Villalpando (2019), dichos autores llevaron a cabo un estudio correspondiente al tipo básico manteniendo un diseño de tipo no experimental, integraron una cantidad poblacional y muestral igual a 28 trabajadores, para lo cual hicieron uso de la encuesta mediante el despliegue del cuestionario respectivo. Concluyeron que, la instauración de los modelos de desempeño basados en las competencias laborales, son componentes muy importantes cuando se integra de manera correcta a las organizaciones, permiten el mejoramiento del nivel de competitividad y la mejora de la capacidad para lograr los objetivos organizacionales para poder maximizar los resultados y minimizar la inversión; por lo tanto, todo parte de que la organización cuente con las piezas humanas idóneas.

Por ende, se citaron a Cejas et al (2020), dichos autores llevaron a cabo un estudio correspondiente al tipo básico manteniendo un diseño de tipo no experimental, integraron una cantidad poblacional y muestral igual a 30 trabajadores, para lo cual hicieron uso de la encuesta mediante el despliegue del cuestionario respectivo. Concluyeron que, las competencias laborales permiten a las organizaciones mejorar su nivel de competitividad, por lo tanto, es necesario que se apliquen las estrategias necesarias no solo para filtrar a estas competencias al momento de realizar la elección del personal, sino también para fortalecerlas con las del colaborador y se encuentren instaurados dentro de la organización, lo cual permitirá no solo

la incorporación a las actividades organizacionales, sino que también hará posible el mejoramiento de su nivel de desempeño.

Para el ámbito **nivel nacional** se citó a Huamán (2020), dicho autor llevó a cabo un estudio correspondiente al tipo básico manteniendo un diseño de tipo no experimental, integró una cantidad poblacional y muestral igual a 384 usuarios, para lo cual hizo uso de la encuesta mediante el despliegue del cuestionario respectivo. Concluyó que, debido a que se realizó la evaluación sobre la percepción de los usuarios en cuanto al desarrollo de las actividades de auditoría interna en la entidad (EsSalud) se encontró que la gran mayoría considera que esta tiene una efectividad del 57.5 % en base a una calificación excelente y regular, con lo cual se pudo determinar la necesidad de mejorar los diferentes procedimientos y actividades que permitan obtener mayores resultados para el mejoramiento de los servicios estatales, sobre todo considerando que el ámbito de la salud, es uno de los servicios esenciales para la ciudadanía, por lo cual debe ser prestado bajo altos estándares de calidad.

De igual modo se citaron a Vicente y Chávez (2020), dichos autores llevaron a cabo un estudio correspondiente al tipo básico manteniendo un diseño de tipo no experimental, integraron una cantidad poblacional y muestral igual a 108 trabajadores, para lo cual hicieron uso de la encuesta mediante el despliegue del cuestionario respectivo. Concluyeron que, dentro de los diferentes lineamientos y normativas internas desarrolladas por la organización, la evaluación de los colaboradores se debe priorizar para la determinación de las necesidades de capacitación que impiden el máximo desempeño; por lo tanto, se determinó que la organización debe desarrollar procedimientos internos eficientes que posibiliten la recopilación de información relevante para el desarrollo de actividades estratégicas que permitan fortalecer la simplificación del trabajo de los colaboradores mediante la actualización y fortalecimiento de sus habilidades y competencias para minimizar las barreras que impiden una buena experiencia dentro de su ámbito de trabajo.

Asimismo, se citaron a Argota et al (2020), dichos autores llevaron a cabo un estudio correspondiente al tipo básico manteniendo un diseño de tipo no experimental, integraron una cantidad poblacional y muestral igual a 47 trabajadores, para lo cual hicieron uso de la encuesta mediante el despliegue del cuestionario respectivo. Concluyeron que, después de haber aplicado la encuesta respectiva a los colaboradores que formaron parte de la muestra, se determinó la necesidad de instaurar un plan de capacitación que permita fortalecer las habilidades y competencias de los colaboradores, debido a que estos mencionaron que la organización tiene altos estándares de exigencia en cuanto al logro de resultados y objetivos planteados; sin embargo, carece de herramientas y estrategias funcionales, los cuales son elementos que generan inconformidad y malestar en el recurso humano, por lo cual se determinó a esta necesidad que debe ser atendida a la brevedad posible para fortalecer el desempeño y la mejora de la competitividad integral.

También, se citaron a Zegarra et al. (2020), dichos autores llevaron a cabo un estudio correspondiente al tipo básico manteniendo un diseño de tipo no experimental, integraron una cantidad poblacional y muestral igual a 37 funcionarios, para lo cual hicieron uso de la encuesta mediante el despliegue del cuestionario respectivo. Concluyeron que, las actividades orientadas a la prestación de los servicios estatales por parte de la entidad, son realizadas de manera improvisada y no en base a una planificación estratégica para el mejoramiento de la calidad de los entregables, lo cual no solamente genera insatisfacción, sino que también deteriora la imagen institucional, provoca la pérdida de la institucionalidad o confianza en la eficiencia del manejo de los recursos; asimismo, se determinó la existencia de una correlación inmediata sustentada por un porcentaje de 32.5%, por lo cual se determina la relación entre el desarrollo de competencias laborales y la gestión, para proporcionar servicios de calidad.

Para finalizar el ámbito nacional, se citaron a Tudela et al. (2018), dichos autores llevaron a cabo un estudio correspondiente al tipo básico manteniendo un diseño de tipo no experimental, integraron una cantidad

poblacional y muestral igual a 32 usuarios, para lo cual hicieron uso de la encuesta mediante el despliegue del cuestionario respectivo. Concluyeron que, después de haber realizado la investigación correspondiente y teniendo la información respectiva, se determinó que uno de los grandes problemas relacionados a la prestación de los servicios públicos, es la falta de saneamiento para conservar la salud de la población; asimismo se determinó que este servicio es uno de los que más ingresos genera a la entidad, debido a que la estimación asciende a 8.53 soles de manera mensual por cada vivienda, por lo cual, es necesario desarrollar los procedimientos necesarios para obtener los recursos que permitan ejecutar obras para el mejoramiento de este servicio.

Para el **nivel local**, se citaron a Gaviria y Delgado (2020), dichos autores llevaron a cabo un estudio correspondiente al tipo básico manteniendo un diseño de tipo no experimental, integraron una cantidad poblacional y muestral igual a 34 trabajadores, para lo cual hicieron uso de la encuesta mediante el despliegue del cuestionario respectivo. Concluyeron que, después de haber analizado de manera estadística la información recopilada procedente de la muestra seleccionada, se encontró que el coeficiente de Pearson arrojó un valor de correlación igual a 0.756 de un nivel significativo, el cual da a entender que las competencias laborales, repercuten de manera positiva sobre la calidad de los servicios estatales brindados a los usuarios, por lo cual es importante una gestión adecuada que posibilite el desarrollo de procedimientos internos adecuados para la gestión eficiente de los recursos institucionales que lo propician.

En cuanto al sustento teórico de la primera variable **Competencias laborales**, Olabarrieta (2008), quien lo define como todas aquellas competencias y habilidades que poseen los colaboradores para desarrollar una actividad dentro de su espacio de trabajo, las cuales le permiten ser eficiente y cumplir con las asignaciones realizadas por parte de la organización. En el mundo globalizado de ahora, resulta necesario que los recursos humanos cuenten con capacidades y habilidades que permitan

desarrollar las actividades que le son encomendadas dentro de los centros laborales de la mejor manera, orientadas siempre a la eficiencia y eficacia, a fin de generar una optimización de recursos. Las competencias laborales, son habilidades, cualidades y destrezas que tiene el trabajador, las mismas que permitirán que se desenvuelva de manera adecuada en el campo laboral, logrando que cumpla con eficiencia las funciones y responsabilidades asignadas por la organización. Asimismo, es importante que la organización adopte medidas que potencien el desarrollo de las competencias para contar con personal altamente competitivo.

Para Tarazona (2019), las competencias laborales son elementos fundamentales que permiten a los colaboradores ser eficientes dentro de su trabajo, por lo tanto, es necesario que cada uno de ellos sean fortalecidos mediante capacitaciones para permitir la actualización de conocimientos, de modo que cada uno de ellos se encuentren preparados con las herramientas necesarias para hacerle frente a los retos laborales que se presentan en el día a día. Es por ello que las organizaciones juegan papeles fundamentales en el fortalecimiento de estas competencias a fin de que el personal se encuentre debidamente preparado para ejecutar sus labores de la manera más óptima posible generando a su vez una disminución de los recursos. La eficiencia de un colaborador depende fundamentalmente del desarrollo de sus competencias, ya que estas están relacionadas íntegramente con el desarrollo cognitivo de una persona, asimismo, las organizaciones deben potenciarlas mediante constantes capacitaciones y charlas motivacionales, generando un alto rendimiento laboral, lo cual conseguirá que la organización cumpla con los objetivos y metas trazadas. Asimismo, las competencias laborales son adquiridas con la experiencia laboral que los servidores pueden tener, sin embargo, el servidor debe poseer conocimientos básicos y destrezas debido al procedimiento de enseñanza y aprendizaje que adquirió, los cuales ayudarán a que estas competencias sean de relevancia en el apoyo a las entidades para lograr las metas y objetivos institucionales.

De acuerdo a Martínez et al. (2016), las competencias son todos aquellos conocimientos y habilidades que permiten a las personas desarrollar con eficiencia una actividad o varias de acuerdo a su nivel de capacitación; sin embargo, es necesario la actualización constante de los aspectos teóricos y prácticos relacionados a la especialidad de cada colaborador, de modo que no quede en la obsolescencia teniendo en cuenta que el avance y la modernización, crecen a pasos agigantados. Las competencias laborales están conformadas por los conocimientos, capacidades y destrezas de los colaboradores, los cuales permitirán desenvolverse con eficiencia y cumplir a cabalidad las funciones encomendadas; asimismo, la organización cumple un rol importante en el crecimiento profesional de su fuerza laboral, es por ello, que deben estar en constantes capacitaciones y preparación para mantener un alto rendimiento laboral, logrando de este modo alcanzar las metas y propósitos trazados institucionalmente. Además, por medio de las competencias se puede lograr diversos rendimientos por parte de los colaboradores, los cuales conlleva a alcanzar las metas institucionales. La gestión del talento humano es importante en el desarrollo de las competencias, de esta manera deben ser alineadas con los objetivos que se han trazado durante el periodo.

Asimismo, Carmona (2016), sostiene que las organizaciones tienen la enorme responsabilidad de fortalecer estas habilidades y competencias mediante el desarrollo de planes de capacitación eficientes de acuerdo a la especialidad y el área donde se encuentran los colaboradores, de modo que cada uno de ellos cuente con las herramientas necesarias para desempeñarse sin ningún tipo de obstaculizaciones que provoquen la disminución de su rendimiento. Las organizaciones deben cumplir con el fortalecimiento de las competencias de los colaboradores, ya que el eficiente desempeño es un factor clave para alcanzar el éxito empresarial, además, los colaboradores deben contar con herramientas que les permitan cumplir eficientemente con las responsabilidades otorgadas. Las competencias laborales en el ámbito público tienen el reto de gestionar el talento humano, el cual se basa en conocimientos y habilidades. En este sentido, el Estado admitió la necesidad de modernizar la administración del

talento humano acorde con las tendencias mundiales y el avance de la tecnología, y se estableció un reglamento con la finalidad de incentivar el desarrollo personal y profesional del recurso humano al servicio del gobierno, mediante la implementación de planes de capacitación, los cuales se basan en el avance de conocimientos, los que tienen que estar articulados, para alcanzar las metas institucionales de la administración pública en el país.

Para Gallegos et al. (2017), las competencias laborales son aquellos elementos distintivos que permiten a los colaboradores tener el perfil para ser contratados por las organizaciones, por lo cual, su mejoramiento representa una oportunidad importante para ocupar un puesto vacante; en este sentido, se resalta la importancia del desarrollo de competencias por parte de los colaboradores de manera individual, es decir, sin la intervención de la organización donde laboran, el cual puede desarrollarse mediante la incorporación a cursos de especialización, estudios relacionados con su profesión o actividad laboral, entre otros, que permitirán mejorar su perfil competitivo laboral. Los colaboradores tienen el deber de prepararse por sus propios medios, para convertirse en opciones para ocupar puestos disponibles. La globalización permite que cada persona se prepare y adquiera conocimientos, esto, aunado a los valores y principios personales, los cuales contribuyen a que adquieran un valor competitivo que lo distinguirá de los demás profesionales. En este contexto, las competencias laborales abarcan una serie de procedimientos que incluye identificar, estandarizar, evaluar y certificar competencias con el fin de que éstas puedan ser establecidas e implementadas en los diferentes departamentos o especialidades que existen en la entidad y de esta manera los colaboradores tengan un desenvolvimiento idóneo para poder alcanzar las metas que se trazaron durante el año fiscal.

