



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
Escuela de Post Grado

Maestría en Ciencias Administrativas

TESIS

**LAS COMPETENCIAS LABORALES Y LOS SERVICIOS
PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE HUÁNUCO 2018**

**Para Optar el Grado Académico de :
MAESTRO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Mención en Gestión Pública**

AUTORA

Abog. NIEVES MOSQUERA, Francisca Dictinia

ASESOR

Mtro. SOTO ESPEJO, Simeón

**Huánuco - Perú
2018**



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
<http://www.udh.edu.pe>

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

Escuela de Post Grado

Facultad de Ciencias Empresariales

ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 03:30 pm, a los 04 días del mes de octubre del año dos mil dieciocho, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales, "San Juan Pablo II" (Aula 202-P5), se reunió el jurado calificador, integrados por los docentes: Dr. Christian Paolo MARTEL CARRANZA (Presidente), Dr. Teófilo LOARTE ALVARADO (Secretario) y el Dr. Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRÍA (Vocal); nombrados mediante Resolución N° 532-2018-D-EPG-UDH, de fecha 29 de agosto del año dos mil dieciocho y la aspirante al Grado Académico de Maestro, NIEVES MOSQUERA, Francisca Dictinia.

Luego de la instalación y verificación de los documentos correspondientes, el Presidente del jurado invitó al graduando a proceder a la exposición y defensa de su tesis titulada: "LAS COMPETENCIAS LABORALES Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO", para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias Administrativas, mención: Gestión Pública.

Concluida la exposición, se procedió a la evaluación correspondiente, luego el presidente del Jurado comunicó el resultado, habiendo obtenido la nota 16 (Suficiente) con la calificación de BUENO; al mismo tiempo recomendó a la Escuela de Post Grado, se le otorgue el grado académico de Maestro en Ciencias Administrativas, con mención en Gestión Pública al graduando NIEVES MOSQUERA, Francisca Dictinia.

Se suscribe la presente Acta en tres originales y siendo las 10:45 horas, se da por concluido el acto académico de sustentación.

PRESIDENTE

Dr. Christian Paolo MARTEL
CARRANZA

SECRETARIO

Dr. Teófilo LOARTE ALVARADO

VOCAL

Dr. Rodolfo VALDIVIESO
ECHEVARRÍA

DEDICATORIA

A DIOS, que me permitió culminar con éxito esta etapa profesional, etapa en la cual pude valorar más cada una de sus bendiciones. Gracias DIOS por la bendición más grande, que más que el motor de mi vida, es parte importante de lo que hoy puedo presentar como tesis, y demostrarle en el futuro que el éxito demanda de sacrificios.

A ti hijo(a), dedico todas las bendiciones que de parte de Dios vendrán a nuestras vidas, como recompensa de tanta dedicación, esfuerzo y fe.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la ESCUELA DE POST GRADO DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO, por brindarme la oportunidad de formarme y desarrollar capacidades en esta Etapa Profesional.

A mi ASESOR DE TESIS, quien me brindó su valiosa y desinteresada orientación, siendo mí guía en la elaboración de la Presente Tesis.

A la MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO, institución que me abrió sus puertas y accedió a mi solicitud para poder recopilar información, instrumentos, copias y otros, para la realización del presente.

Y a todas las personas que de una u otra forma, me apoyaron para hacer realidad y presentar esta Tesis.

A todos y todas, muchas gracias.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
RESUMEN	VI
INTRODUCCIÓN	XII

CAPÍTULO I PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2.1. FORMULACIÓN GENERAL	16
1.2.2. FORMULACIONES ESPECÍFICAS	16
1.3. OBJETIVOS	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
1.4. TRASCENDENCIA DE LA INVESTIGACIÓN	17

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.2. BASES TEÓRICAS	24
2.2.1. COMPETENCIAS LABORALES	24
2.2.1.1. CARACTERÍSTICAS DE LAS COMPETENCIAS LABORALES	26
2.2.1.2. CLASIFICACIÓN DE LAS COMPETENCIA LABORALES	29
2.2.1.3. LOS MODELOS DE COMPETENCIAS	30
2.2.1.4. LA EVALUACIÓN DE LA COMPETENCIA LABORAL	31
2.2.1.5. LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES SEGÚN LA DRTYPE	33
2.2.2. SERVICIOS PÚBLICOS	36
2.2.2.1. CONCEPTO	36
2.2.2.2. CREACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	37
2.2.2.3. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	38
2.2.2.4. CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	40
2.2.3. SERVICIOS PÚBLICOS EN EL PERÚ	42

2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES	46
2.4.	SISTEMA DE HIPÓTESIS	50
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL	50
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	50
2.5.	SISTEMA DE VARIABLES	51
2.5.1.	VARIABLE DEPENDIENTE	51
2.5.2.	VARIABLE INDEPENDIENTE	51
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (DIMENSIONES E INDICADORES)	52

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	54
3.1.1.	ENFOQUE	54
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL	54
3.1.3.	DISEÑO	54
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	55
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	57
3.4.	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	57

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS	59
4.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS	74

CAPÍTULO V DISCUSIÓN

5.1.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS CON LAS TEORÍAS Y ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	78
-------------	--	----

	CONCLUSIONES	82
	RECOMENDACIONES	84
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
	ANEXOS	88
	PANEL FOTOGRÁFICOS	97

RESUMEN

La presente Investigación titulada: “LAS COMPETENCIAS LABORALES Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO 2018”, abordará temas relacionados a los servicios públicos que brinda el personal administrativo que labora en la Municipalidad Provincial de Huánuco durante el año 2018, asimismo sobre las capacidades, competencias, amabilidad, atención, cumplimiento de plazos establecidos en Ley, entre otros, las cuales deberían ser desarrolladas y cumplidas por dichos trabajadores. Se detallará la problemática sobre la atención al público, la evaluación de desempeño laboral, la importancia de evaluar las competencias laborales y los servicios públicos que se brindan.

El comportamiento laboral, las tareas con eficiencia y eficacia, la necesidad de acometer una política de redimensionamiento estratégico de gestión en el ámbito de las competencias laborales, las quejas por parte de los administrados, quienes al no recibir un adecuado y eficiente servicio, y todo ello a causa de que el personal no desarrolla o no se someten a la evaluación de sus competencias laborales, existiendo deficiencias en los servicios administrativos que brindan a los usuarios.

Las preguntas planteadas sobre la FORMULACIÓN DEL PROBLEMA son:

- ¿De qué manera las Competencias Laborales influyen en los Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018?
- ¿De qué manera las capacidades y conocimientos del personal administrativo influyen en la buena atención al público de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018?
- ¿De qué manera los servicios públicos que ofrece la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018, satisface las necesidades de los administrados?

- ¿De qué manera la prestación de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2018, influye en los intereses de los usuarios?

Se realizó encuesta a los usuarios que concurren a la Municipalidad Provincial de Huánuco, lo que permitió brindar una visión real de cómo se encuentra la Gestión Municipal Provincial e identificar su eficacia y mejora de los servicios brindados al público.

Los objetivos son: Determinar de qué manera las competencias laborales influyen en los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018; Identificar de qué manera las capacidades y conocimientos del personal administrativo influyen en la buena atención al público de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018; Determinar de qué manera los servicios públicos que ofrece la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018, satisface las necesidades de los administrados; Conocer de qué manera la prestación de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018, influyen en los intereses de los usuarios.

La Técnica utilizada Cuestionario; el enfoque Cualitativo por la gran variedad de materiales, entrevista, experiencia personal, observaciones, imágenes, que describen la rutina y las situaciones problemáticas. Se utilizó el enfoque Cuantitativo, Lo que significa que nuestro enfoque es MIXTO. El NIVEL EXPLICATIVO, porque será correlacional, pues se explicará cuáles son las tendencias, así como sus efectos en la variable independiente, porque va a permitir la relación entre la variable independiente y la variable dependiente. El Diseño causal porque va a permitir como la Variable Independiente, influye en la Variable Dependiente.

Las fuentes utilizadas son la Constitución, Leyes; así como también se ha considerado la información bibliografía de distinguidos autores a nivel internacional, nacional, como local.

En conclusión al final del trabajo investigado, se podrá evidenciar que en la Municipalidad Provincial de Huánuco, la atención al público y/o servicios públicos no están siendo satisfactorios por lo que las hipótesis que se planteó son lo siguiente:

- Las competencias Laborales influyen en los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018.
- Las capacidades y conocimiento del personal administrativo influyen en la buena atención al público de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018.
- Los Servicios Públicos que ofrece la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018, satisface las necesidades de los administrados.
- La prestación de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018, influyen en los intereses de los usuarios.

Palabras claves: Competencias Laborales, Servicios Públicos, atención al público, satisfacción de necesidades.

ABSTRACT

This research entitled: "LABOR COMPETENCIES AND PUBLIC SERVICES IN THE PROVINCIAL MUNICIPALITY OF HUÁNUCO 2018", will address issues related to public services provided by the administrative staff that works in the Provincial Municipality of Huánuco during 2018, as well as skills, competencies, kindness, attention, compliance with deadlines established by law, among others, which should be developed and fulfilled by these workers. It will be detailed the problematic about the attention to the public, the evaluation of labor performance, the importance of evaluating labor competences and the public services that are offered.

The work behavior, the tasks with efficiency and effectiveness, the need to undertake a policy of strategic restructuring of management in the field of labor competencies, complaints by the administrated, who do not receive an adequate and efficient service, and all This is due to the fact that the staff does not develop or does not submit to the evaluation of their labor competencies, and there are deficiencies in the administrative services they provide to the users.

The questions raised about the FORMULATION OF THE PROBLEM are:

- In what way do the Labor Competencies influence the Public Services of the Provincial Municipality of Huánuco 2018?
- How do the skills and knowledge of the administrative staff influence the good service to the public of the Provincial Municipality of Huánuco 2018?
- In what way do the public services offered by the Provincial Municipality of Huánuco 2018 satisfy the needs of the administrated?
- How does the provision of public services of the Provincial Municipality of Huánuco 2018 affect the interests of users?

A survey was conducted to the users who attend the Provincial Municipality of Huánuco, and some interviews to the administrative workers, which allowed to provide a real vision of how the Provincial Municipal Management is and to identify its effectiveness and improvement of the services provided to the public.

The objectives are: To determine how labor competencies influence the public services of the Provincial Municipality of Huánuco 2018; Identify how the capacities and knowledge of the administrative staff influence the good attention to the public of the Provincial Municipality of Huánuco 2018; Determine how the public services offered by the Provincial Municipality of Huánuco 2018, meet the needs of the administered; Know how the provision of public services of the Provincial Municipality of Huánuco 2018, influence the interests of users.

The technique used Questionnaires, interview; the Qualitative approach for the great variety of materials, interview, personal experience, observations, images, which describe the routine and problematic situations. The Quantitative approach was used, which means that our approach is MIXED. The EXPLANATORY LEVEL, because it will be correlational, because it will explain what the trends are, as well as its effects on the independent variable, because it will allow the relationship between the independent variable and the dependent variable. The Causal Design because it will allow as the Independent Variable, influences the Dependent Variable.

The sources used are the Constitution, Laws; as well as the bibliography information of distinguished authors at national level, as local.

In conclusion at the end of the work investigated, it will be evident that in the Provincial Municipality of Huánuco, the attention to the public and / or public

services are not 100% satisfactory, so the hypotheses that were raised are the following:

- Labor competencies significantly influence the public services provided by the Provincial Municipality of Huánuco 2018.
- The capacities and knowledge of the administrative personnel influence in the good attention to the public of the Provincial Municipality of Huánuco 2018.
- The Public Services offered by the Provincial Municipality of Huánuco 2018, satisfies the needs of the administrated.
- The provision of public services of the Provincial Municipality of Huánuco 2018, eloquently influences the interests of users.

Keywords: Labor Competencies, Public Services, attention to the public, satisfaction of needs.

INTRODUCCIÓN

El numeral 20, del Artículo 2° de la Constitución Política del Perú, a letras señala que es Derecho de la Persona: “*A formular peticiones, individual o colectivamente, por escrito ante la autoridad competente, la que está obligada a dar al interesado una respuesta también por escrito dentro del plazo legal, bajo responsabilidad*”. Sin embargo, en la Municipalidad Provincial de Huánuco, se ha advertido en ciertas oficinas que dichos plazos no son cumplidos e incluso existen requerimientos y solicitudes que no son contestadas, generando insatisfacción, molestia en los usuarios que concurren a dicha institución.

El problema respecto a la atención que brinda ciertos trabajadores administrativos que labora en la Municipalidad Provincial de Huánuco, no es satisfactoria al 100%, los servicios públicos que se brindan no están relacionada a las competencias laborales, el mismo que no permite responder con eficacia a los cambios organizacionales en la respectiva institución. Se puede advertir las quejas por parte de los administrados, quienes al no recibir un adecuado y eficiente servicio, y todo ello a causa de que el personal no desarrolla sus competencias laborales, existiendo deficiencias en los servicios administrativos que se brindan a los usuarios.

En este sentido se realizó la Investigación titulada “LAS COMPETENCIAS LABORALES Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO 2018” la cual nos permitirá obtener un aporte para mejorar la atención y brindar un buen servicio de calidad y eficiencia que satisfaga a los usuarios y sobre todo a la población huanuqueña, la presente tesis la veremos en cinco capítulos, los que nos permitirá ver a detalle el contenido de cada uno de los temas tratados, conforme a continuación:

El Capítulo Primero, está orientado a enfocar el problema, se considera descripción de la realidad problemática, problema del estudio, definición del problema, los objetivos de la investigación. Enfoca lo referente a la trascendencia de la investigación.

El Capítulo Segundo, trata sobre el marco teórico, antecedentes de la Investigación, bases teóricas, definiciones conceptuales, enfoca sobre el Sistema de Hipótesis, el Sistema de Variables y la Operacionalización de variables.

El Capítulo Tercero, trata sobre la metodología empleada en la investigación, se enfoca el tipo (Enfoque, nivel y diseño), considera a la población y muestra, enfoca lo referido a las técnicas e instrumentos, trata sobre los procedimientos y análisis de la información.

El Capítulo Cuarto, contiene lo referido a la presentación de resultados de trabajo de campo, contiene el procedimiento estadístico, el procesamiento y la contrastación de hipótesis.

El Capítulo Quinto, Contiene presentar discusiones de resultados mediante contraprestación de los resultados de trabajo de campo con la referencia bibliográfica de las bases teóricas y antecedentes de la Investigación Por último se consigna las conclusiones y sugerencias arribadas.

Con la seguridad de que el digno Jurado revisor, apresará el desarrollo y contenido de la investigación, estoy convencida de que este trabajo servirá para compartirlo tanto como información y como antecedente para futuras investigaciones.

CAPÍTULO I

PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La atención al público que brinda el personal administrativo a nivel Nacional, ha efectuado una trayectoria no muy satisfactoria, pues el trabajador no está desarrollando sus competencias laborales, asimismo no se está brindando una adecuada atención y satisfacción a los administrados. La evaluación de desempeño laboral, muestra la importancia de evaluar las competencias laborales y los servicios públicos que se brindan en una Gestión Municipal. El comportamiento laboral define a las instituciones, y que estimula a cumplir las tareas con eficiencia y eficacia. En la actualidad, la necesidad de acometer una política de redimensionamiento estratégico de gestión en las instituciones públicas en el ámbito de las competencias laborales, viene siendo confirmada una y otra vez por la realidad misma y la situación laboral, que nos exige competitividad laboral.

La Competencia Laboral en nuestro país, adquiere una gran importancia debido a que el Estado requiere el Recurso Humano competente para el cumplimiento de sus fines esenciales constitucionales, en el Derecho de la Función Pública encontramos en un extremo al Estado empleador y en el otro al Servidor Público, donde precisamente radica la importancia de este estudio, ya que es necesario que se cuente con bases jurídicas para que se garantice la prevalencia del interés público, pero sin menoscabar los derechos laborales de los trabajadores. Proporcionar a la ciudadanía y a la Administración Pública los elementos conceptuales, políticos y jurídicos que permitan adquirir

algunas competencias sobre el marco constitucional y legal de la relación de trabajo que existe entre el Estado, sus servidores y los usuarios, en donde la exigencia sobre la aplicación de los principios de eficacia y eficiencia en la Gestión de las Entidades Públicas, resulta de elementos que fomenten el desarrollo y solución de las problemáticas que en la coyuntura actual debe afrontar la Administración Pública.

El problema se hace evidente debido a que la atención que brindan al público, no es ideal ni satisfactoria en las instituciones públicas, tal es el caso de la Municipalidad Provincial de Huánuco, por cuanto los servicios públicos que brindan a los administrados no está siendo satisfactoria al 100% y no está relacionada a las competencias laborales, lo que es causal para no permitir generar y poner en marcha los cambios en forma óptima que se requieren mediante una retroalimentación para el desarrollo de las competencias laborales por parte del personal y así responder con eficacia a los cambios organizacionales en la respectiva institución.