Para Mendieta et al. (2020), el enfoque de las competencias laborales, a nivel internacional surgió como una de las necesidades planteadas por las organizaciones que ayudan a desarrollar el modelo de negocio específico, de modo que este estudio esté en contra de la estandarización de ciertas

competencias para que una persona pueda ocupar un cargo dentro de la organización; desde entonces, este término cobró mucho más valor cuando las organizaciones empezaron a buscar la diferenciación y la mejora de su competitividad, debido a que el recurso humano es el responsable del mejoramiento de estos aspectos mediante el desarrollo eficiente de sus actividades asignadas, las cuales eran posibles cuando cuentan con las competencias necesarias para desempeñarse. La fuerza laboral es un factor clave, es por tal motivo que potenciar las competencias ha tomado un papel protagónico dentro de las organizaciones, porque esta herramienta permite que la productividad se realice correctamente, contribuyendo de este modo a los procesos operativos. En la actualidad el Estado debería comenzar por identificar los conocimientos y competencias desde diversas perspectivas; la conducta constructiva y funcional; la perspectiva de la conducta establece para que las competencias sean alineadas a partir de las características internas de los servidores; las cuales se generalizan y permanecen sostenibles en el tiempo. Teniendo en cuenta estas perspectivas o enfoques el desempeño del colaborador será más eficiente y podrá desenvolverse en el área de manera adecuada y así poder lograr las metas que se trazaron en el período determinado.

La administración pública posee como uno de los propósitos principales la construcción y la consolidación de un modelo efectivo de administración pública que permita que estas entidades cuenten con servidores públicos idóneos y competentes para la realización de las actividades dentro de la institución, seleccionados éstos mediante sistemas meritocráticos y bajo los principios de igualdad y equidad para su ingreso al servicio público.

La importancia de las competencias laborales dentro de las organizaciones ha tenido gran impacto debido a los grandes cambios que han generado durante el desarrollo de sus funciones. (Mendieta et al., 2020). Por lo tanto, resulta factible considerar al talento humano eficiente con el que cuenta cada entidad pública para el desarrollo de manera efectiva, de sus objetivos y metas, es por ello que se consolidan como el punto fundamental del nuevo modelo de gestión que se viene desarrollando, generando de esta manera una gestión pública moderna.

Asimismo, Issa (2016), las competencias laborales son elementos muy importantes que son revisadas por las organizaciones al momento de desarrollar los procesos de selección de personal, de manera que permite evaluar el nivel de eficiencia que cuenta el colaborador en base a las tareas que realiza dentro de la organización mediante la contribución individual que formará un constructo para la mejora de la competitividad. Las competencias laborales forman parte importante del desarrollo de la organización, porque influyen directamente en el desempeño de la fuerza laboral, es por ello que las organizaciones deben de evaluar desde el principio estos aspectos, es decir, desde el momento de seleccionar el personal para ocupar cargos dentro de la institución, garantizando de este modo una fuerza laboral capacitada. Cabe mencionar que las competencias laborales son muy importantes para el servidor como para la entidad en que labora; ya que por medio de ello se logra obtener resultados favorables. Considerando la importancia del capital humano en la entidad, se introduce una nueva perspectiva en la gestión del talento humano, la que se basa en competencias, para así lograr resultados favorables por el bienestar de la población.

En este sentido, Sologaitoa et al. (2015), sostiene que las organizaciones a medida que pasa el tiempo aumentan sus estándares en cuanto a las competencias laborales solicitadas para que una persona pueda formar parte de la organización, el cual responde a las exigencias del mercado para mejorar la competitividad; es decir, se entiende que estas competencias laborales son elementos personales que resultan necesarios y fundamentales que generan una diferencia entre un servidor y otro, puesto que esto es considerado como un plus de cada colaborador, considerándolo a su vez como el nivel de excelencia con el que ejecuta las funciones que le fueron encomendadas. Por lo tanto, en aras de que las entidades públicas cuenten con estos colaboradores debidamente capacitados, se hace ineludible garantizar que cada uno de estos servidores públicos cuenten con estas competencias que requieren para la ejecución de sus funciones o actividades en cada uno de los cargos, en los diferentes niveles jerárquicos que existen dentro de una entidad. Las

competencias laborales son un conjunto de facultades tales como: los conocimientos, las destrezas, las actitudes, que toda persona tiene la capacidad de exponer y movilizar para la realización y el rendimiento de las diferentes funciones en el ámbito laboral, de acuerdo a los requerimientos de calidad, ética y la producción; de esta manera configura cualidades de la persona que refleja su rendimiento laboral en la entidad.

Asimismo, López (2016), sostiene que las competencias laborales son la agrupación de diferentes conocimientos y habilidades que son aplicadas en base a las actividades asignadas dentro del espacio de trabajo, por lo cual, a medida que estas sean perfeccionadas mediante la aplicación de capacitaciones y otros procedimientos de alto valor, los colaboradores lograrán mejorar su nivel de eficiencia, posibilitando la obtención de resultados sobresalientes para elaborar los objetivos integrales. Es por ello que, las capacidades, cualidades y destrezas, adquiridas con el tiempo a través de experiencias laborales, están relacionadas y van de la mano con los principios y valores de una persona. El desarrollo adecuado de las competencias garantiza un alto rendimiento laboral, contribuyendo de este modo al cumplimiento de los objetivos empresariales. Además, las competencias laborales es la actitud que cada persona tiene para desempeñar de manera eficiente las tareas que se le asignan en el trabajo, poniendo en práctica sus destrezas, conocimientos y comprensión, que son necesarias para alcanzar los objetivos que tiene cada entidad como para alcanzar un trabajo óptimo, que tiene que incluir las cualidades del servidor como base para hacer más fácil la capacidad que pueda tener para solucionar diferentes situaciones que pueden pasar en el trabajo.

En este sentido, de acuerdo a Velásquez (2016), existe una responsabilidad compartida entre organización y colaborador para el mejoramiento de las competencias laborales, debido a que cuando una persona forma parte de una organización, tienen derecho de recibir capacitaciones pertinentes y constantes que le permitan desempeñarse en su puesto de trabajo de acuerdo a los estándares solicitados, los cuales se convierten en una obligación para la organización; asimismo, los colaboradores tienen la responsabilidad de asistir a los diferentes talleres o

cursos de capacitación impartidos por la organización y ponerlos en práctica en su desempeño cotidiano. En el proceso de potenciación de las competencias laborales, existen dos protagonistas, o dos maneras de lograrlo, una de ellas viene a ser la organización, puesto que ella es la que debe preocuparse en mejorar cada aspecto, ya que el desempeño laboral depende íntegramente de estas, asimismo, el colaborador es también el responsable de su propia retroalimentación, ya que debe poner de su parte para adquirir conocimientos nuevos y mejorar sus capacidades. Así mismo las competencias laborales son los conocimientos, aptitudes y destrezas laborales que tiene una persona para cubrir completamente un determinado puesto, las cuales incluyen tener todos los conocimientos y las herramientas que ayuden a desarrollar el trabajo; también la capacidad para afrontar y superar todas las dificultades y de esta manera tomar buenas decisiones para que la entidad pueda surgir.

Según estos autores, las habilidades ocupacionales se pueden definir a partir de cinco tipos básicos de características, como son: la motivación, los rasgos, el autoconcepto, el conocimiento y las habilidades. 1. Los motivos: conducta motriz hacia determinadas acciones o metas. 2. Rasgos: son las características físicas y la respuesta coherente ante situaciones o información, como el tiempo de reacción ante un determinado estímulo o una buena visión del piloto. 3. Autoconcepto: son las actitudes, los valores o la autoimagen de una persona, como la confianza o las creencias. 4. Conocimiento: corresponde a la información que las personas poseen sobre un determinado proceso o servicio específico. 5. Habilidad: corresponde a la capacidad de las personas para desarrollar actividades físicas o mentales sin complicaciones. En la actualidad, las competencias han ocupado áreas específicas para ver el desempeño de sus colaboradores dentro de los cargos que ocupan cada uno de ellos; por ello la entidad ayudará a llegar a los resultados que se ha propuesto durante un determinado periodo.

Para Coste y Zambrano (2017), sostiene que en las organizaciones es muy normal contar con colaboradores que cuenten con bajo nivel de desempeño debido a diversos factores, dentro de los cuales se encuentran la falta de

fortalecimiento de las competencias laborales para desempeñarse en un puesto específico, por lo cual, es necesario desarrollar un proceso de análisis para determinar las competencias profesionales específicas de cada persona, las cuales permitirán determinar su puesto laboral idóneo para ser eficiente. Asimismo, las competencias laborales están relacionadas a la tecnología, la cual ha evolucionado y se ha adaptado a las exigencias que se ha otorgado a las entidades, cuyas herramientas son necesarias para transformar el contexto y enriquecer su estructura, la cual ha modificado a las entidades y a sus colaboradores; además, se centra en el crecimiento laboral de éstos y la indagación de nuevas formas para incrementar la mejoría de las competencias de cada servidor y así poder lograr los objetivos que se trazaron.

Además, las competencias son el camino por el cual los colaboradores consiguen y logran fortalecer las aptitudes de manera adecuada para implementar y alcanzar sus propios objetivos de un avance en el tiempo, donde las competencias son las acciones que desarrollan en beneficio de la entidad. Ser competente implica tener iniciativa para poder dar solución a un problema, buscando estrategias que ayuden a alcanzar los objetivos favorables para la entidad y estas puedan ser sostenible en el tiempo.

También se menciona que las competencias son habilidades y capacidades que demuestran que un servidor trabaja de manera eficiente, teniendo los conocimientos previos para liderar un equipo de trabajo en la entidad; es decir, utiliza métodos que atribuyen a la misión de gestionar, con el único objetivo de alinear las estrategias de la entidad de una manera apropiada para buscar la productividad de la entidad; al mismo tiempo se dice que el modelo de competencias debe ser aprovechada para lograr esta visión y alcanzar los resultados favorables buscando estrategias organizacionales.

Las competencias son características que tiene un servidor, por lo menos, con un grado de efectividad y con desempeño superior a lo esperado en un puesto de trabajo. Por lo tanto, competencia es una explicación más profunda de la personalidad, por ello es importante conocerla, pues contribuye a predecir los comportamientos en una variedad de situaciones y desafíos en la entidad.

Asimismo, las competencias laborales se originan para establecer qué colaborador rinde en sus funciones y cuáles no demuestran calidad de trabajo, lo cual ayudará a que los servidores tomen mejores decisiones en el ámbito laboral, de esta manera se puedan cumplir los resultados favorables para el beneficio de la entidad.

Las competencias laborales han permitido a gran parte de los organismos mejorar su contexto habitual de trabajo, midiendo las capacidades con que cuentan sus colaboradores en el logro de sus objetivos; asimismo, por medio de las competencias surgen muchas cosas, tales podemos mencionar: la forma en la que el colaborador se desenvuelve en cada puesto de trabajo, el perfil que maneja, la experiencia, entre otras cosas, todo esto conlleva a la organización a mantener un estándar de trabajo efectivo con personal capacitado acorde a su perfil.

Asimismo, las **competencias laborales** son todas aquellas destrezas que se desarrollan en el transcurso de la experiencia laboral, las cuales son útiles para el rendimiento laboral, por esta razón las entidades valoran ciertas competencias más que otras, en ese sentido, antes de seleccionar a un colaborador es muy importante desarrollar un análisis a través del departamento de gestión del talento humano. Esta evaluación ayudará a saber cuáles son las competencias laborales que maneja cada persona que aspira un puesto.

Según los autores Coste y Zambrano (2017), resulta posible señalar que las competencias laborales hacen referencia a la diversidad de capacidades que posee cada individuo para aplicar su conocimiento técnico y poder afrontar los retos laborales que se le presentan con respecto a la toma de decisiones individuales, que generan un impacto en su área u oficina, esta a su vez, tiene que ver con las reacciones que demuestra cada colaborador para poder resolver de una manera satisfactoria las situaciones laborales que se le presenten, todas relacionadas a sus tareas y a cumplir con los objetivos propuestos. Se hace referencia de aquellas acciones integradas de funciones y tareas que le son encomendadas al colaborador, con ciertos criterios de desempeño, que son considerados los esperados o idóneos en el medio laboral.

De acuerdo a Correa (2017), desde su percepción indica que, dentro de las competencias laborales se originan un sin número de acciones relacionadas al desempeño de las funciones que se otorgan a los colaboradores, mejorando las condiciones de trabajo dentro del ambiente laboral, generando gran beneficio para el progreso económico de la organización. Asimismo, para medir el grado de capacidad de cada colaborador, se ponen a prueba sus habilidades y capacidad de innovación frente a las tareas que se los proponga desarrollar durante un periodo de tiempo estimado.

Aunado a ello Coste y Zambrano (2017), hacen referencia que, las competencias permiten la elección de los colaboradores capaces de responder a las tareas que se les proporcionan, de modo que estos tengan la capacidad de resolver problemas que se puedan encontrar dentro de sus funciones; es por ello que la entidad tiende a contratar personal eficiente, conocedor de la materia y que pueda proporcionar buenos resultados dentro del desarrollo de las actividades que considere realizar la organización. Por lo tanto, para llevar a cabo la libre elección del postulante se pondrá a prueba métodos para evaluar su condición de trabajo, para el beneficio y el crecimiento organizacional de la entidad.

Para Casimiro et al. (2021), hacen referencias que, las organizaciones en los últimos años se han visto plegadas a los nuevos cambios que se han presentado dentro de su sistema organizacional, con una serie de deficiencias presentadas en cuanto al desempeño de las funciones que ejercen sus trabajadores, provocando que no hayan tenido una buena demanda dentro del mercado. Por ello, las organizaciones han tenido que implementar estrategias que permitan contratar profesionales con experiencia en las áreas que se desee ocupar, de tal manera que se desarrollen competencias para evaluar su nivel de conocimiento en el área que se requiere contratar.

En este sentido, Correa (2017), sostiene que las evaluaciones de desempeño son una estrategia para determinar la eficiencia de los colaboradores dentro su puesto de trabajo, al mismo tiempo que permite

obtener información sobre la necesidad del mejoramiento de las competencias laborales para obtener los resultados necesarios que ayuden a lograr los objetivos planteados, por lo cual, el uso correcto de esta estrategia, permitirá diseñar y aplicar los procedimientos más adecuados para el fortalecimiento de esta variable en la organización. Las habilidades comerciales demostradas por los empleados ayudan a alcanzar los objetivos comerciales, por lo que las organizaciones deben esforzarse por maximizarlas para mejorar constantemente sus procedimientos y procesos, de modo que puedan lograr excelentes resultados. Asimismo, es fundamental que estas sean medidas y evaluadas constantemente, con la finalidad de identificar deficiencias que puedan afectar a la organización.

El autor, Correa (2017), sostiene que la administración pública es la encargada de la planeación, la gestión, la ejecución y la evaluación de los procesos que se encuentran a cargo del Estado. Es por ello que todo esfuerzo debe ser dedicado al desarrollo de competencias laborales entre sus colaboradores, generando que éstos ejecuten sus funciones de una manera óptima, creando de esta manera una optimización de recursos; es por ello que resultan fundamentales a fin de poder trabajar con ellos y repotenciarlos, obteniendo mayores y mejores beneficios. Para el autor, Correa (2017), el desarrollo de las competencias laborales nace como una necesidad por determinar las cualidades laborales del personal, que no provienen de una manera directa o de un conocimiento, sino que se encuentra asociado a una profesión u oficio. Las organizaciones de todo el mundo desarrollan su actividad de acuerdo con las metas y objetivos marcados en un momento dado, en los que los empleados o colaboradores juegan un papel muy importante.

A su vez Correa (2017) señala que, en la región latinoamericana, las competencias han tenido éxito, ya que el desempeño de sus colaboradores les permite alcanzar sus metas y obtener excelentes resultados. Las diferentes entidades buscan constantemente formas de mejorar sus operaciones, innovar y lograr cada vez mejores resultados, en base a los trabajos que realizarán, y esto les permite lograr resultados exitosos, y los

resultados relacionados con el buen desempeño organizacional. Existe la posibilidad de que hay instituciones que no desarrollan las habilidades y perfiles necesarios para cumplir con los trabajos que desempeñan, lo que perjudica a la organización, y se enfrentan a situaciones que no le permiten obtener los mejores resultados, por lo que la productividad del talento humano responsable no es la adecuada.

De acorde con Casimiro et al. (2021) en América Latina, las competencias laborales han tenido relevancia en las organizaciones, ya que el desempeño de los empleados les permite alcanzar sus metas y obtener excelentes resultados, estas buscan constantemente formas de mejorar los procesos, innovar y lograr mejores resultados. Por eso, eligen trabajo en función de las tareas que van a realizar, lo que les ayuda a lograr buenos resultados, relacionados con el buen desempeño de la organización. Es cierto que se manejan perfiles personales necesarios para realizar el trabajo que desempeñan, lo que perjudica a la organización, y se enfrentan a situaciones en las que no logran los mejores resultados, por lo que la productividad de los recursos humanos talentosos no es suficiente. En el sector salud, la calificación y destrezas de los trabajadores aseguran el buen desempeño de su trabajo, así como la productividad institucional para la cual laboran, utilizando tecnología, métodos y destrezas para el desarrollo de brindar mejores servicios a la población.

De acuerdo con Muñoz et al. (2021), el desarrollo de las competencias laborales, permite a los colaboradores seguir creciendo profesionalmente, ya que a medida que incorporen nuevos conocimientos, esto dará lugar a más conocimientos que le permitirán no solo ser más empleable, sino que también posibilitarán el mejoramiento de su nivel de desempeño que traerá consigo el mejoramiento de sus ingresos financieros para satisfacer sus necesidades personales o familiares. La optimización de las competencias laborales, brinda oportunidades de crecer profesionalmente a los colaboradores, ya que estos están enfocados principalmente en perfeccionar el desenvolvimiento laboral, beneficiando a la organización, ya

que el rendimiento laboral se incrementará y los resultados serán favorables, logrando cumplir de este modo con las metas institucionales.

Para Casimiro et al. (2021), actualmente las organizaciones cuentan con estándares transversales básicos en cuanto a las competencias laborales exigidos para que un colaborador forme parte de la organización a pesar de que los puestos vacantes no sean muy eficientes, por el cual, los postulantes aspirantes a un puesto de trabajo, realicen un análisis sobre estos requerimientos, los cuales permitirán adaptar estas habilidades y competencias para tener más oportunidades de realizar una postulación exitosa que derive en una contratación. Según Casimiro et al. (2021), en el conglomerado de competencias laborales nos encontramos también con otro concepto que se encuentra estrictamente ligado al tema y es el diccionario o catálogo de competencias laborales, el que contiene una diversidad de parámetros psicológicos o un listado de posibilidades del tipo actitudinal que tiene cada colaborador, el mismo que se encuentra estrictamente ligado con el desempeño y el desenvolvimiento del colaborador dentro de la entidad, en la ejecución y cumplimiento de sus labores, y a su vez todo ese trabajo a lograr, según los planes mediante un proceso o acción que se encuentra a cargo del colaborador.

De acuerdo a Cedeño y García (2020), existe una amplia clasificación de las competencias laborales, las cuales son determinadas de acuerdo al puesto de trabajo, teniendo en cuenta que aquellos puestos directivos, exigirán mayores niveles de manejo de herramientas y competencias directivas para el manejo de los recursos organizacionales, las cuales, por lo general, son adquiridas mediante la experiencia. Dentro de los antecedentes teóricos sobre las competencias laborales, se han determinado que existen un sinnúmero de clasificaciones, pero todos convergen en que las competencias se evalúan en función al tipo de trabajo o función que realiza un colaborador, ya que no todas las funciones requieren las mismas capacidades, debido a que hay cargos que exigen mayor esfuerzo y conocimientos. Es importante recordar que la organización es un ente formativo, ya que a través de las experiencias laborales el colaborador va

adquiriendo vivencias y conocimientos que le ayudarán a mejorar en su vida profesional.

Asimismo, Montoya et al. (2019), sostienen que, dentro de los puestos directivos, una de las competencias laborales más exigidas son tomar medidas en base a información recopilada, las cuales son cruciales para poder aplicar las estrategias correspondientes que ayuden a obtener los mejores resultados para el beneficio de la organización, los cuales están a cargo de las personas ubicadas en los puestos directivos de una organización. Las competencias laborales ayudan enormemente en la toma de decisiones de los directivos, ya que estas se tomarán enfocándose en la obtención de resultados favorables para la organización, es por ello que las organizaciones deben tratar en lo posible en contar con la fuerza laboral capacitada y preparada para afrontar los desafíos empresariales.

De acuerdo a Carmen (2016), todas las competencias laborales son importantes, ya que cada persona cumple una función específica y relevante dentro de una organización como parte de un sistema integrado por diferentes elementos que ayudan a lograr un fin en específico, el cual está relacionado con el desarrollo organizacional, tanto para la organización y sus colaboradores que están dentro del sistema de trabajo que ejerce la institución. Las competencias forman parte importante del crecimiento personal de cada individuo, ya que abarca los conocimientos adquiridos, las habilidades y destrezas, los cuales contribuyen a que tengan mayores oportunidades de ser contratados por grandes empresas, en donde puedan crecer profesionalmente. Asimismo, cabe recalcar que la fuerza laboral es una pieza clave que ayuda al crecimiento institucional.

En este sentido, para Dois (2018), a medida que los colaboradores cuenten con mejores habilidades para el ejercicio de su función dentro en su puesto de trabajo, tendrán mayores niveles de motivación que los conlleve a desarrollar sus actividades de manera eficiente; ya que, es importante considerar que uno de los factores para la desmotivación laboral, es la falta de habilidades y competencias para minimizar las barreras que impiden

cumplir con los planes solicitados por la organización. Las competencias laborales deben potenciarse y mejorarse continuamente, ya que es un factor determinante para incrementar la productividad, por esta razón, las organizaciones deben motivar constantemente a su fuerza laboral, además debe enfocarse en identificar y satisfacer las necesidades imperiosas de sus colaboradores.

Lora (2020), sostiene que, a medida que avanza la globalización los organismos demandan de competencias laborales mucho más exigentes en el manejo de diferentes herramientas de acuerdo a las necesidades vigentes, de entre las cuales se encuentra el manejo de recursos tecnológicos para la integración de herramientas en el contexto digital. La digitalización de los negocios a nivel mundial, exigen que las organizaciones tradicionales implementen sistemas digitales que les permitan la modernización en los procesos productivos, además de contar con un adecuado control de dichos procesos, cabe puntualizar que es responsabilidad de la organización capacitar a los colaboradores para un adecuado manejo de las herramientas tecnológicas, para lograr un valor competitivo que asegurará la permanencia de la organización dentro del mercado desafiante actual. La modernización y digitalización de las actividades empresariales han orillado a que las organizaciones adopten sistemas tecnológicos que mejoren y faciliten los procesos productivos, para ello es necesario que las organizaciones capaciten y potencien las competencias, para contar con una fuerza laboral eficiente, que logre cumplir con sus responsabilidades eficientemente y que tengan el conocimiento necesario para el manejo adecuado de los sistemas tecnológicos.

Para Montañes (2020), la amplia competitividad en el mercado laboral, ha incentivado a que las personas mejoren sus competencias para ser mucho más empleables, sean más eficientes dentro de sus puestos de trabajo, la cual es un elemento muy importante que beneficia a las organizaciones al momento de desarrollar los procesos de selección, de incorporación de personal, ya que pueden contar con un amplio abanico de opciones para

alimentar el proceso de selección que ayude a realizar una contratación exitosa de colaboradores que cumplan con el perfil del puesto solicitado para obtener los resultados proyectados en el área específica. Las organizaciones deben conocer su entorno y a la competitividad, para que, en función a ello, puedan mejorar los aspectos que le permitan crecer empresarialmente, aunado a ello, el rendimiento de la fuerza laboral es fundamental dentro del proceso de ejecución de las tareas, para ello es necesario que potencien las competencias de sus colaboradores.

Asimismo, Cruz et al. (2020), sostienen que, es fundamental las capacitaciones diseñadas para mejorar las competencias de los colaboradores, de modo que estas puedan ser adaptadas a los requerimientos organizacionales para obtener los resultados planificados, ya que cada persona cuenta con competencias transversales, las cuales necesitan ciertos criterios de modificación de acuerdo a la ocupación laboral. Es clave que las organizaciones adopten medidas que permitan potenciar las competencias de sus colaboradores, ya que esto contribuirá al desarrollo y crecimiento de la rentabilidad, otorgando una buena reputación para la organización; asimismo, es fundamental que los líderes conozcan las necesidades de sus colaboradores, para poder satisfacerlas, ya que una fuerza laboral satisfecha es más productiva.

De acuerdo a Olabarrieta (2008), dimensiona a la variable de estudio en cuatro componentes principales: Primera dimensión: **Autocontrol**, esta dimensión está referida a la capacidad que poseen las personas para controlar sus emociones personales, de modo que estas sean manejadas de acuerdo al contexto en las cuales se encuentran, las cuales permitirán obtener una reacción apropiada de acuerdo al lugar y a la ocasión donde se encuentren; es decir, consiste en la habilidad para manejar las emociones de manera responsable, sin que éstas perjudiquen la imagen personal y organizacional. Segunda dimensión: **Adaptabilidad**, consiste en la habilidad que poseen las personas para adaptarse a diferentes entornos de trabajo, los cuales no solamente se relacionan con el cambio de centro de trabajo, sino también a los diferentes cambios internos que puede

implementar la organización para mejorar su desempeño, de modo que los colaboradores necesitan desarrollar esta capacidad para poder seguir brindando resultados satisfactorios.