En la Municipalidad Provincial de Huánuco, las Competencias Laborales y los Servicios Públicos, no están siendo muy adecuadas, por cuanto pude advertir las quejas por parte de los administrados, quienes al no recibir un eficiente y calidad de servicio, y todo ello a causa de que el personal no desarrolla o no se someten a la evaluación de sus competencias laborales, no asisten a Capacitaciones y actualizaciones, existiendo deficiencias en los servicios administrativos que se brindan a los usuarios; en la Gerencia de Recursos Humanos existen cifras, el asunto es que se contrató personal que no cumplen con el perfil adecuado, el cual no se adecua y cumple con los requisitos establecidos en el Cuadro de Asignación Personal (CAP), dichas plazas fueron ocupados por favores políticos, la cual se demostró en la

presente investigación, se evidenció el problema entre las competencias laborales y su influencia en los servicios públicos.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. FORMULACIÓN GENERAL

- ¿DE QUÉ MANERA LAS COMPETENCIAS LABORALES INFLUYEN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO - 2018?

1.2.2. FORMULACIONES ESPECÍFICAS

- ¿De qué manera las capacidades y conocimientos del personal administrativo influyen en la buena atención al público de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018?
- ¿De qué manera los servicios públicos que ofrece la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018, satisface las necesidades de los administrados?
- ¿De qué manera la prestación de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018, influye en los intereses de los usuarios?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- DETERMINAR DE QUÉ MANERA LAS COMPETENCIAS LABORALES INFLUYEN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO 2018.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar de qué manera las capacidades y conocimientos del personal administrativo influyen en la buena atención al público de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018.

- Determinar de qué manera los servicios públicos que ofrece la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018, satisface las necesidades de los administrados.
- Conocer de qué manera la prestación de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018, influyen en los intereses de los usuarios.

1.4. TRASCENDENCIA DE LA INVESTIGACIÓN / JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente Investigación es trascendente en el sentido que vamos a diagnosticar, identificar los problemas y debilidades en las competencias laborales y los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco durante el año 2018, en cuanto a la variable Independiente con el objeto de optimizar la variable dependiente. Es trascendente e importante, por cuanto se planteará nuevos modelos, nuevos enfoques y exigencias de la reforma del Estado Peruano, en este proceso de modernización y las tendencias del cambio favorable.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

El Rol de los antecedentes son: Teórico, Metodológico, Resultados, por lo que se consideró los siguientes trabajos de investigación que son:

- ORTEGA MUÑOZ Carlos – *“LAS COMPETENCIAS LABORALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS UNIVERSIDADES TECNOLÓGICAS DE LIMA”*, Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Administración con Mención en Gestión Empresarial - Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima 2015.

CONCLUYE:

- Las competencias laborales se relaciona con el clima organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas de Lima, las actividades y las normas de personal según sus competencias laborales tienen efectos importantes sobre el clima de la organización para las personas. Al medirse el clima organizacional, este puede ser positivo o negativo, y por eso mismo la empresa debe conocer cuáles son las cuestiones que pueden afectar negativamente en este aspecto para lograr encontrar la solución que lleve a mejorar el clima organizacional en la empresa.
- La dimensión Autocontrol de las competencias laborales se relaciona con el clima Organizacional y en un buen nivel, con lo

que podemos reafirmar el hallazgo que esta dimensión de las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos las universidades tecnológicas de Lima, por lo tanto, en un clima organizacional positivo el trabajo se organiza de manera que le permita a una persona tener control sobre el logro del resultado planeado, así el trabajador administrativo maximizara el uso de los recursos y optimizara el tiempo.

- La dimensión Adaptabilidad de las competencias laborales se relaciona con el clima Organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo que esta dimensión de las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas de Lima, es importante para los trabajadores mantener una actitud de adaptar para solucionar posibles desajustes creando un clima organizacional que respete la elección y valore la experiencia del trabajador.
- La dimensión Capacidad de influencia de las competencias laborales se relaciona con el clima Organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo que esta dimensión de las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas de Lima, siendo este un indicador de medida del liderazgo, si no se tiene influencia no se podrá dirigir a los demás, si se incrementa la capacidad la influencia de forma consciente y en una dirección concreta se podrá lograr los objetivos organizacionales.
- La dimensión Liderazgo de las competencias laborales se relaciona con el clima Organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo que esta dimensión de las

competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas de Lima, es así que el líder hace que los objetivos se logren. De acuerdo a su liderazgo los directivos tienen la visión, toman la iniciativa, influyen en las personas, hacen las propuestas, organizan la logística, resuelven los problemas, hacen seguimientos, asumen la responsabilidad, etc.

- La dimensión desempeño laboral, resolución de conflictos y negociación de las competencias laborales se relaciona con el clima Organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo que esta dimensión de las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas de Lima, observándose que la Capacitación en Negociación genera una diferencia significativa en el desempeño individual o en los componentes de una organización y que otorga procedimientos consistentes en la resolución de conflictos y mayor eficacia en la conformación de acuerdos.
- La dimensión Valores de las competencias laborales se relaciona con el clima Organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo que esta dimensión de las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas de Lima. Los valores de la empresa son los pilares más importantes de cualquier organización. Con ellos en realidad se define a sí misma, porque los valores de una organización son los valores de sus miembros, y especialmente los de sus jefes y directivos.
- La dimensión Orientación al logro de las competencias laborales se relaciona con el clima Organizacional y en un buen nivel, con lo

que podemos reafirmar el hallazgo que esta dimensión de las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas de Lima. Es decir, el clima organizacional mejorara si se actúa con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias decisiones importantes para superar a la competencia, atender las necesidades de los clientes (estudiantes) o mejorar a la organización, lo que implicaría administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la obtención de los resultados esperado.

- GRANADOS MAGUIÑO Mauro Amaru – *“DESARROLLO COMPETENCIAS LABORALES Y FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES EN TURISMO, EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MAYOR – AÑO 2013”*, Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Educación - Universidad Nacional Mayor de San Marcos, año 2013.

CONCLUYE:

1. La investigación demuestra que del total de estudiantes analizados el 54.17% tienen una percepción buena sobre las competencias básicas, el 67.71% opinan que son buenas las competencias genéricas y el 58.33% opinan que son buenas las competencias específicas.
2. La investigación demuestra que del total de estudiantes analizados el 40.63% opina que son buenas las competencias cognoscitivas y el 58.3% opina que son buenas las habilidades y destrezas.
3. La investigación demuestra que del total de estudiantes analizados el 59.38% opina que son buenas las competencias

laborales y el 50% opinan que es regular y el 48.96% opina que es buena la formación de los profesionales en Turismo.

4. La investigación demuestra que el desarrollo de las competencias básicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil se relacionan significativamente. Concluyendo que existe una correlación moderada positiva y significativa (0.39), entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil de los profesionales en Turismo.
5. La investigación demuestra que el desarrollo de las competencias básicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil se relacionan significativamente. Concluyendo que existe una correlación moderada positiva y significativa (0.41), entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil de los profesionales en Turismo.
6. La investigación demuestra que el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil se relacionan significativamente. Concluyendo que existe una correlación moderada positiva y significativa (0.47), entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil de los profesionales en Turismo.
7. La investigación demuestra que el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en habilidades y destrezas del perfil se relacionan significativamente. Concluyendo que existe una correlación moderada positiva y significativa (0.61), entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en habilidades y destrezas del perfil de los profesionales en Turismo.
8. La investigación demuestra que el desarrollo de las competencias específicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil

se relacionan significativamente. Concluyendo que existe una correlación moderada positiva y significativa (0.49), entre el desarrollo de las competencias específicas y la formación en competencias cognitivas del perfil de los profesionales en Turismo.

9. La investigación demuestra que el desarrollo de las competencias específicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil se relacionan significativamente. Concluyendo que existe una correlación moderada positiva y significativa (0.59), entre el desarrollo de las competencias específicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil de los profesionales en Turismo.

➤ **QUISPE MONTESINOS Carlos Alberto** – *“DISEÑO DE UN MODELO DE SELECCIÓN DE MAGISTRADOS DEL PODER JUDICIAL EN BASE A COMPETENCIAS LABORALES”*, Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Administración en Dirección de Recursos Humanos - Universidad Nacional Mayor de San Marcos, año 2008.

CONCLUYE:

1. Cualquier programa de acción dirigido a afrontar la crisis judicial, debe considerar que una adecuada selección de quienes constituyen el sustento del Poder Judicial: Los Magistrados, permitirá desarrollar de una mejor manera las líneas directrices dirigidas a revertir los niveles de ineficiencia y baja aceptación de la Administración de Justicia.
2. El Sistema de Selección de Magistrados en el Perú pertenece a aquellos denominados “procedimientos profesionalizados” y se encuentra a cargo del organismo constitucional autónomo Consejo Nacional de la Magistratura (CNM) el cual lleva a cabo los procesos de selección de jueces desde el año 1995, aunque con una interrupción entre 1997 y el año 2000.

3. Los procesos a cargo del CNM presentan aspectos críticos tales como no contar con una fase de reclutamiento dirigida a atraer a abogados sobresalientes o a aquellos con mejores antecedentes académicos y experiencia profesional relevante; no se cuenta con un perfil de Magistrado del Poder Judicial que permita conocer que características y requisitos mínimos esenciales debe reunir un aspirante a juez; en la fase de evaluación curricular la calificación se determina primordialmente en base a criterios cuantitativos antes que cualitativos; se asigna particular valoración a grados de post grado y calificaciones académicas cuando ello por sí solo no constituye un predictor de adecuado desempeño judicial; existe un “criterio de conciencia” en el nombramiento en votación secreta de los Magistrados sin fundamentación conocida en base a elementos objetivos; y, se carece de una fase de inducción dirigida a los magistrados recientemente elegidos, lo que genera un alto costo de aprendizaje que corre por cuenta de cada Juez.
4. La adopción de un sistema de selección competencias laborales debe llevar a adoptar un perfil en el que se consideren valores, competencias genéricas y competencias específicas, las cuales no deben configurarse en una lista difusa y ampulosa sino una relación pequeña pero que contenga valores, conocimientos, habilidades, experiencias y conductas distintivas y determinantes para administrar justicia y resolver controversias jurídicas.

2.2. BASES TEÓRICAS

VARIABLE INDEPENDIENTE

2.2.1. COMPETENCIAS LABORALES:

Es el conjunto de conocimiento (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su buen logro. (Sagi-Vela, 2004, p. 86).

La Competencia Laboral es la capacidad de desempeñar efectivamente una actividad de trabajo movilizandolos conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios para lograr los objetivos que tal actividad supone. El trabajo competente incluye la movilización de atributos del trabajador como base para facilitar su capacidad para solucionar situaciones contingentes y problemas que surjan durante el ejercicio del trabajo. (Vargas, Casanova y Montanaro, 2001, p. 30).

La “competencia laboral”, pretende ser un enfoque integral de formación que desde su diseño mismo conecta el mundo del trabajo y la sociedad en general con el mundo de la educación (Sánchez, 2006, p. 6).

Es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Sobre la base de esta definición se plantea que Competencia Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas. (Stoner, 1994, p. 510).

El desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la

combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento. (Chiavenato, 2002, p. 236).

Al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros. (Druker, 2002, p. 75).

La importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos. (Robbins, 2004, p. 564),

2.2.1.1. CARACTERÍSTICAS DE LAS COMPETENCIAS LABORALES

Sagi – Vela (2004, p.88) refiere las siguientes, como las características distintivas de la competencia laboral:

- ✓ **Es un concepto multidimensional.** Es importante entender que una competencia no es una actitud, un conocimiento o una habilidad aislada, sino la integración de todos ellos en el contexto de una determinada profesión y su ámbito de actuación. Cada comportamiento observable que se produce en el desempeño de una determinada competencia es el resultado de la combinación de los conocimientos, habilidades y actitudes asociados de la misma. Esta característica tiene importantes derivaciones sobre la manera de describir y evaluar las competencias. Así, cada competencia tendrá asociado un conjunto de indicadores (comportamientos observables) y un listado de conocimientos, habilidades y actitudes asociados que facilitarán la comprensión de la competencia, la evaluación de la misma y el establecimiento de objetivos de desarrollo profesional.

- ✓ **Refleja la aportación más que la actividad o función en sí.** La competencia está escrita en términos de aportación del trabajo a la entidad. No se pretende reflejar como hace las cosas, sino qué en términos de aportación y del resultado de esa aportación. Así por ejemplo, lo importante no es que un jefe de producto maneje datos, sino que está investigando o analizando el mercado. De igual modo, lo importante no es manejar un panel, sino que se está controlando un proceso productivo.

- ✓ **Permanece en el tiempo.** Como vemos en el ejemplo anterior, la competencia tiene un carácter de

permanencia en el tiempo. Pueden variar los medios utilizados para realizar la aportación, pero es difícil que varíe la aportación en sí. Como vamos a definir las competencias apoyándonos en los procesos, sólo se consideraría que hay una nueva competencia si varía el proceso sobre el que se realiza la aportación, si cambia la aportación realizada o sí, manteniéndose la misma aportación al mismo proceso, se produjera una ruptura tecnológica, tal en los medios utilizados para realizar la aportación que cambiaran totalmente los conocimientos, habilidades y actitudes.

- ✓ **Su aplicación supone la consecución de un logro.** La competencia aplicada siempre produce un resultado positivo. No se tiene una competencia si, al aplicarla, no se logra que se deseaba; en ese caso no es competente. Por tanto se podrá decir que alguien es bueno, muy bueno o excelente en esa competencia, pero no sería totalmente correcto decir que se tiene la competencia en grado insuficiente, ya que si se tiene será siempre en grado positivo. Esto tiene implicaciones también, como veremos en la escala de evaluación utilizada.
- ✓ **Es medible.** La competencia se manifiesta a través de una serie de conductas observables en el trabajo diario. Mediante la observación y análisis de estos comportamientos podemos llegar a medir las competencias de una persona. La descripción de las competencias que realizaremos incluirá indicadores de competencia para facilitar su comprensión y evaluación.

2.2.1.2. CLASIFICACIÓN DE LAS COMPETENCIAS LABORALES.

Alles (2000, p.60): Son cinco los principales tipos de competencia.

1. **Motivación.** Los intereses que una persona considera o desea consistentemente. Las motivaciones “dirigen, conllevan y seleccionan” el comportamiento hacia ciertas acciones u objetivos y lo aleja de otros.
2. **Características.** Características físicas y respuestas consistentes o situaciones o información.
3. **Concepto propio o concepto de uno mismo.** Las actitudes, valores o imagen propia de una persona.
4. **Conocimiento.** La información que una persona posee sobre áreas específicas.
5. **Habilidad.** La capacidad de desempeñar cierta tarea física o mental.

Bunk (1994, p.10), dice que la capacidad contiene a las siguientes:

- **Competencia Técnica.** Es el dominio experto de las tareas y contenidos del ámbito de trabajo, así como los conocimientos y destrezas necesarios para ello.
- **Competencia metodológica.** Implica reaccionar aplicando el procedimiento adecuado a las tareas encomendadas y a las irregularidades que se presenten, encontrar soluciones y transferir experiencias a las nuevas situaciones de trabajo.

- **Competencia Social.** Colaborar con otra persona en forma comunicativa y constructiva, mostrar un comportamiento orientado al grupo y un entendimiento interpersonal.
- **Competencia participativa.** Participar en la organización de ambiente de trabajo, tanto el inmediato como el del entorno capacidad de organizar y decidir, así como de aceptar responsabilidades.

Alles (2000, p.24). Definidas en función de la estrategia de cada organización, se clasifican en:

- **Competencias cardinales.** Aquellas que deberán poseer todos integrantes de la organización.
- **Competencias específicas.** Para ciertos colectivos de persona, con un corte vertical, por área y adicionalmente, con un corte horizontal, por funciones. Usualmente se combinan ambos colectivos.

2.2.1.3. LOS MODELOS DE COMPETENCIAS.

Saracho (2005, p.28) distingue tres modelos:

- **Modelo de competencias distintivas**
- **Modelo de competencias genéricas**
- **Modelo de competencias funcionales**

Los tres modelos concuerdan en que las competencias implican “un saber”, “un poder” y “un querer” hacer, o dicho en otros términos, toda competencia incluye conocimientos, habilidades y actitudes. Sin embargo, cada uno de estos tres modelos, incluye estos aspectos combinándolos de

manera diferente. Los componentes de dichos aspectos varían en los tres modelos.

- **Modelo de competencias distintivas.** Considera una combinación de habilidades cognitivas, habilidades interpersonales, habilidades de liderazgo, motivaciones, actitudes, rasgos y conocimientos aplicados.
- **Modelo de competencias genéricas.** Hace hincapié básicamente en los comportamientos y por lo tanto en las habilidades interpersonales, cognitivas y de liderazgo; mientras que solo incluye algunos conocimientos específicos en escasas ocasiones, y toma la motivación como un aspecto de la persona que soporta los comportamientos pero no es modificable o desarrollable, por lo que sólo se identifica a modo de dato anexo.
- **Modelo de competencias funcionales.** En el modelo de competencias funcional se toman en cuenta principalmente los conocimientos técnicos y aplicados, las habilidades específicas o destrezas; mientras que los aspectos actitudinales se tienen en cuenta como soporte de ciertos modos o maneras requeridas para hacer bien el trabajo.

2.2.1.4. LA EVALUACIÓN DE LA COMPETENCIA LABORAL.

Del Pozo (2012, p. 24) manifiesta que evaluar competencias requiere, en primer lugar, la definición

del contenido de la competencia, describiendo comportamientos, habilidades e indicadores de evaluación. Además, es necesario establecer los instrumentos de recogida de datos que permitan obtener las evidencias necesarias para determinar el grado en que se ha alcanzado la competencia en comparación en un estándar establecido.

La evaluación de competencias laborales (profesional) es el procedimiento sistemático por el que se recogen pruebas o evidencias del desempeño profesional de un trabajador, o de los resultados de aprendizaje alcanzados por un estudiante, de los que se infiere con fiabilidad, lo que éste es capaz de realizar frente a los estándares establecidos en un Diccionario de Competencias o en un Catálogo de Cualificaciones Profesionales.

La evaluación de competencias debe basarse en los siguientes principios.

- ✓ **Eficacia.** Ser ágil en su aplicación, empleando tiempos razonables para la obtención de evidencias, y económicamente rentable en cuanto a costes originados por la logística necesaria para su desarrollo.
- ✓ **Flexibilidad.** Ser capaz de obtener las evidencias de competencia que poseen los individuos, combinando la aplicación de una serie de métodos de distintas características.
- ✓ **Validez.** Ser capaz de obtener y mostrar evidencias suficientes y fiables relativas a los referentes que se

utilicen en cada caso (Diccionario de competencias, Catálogo de cualificaciones, etc.). El fin de un proceso de evaluación de competencias es obtener evidencias que muestren comportamientos en condiciones específicas, de modo que se puede inferir que el desempeño esperado se ha logrado de manera adecuada. Incluye los resultados o productos requeridos para demostrar un desempeño eficiente en un ámbito productivo.

2.2.1.5. LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES SEGÚN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE HUÁNUCO.

Según lo señalados en la página web de la **Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco**, señala lo siguiente:

La evaluación de competencias laborales implica que la persona de forma voluntaria acceda a pasar por un proceso de evaluación para comparar su desempeño, conocimientos, habilidades y actitudes, de acuerdo a las unidades de competencia de un perfil ocupacional determinado.

El fin de un proceso de evaluación de competencias es obtener evidencias que muestren comportamientos en condiciones específicas, de modo que se puede inferir que el desempeño esperado se ha logrado de manera adecuada. Incluye los resultados o productos

requeridos para demostrar un desempeño eficiente en un ámbito productivo.

La evaluación sirve también como un diagnóstico que permite a la persona orientar su capacitación o desarrollar mayor práctica laboral. La persona que desea pasar por un proceso de evaluación tiene la opción de escoger el tipo de evaluación, la cual puede realizarse:

- ✓ En el área o centro de evaluación del Centro de Certificación de Competencias Laborales (Evaluación en situación simulada de trabajo).
- ✓ En su Centro de Labores (Evaluación en situación real de trabajo).

¿Cómo se evalúa? Se valúa con la aplicación de dos pruebas:

- Prueba de conocimientos, mide la capacidad del evaluado con respecto al manejo de la información, no solo lo conceptual sino cómo emplea dicha información para dar soluciones a situaciones específicas.
- Prueba de desempeño, mide los procedimientos, la técnica y el producto establecidos en los criterios de desempeño del perfil, en esta evaluación el trabajador debe demostrar sus capacidades reales de desempeño práctico en una situación laboral, ya sea real o simulada.

¿Cuáles son los pasos de la evaluación?

Orientación Previa: Es la primera fase del proceso de certificación y constituye un momento clave en el proceso. Tiene por objetivo orientar al interesado sobre las características, ventajas y etapas del proceso, así como los contenidos, tipos y fechas de evaluación.

Recojo de Información: Esta fase consiste en obtener evidencias sobre el manejo de información y el desempeño del evaluado de acuerdo a lo determinado en el perfil ocupacional. Para ello, se emplean instrumentos de evaluación que recogen con precisión los desempeños de calidad exigidos en el perfil.

Resultado final: La calificación de los resultados de la evaluación consiste en cuantificar el nivel alcanzado por la persona evaluada, en un Perfil de competencia laboral, en este caso, en una Unidad de Competencia.

Orientación sobre Resultados: Esta fase del proceso de evaluación tiene como finalidad entregar los resultados de la evaluación y orientar a la persona sobre las acciones a seguir, de acuerdo a lo señalado en el Plan de Empleabilidad.

Reporte General: Una vez que el evaluado ha recibido la orientación final y el Plan de empleabilidad, el evaluador procede a la elaboración del Reporte General de la Evaluación. Este

documento tiene como finalidad informar sobre el proceso de evaluación y los resultados obtenidos y deberá ser remitido a los Centros de Certificación.

VARIABLE DEPENDIENTE

2.2.2. SERVICIOS PÚBLICOS

2.2.2.1. CONCEPTO.

El artículo 1 de nuestra Constitución señala que la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado, lo cual se logra, en parte, mediante una adecuada creación y prestación ininterrumpida de los servicios públicos. (Reyna Alfaro/Ventura Saavedra, 2008, p. 593).

A partir de allí, se desprende que los “servicios públicos” son las actividades asumidas por órganos o entidades públicas o privadas, creados por la Constitución o las Leyes, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades que son de interés general, bien sea en forma directa, mediante concesionario, o a través de cualquier otro medio legal, con sujeción a un régimen de derecho público o privado, según corresponda. (Reyna Alfaro/Ventura Saavedra, 2008, p. 594).

Cuando dice que “son actividades, entidades u órgano públicos o privados” se refiere esta expresión a los servicios públicos, en sentido material; vale decir, toda tarea asumida por una entidad pública, bien se trate del Estado en sí, de los gobiernos regionales, los gobiernos

locales, personas jurídicas de derecho público de carácter territorial o prestado a través de entes descentralizados funcionalmente: institutos autónomos, empresas del Estado, fundaciones, asociaciones y sociedades civiles del Estado (entes no territoriales). No obstante, cabe decir que el servicio público también puede ser prestado por particulares conforme al orden jurídico pertinentes. (Reyna Alfaro/Ventura Saavedra, 2008, p. 594).

Los servicios públicos, entonces, son aquellos servicios de interés general cuyo uso está a disposición del público a cambio de una contraprestación tarifaria, sin discriminación alguna, dentro de las posibilidades de oferta técnica que ofrecen los operadores. Estos servicios tienen por objeto la producción de bienes y actividades dirigidos a realizar fines sociales, como el de satisfacer las necesidades de una comunidad, no sólo en términos económicos, sino también en términos de promoción social, promoviendo de este modo el desarrollo económico y civil de un país. Asimismo, también se entiende por servicio público, en sentido orgánico, la creación de una dependencia administrativa dentro de la estructura del Estado o de administración pública para satisfacer determinadas necesidades de interés colectivo o público. (Reyna Alfaro/Ventura Saavedra, 2008, p. 594).

2.2.2.2. CREACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

La creación de los servicios públicos procede por disposiciones de la Constitución Política o por

previsiones de Ley. Crear un servicio público significa que el Estado ha decidido suministrar prestaciones directa o indirectamente a la colectividad, bien sea que el Estado asuma la administración, la gerencia o el manejo de una actividad para satisfacer de manera regular y continúa cierta categoría de necesidades de interés colectivo teniendo la iniciativa y el control sobre esta prestación a cargo de las particulares. (Reyna Alfaro/Ventura Saavedra, 2008, p. 594).

Habrá servicio público siempre que la administración satisfaga necesidades de interés general, mediante el procedimiento del servicio público, que implica un régimen jurídico especial de derecho público". (Fauzi Hamdan Amad, 2001, p.71).

Para la creación de los servicios públicos deben tomarse las previsiones legales pertinentes a fin de prever en la Ley del Presupuesto General de la República, en leyes especiales y ordenanzas regionales y municipales, las partidas necesarias para su organización y funcionamiento ininterrumpidos. (Reyna Alfaro/Ventura Saavedra, 2008, p. 595).

2.2.2.3. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

Según la doctrina y el ordenamiento jurídico que los rige, los rasgos más resaltantes de los servicios públicos pueden compendiarse así:

A. Son actividades en las cuales normalmente están sujetas a regulación gubernamental en pro de la protección del interés público.

- B.** Algunos servicios públicos pueden funcionar de modo más eficaz como monopolios (como el agua y desagüe); sin embargo, esto hace que la contribución de los monopolios de servicios públicos al bienestar general sea en muchos casos compelida mediante regulaciones más que voluntarias.
- C.** La regulación de estos servicios proviene del interés público por sus actividades, y se traduce principalmente en control de tarifas y servicios.
- D.** Debe funcionar de manera permanente, es decir de manera regular y continua, para que pueda satisfacer necesidades de las comunidades por sobre los intereses de quienes los prestan.
- E.** A menudo hay conflicto entre el interés público y privado en lo que respecta a los servicios públicos. Esto se debe a la diferencia entre el objetivo principal entre las empresas privadas (maximizar sus utilidades) y del interés público (servicio adecuado al precio más bajo posible).
- F.** La prestación del servicio público no debe perseguir principalmente fines de lucro; se antepone el interés de la comunidad a los fines del beneficio económico de personal, organismos o entidades públicas o privadas que los proporcionan.
- G.** Su prestación puede ser hecho tanto por un organismo público como por particulares, pero su bajo la autorización, control, vigilancia y fiscalización del Estado, con estricto apego al ordenamiento jurídico pertinente. (Reyna Alfaro/Ventura Saavedra, 2008, p. 595).

2.2.2.4. CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

En doctrina existen diferentes tipos de criterios para clasificar los servicios públicos:

- 1. Esenciales y no esenciales;** los primeros son aquellos que de no prestarse pondrían en peligro la existencia misma del Estado: policía, educación, sanidad. Los no esenciales; a pesar de satisfacer necesidades de interés general, su existencia o no prestación no pondrían en peligro la existencia del Estado; se identifican por exclusión de los esenciales.

- 2. Permanentes y esporádicos;** los primeros son los prestados de manera regular y continua para la satisfacción de necesidades de interés general. Los esporádicos; su funcionamiento o prestación son de carácter eventual o circunstancial para satisfacer una necesidad colectiva transitoria.

- 3. Por el origen del órgano del Poder Público o ente de la administración que los presta;** Nacionales, Estadales, Distritales, Municipales y concurrentes si son prestados por cada una de las personas jurídicas territoriales: nacionales por la República u otros órganos del Poder Nacional; los Estadales son los prestados por cada uno de los Estados, particularmente los señalados en la Constitución de la República o en la Ley Orgánica de Descentralización, Delimitación y Transferencia de Competencias del Poder Público citados precedentes y, los Municipales en conformidad con la Constitución y Ley Orgánica de Municipalidades.

Hay servicios públicos de competencia concurrente; son aquellos en cuya prestación concurren distintos órganos de los niveles del Poder Público, bien sean nacionales, distritales, estatales o municipales y los hay que son prestados en forma exclusiva por órganos de la administración o por los particulares.

4. **Por Desde el punto de vista de la naturaleza de los servicios, se clasifican en servicios administrativos y servicios públicos industriales y comerciales;** éstos últimos específicamente referidos a las actividades de comercio, bien sea de servicios para atender necesidades de interés general o los destinados con fines lucrativos y no a satisfacer necesidades colectivas.
5. **Servicios públicos obligatorios y optativos.** Los primeros los señalan como tales la Constitución y las leyes; y son indispensables para la vida del Estado. Los optativos, el orden jurídico los deja a la potestad discrecional de la autoridad administrativa competente.
6. **Por la forma de prestación de servicio:** Directos y por concesionarios u otros medios legales. En los primeros, su prestación es asumida directamente por el Estado (nacionales, estatales, municipales, distritales, entes descentralizados). Por concesionarios: no los asume directamente el Estado. (Reyna Alfaro/Ventura Saavedra, 2008, p. 596).

2.2.3. SERVICIOS PÚBLICOS EN EL PERÚ

En la legislación más próxima a la formación de la República encontramos que se utiliza la expresión “servicio” para identificar actividades diversas, tales como el alumbrado de gas, los correos y la labor de los hospitales. (Zegarra Valdivia Diego, 2005, p.305).

La incorporación de la expresión servicio público se da en el ámbito del ejercicio de la función de la administración, a partir de 1864, a través de la creación de diversas leyes en el campo administrativo en la cuales se usa el término “servicio público” (por ejemplo, el Decreto del 20 de abril de 1864, que dispuso abril un empréstito para subvenir el servicio público, y la Ley del 13 de Octubre de 1890, que instauraba plazas de servicio público en la Dirección General de Hacienda y Aduana del Callao. En el ámbito de la función pública es donde se desarrolla a través de su personal la encargada de dar servicio público. En ese sentido, si bien no se involucraba a prestaciones de tipo material que estuvieran dirigidas a la satisfacción de necesidades de la población sí se tomó conciencia de que era necesaria el concurso de la administración para que la expresión servicio público tuviera sentido. (Zegarra Valdivia Diego, 2005, p.308).

En el Perú, aunque el proceso de crecimiento de prestación de servicios al público fue lento, sin embargo, en un determinado momento se constituyó en un elemento contribuidor a la progresión del modelo de Estado policía hacia el modelo de Estado prestador de servicios, no siendo ajeno a lo que se denominó “proceso de municipalización”, lo que propició la

creación de monopolios a nivel local o municipal en los sectores considerados de interés general. A finales del siglo XIX la modernización se fue haciendo cada vez más creciente debido al desarrollo de los servicios del telégrafo y el ferrocarril, los cuales fueron nacionalizados y estuvieron bajo la dirección de la administración, lo que ya sucedía en el caso de los correos. (Reyna Alfaro/Ventura Saavedra, 2008, p. 597).

Posteriormente, el surgimiento de servicios de carácter económico como resultado del progreso y de las demandas de la población produjo el cambio de rol del Estado peruano, que se encontraba frente a nuevas actividades en las que ni la acción de la policía ni las medidas de fomento eran suficientes. Cabe destacar, además, que otro aspecto importante es el cambio progresivo que sufrió la forma de gestión de los servicios considerados de utilidad pública, es decir, se pasó de una gestión directa a través de una dependencia administrativa, a un modelo que implicaba la creación de una persona jurídica autónoma pero que permanecía en el ámbito estatal, es decir, se inició la utilización generalizada de modelos societarios para la gestión de servicios cuya titularidad se encontraba en manos del Estado. (Reyna Alfaro/Ventura Saavedra, 2008, p. 598).

En la segunda mitad del siglo pasado se produce una ola de privatización de los servicios públicos, que provoca que a partir de 1969 el Estado peruano se oriente hacia la creación de un conglomerado de empresas estatales a cargo de tales servicios. El ejemplo más saltante se da a través de la promulgación de la Ley de Organización y Funciones de la

Empresa Nacional de Telecomunicaciones del Perú (ENTEL – PERÚ), que encargaba a dicha persona jurídica “el establecimiento, operación y desarrollo de un sistema para la explotación de los servicios públicos de Telecomunicaciones del país...”. Otras empresas fueron creadas con propósitos y contextos similares: ENAFER Perú (Empresa Nacional de Ferrocarriles), ELECTRO Perú (Empresa Pública “Electricidad del Perú), AEROPERÚ (Empresa de Transporte Aéreo del Perú), ENATRU Perú (Empresa Nacional de Transporte Urbano del Perú) en otras. (Gordillo Agustín, 2003, p. VI 3).

Sin embargo, durante la década de los noventa, en el contexto general de reducción de la intervención estatal en el ámbito económico, se vio por necesaria la modernización del Estado peruano, lo que implicó una serie de reformas en la administración pública. Esta reforma puso énfasis en la reducción del gasto público en los servicios básicos esenciales y el diseño de una estrategia de privatización de los servicios públicos. La reducción del gasto público se centró en reducir el presupuesto, se adecuó el marco legal a través de la promulgación de una nueva Constitución en 1993, menos intervencionista, para facilitar la privatización de los servicios públicos con la participación del sector privado. El Estado peruano realizó un conjunto de reformas orientadas al fomento de la inversión privada en diversos ámbitos en los que anteriormente operaba de forma directa. (Reyna Alfaro Luis, 2004, p. 56).