Tercera dimensión: **Capacidad de influencia**, corresponde a aquellas competencias que permiten a los colaboradores influenciar en otros de manera positiva, de modo que esto signifique un aliado importante para impulsar hacia la acción a los compañeros de trabajo; para ello es necesario además el análisis del contexto y la entidad en específico para poder brindar una información clara y precisa hacia los demás. Finalmente, la cuarta Dimensión: **Liderazgo**, corresponde a aquellas competencias que permiten a los colaboradores desempeñar la función de líderes dentro de la organización, quienes permiten integrar a los diferentes colaboradores en un equipo de trabajo para maximizar los resultados; para ello, es necesario el manejo de herramientas y habilidades de comunicación asertiva y poder de convencimiento para posibilitar que las personas dediquen esfuerzos para alcanzar la visión propuesta.

En cuanto a la segunda variable gestión de servicios públicos, el autor Gadea (2000), indica como todas aquellas actividades establecidas por los entes públicos para mejorar la eficiencia en la entrega de los servicios públicos hacia los usuarios, de modo que estos tengan la capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas, las cuales son una responsabilidad asumida, debido a que utilizan los bienes públicos para realizarlos, generando asimismo una buena imagen de la entidad dentro de la población, al encontrarse orientados a brindar servicios de calidad. Para el autor, la gestión de servicios públicos, son los procedimientos que se dan, para mejorar el rendimiento laboral de los funcionarios, para brindar un mejor servicio al ciudadano, y por ende, atender las demandas más urgentes, generando el progreso en el bienestar social.

Para Marjorie (2014), la calidad de los servicios públicos es un tema muy importante que debe ser abordado por todas las entidades estatales, debido a que la ciudadanía tiene todo el derecho de utilizar estos servicios

bajo altos estándares de eficiencia y calidad, de modo que puedan satisfacer sus necesidades sin ningún tipo de limitaciones, las cuales a su vez se convierten en una responsabilidad de las entidades para el manejo del recurso que permitan costear los gastos del proceso productivo. La gestión de los servicios públicos, es una herramienta eficiente que permite mejorar los procesos operativos y administrativos, para brindar servicios enfocados a satisfacer las necesidades de la población, los cuales están regidos por lineamientos y normativas que exigen altos estándares de calidad, por este motivo, las entidades tienen toda la responsabilidad de potenciar las competencias de los funcionarios y de optimizar recursos asignados.

Asimismo, Martínez (2016), afirma que, el desarrollo de diferentes eventos adversos en la sociedad, ha generado que las entidades públicas cuenten con menos recursos para costear los gastos relacionados a sus actividades que se ponen a disposición de los usuarios, por lo cual, poner en marcha los planes en base a la cantidad de recursos con que cuenta cada uno de ellas, ha optimizado de la mejor manera los recursos para obtener la mayor cantidad de resultados sobresalientes que ayuden a satisfacer las grandes demandas de los servicios estatales. Existen muchos factores negativos en torno a la gestión pública que limitan las acciones y la obtención de resultados óptimos acorde al servicio brindado; los cuales aparecen cuando existen malos manejos de los recursos designados y no producen valor económico público, los que terminan generando insatisfacción colectiva y retraso en el progreso social.

De acuerdo a López (2020), actualmente las entidades públicas presentan grandes deficiencias para la gestión de los recursos institucionales que permitan mejorar la calidad de los servicios públicos, esto se debe a diversos factores como: la ausencia de mecanismos para el control eficiente durante la utilización de los recursos presupuestales asignados para el mejoramiento de los servicios; asimismo, se encuentra el creciente nivel de corrupción en los diferentes niveles de gobierno, entre otros, que no permiten aprovechar de manera óptima los recursos en bien de la

población. La responsabilidad de las entidades públicas es brindar un servicio que le otorgue beneficio y satisfaga las demandas de los usuarios, las mismas que se encuentran estipuladas dentro de las normativas y lineamientos legales institucionales; sin embargo, a pesar de ello se evidencia grandes deficiencias para dar cumplimiento a estas disposiciones dentro del ámbito estipulado.

Según Mancebo (2021), la gestión de los servicios públicos debe ser abordado de una manera responsable para brindar la continuidad necesaria que amerita el caso, debido a que una gran cantidad de servicios estatales son esenciales para el funcionamiento de los procesos empresariales y económicos de la sociedad, por lo cual, es necesario que cada uno de ellos sean gestionados con idoneidad y encargar este compromiso a funcionarios responsables, con habilidades, conocimientos, valores éticos y morales. Los gestores encargados de realizar las gestiones en pro del desarrollo económico local, tienen la enorme responsabilidad de buscar la eficiencia en cada uno de los procesos, tanto administrativos, como operativos, es así, que los encargados deben ser funcionarios altamente calificados para guiar a toda gestión a cumplir con las metas y objetivos sociales.

Para Wolmann (2019), la prestación de los servicios estatales, representa una partida importante, mediante el cual las entidades públicas pueden recopilar recursos financieros para costear diferentes gastos para el perfeccionamiento en la prestación de estos servicios, teniendo en cuenta que una gran cantidad de servicios estatales poseen una tasa asignada, la cual debe ser pagada por el usuario para poder acceder a ella, lo que permite el ingreso de recursos a la administración pública. La administración pública tiene parámetros para determinar los montos por cada trámite que realice el ciudadano, con la finalidad de generar ingresos que le permitan financiar las obras sociales que satisfagan las demandas básicas de la población, asimismo, es importante señalar que los gobiernos locales también generan ingresos a través de la recaudación tributaria, lo cual servirá para financiar obras.

De igual manera, Torres (2021), sostiene que la integración de estrategias para la gestión de los servicios públicos, representa una buena decisión para llevar a cabo un mejor servicio entregado hacia el público usuario, de modo que se pueda generar un alto nivel de satisfacción en los beneficiarios, el cual es un elemento que permite seguir mejorando e implementando; a su vez, el trabajo articulado entre institución y ciudadanía debe realizarse teniendo en cuenta las acciones estratégicas que están ligadas al cambio, trayendo consigo mejorar la calidad de los servicios y por ende, la satisfacción de las necesidades sociales.

De acuerdo a Tornos (2017), las entidades públicas brindan una amplia cantidad de servicios estatales, los cuales algunos son de tipo gratuitos, mientras que otros tienen un costo, éstos suelen tener precios muy módicos, debido a que han sido creados mediante la utilización de recursos públicos; por ejemplo: los servicios de aparcamiento, los cuales se ofertan a los beneficiarios de acuerdo a la demanda, en ciertos lugares céntricos, el cual cumple el principio de la gestión de los recursos públicos, el mismo que establece que una obra o proyecto debe ser desarrollado siempre y cuando se genere un gran impacto positivo en la población, con alto número de personas beneficiadas. El gobierno a través de los gobiernos locales proporciona servicios públicos que son accesibles para la ciudadanía, con la finalidad de solucionar las problemáticas sociales y atender las necesidades del ciudadano, estos servicios pueden ser gratuitos o pueden estar sujetos a montos módicos, establecidos en función a los recursos públicos que se utilizan para su ejecución.

Para Ruiz (2020), actualmente, la tendencia del uso de los servicios en línea o mediante plataformas digitales, están cobrando gran relevancia en el mercado, por lo tanto, las entidades públicas que se pongan al corriente de esta modalidad para la entrega de los servicios públicos a los usuarios, están permitiendo que estos tengan el acceso desde la comodidad de sus hogares, lo cual no sólo significa ahorro de tiempo para el público, sino que también significa ahorro de recursos para la entidad, debido a que se suprime la necesidad de contar con una amplia cantidad de personal para

realizar la atención al público de manera presencial, sino que en su lugar se utiliza servidores y recursos digitales para alojar la información en la nube y poner a disposición del usuario desde cualquier parte, siempre y cuando tenga una conexión a internet. Las instituciones públicas, deben mejorar sus procesos y adoptar sistemas tecnológicos que permitan facilitar y automatizar los procesos documentarios, haciendo que los tiempos de espera se acorten, además, estas medidas también benefician a las entidades en el aspecto de que optimizan recursos y tiempo, es fundamental que los colaboradores, representantes del manejo de las plataformas digitales, estén altamente calificados para poder brindar servicios de calidad.

De acuerdo a Jaramillo et al. (2021), la prestación de los servicios públicos debe ser desarrollado en base al beneficio de los usuarios, de modo que se puedan determinar los problemas emergentes y aplicar las estrategias necesarias para acercar estos servicios estatales mediante los canales coherentes para que estas personas puedan acceder hacia ellos sin ningún tipo de complicaciones. La administración pública debe impulsar el trato igualitario, el cual debe ejecutarse únicamente en función de satisfacer las necesidades sociales, sin miramientos ni discriminación de ninguna índole, es por esta razón que los gobiernos locales y el gobierno central, deben conocer a fondo la realidad de su pueblo, haciendo partícipe a los ciudadanos, los cuales comunicarán sus demandas y las problemáticas que aparecen día a día.

Asimismo, para Maza (2017), los servicios públicos son muy esenciales, los cuales deben estar enfocados en la satisfacción del usuario, con lo cual no solo se logrará dinamizar el desarrollo de los procesos económicos, sino que también se logrará el desarrollo integral del país, mediante la articulación de procedimientos internos para la entrega de servicios públicos de calidad. Las municipalidades, deben priorizar el mejoramiento de la gestión de los servicios públicos, ya que la población tiene necesidades de deben ser atendidas para mejorar el nivel de su calidad de

vida; además, una adecuada gestión trae consigo el desarrollo sostenible de la localidad y del país.

Para Huanca et al. (2021), el sistema de administración pública presenta grandes deficiencias que impiden brindar servicios eficientes, dentro de los factores limitantes se encuentran la falta de personal debidamente calificado y comprometido con el logro de los objetivos organizacionales, el cual no permite obtener un máximo nivel de desempeño que facilite el mejoramiento de los servicios estatales prestados a la ciudadanía. Dentro de la administración pública existen muchas limitaciones que generan una mala gestión, afectando de manera directa a la población, ya que retrasan los proyectos de inversión que deben ser ejecutados, aunado a ello, existe un gran índice de actos de corrupción y malos manejos, haciendo que los recursos destinados no lleguen a cumplir los propósitos trazados.

Por otro lado, Arredondo y Gómez (2017), mencionan que la calidad de los servicios públicos se encuentra en decadencia a medida que pasa el tiempo, esto debido a que una gran cantidad de funcionarios públicos ha dado prioridad a sus necesidades personales antes de atender las necesidades sociales, lo cual conlleva a la mala utilización de los recursos estatales, que dan origen a la mala calidad del servicio prestado a la ciudadanía por la falta de recursos invertidos en su perfeccionamiento. Las entidades públicas generalmente tienen deficiencias en las gestiones y esto se ve reflejado en el mal servicio que brindan a la población, debido a que existen malos manejos y actos de corrupción recurrentes, los cuales opacan las buenas acciones, generando una insatisfacción colectiva y a la frustración en el crecimiento económico social.

Para Machín et al. (2019), los servicios públicos representan una acción indispensable en el manejo de recursos financieros, que se utilizan para el financiamiento de la producción o acondicionamiento de los servicios hacia el público. La gestión de los servicios públicos, es una herramienta que forma parte de la administración, es debido a esto, que las entidades deben poner énfasis en dar un servicio eficaz, para generar valor económico para

la población; asimismo, esto otorgará mayores oportunidades de mejorar la calidad de vida colectiva.

Del mismo modo, Pineda (2017), sostiene que la implantación del término gestión en los servicios estatales, ha permitido una mayor optimización de los recursos utilizados por las entidades para el mejoramiento de los servicios. La gestión de los servicios públicos es una herramienta clave para fomentar la mejora de los servicios, brindando de este modo un bien que beneficio a la sociedad, generando bienestar colectivo y desarrollo sostenible dentro de la localidad y el país.

De acuerdo a Matías (2014), se considera servicio público a todas aquellas actividades que se desarrollan dentro de una entidad estatal para satisfacer una necesidad específica de la población, las cuales pueden tener un carácter colectivo o individual, todo ello depende del enfoque o el nivel de emergencia que presenten estas necesidades, las cuales permitirán establecer los procesos y recursos necesarios para su puesta a disposición del público, las necesidades sociales, deben ser atendidas por los gobiernos locales o el gobierno central, mediante acciones y proyectos de carácter social, los cuales brindarán calidad de vida y contribuirán con el desarrollo sostenible de la localidad.

En este sentido, Maribal et al. (2017), sostienen que, los usuarios de los servicios estatales tienen todo el derecho de realizar los reclamos respectivos a la entidad correspondiente para exigir su perfeccionamiento, debido a que los recursos utilizados para costear estos gastos, son de carácter público. Para los autores, la ciudadanía tiene la facultad de realizar reclamos en caso de que los servicios públicos no se estén ejecutando de manera correcta, es decir, si siente que la calidad del servicio no logra satisfacer sus necesidades; estas acciones se consideran como parte fundamental para la población, ya que ésta debe ser un ente vigilante de los procesos operativos y administrativos, para garantizar la transparencia de los recursos institucionales.