En estricta armonía, la Constitución de 1993 señaló la libertad de la iniciativa privada y definió el nuevo rol y funciones del Estado enmarcándolos dentro de una economía social de

mercado. En tal virtud, el gobierno marcó las pautas para hacer de la actividad privada uno de los ejes del desarrollo nacional, a través de políticas económicas expresadas en la legislación marco para el crecimiento de la inversión privada, la de fomento de la inversión extranjera y la de promoción de la inversión privada en las empresas estatales. En ese contexto, procedió a la privatización de algunas empresas prestadoras de servicios públicos, con lo cual garantizó el adecuado acceso de la población a dichos servicios. El proceso de cambios, que incluyó las telecomunicaciones, energía, transportes de uso públicos y agua potable y alcantarillado, dio origen a la creación de organismos especializados, encargados de regular y fiscalizar la prestación de servicios en los mencionados sectores. (Reyna Alfaro/Ventura Saavedra, 2008, p. 599).

El término regulación, si bien no es un vocablo unívoco, tiene una acepción común, que es la de control habitual enfocados sobre actividades importantes para la comunidad, efectuado por una entidad pública. Es un concepto legal con raíces político – económicas que derivan de la tensión filosófica entre dos extremos de la organización económica: el mercado y el interés público. En el primero se parte de la base de la libertad con restricciones muy limitadas para perseguir el propio interés. En el segundo, el Estado trata de fomentar comportamiento que teóricamente no tendrían lugar sin intervención del interés público, a través de normas de derecho público que el Estado aplica en forma coercitiva y centralizada. El objetivo fundamental es promover un equilibrio que asegure la inversión privada y la protección de los

consumidores. De esta manera, nacieron el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía (OSINERG), el Organismo Supervisor de la Inversión de Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN), y la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS). Para implementar exitosamente los cambios realizados fue necesario definir y precisar la misión, organización y funciones de los nuevos organismos, sus políticas de trabajo, sus respectivos campos de acción y atribuciones, así como sus mecanismos de operación, lo cual originó una extensa y abundante normativa al respecto. (Reyna Alfaro/Ventura Saavedra, 2008, p. 600).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- 1. Atención al Público.** Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una entidad u organización con el fin de que los usuarios obtengan un servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Es una potente herramienta de mercadeo. Se trata de una herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.
- 2. Autocontrol.** El autocontrol también podría definirse como la capacidad consciente del individuo de regular los impulsos de manera voluntaria, con el objetivo de alcanzar un mayor equilibrio personal y relacional. Una persona con autocontrol puede llegar a manejar sus emociones y regular su comportamiento.

- 3. Capacidades Laborales.** Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes con las cuales se describe claramente y en un lenguaje corriente, que es lo que una persona debe hacer para desempeñar su trabajo eficientemente.
- 4. Clima Organizacional.** Es el ambiente humano en el que desarrollan su actividad los trabajadores de una organización. Se dice que existe un buen clima en una organización cuando la persona trabaja en un entorno favorable y por tanto puede aportar sus conocimientos y habilidades.
- 5. Competencia Laboral.** Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que aplicados o demostradas en el ámbito productivo, tanto en un empleo como en una unidad para la generación de ingresos por cuenta propia, se traducen en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización o del negocio.
- 6. Comportamiento Organizacional.** Es el estudio del comportamiento humano en el lugar de trabajo, la interacción entre las personas y la organización, y la organización misma. Los objetivos principales del comportamiento organizacional son explicar, predecir y controlar dicha conducta.
- 7. Comunicación** La comunicación es el medio que permite orientar las conductas individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales que ayuden a trabajar juntos para alcanzar una meta.
- 8. Condiciones laborales.** El concepto de condiciones laborales es bastante amplio y se encuentra relacionado con el entorno en que se trabaja, abarcando lo que es seguridad ocupacional, salud y condiciones de trabajo en general. En ese sentido, su impacto se reflejará en la calidad de vida del trabajador a través de su indicador satisfacción del trabajador.

- 9. Conocimiento.** Es el conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje, en el sentido más amplio se trata de la posición de datos interrelacionados que al ser tomados por sí solos, poseen un valor.
- 10. Desempeño Humano.** El desempeño es un esfuerzo individual que depende de habilidades y capacidades de la persona y del papel que desempeña, siendo influenciado también por factores condicionantes.
- 11. Desempeño laboral.** El Desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.
- 12. Eficacia Organizacional.** Medida de la gestión de la organización en la consecución de sus objetivos y metas, que incluyen: rentabilidad, crecimiento, participación en el mercado, calidad del servicio o producto. La organización que no realiza sus metas es ineficaz porque no está cumpliendo su propósito. Además de medir las actividades es importante satisfacer la demanda de los clientes, si la empresa no consigue atender ese punto, esta con una eficiencia debilitada.
- 13. Habilidad Social.** Cuando hablamos de habilidad, sea cualquiera el calificativo que le añadamos, estamos hablando de la posesión o no posesión de ciertas capacidades y aptitudes necesarias para cierto tipo de ejecución. Si, como en nuestro caso, hablamos de habilidades sociales, estamos poniendo límites muy precisos a esas capacidades, y esos límites serían los relacionados con la actividad social en general, con la conducta social en múltiples manifestaciones.

- 14. Habilidades Técnicas.** Son las competencias relacionadas con el desempeño de funciones o trabajos especializados dentro de la organización, constituidas por el conocimiento, los métodos técnicos y el equipo para realizar tareas específicas.
- 15. Involucramiento laboral.** Es una de las actitudes que una persona tiene relacionadas con su trabajo y lo define como un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros.
- 16. Motivación Laboral.** Situación emocionalmente positiva, que se produce en un sujeto, cuando existe un estímulo o incentivo que le satisface una necesidad, lo que permite obtener de él, una conducta apetecida.
- 17. Motivación y satisfacción en el trabajo.** La palabra motivación deriva del latín *motivus*, *movere*, que indican un conjunto de razones y motivos que explican, inducen, incentivan, estimulan y provocan algún tipo de acción y comportamiento.
- 18. Orientación al logro.** La orientación al logro se define como el esfuerzo que hacen las personas como individuos y el equipo de trabajo como unidad, por cumplir con los objetivos planteados en un proyecto, dentro de las expectativas esperadas.
- 19. Prestación de Servicios.** Se refiere a la ejecución de labores basadas en la experiencia, capacitación y formación profesional de una persona en determinada materia.
- 20. Realización personal.** La realización personal es un desafío para toda persona, pero su logro implica la superación de muchos obstáculos, entre ellos la mala interpretación del concepto, pues la realización no se limita al placer momentáneo, sino que engloba una serie de metas que producen satisfacción verdadera y duradera.

21. Resolución de conflictos. La resolución de conflictos es una técnica, ensayada por profesionales experimentados que representan a las partes en disputa a cualquier nivel (individual-interestatal) que ofrecen una vía alternativa para cada parte que desde su punto de vista puede favorecer la resolución del conflicto en todas sus facetas y dominios.

22. Satisfacción de Necesidades. Es considerado como el concepto más tradicional hacia donde fija su atención al público, el cual es la comprensión de las necesidades del usuario, que se considera sujeto activo en la relación de intercambio, es precisamente esta la importancia que tiene para la entidad conocer al administrado, en sus necesidades y las variables que a través de sus servicios que ofrezcan puede satisfacerlas.

2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

- Las competencias Laborales influyen en los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Las capacidades y conocimientos del personal administrativo influyen en la buena atención al público de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018.
- Los Servicios Públicos que ofrece la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018, satisface las necesidades de los administrados.
- La prestación de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018, influyen en los intereses de los usuarios.

2.5. SISTEMA DE VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

- Las competencias laborales

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

- Los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (DIMENSIONES E INDICADORES)

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Competencias Laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad • Conocimiento • Habilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel de Desarrollo de Capacidades ▪ Nivel de Desarrollo de Ideas ▪ Nivel de Desarrollo de conocimiento ▪ Nivel de Desarrollo de Razonamiento ▪ Nivel de desarrollo de Actitudes Laborales ▪ Nivel de desarrollo de Destrezas Laborales

<p>Servicios Públicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al Público • Satisfacción de Necesidades • Prestación de Servicios 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grado de Conformidad de atención. ▪ Nivel de agrado y utilidad al usuario. ▪ Nivel de una vida digna y agradable. ▪ Grado de Satisfacción de Necesidades. ▪ Grado de Obligación de prestar servicios. ▪ Nivel de Cumplimiento de metas.
---------------------------	---	--

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. ENFOQUE

Se utilizará el enfoque **CUALITATIVO** en primera instancia porque utilizaremos una gran variedad de materiales, entrevista, experiencia personal, observaciones, imágenes, que describen la rutina y las situaciones problemáticas (Gregorio Rodríguez Gómez, 1996, p.32).

Consecuentemente se utilizará el enfoque **CUANTITATIVO**, en el proceso de la recolección de datos es equivalente a medir. De acuerdo con la definición clásica del término, medir significa asignar números a objetos eventos de acuerdo a ciertas reglas. (Gómez, 2006, p.121).

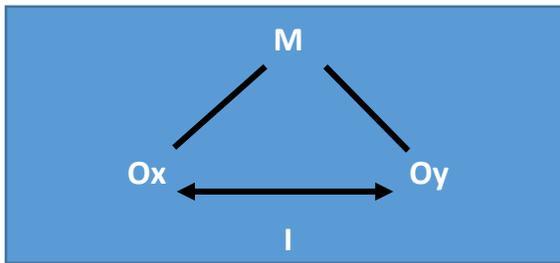
Lo que significa que nuestro enfoque es **MIXTO**.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

La Investigación se caracteriza porque será de **NIVEL EXPLICATIVO**, porque será correlacional, pues se explicará cuáles son las tendencias, así como sus efectos en la variable independiente, porque va a permitir la relación entre la variable independiente y la variable dependiente. (Supo, 2014, p.102).

3.1.3. DISEÑO

El Proyecto de Investigación se utilizó el diseño causal por va a permitir como la Variable Independiente, influye en la Variable Dependiente, cuyo diseño es el siguiente:



M: Muestra

Ox: Observación Variable Independiente

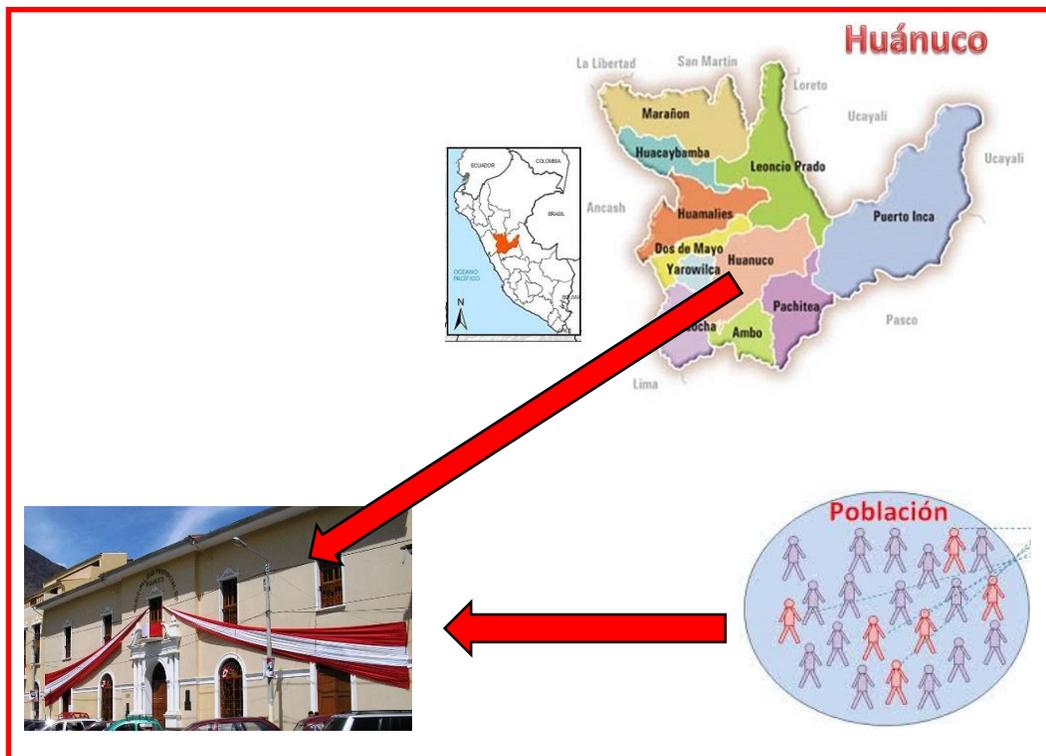
Oy: Observación Variable Dependiente

I: Relación existente entre variables

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN: Está constituida por 80 usuarios y/o administrados que concurren a la Municipalidad Provincial de Huánuco, quienes reciben atención y servicios por parte de los servidores públicos.

IMAGEN N° 01



FUENTE: <https://www.google.com.pe/searchq=municipalidad+provincia+de+ huanuco>.

MUESTRA: Para los efectos de recolección de información, se consideró a la totalidad de la población; es decir a las 80 personas, que visitan a las Gerencias donde el público es más habitual y concurrida, distribuida de la siguiente manera:

IMAGEN N° 02

USUARIOS	GERENCIAS
20	Gerencia de Desarrollo Local
20	Gerencia de Desarrollo Económico
20	Gerencia de Sostenibilidad Ambiental
20	Gerencia de Desarrollo Social
TOTAL: 80	

ELABORACIÓN: La tesista

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<p>1° La Observación: Técnica que observa la causa y el efecto de observar un fenómeno, una comunidad o un acontecimiento, que tiene un propósito para la investigación, se debe estar atento a los detalles, suceso, eventos e interacciones para conseguir mejores resultados.</p>	<p>1° La Guía de Observación: Se elaborará una guía de observación para hacer los apuntes a los procesos de toda esta investigación. La que nos ayudará a comprender un poco mejor a las variables y poder aportar en la comprobación la hipótesis que planteó.</p>
<p>2° La Encuesta: Es una técnica basada en obtener información a través de una serie de preguntas que puede ser aplicada a una muestra representativa para luego ser tabulada. A su vez, puede ser rellenada por el encuestado marcando las respuestas, pueden ser masivas e individuales.</p>	<p>2° El Cuestionario: Se elaborará un cuestionario de 15 preguntas para las personas que concurran a la Municipalidad Provincial de Huánuco, con alternativas de fácil entendimiento, con respuestas cerradas y en escala.</p>

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

3.4.1. ESTADÍSTICA

Nos permite clasificar, calcular, analizar y resumir información numérica que se obtiene de manera sistemática, la cual describan en forma precisa las variables analizadas, haciendo rápida su lectura e interpretando los fenómenos observados en la muestra.

3.4.2. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Para el Procesamiento y Análisis de la información, el procedimiento es Codificación, Tabulación y Análisis Estadístico, para el cual es útil el Software Estadístico. Lo que permitirá aplicar procedimientos estadísticos y gráficos para su mayor comprensión.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS: Procesamiento y análisis de datos del cuestionario aplicado a los 80 usuarios que concurren en la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018 (preguntas del N° 01 al 15).

CUADRO N° 1

¿Cree Usted, que el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huánuco, desarrolla sus competencias laborales?

N°	ALTERNATIVAS	Frecuencia f1	Porcentaje	Porcentaje Válido %
1	Sí, siempre	10	0.10	12.5%
2	No, nunca	40	0.40	50%
3	Muchas veces	0	0.00	0%
4	A veces	20	0.20	25%
5	No Opina, no sabe	10	0.10	12.5%
		80	0.8	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios y/o administrados

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 1

¿Cree Usted, que el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huánuco, desarrolla sus competencias laborales?



Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios y/o administrados

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 01:

Respecto a que si el Personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Huánuco, desarrolla sus competencias laborales: el 40% de los usuarios encuestados, respondieron que NO, NUNCA, el 0% respondieron que muchas veces. Esto dando como resultado que efectivamente casi la mitad del personal no está desarrollando sus competencias laborales.

CUADRO N° 2

¿Los servicios públicos que se brindan en la Municipalidad Provincial de Huánuco, son adecuados y satisfacen a los requerimientos de los usuarios?