De acuerdo a Cabana et al. (2019), existe una gran cantidad de servicios públicos, los cuales se categorizan de acuerdo a la función que cumplen y el campo del cual son aplicados, dentro de los cuales se encuentran los servicios básicos como el proporcionar agua potable a las familias sin ningún tipo de objeciones o limitaciones, asimismo se encuentra el servicio de recojo de basura, la seguridad ciudadana, entre otros, que representa la base esencial para la tranquilidad y el mejoramiento de la calidad de vida poblacional. Para los autores, dentro de la administración pública existe una serie de servicios públicos, los que son determinados de acuerdo a la responsabilidad social y el espacio en el que se aplicarán, los mismos que puede ser: servicios primarios, en el que podemos encontrar a la educación, contar con agua potable, también encontramos, a la necesidad de sentirse seguros dentro de su jurisdicción, y a la salubridad, en este caso a los programas de recojo y clasificación de los residuos sólidos; por lo tanto, los servicios primarios son aquellos que necesita el hombre para tener una vida saludable y pueda desarrollarse adecuadamente.

Asimismo, Morán y Ayuar (2020), sostienen que, es responsabilidad de las entidades públicas direccionar los recursos que sean necesarios para poder entregar estos servicios de manera eficiente hacia todos los usuarios. Para los autores, las organizaciones que pertenecen al sector público, tienen la obligación de buscar la mejora continua de sus procesos, para incrementar de este modo la calidad de los servicios públicos, para lograrlo es necesario contar con gestores que estén altamente capacitados para tomar decisiones asertivas e implementar acciones eficientes.

De acuerdo a Gadea (2000), dimensiona a la variable de estudio en cuatro componentes principales: Primera dimensión: **fiabilidad**, corresponde a todos aquellos factores tangibles e intangibles que permiten proyectar una imagen de fiabilidad de la organización para la entrega de los servicios estatales a los usuarios, los cuales se relacionan con la capacidad para cumplir con las promesas realizadas o las expectativas levantadas mediante la entrega de información hacia la ciudadanía. Segunda dimensión: **capacidad de respuesta**, corresponde a la capacidad de una

entidad pública para dar respuesta a las diferentes necesidades, para lo cual es necesario la disposición de recursos tanto económicos, financieros y humanos para hacer frente a las emergencias presentadas o suscitadas de manera fortuita, de modo que se pueda ofrecer una respuesta rápida para minimizar los impactos negativos sobre los diferentes factores económicos y sociales en la población. Tercera dimensión: **Empatía**, está referida a la capacidad que tienen las entidades públicas mediante las personas designadas en el área de atención a los usuarios para entender las necesidades de los usuarios, de modo que estos puedan ofrecer una respuesta o solución coherente que permita satisfacer las necesidades; asimismo, consiste en la capacidad para simplificar los procesos en base a las limitaciones físicas que presenten los usuarios, de modo que las prestaciones se realicen de manera integral al público sin ningún tipo de restricciones.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

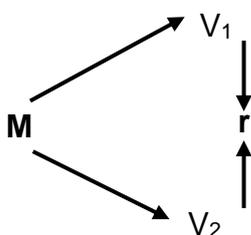
Tipo de estudio

Debido a sus diferentes características, la presente investigación corresponde al tipo básica, teniendo en cuenta que está orientada principalmente a la recopilación de información para hacer posible la comprobación de las hipótesis, la que permitirá establecer información relevante sobre el tema; según Concytec (2018), estas investigaciones están orientadas hacia la determinación de aquellas herramientas estratégicas que permitirán solucionar un problema.

Diseño de investigación

Se consideró que todos los procedimientos abordados corresponden a un diseño no experimental, esto debido a que no fue necesario la manipulación de las variables, sino que se recurrió a su propio hábitat para obtener información necesaria. Se determinó que corresponde a un nivel correlacional debido a que busca establecer el nivel correlativo entre variables. Finalmente se determinó que posee un corte transversal debido a que la información utilizada para el procesamiento estadístico fue tomada en un solo momento (Hernández et al, 2018).

El diseño descrito anteriormente se representa así:



Dónde:

M = Muestra

V1 = Competencias laborales

V2 = Gestión de servicios públicos

r = Relación entre variables de relación de estudio

3.2. Variables y operacionalización

Variables

Variable 1: Competencias laborales

Variable 2: Gestión de servicios públicos

Se consideró pertinente consignar la operacionalización de variables en los anexos.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: la cantidad poblacional estuvo conformada por 115 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022.

Criterios de inclusión:

- Personal con contrato CAS
- Personal nombrado
- Personal entre 18 y 65 años de edad

Criterios de exclusión:

- Alcalde
- Regidores
- Jefes
- Locadores de servicios
- Practicantes

Muestra: teniendo en cuenta la amplitud de la población, se estableció que la muestra será la misma cantidad, es decir 115 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022

Muestreo: el tipo de muestro fue no probabilístico.

Unidad de análisis: Fue un trabajador de la municipalidad provincial de Lamas, 2022.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Se consideró la utilización de la encuesta para recopilar la información necesaria que ayuda a determinar la relación entre las variables, para el cual se aplicó una encuesta dirigida a cada variable.

Instrumentos

El instrumento para medir las competencias laborales, fue adaptado de Sánchez (2020), estuvo integrada por 18 ítems. La escala de medición fue ordinal. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (18 – 42), regular (43 – 66) y bueno (67 – 95)**

El instrumento para medir la gestión de servicios públicos, fue adaptado de Fuente: Medrano (2017) y estuvo conformado por tres dimensiones, contó de 15 preguntas en total, con escala ordinal. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (15 – 35), regular (36 – 55) y bueno (56 – 75)**

Validez

La determinación del nivel de validez correspondiente a cada uno de los instrumentos, fue abordada mediante el juicio de expertos, para lo cual fue necesario congregarse a tres profesionales conocedores del tema, quienes analizaron cada una de las interrogantes consignadas en los cuestionarios, los cuales les permitieron emitir su opinión y valoración porcentual que determina el nivel de validez.

Tabla.

Validez

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinion del experto
Competencias laborales	1	Metodologo	4.5	Si es aplicable
	2	Especialista	4.5	Si es coherente
	3	Especialista	4.6	Es aplicable
Gestión de servicios públicos	1	Metodologo	4.6	Si es coherente
	2	Especialista	4.6	Es aplicable
	3	Especialista	4.6	Si es coherente

Fuente: Elaboración propia.

En la presente tabla, se consignó los resultados del proceso de validación de los instrumentos, en el cual se observó un promedio de validez de la primera variable igual a 4.5, el cual hizo referencia al 90%; la segunda variable tuvo un promedio igual a 4.6, el cual hace referencia el 92% de concordancia en el criterio de los expertos.

Confiabilidad

El alfa de Cronbach fue el procedimiento que ayudó a determinar el nivel de confiabilidad relacionado a cada instrumento, para ello se consideró el valor 0.7 como el mínimo aceptable (Hernández et al., 2014).

Análisis de confiabilidad de competencias laborales

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	115	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	115	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	18

Análisis de confiabilidad de gestión de servicios públicos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	115	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	115	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	15

3.5. Procedimientos

La investigación fue iniciada con el análisis respectivo de la entidad considerada como objeto de estudio, el cual fue posible mediante la observación directa a través del método empírico; posteriormente se realizó la recopilación de información relevante desde fuentes confiables para establecer el marco teórico, en el cual se agregó además los antecedentes relacionados; acto seguido se realizó el diseño de cuestionarios para posteriormente someterlos al juicio de validez y confiabilidad para dar paso a su aplicación, con ello se

obtuvo información necesaria para el procesamiento estadístico que originó los resultados, los cuales fueron comparados con la información teórica en la etapa de discusión; como últimos procedimientos, se realizó la determinación de conclusiones y sus recomendaciones respectivas.

3.6. Método de análisis de datos

Absolutamente toda la información recopilada fue sometida a un proceso de análisis de datos mediante el uso del SPSS v.25 y la estadística de tipo descriptiva para la construcción de figuras y tablas estadísticas que ayuden a presentar la información de manera detallada; para dar respuesta a los objetivos mediante la comprobación de las hipótesis, se utilizó el Rho de Spearman el cual mediante información numérica comprendida entre -1 y 1 permite la determinación del tipo y nivel de relación existente.

3.7. Aspectos éticos

El estudio considera el cumplimiento de los principios éticos internacionales, tal como se detalla a continuación: **Justicia**, hizo posible la entrega de un trato justo y equitativo para cada uno de los participantes, los cuales estuvieron basados en el respeto a sus derechos universales. **Autonomía**, permitió que las personas tengan la posibilidad de decidir sobre su participación o la emisión de información respectiva. **Beneficencia**, permitió determinar que la investigación ayudará a solucionar la problemática encontrada. **No maleficencia**, permitió desarrollar un proceso de estudio cuidadoso sin la necesidad de perjudicar al objeto de estudio. Se cumplió además las reglas de investigación establecidas por la universidad; finalmente se establece el uso de las normas APA teniendo en cuenta su séptima edición para respetar la propiedad intelectual.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022.

Tabla 1.

Nivel de las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	18 – 42	34	30 %
Regular	43 – 66	68	59 %
Bueno	67 - 90	13	11 %
Total		115	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad provincial de Lamas.

Interpretación:

En cuanto al nivel de competencias laborales, es regular en 59 %, malo en 30 % y bueno en 11 %.

4.2. Nivel de gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022.

Tabla 2.

Nivel de gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	15 – 35	24	21 %
Regular	36 – 55	75	65 %
Bueno	56 - 75	16	14 %
Total		115	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad provincial de Lamas

Interpretación:

En cuanto al nivel de gestión de servicios públicos, es regular en 65 %, malo en 21 % y bueno en 14 %.

4.3. Relación entre las dimensiones de las competencias laborales y gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022.

Tabla 3.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Competencias laborales	,009	115	,002
Gestión de servicios públicos	,002	115	,016

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Dado que la muestra es mayor que 50, se calcula el coeficiente de Kolmogorov - Smirnov, el resultado es menor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución no normal, por lo que se utiliza el Rho de Spearman para la correlación.

Tabla 4.

Relación entre las dimensiones de las competencias laborales y gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022.

Competencias laborales	Gestión de servicios públicos	
	correlación	Sig.
Autocontrol	0.967**	0.000
Adaptabilidad	0.952**	0.000
Capacidad de influencia	0.941**	0.000
Liderazgo	0.933**	0.000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación entre las dimensiones de las competencias laborales y gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de

Lamas, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.967, 0.952, 0.941 y 0.933 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01); en todas las correlaciones.

4.4. Relación entre las competencias laborales y gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022.

Tabla 5.

Relación entre las competencias laborales y gestión de servicios públicos en la municipalidad provincial de Lamas, 2022.

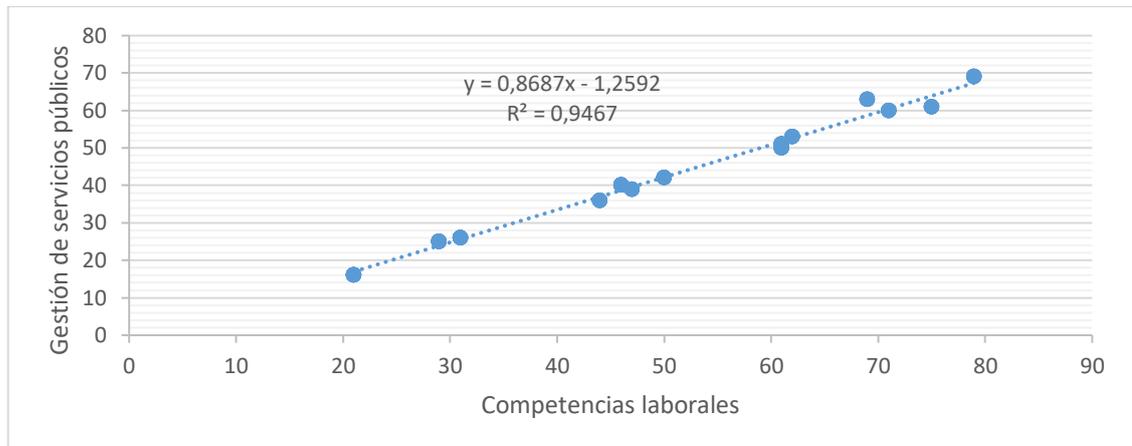
			Competencias laborales	Gestión de servicios públicos
Rho de Spearman	Competencias laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,973**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	115	115
	Gestión de servicios públicos	Coeficiente de correlación	,973**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	115	115

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Figura 1.

Gráfico de dispersión entre las competencias laborales y la gestión de servicios públicos.



Interpretación:

Se contempla la relación entre las competencias laborales y gestión de servicios públicos en la municipalidad provincial de Lamas, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 973 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01).

En cuanto al análisis de la figura de dispersión, solo el 94.67 % de las competencias laborales influye en la gestión de servicios públicos

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta los resultados, teniendo que el nivel de competencias laborales, es regular en 59 %, malo en 30 % y bueno en 11 %, debido a que no se mantiene el control en situaciones estresantes, no son capaces de dar explicaciones lógicas cuando he fracasado en alguna tarea o actividad, dicho resultado coincide con Torres et al (2018), quienes indican que, las competencias laborales representan un indicador muy importante que es evaluado por la organización al momento de contratar los servicios de las personas, para lo cual se realizan los procesos de reclutamiento y selección que hacen posible el desarrollo de diversas actividades sistematizadas y cohesionadas para la comprobación de estas competencias, las cuales tiene por objetivo lograr la contratación de aquellas personas que realmente cuenten con el perfil para ocupar el puesto vacante; todo ello representa una estrategia debidamente sustentada y una oportunidad para fortalecer el buen nivel de desempeño que ayude a mejorar la competitividad organizacional, en ese mismo contexto Cedeño y García (2020), manifiestan que, el desarrollo de las competencias laborales presenta una amplia repercusión sobre diferentes aspectos, de entre los cuales se resalta la posibilidad de mejorar la calidad de vida de las personas mediante el desarrollo de actividades complejas que propician una remuneración más elevada para poder cubrir los gastos personales o familiares respectivos; asimismo, a medida que los colaboradores presenten mayores habilidades y competencias laborales para desarrollar sus actividades de manera eficiente, las organizaciones serán más competitivas y tendrán mayores oportunidades de lograr los objetivos prospectivos planificados, por lo cual se demuestra la importancia del mejoramiento de las competencias como una herramienta fundamental para el mejoramiento de diversos aspectos laborales y de la vida cotidiana, además Castillo y Villalpando (2019), se refieren que, la instauración de los modelos de desempeño basados en las competencias laborales, son componentes muy importantes, que cuando se integran de manera correcta a las organizaciones, permiten el mejoramiento del nivel de competitividad y la mejora de la capacidad para lograr los objetivos organizacionales

mediante una correcta gestión de los recursos internos, tanto humanos como financieros para poder maximizar los resultados y minimizar la inversión sin tener la necesidad de sacrificar la calidad del producto o servicio final; por lo tanto, todo parte de que la organización cuente con las piezas humanas idóneas para el desarrollo de las actividades laborales que forman parte de su ciclo productivo, en cuanto Cejas et al (2020), hace mención que, las competencias laborales son los recursos más importantes con los que cuentan las organizaciones para poder mejorar su nivel de competitividad, por lo tanto es necesario que se apliquen las estrategias necesarias no solo para filtrar a estas competencias al momento de realizar las elecciones de personal, sino también para fortalecerlas con del colaborador, ya que se encuentran instaurados dentro de la organización, lo que permitirá no solo la incorporación a las actividades organizacionales, sino que también hará posible el mejoramiento de su nivel de desempeño que ayudará a lograr los objetivos institucionales, bajo la misma línea Vicente y Chávez (2020), indican que, dentro de los diferentes lineamientos y normativas internas desarrolladas por la organización, se encuentra la evaluación de las competencias laborales de los colaboradores para la determinación de las necesidades de capacitación que impiden el máximo desempeño, por lo tanto, se determinó que la organización debe desarrollar procedimientos internos eficientes que posibiliten la recopilación de información relevante para el desarrollo de actividades estratégicas que permiten fortalecer la simplificación del trabajo de los colaboradores mediante la actualización y fortalecimiento de sus habilidades y competencias para minimizar las barreras que impiden una buena experiencia dentro de su ámbito de trabajo, además Argota et al (2020), hace mención que, después de haber realizado la encuesta respectiva a los colaboradores que formaron parte de la muestra, se determinó la necesidad de instaurar un plan de capacitación que permita fortalecer las habilidades y competencias de los colaboradores, debido a que estos mencionaron que la organización tiene altos estándares de exigencia en cuanto al logro de resultados y objetivos planteados; sin embargo, carece de herramientas y estrategias funcionales que permitan mejorar el nivel de desempeño de los colaboradores, el cual es un elemento que genera

inconformidad y malestar en el recurso humano, por lo cual se determinó a esta necesidad que debe ser atendida a la brevedad posible para fortalecer el desempeño y la mejora de la competitividad integral.

Además, el nivel de gestión de servicios públicos, es regular en 65 %, malo en 21 % y bueno en 14 %, dicho resultado coincide con Narváez et al (2019), quienes hacen mención que, después de haber analizado la información recopilada en base a las variables investigadas, se determinó que las entidades públicas presentan serias deficiencias para la gestión de los recursos financieros que son designados al perfeccionamiento de los servicios estatales, dentro de los cuales se encuentran los servicios de abastecimiento de agua, sobre todo en las zonas rurales, el fortalecimiento de los sistema de seguridad ciudadana para brindar la tranquilidad a los ciudadanos, entre otros, que carecen de eficiencia para desempeñarse en base a las necesidades y expectativas del público, en cuanto Huamán (2020), indica que, debido a que se realizó la evaluación sobre la percepción de los usuarios en cuanto al desarrollo de las actividades de auditoría interna en la entidad (EsSalud) se encontró que la gran mayoría considera que esta tiene una efectividad del 57.5 % en base a una calificación excelente a regular, con lo cual se pudo determinar la necesidad de mejorar los diferentes procedimientos y actividades que permitan obtener mayores resultados para el mejoramiento de la gestión de la calidad de los servicios estatales, sobre todo considerando que el ámbito de la salud, es uno de los servicios esenciales para la ciudadanía, por lo cual debe ser prestado bajo altos estándares de calidad y eficiencia en el marco del cumplimiento de las leyes vigentes establecidas, bajo la misma línea Zegarra et al. (2020), refieren que, el desarrollo de las diferentes actividades orientadas a la prestación de los servicios estatales por parte de la entidad, son realizados de manera improvisada y no en base a una planificación estratégica realizada para el mejoramiento de la calidad de los entregables, lo cual no solamente genera insatisfacción sino que también deteriora la imagen institucional que provoca la pérdida de la institucionalidad o confianza para la eficiencia del manejo de los recursos estatales para el desarrollo económico y social del entorno local; asimismo

se determinó la existencia de una correlación inmediata sustentada por un porcentaje de 32.5%, por lo cual se determina que el desarrollo de competencias para la gestión, permitirá mejorar la eficiencia en el manejo de los recursos para proporcionar servicios de calidad.

Asimismo, existe relación significativa entre las dimensiones de las competencias laborales y gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022, además Tudela et al. (2018), hacen mención que, después de haber realizado la investigación correspondiente y teniendo la información respectiva, se determinó que uno de los grandes problemas relacionados a la prestación de los servicios públicos que aqueja a la población, es la falta de un sistema de saneamiento eficiente que permita mejorar la calidad de vida y conservar la salud de la población; asimismo se determinó que este servicio es uno de los que más ingresos genera a la entidad, debido a que la estimación asciende a 8.53 soles de manera mensual por cada vivienda, por lo cual, es necesario desarrollar los procedimientos necesarios para obtener los recursos que permitan ejecutar obras para el mejoramiento de este servicio.

Existe relación significativa entre las competencias laborales y gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,973 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 94.67 % de las competencias laborales influye en la gestión de servicios públicos, dicho resultado coincide con Gaviria y Delgado (2020), quienes hacen mención que, después de haber analizado de manera estadística la información recopilada procedente de la muestra seleccionada, se encontró que el coeficiente de Pearson arrojó un valor de correlación igual a 0.756 el cual corresponde a una relación de tipo positiva dentro de un nivel significativo, el cual da a entender que las competencias laborales que presenten los colaboradores de la entidad pública, repercuten de manera positiva sobre la calidad de los servicios estatales brindados a los usuarios, por lo cual es importante una gestión adecuada que posibilite el desarrollo de procedimientos internos adecuados para mejorar la calidad ofrecida

mediante la gestión eficiente de los recursos institucionales que lo propician.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre las competencias laborales y gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,973 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 94.67 % de las competencias laborales influye en la gestión de servicios públicos.
- 6.2.** El nivel de competencias laborales, es regular en 59 %, malo en 30 % y bueno en 11 %, debido a que no se mantiene el control en situaciones estresantes.
- 6.3.** El nivel de gestión de servicios públicos, es regular en 65 %, malo en 21 % y bueno en 14 %, debido a que las obras y servicios públicos que realiza el municipio no cubren las necesidades y prioridades de los ciudadanos.
- 6.4.** Existe relación significativa entre las dimensiones de las competencias laborales y gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.967, 0.952, 0.941 y 0.933 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); en todas las correlaciones.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al alcalde, realizar reuniones o eventos donde participe todo el personal que labora en el municipio con el fin de comunicar el logro de los objetivos previstos, concientizar sobre la importancia de ofrecer un servicio óptimo y determinar mejoras respecto a los mecanismos que se usan actualmente para brindar el servicio a los usuarios.

- 7.2.** Al jefe de abastecimiento, realizar un proceso de selección transparente donde se considere la necesidad real de la institución y las exigencias propias que emana el cargo a través del diseño de un perfil de puesto competitivo de manera que se incorpore a personal capacitado, idóneo y con vasta experiencia que permita alcanzar los objetivos definidos previamente por el municipio.

- 7.3.** Al jefe de personal, desarrollar talleres y/o capacitaciones a los colaboradores de todas las áreas del municipio vinculados al tema de la gestión de servicios públicos en aras de fortalecer las relaciones con los usuarios externos, generar prestaciones eficientes y brindar un servicio de calidad.

- 7.4.** Al jefe de personal, evaluar constantemente el desempeño del personal en consideración a las funciones y responsabilidades que se le han sido designadas, con la finalidad de alinear sus competencias con los objetivos que pretende alcanzar el municipio y diseñar estrategias que permitan mejorar las prácticas que realizan los colaboradores.

REFERENCIAS

- Argota, G., Campos, R., Yallico, R., Quispe, M., Revata, M., y Celi, L. (2020). *Scientific communication in favor of methodological skills labor competences in university teachers*. (artículo científico). Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima – Perú. <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rc/article/view/1825/1982>
- Arredondo, E., Gómez, R. (2017). *Quality in public services from the consumer's perspective: the case of the santo domingo municipal public company of water and sewer (epmapa-sd)*. (artículo científico). Revista Científica Multidisciplinaria. Perú. <http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/601>
- Cabana, S., Cortés, F., Contreras, F. (2020). *Influence of management control on public value generated in services dependent on the ministry of economy, development and tourism, Chile*. (artículo científico). Información Tecnológica. Chile. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n2/0718-0764-infotec-31-02-103.pdf>
- Cadeño, K., García, R. (2020). *Labor competencies and the fulfillment of the role of secretaries*. (artículo científico). Revista Sinapsis. Ecuador. <https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/sinapsis/article/view/267/400>
- Carmona, A. (2016). *Competencias laborales para el personal empleado de una empresa manufacturera a traves de la evaluación de 360 grados*. (tesis licenciado). Universidad Autónoma del Estado de México. México. <https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/65174/TESIS%20YASMIN%20CARMONA-split-merge.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Casimiro, C., Tobalino, D., Casimiro, W. (2020). *Labor competencies and professional training of initial education teachers in the district of lurigancho in peru*. (artículo científico). Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos. Perú. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-444.pdf>
- Castillo, J., y Villalpando, P. (2019). *El papel de las competencias laborales en el ámbito educativo: una perspectiva de reflexión e importancia*. (artículo

- científico). Universidad Autónoma de Nuevo Leon – Mexico. [http://www.spentamexico.org/v14-n1/A3.14\(1\)30-51.pdf](http://www.spentamexico.org/v14-n1/A3.14(1)30-51.pdf)
- Cedeño, K., y García, R. (2020). *Labor competencies and the fulfillment of the role of secretaries*. (artículo científico). Instituto Superior Tecnológico, Portoviejo – Ecuador. <https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/sinapsis/article/view/267/400>
- Cejas, M., Mendoza, D., Alban, C., y Frías, E. (2020). *Characterization of the profile of labour competences in university teaching*. (artículo científico). Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7407376>
- Concytec (2018). *Reglamento De Calificación, Clasificación Y Registro De Los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica - Reglamento Renacyt*. *Journal of Chemical Information and Modeling*
- Correa, S. (2017). *Incidencia de la Gestión por Competencias en el Crecimiento Empresarial*. (artículo científico). Research Journal. Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3751/7/%E2%80%9CIncidencia%20de%20la%20Gesti%C3%B3n%20por%20Competencias%20en%20el%20Crecimiento%20Empresarial%E2%80%9D.pdf>
- Coste, H., Lugo, Z., Zambrano, E. (2017). *Work competences at western bank discount*. (artículo científico). Revista Científica Ciencias Humanas. Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/709/70950101003.pdf>
- Cruz, M., Alonso, L., Leyva, P. (2020). *Methodology for the training of labor competences in resident doctors in natural and traditional medicine*(artículo científico). Revista Mikarimin. Publicación cuatrimestral. Perú. <http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1928>
- Dois, A., Bravo, P., Soto, M. (2018). *Formación y competencias para los equipos de atención primaria desde la mirada de expertos chilenos*. (artículo científico). Rev Panam Salud Publica. <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/2018.v42/e147/es>
- Gadea, A. (2000). *Gestión de la calidad en servicios públicos. La perspectiva de*

los ciudadanos, clientes y usuarios. Extraído de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/\\$FILE/AlbertGadea.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/$FILE/AlbertGadea.pdf)

Gallegos, V., Robles, N., Ahumada, O. (2017). *Impacto de las competencias laborales sobre la satisfacción del empresario*. (artículo científico). Revista latindex. México.