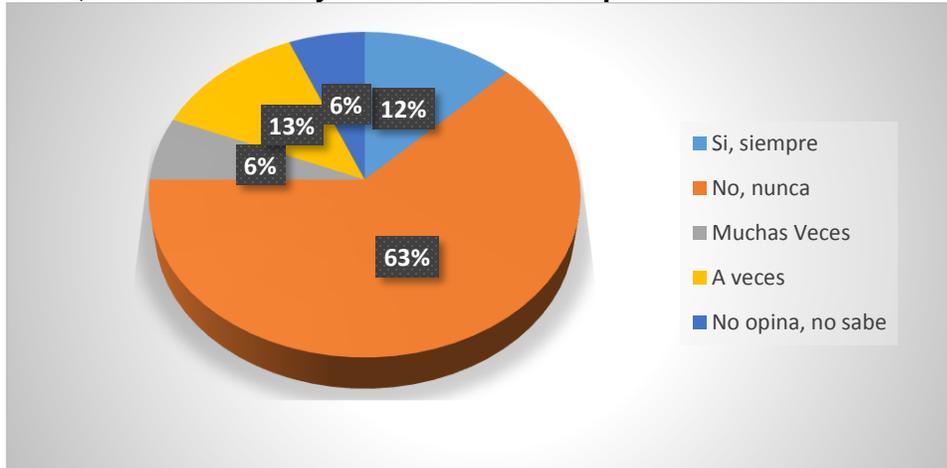
N°	ALTERNATIVAS	Frecuencia f1	Porcentaje	Porcentaje Válido %
1	Sí, siempre	10	0.10	12.5%
2	No, nunca	50	0.50	62.5%
3	Muchas veces	5	0.05	6.25%
4	A veces	10	0.10	12.5%
5	No opina, no sabe	5	0.05	6.25%
		80	0.8	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios y/o administrados

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 2

¿Los servicios públicos que se brindan en la Municipalidad Provincial de Huánuco, son adecuados y satisfacen a los requerimientos de los usuarios?



Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios y/o administrados

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 02: Sobre si los Servicios Públicos que se brinda en la Municipalidad Provincial de Huánuco, son adecuados y satisfacen a los requerimientos de los usuarios: el 63% de los usuarios encuestados, respondieron que NO, NUNCA, el 6% respondieron que muchas veces y el otro 6% no opina. Esto dando como resultado que en su mayoría, los servicios que se brinda en la Municipalidad Provincial de Huánuco, no están siendo adecuados y a satisfacción de los usuarios.

CUADRO N° 3

¿Está de acuerdo y satisfecho con la atención al público que se brinda en la Municipalidad Provincial de Huánuco?

N°	ALTERNATIVAS	Frecuencia f1	Porcentaje	Porcentaje Válido %
1	Sí, siempre	10	0.10	12.5%
2	No, nunca	40	0.40	50%
3	Muchas veces	10	0.10	12.5%
4	A veces	10	0.10	12.5%
5	No opina, no sabe	10	0.10	12.5%
		80	0.8	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios y/o administrados

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 3

¿Está de acuerdo y satisfecho con la atención al público que se brinda en la Municipalidad Provincial de Huánuco?



Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios y/o administrados

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 03: Sobre si se está de acuerdo y satisfecho con la atención al público que se brinda en la Municipalidad Provincial de Huánuco: el 50% de los usuarios encuestados, respondieron que NO, NUNCA, el 10% respondieron que sí, siempre, muchas veces, a veces, no opina, no sabe. Esto dando como resultado que la mitad, no están de acuerdo con la atención que se brinda en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

CUADRO N° 4

¿Cree Usted que los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huánuco cuentan con capacidades y conocimiento para brindar un buen servicio?

N°	ALTERNATIVAS	Frecuencia f1	Porcentaje	Porcentaje Válido %
1	Sí, siempre	10	0.10	12.5%
2	No, nunca	50	0.50	62.5%
3	Muchas veces	5	0.05	6.25%
4	A veces	5	0.05	6.25%
5	No opina, no sabe	10	0.10	12.5%
		80	0.8	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios y/o administrados

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 4

¿Cree Usted que los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huánuco cuentan con capacidades y conocimiento para brindar un buen servicio?



Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios y/o administrados

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 04: Respecto si se cree que los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, cuentan con capacidades y conocimientos para brindar un buen servicio: el 62.5% de los usuarios encuestados, respondieron que NO, NUNCA; el 5% respondieron que muchas veces, a veces. Esto dando como resultado que más de la mitad del personal administrativo, no están desarrollando sus capacidades y conocimientos al brindar un servicio a los usuarios.

CUADRO N° 5

¿Cree Usted que se respeta el debido proceso y los plazos de Ley en los procedimientos administrativos que solicita?

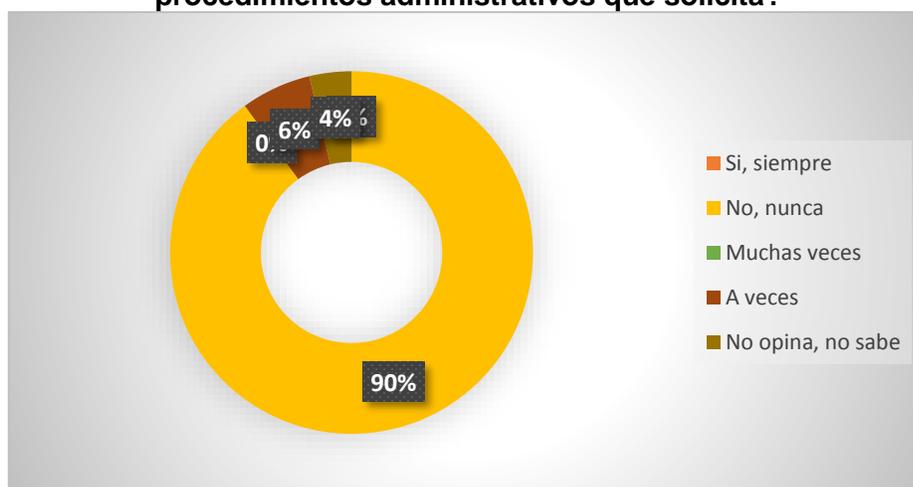
N°	ALTERNATIVAS	Frecuencia f1	Porcentaje	Porcentaje Válido %
1	Sí, siempre	0	0.02	0%
2	No, nunca	72	0.70	90%
3	Muchas veces	0	0.00	0%
4	A veces	5	0.05	6.25%
5	No opina, no sabe	3	0.03	3.75%
		80	0.8	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios y/o administrados

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 5

¿Cree Usted que se respeta el debido proceso y los plazos de Ley en los procedimientos administrativos que solicita?



Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios y/o administrados

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 05: Sobre si se respeta el debido proceso y los plazos de Ley en los procedimientos administrativos que se solicita en la Municipalidad Provincial de Huánuco: el 90% de los usuarios encuestados, respondieron que NO, NUNCA. Esto dando como resultado que evidentemente en dicha Entidad, no se está respetando los plazos establecidos en Ley, retrasándose en los procedimientos administrativos.

CUADRO N° 6

¿Cree Usted que los trabajadores administrativos de la Municipalidad son idóneos para laborar en dicha institución?

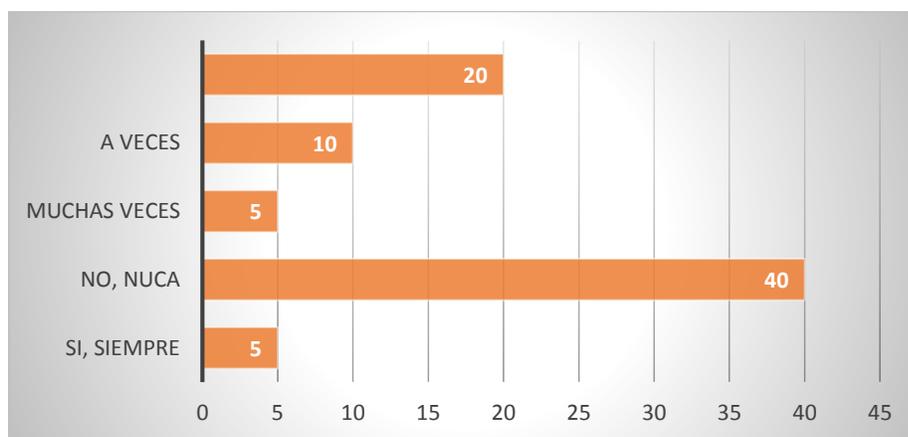
N°	ALTERNATIVAS	Frecuencia f1	Porcentaje	Porcentaje Válido %
1	Sí, siempre	5	0.05	6.25%
2	No, nunca	40	0.40	50%
3	Muchas veces	5	0.05	6.25%
4	A veces	10	0.10	12.5%
5	No opina, no sabe	20	0.20	25%
		80	0.8	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios y/o administrados

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 6

¿Cree Usted que los trabajadores administrativos de la Municipalidad son idóneos para laborar en dicha institución?



Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios y/o administrados

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 06: Respecto si se cree que los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huánuco son idóneos para laborar en dicha institución: el 50% de los usuarios encuestados, respondieron que NO, NUNCA; el 5% respondieron que muchas veces, a veces. Esto dando como resultado que la mitad del personal administrativo no está siendo idóneos para laborar en dicha Entidad.

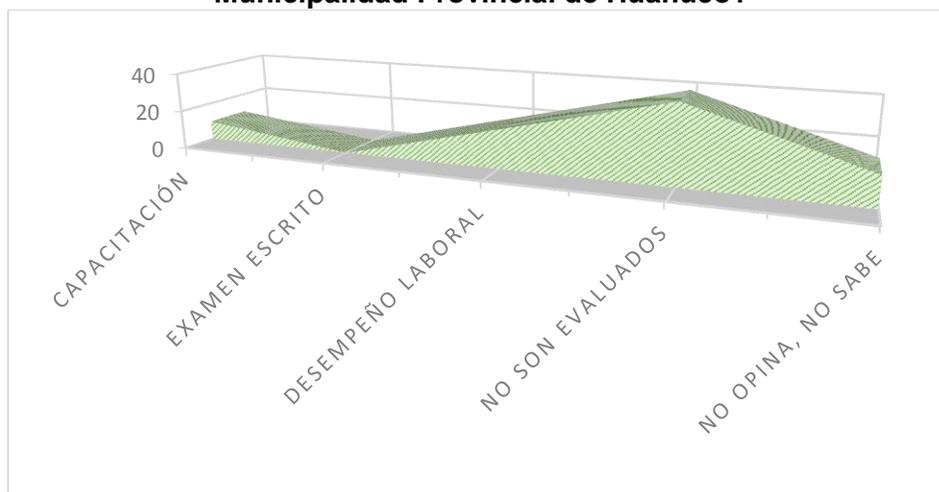
CUADRO N° 7
¿Cómo cree Usted que son evaluados el personal administrativo de la
Municipalidad Provincial de Huánuco?

N°	ALTERNATIVAS	Frecuencia f1	Porcentaje	Porcentaje Válido %
1	Capacitación	10	0.10	12.5%
2	Examen Escrito	0	0.00	0%
3	Desempeño Laboral	20	0.20	25%
4	No son evaluados	40	0.40	50%
5	No opina, no sabe	10	0.10	12.5%
		80	0.8	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios y/o administrados

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 7
¿Cómo cree Usted que son evaluados el personal administrativo de la
Municipalidad Provincial de Huánuco?



Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios y/o administrados

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 07: Sobre como son evaluados el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huánuco: el 50% de los usuarios encuestados, respondieron que no son evaluados, siendo el mínimo porcentaje por examen escrito, capacitación y no opina, no sabe. Esto dando como resultado que el personal de dicha Entidad, no están siendo evaluados en su desempeño laboral.

CUADRO N° 8

¿Cree que existe discriminación a los usuarios en la Municipalidad Provincial de Huánuco?

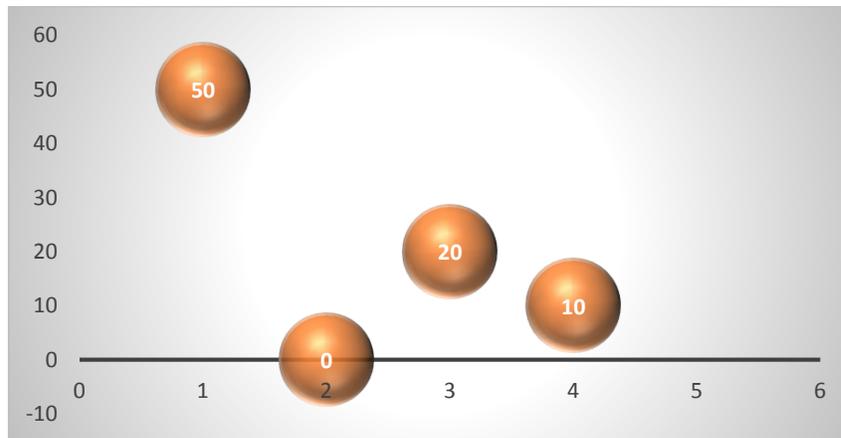
N°	ALTERNATIVAS	Frecuencia f1	Porcentaje	Porcentaje Válido %
1	Sí, siempre	50	0.50	62.5%
2	No, nunca	0	0.00	0%
3	Muchas veces	20	0.20	25%
4	A veces	10	0.10	12.5%
5	No opina, no sabe	0	0.00	0%
		80	0.8	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios y/o administrados

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 8

¿Cree que existe discriminación a los usuarios en la Municipalidad Provincial de Huánuco?



Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios y/o administrados

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 08: Sobre si existe discriminación a los usuarios en la Municipalidad Provincial de Huánuco: el 62.5% de los usuarios encuestados, respondieron que sí, siempre; el 0% respondieron que no opinan, no saben y nunca. Esto dando como resultado que efectivamente en dicha Entidad, está suscitando casos de discriminación a los usuarios.

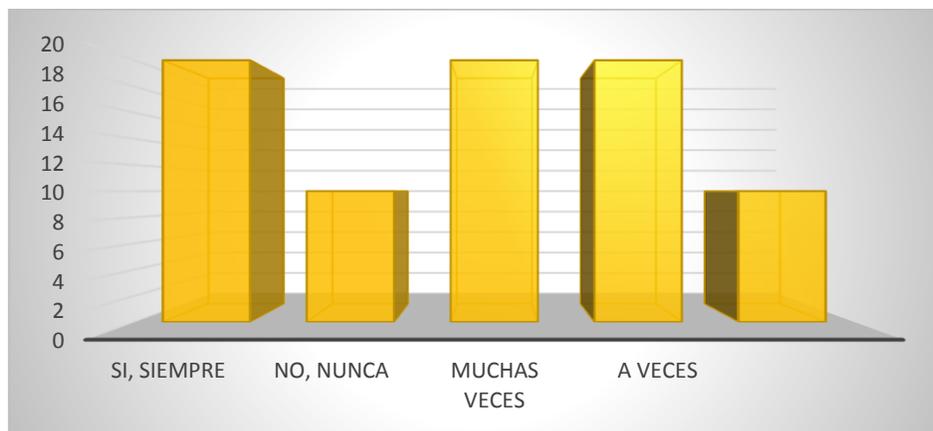
CUADRO N° 9
¿Cree Usted que se respeta los documentos de Gestión y que el personal cumple con el perfil establecido en los Reglamentos?

N°	ALTERNATIVAS	Frecuencia f1	Porcentaje	Porcentaje Válido %
1	Sí, siempre	20	0.20	25%
2	No, nunca	10	0.10	12.5%
3	Muchas veces	20	0.20	25%
4	A veces	20	0.20	25%
5	No opina, no sabe	10	0.10	12.5%
		80	0.8	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios y/o administrados

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 9
¿Cree Usted que se respeta los documentos de Gestión y que el personal cumple con el perfil establecido en los Reglamentos?



Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios y/o administrados

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 09: Respecto si se respeta los documentos de Gestión y que el cumple con el perfil establecido en los Reglamentos: el 25% de los usuarios encuestados, respondieron que sí, siempre, muchas veces y a veces; el 10% respondieron que no nunca y no opinan. Esto dando como resultado que si se está respetando los documentos de Gestión.

CUADRO N° 10

Ante una queja por deficiencia en la atención al público ¿Usted cree que el personal administrativo es sancionado en la Municipalidad Provincial de Huánuco?

N°	ALTERNATIVAS	Frecuencia f1	Porcentaje	Porcentaje Válido %
1	Sí, siempre	5	0.05	6.25%
2	No, nunca	50	0.50	62.5%
3	Muchas veces	0	0.00	0%
4	A veces	10	0.10	12.5%
5	No opina, no sabe	15	0.15	18.75%
		80	0.8	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios y/o administrados

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 10

Ante una queja por deficiencia en la atención al público ¿Usted cree que el personal administrativo es sancionado en la Municipalidad Provincial de Huánuco?



Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios y/o administrados

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 10: Respecto si ante un queja por deficiencia en la atención al público, el personal quejado es sancionado en la Municipalidad Provincial de Huánuco: el 62.5% de los usuarios encuestados, respondieron que NO, NUNCA; el 5% dijeron que sí. Esto dando como resultado que todas las quejas administrativas están siendo archivadas.

CUADRO N° 11

En su opinión ¿Cómo deberían ser contratados el personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huánuco?

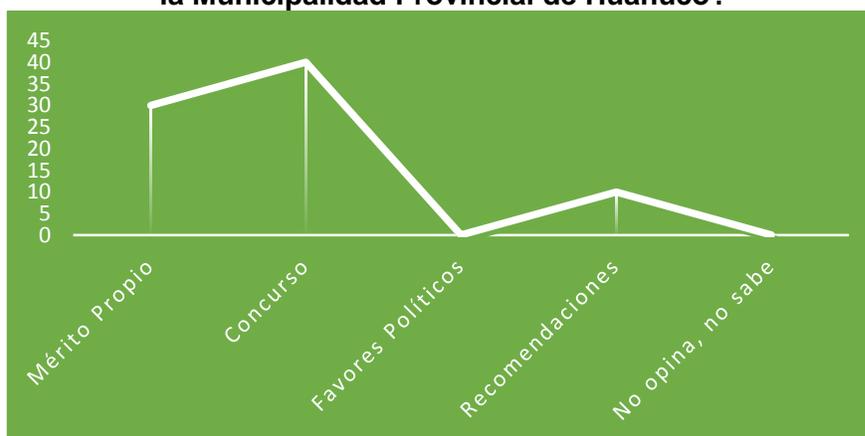
N°	ALTERNATIVAS	Frecuencia f1	Porcentaje	Porcentaje Válido %
1	Mérito propio	30	0.30	37.5%
2	Concurso	40	0.40	50%
3	Favores Políticos	0	0.00	0%
4	Recomendaciones	10	0.10	12.5%
5	No opina, no sabe	0	0.00	0%
		80	0.8	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios y/o administrados

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 11

En su opinión ¿Cómo deberían ser contratados el personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huánuco?



Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios y/o administrados

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 11: Respecto como deberían ser contratados el personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huánuco: el 40% de los usuarios encuestados, respondieron que por concurso; el 0% por favores políticos. Esto dando como resultado que el personal administrativo, debería ser contratado por mérito propio, en base a concursos.

CUADRO N° 12

En su opinión ¿Deberían ser evaluados constantemente el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huánuco?

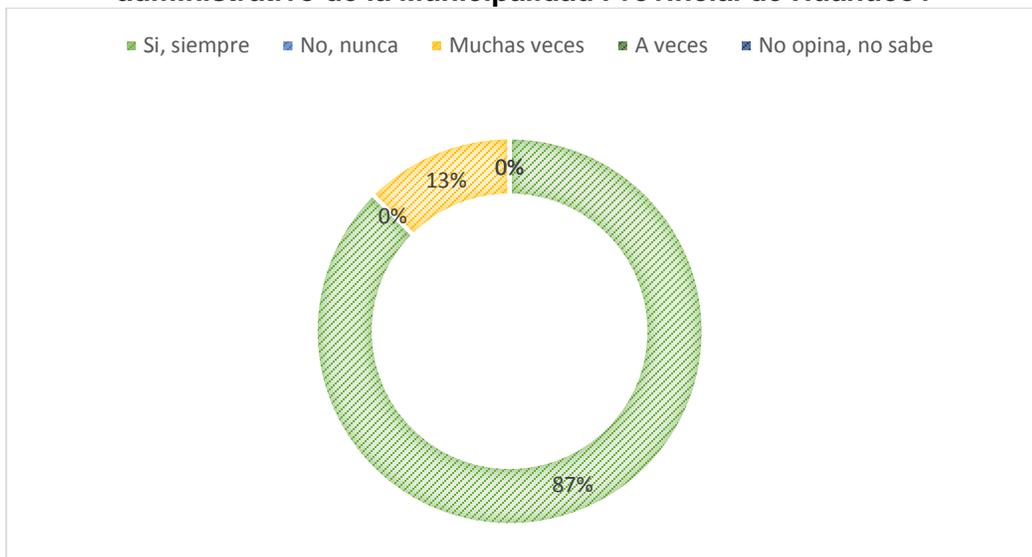
N°	ALTERNATIVAS	Frecuencia f1	Porcentaje	Porcentaje Válido %
1	Sí, siempre	70	0.70	87.5%
2	No, nunca	0	0.00	0%
3	Muchas veces	10	0.10	12.5%
4	A veces	0	0.00	0%
5	No opina, no sabe	0	0.00	0%
		80	0.8	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios y/o administrados

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 12

En su opinión ¿Deberían ser evaluados constantemente el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huánuco?



Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios y/o administrados

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 12: Con relación si deberían ser evaluados constantemente el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huánuco: el 87.5% de los usuarios encuestados, respondieron que sí, siempre; el 12.5% respondieron que muchas veces. Esto dando como resultado efectivamente el personal que labora en dicha Institución, debe ser sometido a evaluación constante, a fin de mejorar su desempeño laboral.

CUADRO N° 13

¿Qué se debería hacer para mejorar y cerrar brechas en los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Huánuco?

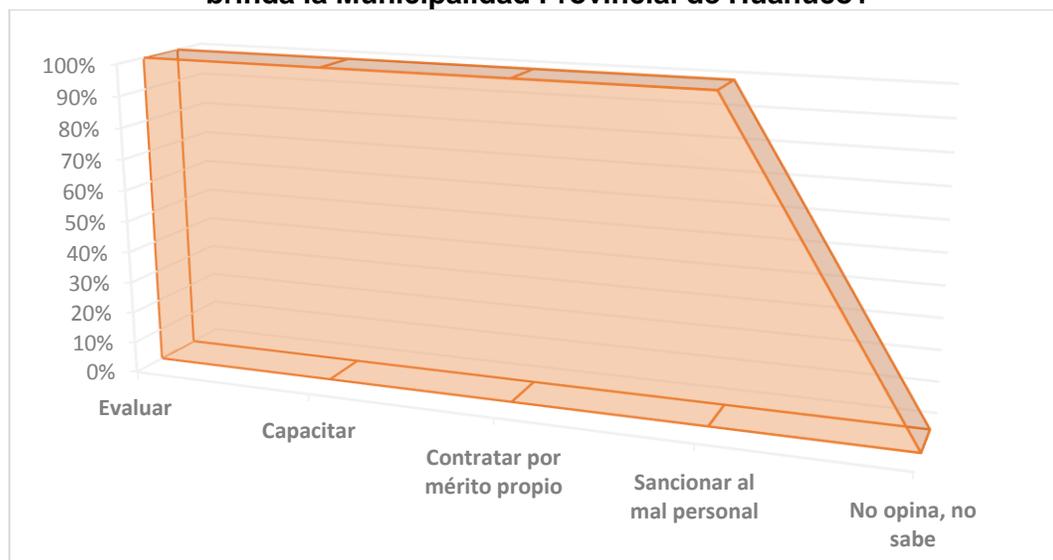
N°	ALTERNATIVAS	Frecuencia f1	Porcentaje	Porcentaje Válido %
1	Evaluar al personal	30	0.30	37.5%
2	Capacitar al personal	30	0.30	37.5%
3	Contratar por mérito propio	10	0.10	12.5%
4	Sancionar al mal personal	10	0.10	12.5%
5	No opina, no sabe	0	0.00	0%
		80	0.8	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios y/o administrados

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 13

¿Qué se debería hacer para mejorar y cerrar brechas en los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Huánuco?



Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios y/o administrados

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 13: Con relación a qué se debería hacer para mejorar y cerrar brechas en los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Huánuco: el 30% de los usuarios encuestados, coinciden que deben ser evaluados y capacitados. Esto dando como resultado que la evaluación y capacitación al personal es muy importante a fin de cerrar brechas en los servicios que se brinda en dicha Entidad.

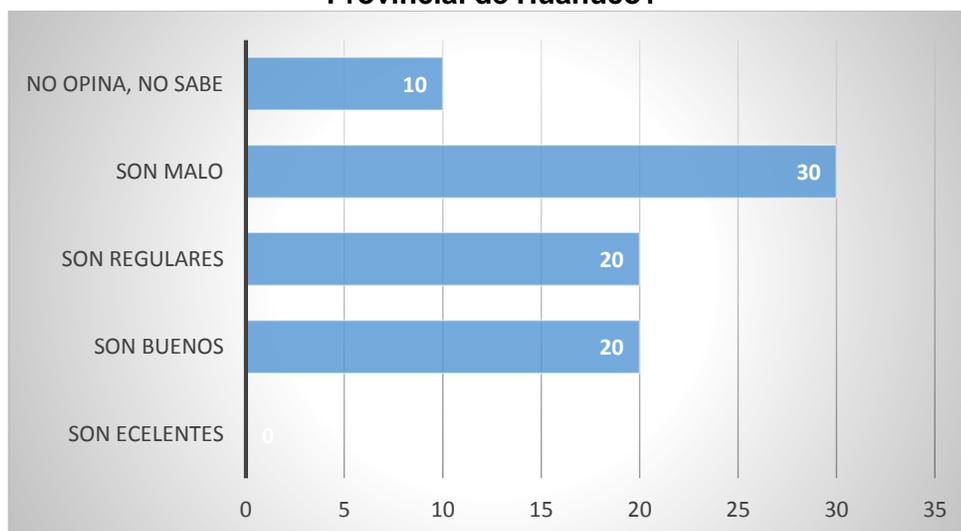
CUADRO N° 14
¿Qué opina sobre los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huánuco?

N°	ALTERNATIVAS	Frecuencia f1	Porcentaje	Porcentaje Válido %
1	Son Excelentes	0	0.00	0%
2	Son Buenos	20	0.20	25%
3	Son Regulares	20	0.20	25%
4	Son Malos	30	0.30	37.5%
5	No opina, no sabe	10	0.10	12.5%
		80	0.8	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios y/o administrados

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 14
¿Qué opina sobre los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huánuco?



Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios y/o administrados

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 14: Respecto a la opinión sobre los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huánuco: el 37.5% de los usuarios encuestados, respondieron que son malos, es decir que no efectúan bien su trabajo y la atención al público; el 25% respondieron que son buenos y el otro 25% regulares. Esto dando como resultado que si existe personal que no brinda una buena atención al público y no tienen un buen desempeño laboral.

CUADRO N° 15

¿Qué se debería realizar o hacer para lograr una buena atención y calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Huánuco?

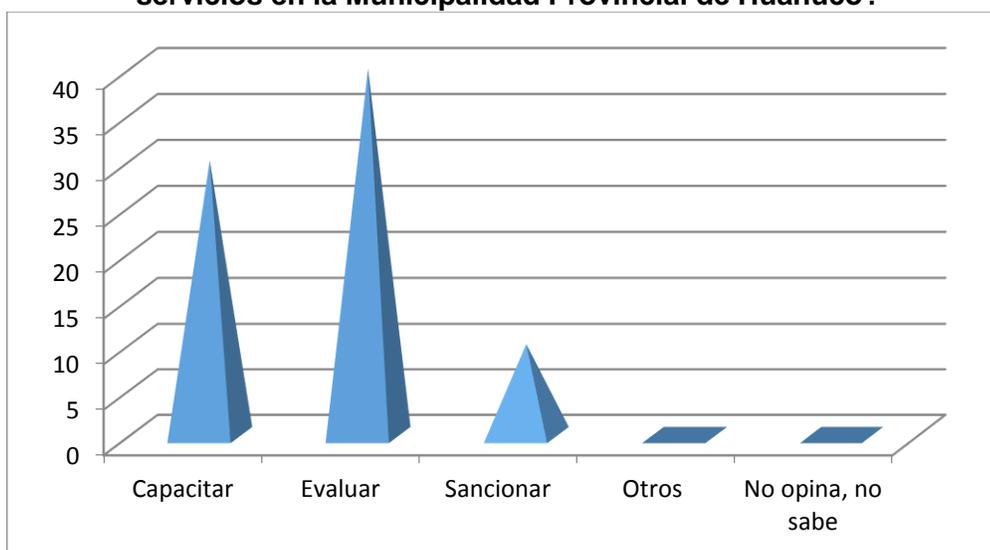
N°	ALTERNATIVAS	Frecuencia f1	Porcentaje	Porcentaje Válido %
1	Capacitar	30	0.30	37.5%
2	Evaluar	40	0.40	50%
3	Sancionar	10	0.10	12.5%
4	Otros (Especificar)	0	0.00	0%
5	No opina, no sabe	0	0.00	0%
		80	0.8	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios y/o administrados

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 15

¿Qué se debería realizar o hacer para lograr una buena atención y calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Huánuco?



Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios y/o administrados

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 15: Sobre que se debería realizar o hacer para lograr una buena atención y calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Huánuco: el 50% de los usuarios encuestados, respondieron que evaluar y el 30% respondieron capacitar. Esto dando como resultado que para lograr una buena atención y calidad de servicios se debería de capacitar y someter a evaluación, a fin de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS:

4.2.1. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL:

HG: Las competencias Laborales influyen en los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018.

Calculando el coeficiente Rxy de Correlación de Pearson:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Dónde:

- x = Puntajes obtenido de Competencias Laborales
- y = Puntajes obtenidos de Servicios Públicos
- Rx.y = Relación de las variables
- N = Número de Usuarios y/o administrados que concurren a la Municipalidad Provincial de Huánuco.

Correlaciones

		VI	VD
VI	Correlación de Pearson	1	,213
	Sig. (bilateral)		,058
	N	80	80
VD	Correlación de Pearson	,213	1
	Sig. (bilateral)	,058	
	N	80	80

Fuente: Encuesta 2018

Elaboración: El Tesista

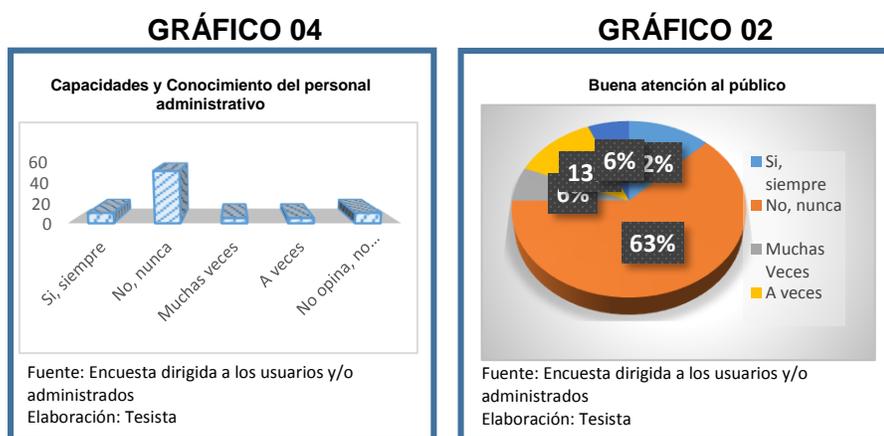
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Se obtuvo un valor relacional de 0,213, el cual manifiesta que hay una relación entre las variables de estudio: Las Competencias Laborales y los Servicios Públicos. De esta forma se acepta la hipótesis general; sin embargo es una relación mínima, por cuanto los usuarios no están de acuerdo al 100% con la atención al público que se brinda en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

4.2.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Para comprobar las hipótesis específicas, planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

➤ **Contrastación de la Primera Hipótesis Específica**

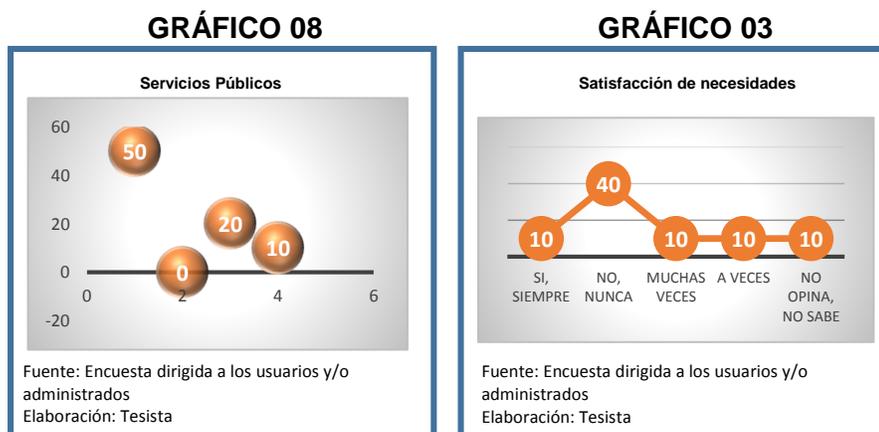
Las capacidades y conocimiento del personal administrativo influyen en la buena atención al público de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018.



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: De la encuesta formulada a los usuarios, se puede advertir que en la pregunta (4) sobre capacidades y conocimiento del personal administrativo de la Municipalidad Provincial influye con la pregunta (2) sobre la atención al público, por cuanto en ambas preguntas, 50 administrados respondieron que no se está desarrollando las capacidades y no existe una buena atención, ello equivalente al 62.5%, dando como resultado que está débil el desarrollo de las capacidades y conocimientos del personal administrativo y con ello no existe una buena atención al público.

➤ **Contrastación de la Segunda Hipótesis Específica**

Los Servicios Públicos que ofrece la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018, satisface las necesidades de los administrados.