<http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Revistas/R3/331%20-%20338%20-%20Impacto%20de%20las%20competencias%20laborales%20sobre%20la%20satisfaccion%20del%20empresario.pdf>

Gaviria, R., y Delgado, J. (2020). *Improvement of public services in strengthening municipal management*. (artículo científico). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto – Perú.

<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/151/182>

González, J. (2019). *A study of Occupational Health Nursing competencies and skills in Spain*. (artículo científico). Archivos de Prevención de Riesgos Laborales. España. <https://scielo.isciii.es/pdf/aprl/v23n1/1578-2549-aprl-23-01-34.pdf>

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw-Hill Interamericana, México. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Huamán, L. (2020). *Internal audit as manager of optimization in public services: seguro social de salud del Perú*. (artículo científico). Universidad del Callao, Lima – Perú. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/16524/14856/62065>

Huancas, J., Zela, C., Morales, C. (2021). *Modernization of public management and quality of customer service in the provincial municipalities of the Puno región*. (artículo científico). Pol. Con. Perú.

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/2159/4310>

Issa, S. (2016). *ICT for development of Job Skills*. (artículo científico). Revista gestión de las personas y tecnología. Colombia. <https://www.revistas.usach.cl/ojs/index.php/revistagpt/article/view/2452/2254>

Jaramillo, J., Villavicencio, C., Peña, G. (2021). *Analysis of therapeutic effectiveness in public psychological care services*. (artículo científico). ScientiAmericana. Ecuador. <https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/scientiamericana/article/view/543/442>

López, A. (2020). *Municipal Management and Quality of Public Service in Tingo Maria*. (artículo científico). Revista científica de ciencias sociales. Perú. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/138e/74>

López, D., Mendoza, D., Salas, E. (2020). *Technological management of domiciliary public utilities in Riohacha, Colombia*. (artículo científico). Revista de investigación, administración e ingeniería. Colombia. https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/gestion_tecnologica_de_las_empresas_de_servicios_publicos_domiciliarios_en_Riohacha_Colombia/2288

López, E. (2016). *Reflections on the concept of competence: a review of sources*. (artículo científico). Revista de Currículum y Formación de Profesorado. España. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56745576016.pdf>

Lora, H. (2020). *Management by Competencies as a Strategy for the Improvement of Efficiency and Organizational Effectiveness*. (artículo científico). Revista saber, ciencia y libertad. Chile, Colombia. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/6291/5734>

Machín, M., Sánchez, B., Rodríguez, M. (2019). *Analyses and Projections of Public Service Management in Territories*. (artículo científico). Escuela Superior de Cuadros del Estado y del Gobierno. Cuba. <http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v163n1/0252-8584-eyd-163-01-e2.pdf>

- Mancebo, E. (2021). *El estado de bienestar y la nueva gestión de los servicios públicos en España y Latinoamérica: innovación en los servicios sociales y sanitarios tras el Covid-19*. (artículo científico). Revista enap. España. <http://revista.enap.edu.pe/article/view/4646/5208>
- Marjorie, C. (2014). *New Public Management in Chile: Origins and Effects*. (artículo científico). Revista de ciencia política. Chile. <https://www.scielo.cl/pdf/revcipol/v34n2/art04.pdf>
- Martínez, D., Burgos, N., Meza, W. (2016). *Caracterización de las competencias laborales de los egresados del Programa de Psicología de la Universidad de la Costa CUC**. (tesis). Universidad de la Costa CUC. Colombia. <https://revistas.libertadores.edu.co/index.php/TesisPsicologica/article/view/693/669>
- Martínez, J. (2016). *La gestión contractual de los servicios Públicos locales*. (tesis). Universidad de Barcelona. España. https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/400013/JLMAC_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Matias, S. (2014). *Public services as fundamental rights*. (artículo científico). Derecho y Realidad. Colombia. https://revistas.uptc.edu.co/index.php/derecho_realidad/article/download/4544/4242/0
- Maza, F. (2017). *Valuation of domestic public services in cartagena de indias (colombia)*. (artículo científico). Revista Facultad de Ciencias Económicas. Colombia. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90949035007>
- Medrano, M. (2017). *Competitividad y calidad de los servicios públicos en la gestión de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016*. (tesis maestría). Ucv. Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9029/Medrano_JMDLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendieta, M., Erazo, J., Narváez, C. (2020). *Management by competences: key tool for the labor performance of the human talent of the hospital sector*. (artículo científico). Revista Arbitrada Interdisciplinaria koinonia. Ecuador.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7439103>

Mirabal, Y., Torres, C., Iglesias, A. (2017). *Procedure for the public management of the quality of life in Popular Council*. (artículo científico). Avances. Cuba. <https://www.redalyc.org/pdf/6378/637867020008.pdf>

Montañas, I. (2020). *Evolución del concepto de competencia laboral en el siglo xxi*. (tesis en Gerencia del Talento Humano). Fundación universidad de américa. Colombia. <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7885/1/275438-2020-I-GTH.pdf>

Montoya, C., Chaves, O., Loaiza, C. (2019). *Identification of the occupational competencies framework in nursing in the Costa Rican Social Security*. (artículo científico). Revista Enfermería Actual. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/enfermeria/n37/1409-4568-enfermeria-37-245.pdf>

Morán, J., Ayuar, F. (2020). *Municipal efficiency and public services in Michoacán, Mexico*. (artículo científico). Revista de Economía Institucional. México. <http://www.scielo.org.co/pdf/rei/v22n43/0124-5996-rei-22-43-277.pdf>

Muñoz, S., Vargas, F., Miranda, Y. (2021). *Evaluation of the Labor Competitions for secretary's position in Ecuadorian University Institutions*. (artículo científico). Revista gestión de las personas y tecnología. Ecuador. <https://www.revistas.usach.cl/ojs/index.php/revistagpt/article/view/5281/26003968>

Narváez, I., Monagas, M., y Erazo, J. (2019). *Labor Competencies in the Textile and Garment Sector in the Province of Tungurahua, Ecuador*. (artículo científico). Universidad Católica de Cuenca – Ecuador. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612019000100003&script=sci_arttext&tlng=pt

Olabarrieta, J. (2008). *Competencias generales de área. Comunicación organizacional, RP y medios sociales*. Recuperado de: comorg.files.wordpress.com/2008/08/competencias-laborales.doc

- Pineda, R., Xunaxhi, M. (2017). *The importance of professionalization of the public service. advances and setbacks in professionalization in the state of nuevo león.* (artículo científico). Política, Globalidad y Ciudadanía. México.
<https://www.redalyc.org/journal/6558/655868327003/655868327003.pdf>
- Ruiz, R. (2020). *Quality of public service in the development of municipalities in the San Martín region.* (artículo científico). Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. Perú.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/158/195>
- Sánchez, A. (2020). *Administración del cambio en las competencias laborales de los trabajadores de la municipalidad de Huaral, 2020.* (tesis maestría). Ucv. Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65221?show=full&locale-attribute=es>
- Sologaistoa, A., Acosta, M., Rosales, M. (2015). *Labor competencies: an exploratory study in the industrial sector in the comarca lagunera.* (artículo científico). Revista Internacional Administración & Finanzas. México.
<http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v8n3-2015/RIAF-V8N3-2015-3.pdf>
- Tarazona, T. (2019). *Strengthening work skills and quality management of public services.* (artículo científico). Gaceta científica. Perú.
<http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/691/561>
- Tornos, J. (2017). *Liberalization of local public services and modalities of local action in the liberalized sectors.* (artículo científico). Reala. Ecuador.
<https://revistasonline.inap.es/index.php/REALA/article/view/10429/11061>
- Torres, C. (2021). *El diseño de servicios públicos: la experiencia del ciudadano como usuario de servicios.* (artículo científico). Centro de Estudios en Diseño y Comunicación. Ecuador.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8341621.pdf>
- Torres, S., Cuesta, A., Piñero, P., y Lugo, J. (2018). *Using evidences for labor competencies evaluation.* (artículo científico). Universidad de las Ciencias

Informaticas, La Habana – Cuba.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362018000200124&script=sci_arttext&tIng=pt

- Tudela, J. Leos, J. y Zavala, M. (2018). *Estimation of economic benefits for improvements in basic sanitation services using the contingent valuation method.* (artículo científico). Universidad Nacional del Altiplano, Perú.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/agro/v52n3/2521-9766-agro-52-03-467.pdf>
- Vega, M. (2016). *Neocompetition, new approach to labor competition in occupational health.* (artículo revisión). Educación Médica Superior. Colombia. <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v30n3/ems16316.pdf>
- Velásquez, L. (2021). *Labor competencies of staff and their influence on parents' satisfaction in a private educational institution in Metropolitan Lima.* (artículo científico). Desde el Sur. Perú.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/des/v13n1/2415-0959-des-13-01-e0006.pdf>
- Vicente, A., Chávez, E. (2020). *Labor competences for public management and productivity of organic units of a provincial municipality.* (artículo científico). Universidad Privada de Tacna – Perú.
<https://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/vestsc/article/view/137/122>
- Wollmann, H. (2019). *The provision of public social services: pendulum oscillations?.* (artículo científico). Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales. España.
<https://www.redalyc.org/journal/3221/322161687001/322161687001.pdf>
- Zegarra, W. Olano, D. Lluncor, M. y Cacho, A. (2020). *Public value, a fundamental characteristic in the new public management.* (artículo científico). Universidad Cesar Vallejo–Chiclayo, Perú.
https://scholar.archive.org/work/tpqnvbx35fcyhgy5owowubslui/access/wa_yback/http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/download/160/192

ANEXOS

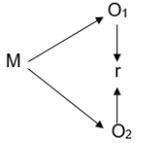
Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Competencias laborales	Olabarrieta (2008), definió las competencias laborales como “una característica subyacente en una persona, que está causalmente relacionada con una actuación exitosa en un puesto de trabajo”.	La variable será medida con una escala ordinal a través de un cuestionario de acuerdo con sus dimensiones e indicadores.	Autocontrol	<ul style="list-style-type: none"> - Autocontrol emocional - Autocontrol conductual - Control de actividades 	Ordinal
			Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Resolución de problemas - Prueba de realidad - Flexibilidad - Conocimiento del puesto - multifuncionalidad 	
			Capacidad de influencia	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación - Capacidad de convencimiento - Dirección de actividades - Trabajo en equipo - Cumplimiento de metas 	
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - poder - Comprensión fundamental de la persona - Comunicación - Reconocimientos - motivación 	
Gestión de servicios públicos	Según Gadea (2000). Gestión de la calidad en servicios públicos. La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios. Menciona que la mejora de la calidad depende mucho de la eficiencia en sus administrativos y funcionarios (calidad interna) pues ellos son los que dirigen y aplica las políticas públicas se reafirma en dejar de lado la burocracia y centrar el trabajo administrativo en la satisfacción de los usuarios-ciudadanos (calidad externa).	La variable será medida con una escala ordinal a través de un cuestionario de acuerdo con sus dimensiones e indicadores.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Formalidad - Responsabilidad - Seguridad en el servicio - Información oportuna - Calidad de información 	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Flexible - Rápida - Información oportuna - Respuestas adecuadas - Atención adecuada 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad del servicio - Comprensión administrativa - Respuesta inmediata - Resolución de consultas y dudas - Atención personalizada 	

Matriz de consistencia

Título: Competencias laborales y gestión de servicios públicos en la municipalidad provincial de Lamas, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre las competencias laborales y gestión de servicios públicos en la municipalidad provincial de Lamas, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de las competencias en la municipalidad provincial de Lamas, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión de servicios públicos en la municipalidad provincial de Lamas, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de las Competencias laborales y gestión de servicios públicos en la municipalidad provincial de Lamas, 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre las competencias laborales y gestión de servicios públicos en la municipalidad provincial de Lamas, 2022</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel de las competencias laborales en la municipalidad provincial de Lamas, 2022.</p> <p>Identificar el nivel de gestión de servicios públicos en la municipalidad provincial de Lamas, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones de las competencias laborales y gestión de servicios públicos en la municipalidad provincial de Lamas, 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre las competencias laborales y gestión de servicios públicos en la municipalidad provincial de Lamas, 2022.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre las competencias laborales y gestión de servicios públicos en la municipalidad provincial de Lamas, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: El nivel de las competencias laborales en la municipalidad provincial de Lamas, 2022, es buena.</p> <p>H2: El nivel de gestión de servicios públicos en la municipalidad provincial de Lamas, 2022, es buena.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de las competencias laborales y gestión de servicios públicos en la municipalidad provincial de Lamas, 2022.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
<p>Diseño No experimental</p>  <p>M = Muestra O1= Competencias laborales O2 = Gestión de servicios públicos r = Relación entre ambas variables</p>	<p>Población La cantidad poblacional estuvo conformada por 115 trabajadores de la municipalidad provincial de Lamas – 2022.</p> <p>Muestra Se trabajó con una muestra de 115 trabajadores de la municipalidad provincial de Lamas – 2022.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1198 266 1397 298">Variables</th> <th data-bbox="1397 266 1727 298">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1198 298 1397 472" rowspan="3">Competencias laborales</td> <td data-bbox="1397 298 1727 330">Autocontrol</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1397 330 1727 378">Adaptabilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1397 378 1727 426">Capacidad de influencia</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1198 426 1397 643" rowspan="3">Gestión de servicios públicos</td> <td data-bbox="1397 426 1727 474">Liderazgo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1397 474 1727 521">Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1397 521 1727 569">Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1397 569 1727 643"></td> <td data-bbox="1397 569 1727 643">Empatía</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Competencias laborales	Autocontrol	Adaptabilidad	Capacidad de influencia	Gestión de servicios públicos	Liderazgo	Fiabilidad	Capacidad de respuesta		Empatía		
Variables	Dimensiones															
Competencias laborales	Autocontrol															
	Adaptabilidad															
	Capacidad de influencia															
Gestión de servicios públicos	Liderazgo															
	Fiabilidad															
	Capacidad de respuesta															
	Empatía															

Instrumento de recolección de datos
Cuestionario de competencias laborales

N° de cuestionario:Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad Identificar el nivel de las competencias laborales en la municipalidad provincial de Lamas – 2022.

.

.

Instrucciones:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS DE COMPETENCIAS LABORALES	Criterios				
		1	2	3	4	5
Autocontrol						
01	Mantengo el control en situaciones estresantes.					
02	Soy capaz de dar explicaciones lógicas cuando he fracasado en alguna tarea o actividad.					
03	En mis actividades generalmente respondo con calma a los requerimientos de los usuarios					
Adaptabilidad						

04	En mi trabajo generalmente tengo un espíritu de resolución de problemas					
05	La situación de mi Oficina me permite adaptarme a nuevas situaciones de la realidad					
06	Las situaciones de cambio en mi institución me permiten adaptarme con flexibilidad.					
07	Se permite obtener el conocimiento de cada puesto					
08	Se hacen preguntas multifuncional constantemente dentro de la institución					
Capacidad de influencia						
09	Las situaciones laborales de mi institución me permiten identificar mis palabras o acciones.					
10	Las situaciones laborales de mi institución me permiten emplear estrategias de conocimientos para la toma de decisiones.					
11	En mi institución las actividades laborales me permiten fácilmente convencer a los demás					
12	El trabajo en equipo se abarca constantemente dentro de la institución					
13	La institución premia por cada cumplimiento de metas que conlleva					
Liderazgo						
14	Me es posible desplegar y construir todo tipo de poder para obtener relaciones beneficiarias					
15	Las condiciones de mi trabajo generalmente me permiten promover la efectividad del trabajo y comprensión fundamental en equipo					
16	En mi institución es fácil tener buena comunicación y aplicar una visión de futuro.					
17	En mi institución me es fácil de buscar consensos de reconocimiento en pro de ella.					
18	En mi institución motivan a diario a crecer tanto como empresa y como persona					

Fuente: Sánchez (2020)

Instrumento de recolección de datos
Cuestionario de gestión de servicios públicos

N° de cuestionario:Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad Identificar el nivel de gestión de servicios públicos en la municipalidad provincial de Lamas – 2022.

Instrucciones:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS DE GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	Criterios				
		1	2	3	4	5
Fiabilidad						
01	Las obras y formalidad públicos que realiza el municipio cubren las necesidades y prioridades de los ciudadanos					
02	Considera que las obras y servicios públicos de los ciudadanos se relacionan con tener responsabilidad en el presupuesto participativo					
03	Considera que se orienta al ciudadano adecuadamente a tener seguridad al servicio					

04	Se desarrollan y organizan estrategias de información oportuna en relación a la calidad de servicios					
05	Se cumplen con todas la calidad de información prevista en los programas de acción social					
Capacidad de respuesta						
06	Se cumple con los estándares acerca de flexibilidad sobre atención priorizada a los ciudadanos					
07	Aplica métodos o estrategias empresariales de forma rápido para mejorar la atención a los ciudadanos					
08	Cree usted que se le da respuesta oportuna en corto plazo a los trámites por mesa de partes					
09	Los proyectos y obras públicas ejecutados en la gestión municipal son de respuestas adecuadas y sostenibles en el tiempo					
10	En su trabajo se promueven círculos de calidad para mejorar la atención a las necesidades del usuario					
Empatía						
11	Cree usted que la gestión municipal cumple con obtener la accesibilidad del servicio brindado					
12	En la municipalidad se trabaja con plataformas de atención priorizadas a reclamos y comprensión administrativa					
13	Usted aplica estrategias empresariales para satisfacer las necesidades de los ciudadanos con respuestas inmediatas					
14	Se han realizado encuestas y entrevistas para medir las consultas y dudad de los ciudadanos en su área de trabajo					
15	Se realizan atención personalizada con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios					

Fuente: Medrano (2017)

Validez de instrumento



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. GUSTAVO RAMIREZ GARCIA
 Institución donde labora : EPG-UCV-Tarapoto
 Especialidad : Docente metodólogo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario competencias laborales
 Autor (s) del instrumento (s) : Doris Marianella López Campos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

NUNCA (1) CASI NUNCA (2) A VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: competencias laborales .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: competencias laborales .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: competencias laborales .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		45				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable ya que los indicadores muestran coherencia con cada enunciado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5 Buena

Tarapoto 26 de mayo de 2022



 Dr. Gustavo Ramirez Garcia
 DNI. 01109463

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. GUSTAVO RAMIREZ GARCIA

Institución donde labora : EPG-UCV-Tarapoto

Especialidad : Docente metodólogo

Instrumento de evaluación : Cuestionario gestión de servicios públicos.

Autor (s) del instrumento (s) : Doris Marianella López Campos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

NUNCA (1) CASI NUNCA (2) A VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X		
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: gestión de servicios públicos				X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: gestión de servicios públicos .				X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: gestión de servicios públicos .				X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
PUNTAJE TOTAL							45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Los indicadores son coherentes con lo planteado en los enunciados, por lo que el instrumento procede su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5 Buena

Tarapoto 26 de mayo de 2022



Dr. Gustavo Ramirez Garcia
DNI. 01109463

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mag. ANA MARÍA TORREJÓN PEZO
 Institución donde labora : UGEL Lamas
 Especialidad : Gestión Pública – Tesorero I
 Instrumento de evaluación : Cuestionario gestión de servicios públicos.
 Autor (s) del instrumento (s) : Doris Marianella López Campos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

NUNCA (1) CASI NUNCA (2) A VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: gestión de servicios públicos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: gestión de servicios públicos.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: gestión de servicios públicos.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Los indicadores son coherentes con lo planteado en los enunciados, por lo que el instrumento procede su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6



.....
 C.P.C. ANA MARÍA TORREJÓN PEZO
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
 CCPSM Mat. N° 19-629

Tarapoto 27 de mayo de 2022

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mag. Ana María Torrejón Pezo
 Institución donde labora : UGEL Lamas
 Especialidad : Gestión Pública – Tesorero I
 Instrumento de evaluación : Cuestionario competencias laborales
 Autor (s) del instrumento (s) : Doris Marianella López Campos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

NUNCA (1) CASI NUNCA (2) A VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: competencias laborales.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: competencias laborales.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: competencias laborales.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable ya que los indicadores muestran coherencia con cada enunciado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto 27 de Mayo de 2022



.....
 C.P.C. ANA MARÍA TORREJÓN PEZO
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
 CCPSM Mat. N° 19-629

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. RILEY DEL AGUILA FLORES
 Institución donde labora : UGEL Lamas
 Especialidad : Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario gestión de servicios públicos.
 Autor (s) del instrumento (s) : Doris Marianella López Campos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

NUNCA (1) CASI NUNCA (2) A VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: gestión de servicios públicos				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: gestión de servicios públicos.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: gestión de servicios públicos.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					4	6

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Los indicadores son coherentes con lo planteado en los enunciados, por lo que el instrumento procede su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6



CPCC, Riley Del Aguila Flores
 Dra. en Gestión Pública
 y Gobernabilidad
 Sello personal y firma

Tarapoto 27 de mayo de 2022

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. RILEY DEL AGUILA FLORES
 Institución donde labora : UGEL Lamas
 Especialidad : Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario competencias laborales
 Autor (s) del instrumento (s) : Doris Marianella López Campos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

NUNCA (1) CASI NUNCA (2) A VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: competencias laborales.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: competencias laborales.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: competencias laborales.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					4.6	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable ya que los indicadores muestran coherencia con cada enunciado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6



CPCC. Riley Del Aguila Flores
 Dra. en Gestión Pública
 y Gobernabilidad

Tarapoto 27 de mayo de 2022

Sello personal y firma

AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
LAMAS

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

CONSTANCIA

El Subgerente de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Lamas

HACE CONSTAR:

Que la señorita **Doris Marianella López Campos**, estudiantes de maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Filial Tarapoto, está autorizada a realizar la investigación titulada "**Competencias laborales y gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022**", tal como consta en el título de la investigación.

Se expide la presente constancia, a solicitud de las interesadas para los fines que crea conveniente.

Lamas, 06 de Junio del 2022.



Firmado digitalmente por:
RIOS FLORES Jorge Antonio
FAU 20182083793 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 14/06/2022 14:43:01-0500

Base de datos

V1: Competencias laborales

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	TOTAL
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	46
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	61
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	29
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	61
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	31
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	47
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	5	69
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	4	5	79
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	75
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	4	50
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	44
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	62
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	31
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	46
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	61
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	29
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	61
21	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	46
22	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	61
23	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	29
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	61
26	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	31
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
28	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	47
29	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	5	69
30	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	4	5	79
31	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	75
32	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	4	50
33	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	44
34	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	62
35	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	31
36	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	46
37	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	61
38	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
39	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	29
40	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	61

41	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	46
42	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	61
43	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
44	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	29
45	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	61
46	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	31
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
48	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	47
49	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	5	69
50	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	4	5	79
51	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	75
52	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	4	50
53	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	44
54	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	62
55	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	31
56	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	46
57	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	61
58	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
59	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	29
60	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	61
61	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	46
62	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	61
63	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
64	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	29
65	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	61
66	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	31
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
68	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	47
69	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	5	69
70	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	4	5	79
71	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	75
72	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	4	50
73	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	44
74	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	62
75	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	31
76	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	46
77	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	61
78	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
79	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	29
80	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	61
81	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	46
82	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	61
83	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
84	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	29
85	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	61

86	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	31
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
88	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	47
89	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	5	69
90	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	4	5	79
91	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	75
92	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	4	50
93	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	44
94	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	62
95	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	31
96	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	46
97	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	61
98	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
99	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	29
100	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	61
101	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	46
102	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	61
103	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21
104	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	29
105	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	61
106	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	31
107	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
108	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	47
109	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	5	69
110	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	4	5	79
111	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	75
112	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	4	50
113	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	44
114	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	62
115	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	31

V2: Gestión de servicios públicos

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	TOTAL
1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	40
2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	50
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
4	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	25
5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	51
6	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	26
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
8	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	39
9	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	63
10	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	69
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
12	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	4	3	2	2	4	42
13	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	36
14	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	53
15	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	26
16	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	40
17	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	50
18	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
19	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	25
20	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	51
21	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	40
22	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	50
23	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
24	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	25
25	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	51
26	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	26
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
28	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	39
29	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	63
30	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	69
31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
32	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	4	3	2	2	4	42
33	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	36
34	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	53
35	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	26
36	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	40
37	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	50
38	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
39	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	25
40	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	51
41	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	40
42	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	50

88	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	39
89	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	63
90	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	69
91	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
92	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	4	3	2	2	4	42
93	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	36
94	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	53
95	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	26
96	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	40
97	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	50
98	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
99	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	25
100	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	51
101	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	40
102	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	50
103	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
104	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	25
105	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	51
106	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	26
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
108	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	39
109	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	63
110	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	69
111	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
112	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	4	3	2	2	4	42
113	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	36
114	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	53
115	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	26



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PANDURO SALAS ALADINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Competencias laborales y gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022", cuyo autor es LÓPEZ CAMPOS DORIS MARIANELLA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 08 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PANDURO SALAS ALADINO DNI: 01128059 ORCID 0000-0003-2467-2939	Firmado digitalmente por: PSALASA10 el 07-08- 2022 01:00:56

Código documento Trilce: TRI - 0329172