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: De la encuesta formulada a los usuarios, se puede advertir que en la pregunta (8) sobre los servicios públicos a los usuarios, influye con la pregunta (3) sobre la satisfacción en la atención al público, por cuanto en ambas preguntas, 50 y 40 administrados respondieron que no están de acuerdo y satisfecho con la atención al público, esto equivalente al 60%, dando como resultado que está débil los Servicios Públicos y con ello no existe satisfacción de necesidades al público.

➤ **Contrastación de la Tercera Hipótesis Específica**

La prestación de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018, influyen en los intereses de los usuarios.

GRÁFICO 12

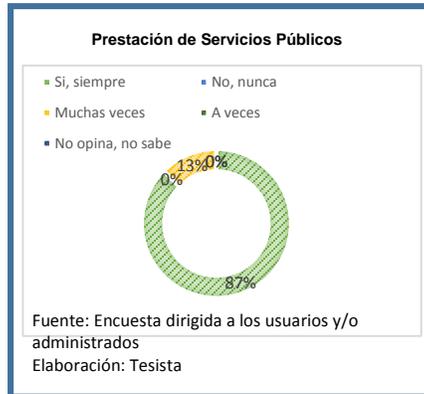


GRÁFICO 05



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: De la encuesta formulada a los usuarios, se puede advertir que en la pregunta (12) sobre la prestación de servicios públicos influye con la pregunta (5) sobre los intereses de los usuarios, por cuanto en ambas preguntas, 70 administrados respondieron que para una mejor prestación de servicios públicos el personal administrativo debe ser evaluado constantemente por cuanto no se está respetando el debido proceso y plazos de ley, generando malestar en los intereses de los usuarios, esto equivalente al 87,5% dando como resultado que está muy débil los Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco y la satisfacción en los intereses de los usuarios.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A partir de los resultados encontrados y de la aplicación de la prueba estadística, concluimos en que aceptamos la hipótesis general que establece que las Competencias Laborales influyen en los servicios públicos que se brinda en la Municipalidad Provincial de Huánuco año 2018.

Analizando las definiciones de los autores antes expuestos, sus criterios se alinean considerando al desarrollo de las Competencias Laborales, siendo las competencias un conjunto de habilidades, características conductuales, conocimientos, destrezas y otros, que al ser unidades al desempeño laboral son satisfactorios en los servicios públicos, sobre todo en la atención al público.

Como lo señala Sagi-Vela (2004); nos dice, que es el conjunto de conocimiento (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su buen logro. Asimismo, como lo señala Vargas, Casanova y Montalvo (2001), La Competencia Laboral es la capacidad de desempeñar efectivamente una actividad de trabajo movilizandolos conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios para lograr los objetivos que tal actividad supone. El trabajo competente incluye la movilización de atributos del trabajador como base para facilitar su capacidad para solucionar situaciones contingentes y problemas que surjan durante el ejercicio del trabajo.

Conforme Sánchez (2006), La “competencia laboral”, pretende ser un enfoque integral de formación que desde su diseño mismo conecta el mundo del trabajo y la sociedad en general con el mundo de la educación. Tal como afirma Stoner (1994), Es la manera como los miembros de la organización

trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Sobre la base de esta definición se plantea que Competencia Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Chiaveto (2002), no afirma que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Asimismo Druker (2002). Al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros. La importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos, señalada por Robbins (2004),

En la investigación realizada por el Lic. Carlos ORTEGA MUÑOZ Carlos (2015), titulada *“LAS COMPETENCIAS LABORALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS UNIVERSIDADES TECNOLÓGICAS DE LIMA”*, muestra que Las competencias laborales se relaciona con el clima organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas de Lima, las actividades y las normas de personal según sus competencias laborales tienen efectos importantes sobre el clima de la organización para las personas. Al medirse el clima organizacional, este puede ser positivo o negativo, y por eso mismo la empresa debe conocer cuáles son las cuestiones que pueden afectar negativamente en este aspecto para lograr encontrar la solución que lleve a mejorar el clima organizacional en la empresa.

Tal como menciona Mauro Amaru GRANADOS MAGUIÑO, en su investigación titulada *“DESARROLLO COMPETENCIAS LABORALES Y FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES EN TURISMO, EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MAYOR – AÑO 2013”*, concluye que el desarrollo de las competencias básicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil se relacionan significativamente. Concluyendo que existe una correlación moderada positiva y significativa (0.39), entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil de los profesionales en Turismo.

Por último Carlos Alberto QUISPE MONTESINOS (2008) en su investigación titulada: *“DISEÑO DE UN MODELO DE SELECCIÓN DE MAGISTRADOS DEL PODER JUDICIAL EN BASE A COMPETENCIAS LABORALES”*, señala que la adopción de un sistema de selección competencias laborales debe llevar a adoptar un perfil en el que se consideren valores, competencias genéricas y competencias específicas, las cuales no deben configurarse en

una lista difusa y ampulosa sino una relación pequeña pero que contenga valores, conocimientos, habilidades, experiencias y conductas distintivas y determinantes para administrar justicia y resolver controversias jurídicas.

En consecuencia reafirmamos los hallazgos y las semejanzas encontradas con las diversas investigaciones antecesoras a la presente, concordando en la Competencias Laborales influyen en los servicios públicos que se brindan, planteamos la necesidad de evaluar también las competencias específicas de cada área para determinar con mayor exactitud las deficiencias que se presentan con el personal ya que como se ha mencionado a lo que el Empleador o la Entidad hace, el usuario lo valora o critica.

CONCLUSIONES

El principal objetivo de esta investigación, consistió en determinar de qué manera las Competencias Laborales influyen en los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018, y efectuada la investigación de campo y el análisis e interpretación de los datos recabados inherentes al estudio se concluye:

1. En base al análisis de los resultados de la investigación, se determinó que las Competencias Laborales influyen en los servicios públicos que se brinda en la Municipalidad Provincial de Huánuco, siendo esta relación mínima, por cuanto se obtuvo el valor relacional de 0.213; equivalente al 20% de porcentaje que representa el nivel influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente, esto resulta toda vez que existe una debilidad en los servicios públicos que se brinda, por cuanto más capacitaciones, por más que se respete los plazos de ley y otros, los usuarios siempre van a demostrar su insatisfacción por tratarse de una Entidad del Estado.
2. Se identificó que las capacidades y conocimientos del personal administrativo influyen en la buena atención al público de la Municipalidad Provincial de Huánuco, por cuanto se obtuvo un nivel de influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente, relacionada con la atención al público, que es esencial en toda gestión municipal; sin embargo, existe un escenario que pone en peligro, por cuanto el 62.5% respondieron que no se está desarrollando las capacidades y no existe una nueva atención al público.

3. Se determinó que los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, presenta un nivel bajo; asimismo se determinó que dichos servicios públicos no satisface las necesidades de los administrados en su totalidad, por cuanto también varían entre regular, seguido de lo malo, toda vez que el 60% de los encuestados respondieron que no están de acuerdo y satisfechos con la atención al público que se brinda en dicha Institución, esto equivale a un nivel bajo.

4. Se conoció que la prestación de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco influyen en los intereses de los usuarios, por cuanto se tiene una relación mínima, que representa un nivel muy bajo por cuanto el 87.5% concluye que no se está respetando el debido proceso, los plazos de Ley, generando malestar en los intereses de los usuarios, dando como resultado que está muy débil los Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco y la satisfacción en los intereses de los usuarios.

RECOMENDACIONES

- 1.** A la Municipalidad Provincial de Huánuco, a través de la Gerencia de Recursos de Humanos y demás áreas involucradas, tomar las acciones que considere pertinentes para lograr mejorar el nivel de desarrollo de las Competencias Laborales de su personal a cargo, con la finalidad de brindar servicios públicos de calidad a favor de los intereses y derechos de la Entidad, así como de los administrados y/o usuarios que concurren en la Municipalidad Provincial de Huánuco; toda vez que al no contar con personal que desarrolla y cuenta con competencias laborales, no será factible, ni contribuirá a lograr los objetivos que la Institución se haya planteado.
- 2.** Se recomienda a los funcionarios y servidores de la Municipalidad Provincial de Huánuco adoptar las acciones que estime conveniente para mejorar el nivel de las capacidades y conocimiento del personal administrativo, por cuanto éstos influyen y repercutan en la buena atención que se brinda; el desarrollo de dichas capacidades y conocimientos son muy importantes y esenciales, por cuanto el desempeño favorable será la carta de presentación y prestigio de la Institución Edil.
- 3.** Se recomienda realizar evaluaciones periódicas para detectar el nivel de adecuación a las competencias laborales que establezca la institución, ya que en muchos casos, el personal no asume un compromiso de cumplirla, se necesita identificar estos factores para poder superar estos inconvenientes, con la finalidad de que los servicios públicos que se ofrezca, así como la atención al público, respuesta que se brinda, sean satisfactorias a las necesidades de los administrados y/o recurrentes.

4. Se sugiere a los funcionarios y servidores de la Municipalidad a través de los organismos o colaboradores, responsables adopte las medidas estratégicas correspondientes para mejorar el nivel de competencias personales laborales, toda vez que no están siendo efectivas al momento de brindar un servicio de calidad, esto con la finalidad que se mejore el nivel de prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco, por cuanto éstos influyen en los intereses y derechos de los usuarios de conformidad a Ley, así se evitará insatisfacciones, inconvenientes, hasta el inicio de una acción legal.

REFERENCIA BIBLIÓGRAFICA

1. Luis Miguel Reyna Alfaro y Karen Ventura Saavedra, (2008), “Los Servicios Públicos en el Perú”, Lima Perú.
2. Sagi-Vela Grande Luis (2004), “Gestión por competencias: El Reto compartido del Crecimiento Personal y de la Organización”, Madrid.
3. Vargas, F.; Casanova, F. y Montanaro, L. (2001), “El enfoque de competencia laboral: manual de formación. Cinterfor”, Montevideo.
4. Sánchez Salgado Carmen Delia, (2006) “Competencias Laborales”, Santiago de Chile.
5. A.F. Stoner, (1994), Administración. México, Edición McGrawHill / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
6. Chiavenato (2002), “Gestión del Talento Humano”. Primera Edición. México: Editorial McGraw – Hill – I.
7. Peter F. Druker, (2002), “Eficacia Ejecutiva”, New York.
8. ROBBINS, S. (2004). “**Comportamiento Organizacional**”. Décima Edición. México: Prentice Hall.
9. Sagi-Vela Grande Luis (2004), “Gestión por competencias: El Reto compartido del Crecimiento Personal y de la Organización”. ESIC Editorial. Madrid.
10. Alles, Martha Alicia, (2000), “Dirección estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias”. Grupo Editorial Norma, Lima - Perú.

11. Saracho, José María, (2005), “Un modelo general de gestión por competencias. Modelos y metodologías para la identificación y construcción de competencias”. RIL Editores.
12. Del Pozo Flórez, José Ángel, (2012) “Competencias profesionales: herramientas de evaluación”. Narcea Ediciones.
13. Luis Miguel Reyna Alfaro y Karen Ventura Saavedra, (2008), “Los Servicios Públicos en el Perú”, Lima - Perú.
14. Fauzi Hamdán Amad, (2001), “Ensayos Jurídicos de Derecho Constitucional y Administrativo”, Lima - Perú.
15. Zegarra Valdivia Diego, (2005), “El Servicio Público Fundamentos” I Edición. Lima – Perú.
16. Agustín Gordillo, (2003), “Tratado de Derecho Administrativo”.
17. Gregorio Rodríguez Gómez, Javier Gil Flores, Eduardo García Jiménez, (1996, 2006), “Metodología de la Investigación Cualitativa” Ediciones Aljibe. Granada España.
18. Dr. José Supo, (2014), “El Ritual de la significancia Estadística” Primera Edición: Enero del 2014, Editado e Impreso por BIOESTADÍSTICO EIRL Av. Los Alpes 8118, Jorge Chávez, Paurcarpata, Arequipa, Perú, hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2014-00207.
19. Bunk. G. P. Cedefop. (1994), “La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento de profesionales en la RFA”.

REFERENCIA ELECTRÓNICA

- <https://www.gestiopolis.com/que-es-una-competencia-laboral/>.



MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: LAS COMPETENCIAS LABORALES Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO 2018

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	TECNICAS
¿De qué manera las competencias laborales influyen en los servicios públicos de la municipalidad provincial de Huánuco, 2018?	Determinar de qué manera las competencias laborales influye en los servicios públicos de la municipalidad provincial de Huánuco 2018.	Las competencias Laborales influyen en los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018.	V. Id. Las competencias Laborales V. Dp. Los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco	Cuestionario Metodología MIXTO
FORMULACIÓN ESPECÍFICAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
1. ¿De qué manera las capacidades y conocimientos del personal administrativo influyen en la buena atención al público de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018?	Identificar de qué manera las capacidades y conocimientos del personal administrativo influyen en la buena atención al público de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018	Las capacidades y conocimientos del personal administrativo influyen en la buena atención al público de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018		
2. ¿De qué manera los servicios públicos que ofrece la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018, satisface las necesidades de los administrados?	Determinar de qué manera los servicios públicos que ofrece la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018, satisfacen las necesidades de los administrados.	Los servicios Públicos que ofrece la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018, satisfacen las necesidades de los administrados.		
3. ¿De qué manera la prestación de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018, influye en los intereses de los usuarios?	Conocer de qué manera la prestación de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018, influyen en los intereses de los usuarios.	La prestación de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018 influye en los intereses de los usuarios.		

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (DIMENSIONES E INDICADORES)

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Competencias Laborales	<p>Capacidad</p> <p>Conocimiento</p> <p>Habilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel de Desarrollo de Capacidades ▪ Nivel de Desarrollo de Ideas ▪ Nivel de Desarrollo de conocimiento ▪ Nivel de Desarrollo de Razonamiento ▪ Nivel de desarrollo de Actitudes Laborales ▪ Nivel de desarrollo de Destrezas Laborales.
Servicios Públicos	<p>Atención al Público</p> <p>Satisfacción de Necesidades</p> <p>Prestación de Servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grado de Conformidad de atención. ▪ Nivel de agrado y utilidad al usuario. ▪ Nivel de una vida digna y agradable. ▪ Grado de Satisfacción de Necesidades ▪ Grado de Obligación de prestar servicios. ▪ Nivel de Cumplimiento de metas.

OBJETIVO : Recabar información sobre las Competencias Laborales y Servicios Públicos que brinda el personal que labora en la Municipalidad Provincial de Huánuco, durante el año 2018, a efectos de ser aplicados en la presente Investigación.

RECOMENDACIONES : Lea con mucha atención las preguntas, y marcar con una X la respuesta que estime conveniente, de acuerdo a la experiencia que tuvo al formular solicitud o concurrir a la Municipalidad Provincial de Huánuco, durante el año 2018.

CUESTIONARIO	
1	<p>¿Cree Usted que el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huánuco, desarrolla sus competencias laborales?</p> <p>Sí, siempre <input type="checkbox"/></p> <p>No, nunca <input type="checkbox"/></p> <p>Muchas veces <input type="checkbox"/></p> <p>A veces <input type="checkbox"/></p> <p>No Opina, no sabe <input type="checkbox"/></p>
2	<p>¿Los servicios públicos que se brindan en la Municipalidad Provincial de Huánuco, son adecuados y satisfacen a los requerimientos de los usuarios?</p> <p>Sí, siempre <input type="checkbox"/></p> <p>No, nunca <input type="checkbox"/></p> <p>Muchas veces <input type="checkbox"/></p> <p>A veces <input type="checkbox"/></p> <p>No Opina, no sabe <input type="checkbox"/></p>
3	<p>¿Está de acuerdo y satisfecho con la atención al público que se brinda en la Municipalidad Provincial de Huánuco?</p> <p>Sí, siempre <input type="checkbox"/></p> <p>No, nunca <input type="checkbox"/></p> <p>Muchas veces <input type="checkbox"/></p> <p>A veces <input type="checkbox"/></p> <p>No Opina, no sabe <input type="checkbox"/></p>

4	<p>¿Cree Usted que los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huánuco cuentan con capacidades y conocimientos para brindar un buen servicio?</p> <p>Sí, siempre <input type="checkbox"/></p> <p>No, nunca <input type="checkbox"/></p> <p>Muchas veces <input type="checkbox"/></p> <p>A veces <input type="checkbox"/></p> <p>No Opina, no sabe <input type="checkbox"/></p>
5	<p>¿Cree Usted que se respeta el debido proceso y los plazos de Ley en los procedimientos administrativos que solicita?</p> <p>Sí, siempre <input type="checkbox"/></p> <p>No, nunca <input type="checkbox"/></p> <p>Muchas veces <input type="checkbox"/></p> <p>A veces <input type="checkbox"/></p> <p>No Opina, no sabe <input type="checkbox"/></p>
6	<p>¿Cree Usted que los trabajadores administrativos de la Municipalidad son idóneos para laborar en dicha institución?</p> <p>Sí, siempre <input type="checkbox"/></p> <p>No, nunca <input type="checkbox"/></p> <p>Muchas veces <input type="checkbox"/></p> <p>A veces <input type="checkbox"/></p> <p>No Opina, no sabe <input type="checkbox"/></p>
7	<p>¿Cómo cree Usted que son evaluados el personal administrativos de la Municipalidad Provincial de Huánuco?</p> <p>Capacitación <input type="checkbox"/></p> <p>Examen Escrito <input type="checkbox"/></p> <p>Desempeño Laboral <input type="checkbox"/></p> <p>No son evaluados <input type="checkbox"/></p> <p>No Opina, no sabe <input type="checkbox"/></p>

8	<p>¿Cree que existe discriminación a los usuarios en la Municipalidad Provincial de Huánuco?</p> <p>Sí, siempre <input type="checkbox"/></p> <p>No, nunca <input type="checkbox"/></p> <p>Muchas veces <input type="checkbox"/></p> <p>A veces <input type="checkbox"/></p> <p>No Opina, no sabe <input type="checkbox"/></p>
9	<p>¿Cree Usted que se respeta los documentos de Gestión y que el personal cumple con el perfil establecido en los Reglamentos?</p> <p>Sí, siempre <input type="checkbox"/></p> <p>No, nunca <input type="checkbox"/></p> <p>Muchas veces <input type="checkbox"/></p> <p>A veces <input type="checkbox"/></p> <p>No Opina, no sabe <input type="checkbox"/></p>
10	<p>Ante una queja por deficiencia en la atención al público ¿Usted cree que el personal administrativo es sancionado en la Municipalidad Provincial de Huánuco?</p> <p>Sí, siempre <input type="checkbox"/></p> <p>No, nunca <input type="checkbox"/></p> <p>Muchas veces <input type="checkbox"/></p> <p>A veces <input type="checkbox"/></p> <p>No Opina, no sabe <input type="checkbox"/></p>
11	<p>En su opinión ¿Cómo deberían ser contratados el personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huánuco?</p> <p>Mérito Propio <input type="checkbox"/></p> <p>Concurso <input type="checkbox"/></p> <p>Favores Políticos <input type="checkbox"/></p> <p>Recomendaciones <input type="checkbox"/></p> <p>No Opina, no sabe <input type="checkbox"/></p>

12	<p>En su opinión ¿Deberían ser evaluados constantemente el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huánuco?</p> <p>Sí, siempre <input type="checkbox"/></p> <p>No, nunca <input type="checkbox"/></p> <p>Muchas veces <input type="checkbox"/></p> <p>A veces <input type="checkbox"/></p> <p>No Opina, no sabe <input type="checkbox"/></p>
13	<p>¿Qué se debería hacer para mejorar y cerrar brechas en los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Huánuco?</p> <p>Evaluar al personal <input type="checkbox"/></p> <p>Capacitar al personal <input type="checkbox"/></p> <p>Contratar por mérito propio <input type="checkbox"/></p> <p>Sancionar al mal personal <input type="checkbox"/></p> <p>No Opina, no sabe <input type="checkbox"/></p>
14	<p>¿Qué opina sobre los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huánuco?</p> <p>Son Excelentes <input type="checkbox"/></p> <p>Son Buenos <input type="checkbox"/></p> <p>Son Regulares <input type="checkbox"/></p> <p>Son Malos <input type="checkbox"/></p> <p>No Opina, no sabe <input type="checkbox"/></p>
15	<p>¿Qué se debería realizar o hacer para lograr una buena atención y calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Huánuco?</p> <p>Capacitar <input type="checkbox"/></p> <p>Evaluar <input type="checkbox"/></p> <p>Sancionar <input type="checkbox"/></p> <p>Otros (Especifique) <input type="checkbox"/></p> <p>No Opina, no sabe <input type="checkbox"/></p>

CANTIDAD DE TRABAJADORES QUE LABORAN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO, DE ACUERDO AL CUADRO DE ASIGNACIÓN DE PERSONAL – (CAP)

N°	ÁREAS	TOTAL DE PERSONAL	CARGOS
1	CONCEJO MUNICIPAL	13	13 Regidores
2	ALCALDÍA	7	01 Alcalde, 01 Secretaria, 01 Abogado, 01 Recepcionista, 01 Chofer, 02 Seguridad
3	OCI	8	(01) Jefe de OCI, (01) Auxiliar Administrativo, (01) Asistente Administrativo, 05 Auditores
4	PROCURADURIA PUBLICA MUNICIPAL	7	01 Procurador Público, 02 Abogados Auxiliares, 01 Técnico en Abogacía, 01 Perito Contable, 02 Asistente Administrativo
5	GERENCIA MUNICIPAL	4	01 Gerente Municipal, 01 Secretaria, 01 Recepcionista, 01 Especialista
6	GERENCIA DE SECRETARIA GENERAL	5	01 Secretario General, 01 Secretaria, 01 Auxiliar Administrativo, 01 Asistente Legal, 01 Notificador
7	SUB GERENCIA DE COMUNICACIONES E INFORMATICA	4	01 Sub Gerente, 01 Asistente Administrativo, 02 Informáticos
8	SUB GERENCIA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO	6	01 Sub Gerente, 05 Digitadores
9	SUB GERENCIA DE ARCHIVO GENERAL	3	01 Sub Gerentes, 01 Secretaria, 01 Asistente Administrativo
10	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	8	01 Administrador, 02 Técnicos Administrativos, 02 Técnico Administrativo, 02 Asistentes Administrativos, 01 Secretaria
11	SUB GERENCIA DE CONTABILIDAD	6	01 Sub Gerente, 04 Asistentes Administrativos, 01 Secretaria
12	SUB GERENCIA DE TESORERIA	6	01 Sub Gerente, 04 Asistentes Administrativos, 01 Secretaria
13	SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA	6	01 Sub Gerente, 01 Secretaria, 04 Asistente Administrativo
14	SUB GERENCIA DE PATRIMONIO	6	01 Sub Gerente, 01 Secretaria, 02 Técnicos, 02 Asistentes
15	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	5	01 Gerente, 01 Secretaria, 01 Abogado, 02 Asistente Administrativo
16	SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	4	01 Sub Gerente, 01 Secretaria, 02 Asistente
18	SUB GERENCIA DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS	5	01 Sub Gerente, 01 Secretaria, 01 Asistente Administrativo, 01 Psicólogo, 01 Médico
19	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	6	01 Gerente, 02 Secretaria, 01 Abogado, 02 Asistente Administrativo
20	SUB GERENCIA DE TRIBUTACIÓN	7	01 Sub Gerente, 01 Secretaria, 02 Técnico Administrativos, 01 Especialista en Soporte Técnico, 02 Especialista en Tributación
21	SUB GERENCIA DE RECAUDACIÓN	8	01 Sub Gerente, 03 Técnico Administrativo, 01 Auxiliar Administrativo, 03 Asistente Administrativo
22	SUB GERENCIA DE FISCALIZACIÓN	7	01 Sub Gerente, 01 Secretaria, 03 Técnico en Ingeniería, 02 Técnico en Tributación
23	OFICINA DE EJECUCIÓN COACTIVA	6	01 Ejecutor Coactivo, 01 Secretaria, 02Auxiliar Coactivo, 02 Auxiliar Administrativo
24	GERENCIA DE ASESORÍA JURÍDICA	7	01 Asesor Legal, 01 Secretaria, 04 Abogados, 01 Asistente
25	GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	5	01 Gerente, 01 Secretaria, 01 Conserje, 02 Asistente Administrativo
26	SUB GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y ESTADÍSTICA	9	01 Sub Gerente, 03 Técnico en Estadística, 04 Especialistas en Planificación, 01 Secretaria
27	SUB GERENCIA DE PRESUPUESTO	7	01 Sub Gerente, 02 Especialista en Finanzas, 01 Técnico en Finanzas, 03 Especialista SIAF
28	SUB GERENCIA DE INVERSIONES Y COOPERACIÓN TÉCNICA	12	01 Sub Gerente, 04 Evaluador de Estudios, 03 Formulator de Proyectos, 01 Topógrafo, 01 Secretaria, 02 Asistente Administrativo
29	SUB GERENCIA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	6	01 Sub Gerente, 02 Técnicos en Racionalización, 02 Especialista en Racionalización, 01 Secretaria
30	GERENCIA DE DESARROLLO LOCAL Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL	8	01 Gerente, 02 Secretaria, 01 Chofer, 01 Asesor Legal, 03 Auxiliar Administrativo
31	SUB GERENCIA DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS	45	01 Sub Gerente, 01 Secretaria, 01 Topógrafo, 01 Chofer, 01 Operado, 01 Asistente Administrativo, 01 Ingeniero, 01 Analista, 01 Maestro de obras, 36 Obreros
32	SUB GERENCIA DE SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE OBRAS	10	01 Sub Gerente, 03 Técnico Administrativo, 02 Liquidador de Obras, 03 Ingeniero
33	SUB GERENCIA DE CONTROL URBANO Y CATASTRO	19	01 Sub Gerente, 02 Secretaria, 03 Asistente administrativo, 04 Arquitecto, 05 Técnico en Ingeniería, 02 Técnico Administrativo, 01 Ingeniero, 02 Abogados
34	SUB GERENCIA DE RIESGO Y DESASTRES	7	01 Sub Gerente, 02 Ingeniero Civil, 01 Asistente Administrativo, 03 Técnico Administrativo
35	GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	3	01 Gerente, 01 Secretaria, 01 Asesor Legal
36	SUB GERENCIA DE PROMOCIÓN EMPRESARIAL	28	01 Sub Gerente, 01 Secretaria, 01 Auxiliar Administrativo, 01 Policía Municipal, 02 Técnico Administrativo, 01 Técnico en Laboratorio, 01 Capataz, 20 Obreros.
37	SUB GERENCIA DE TURISMO	4	01 Sub Gerente, 01 Especialista en Turismo, 02 Asistente Administrativo
38	SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA	76	01 Sub Gerente, 06 Policía Municipal, 01 Técnico en Seguridad, 02 Auxiliar Administrativo, 01 Chofer, 65 Serenos
39	GERENCIA DE TRANSPORTES	5	01 Gerente, 01 Secretaria, 01 Asesor Legal, 02 Asistentes

40	SUB GERENCIA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL	6	01 Sub Gerente, 01 Secretaria, 01 Técnico Administrativo, 01 Técnico Electricista, 01 Técnico Señalador, 01 Especialista en Educación Vial
41	SUB GERENCIA DE CONTROL TECNICO DE TRANSPORTE PÚBLICO	60	01 Sub Gerente, 01 Secretaria, 01 Asistente Administrativo, 01 Técnico Administrativos, 01 Especialista en Transportes, 55 Inspectores.
42	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	3	01 Gerente, 01 Secretaria, 01 Asesor Legal
43	SUB GERENCIA DE PROMOCIÓN CULTURAL	5	01 Sub Gerente, 02 Asistente Administrativo, 02 Técnico Administrativo
44	SUB GERENCIA DE REGISTRO CIVIL	6	01 Sub Gerente, 01 Secretaria, 01 Auxiliar Administrativo, 02 Técnico Administrativo, 01 Registrador
45	SUB GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO	23	01 Sub Gerente, 03 Secretaria, 05 Técnico Administrativo, 02 Conciliador Extrajudicial, 02 Abogado, 02 Psicólogo, 02 Coordinador, 01 Guardián, 01 Almacenero, 04 Especialista,
46	GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	4	01 Gerente, 01 Secretaria, 02 Asistente Administrativo
47	SUB GERENCIA DE SANEAMIENTO AMBIENTAL	5	01 Sub Gerente, 01 Secretaria, 01 Especialista, 02 Asistente Administrativos
48	SUB GERENCIA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	77	01 Sub Gerente, 01 Secretaria, 01 Técnico Administrativo, 02 Chofer, 01 Enfermera, 70 Obreros de limpieza
49	SUB GERENCIA DE PARQUES Y JARDINES	56	01 Sub Gerente, 01 Secretaria, 01 Ingeniero, 01 Técnico Agropecuario, 50 Obreros

TOTAL DE PERSONAL 633

FUENTE: Manual de Organización y Funciones (MOF) de la Municipalidad Provincial de Huánuco

PANEL FOTOGRAFÍCO



VISTA EXTERIOR DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO



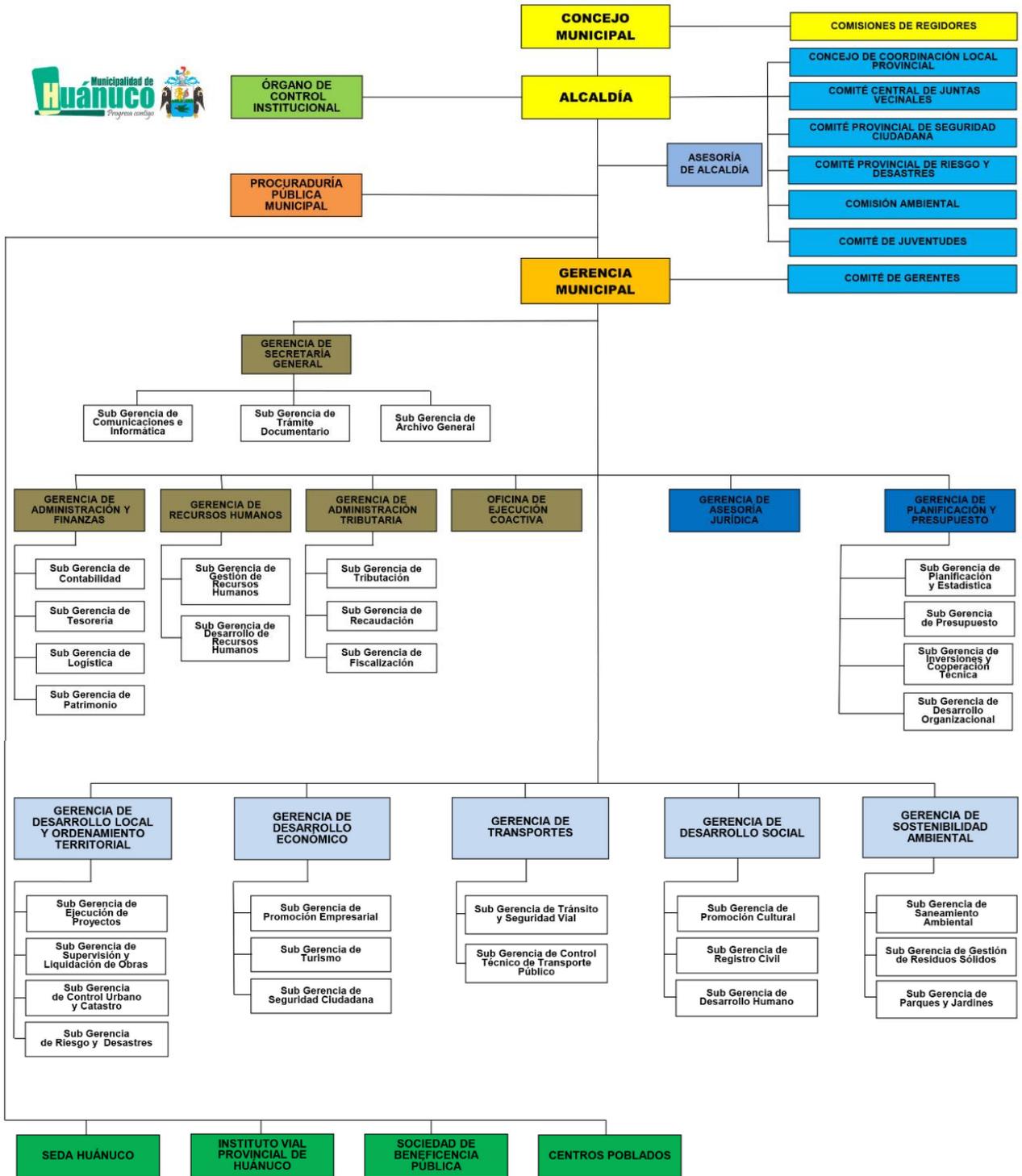
LOGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO



MISIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO

ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO - 2015

ANEXO: 1



LEYENDA:

- : Órganos Normativos, de Fiscalización y de Gobierno
- : Órgano de Alta Dirección
- : Órganos Consultivos y de Participación Vecinal
- : Órgano de Control
- : Órgano de Defensa
- : Órganos de Apoyo
- : Órganos de Asesoría
- : Órganos de Línea
- : Órganos Descentralizados
- : Sub Gerencias que se Dividen las Distintas Clases de Órganos



ATENCIÓN AL PÚBLICO



REUNIÓN DE TRABAJO DE LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS



PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO