

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS

MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA



**“COMPETENCIAS PROFESIONALES Y CALIDAD DE SERVICIOS
PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LUYANDO,
PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, DEPARTAMENTO DE
HUÁNUCO”**

TESIS

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS
ECONÓMICAS, MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA**

HENRRY MURRIETA LOZANO

Tingo María – Perú

2025



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE POSGRADO FCEA
DIRECCIÓN



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Recuperación Y Consolidación de la Economía Peruana"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Nro. 017-2025-UPG-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, siendo las **11:20AM** del jueves 17 de julio del 2025, reunidos presencial, se instaló el jurado calificador a fin de proceder a la sustentación de la tesis titulada:


COMPETENCIAS PROFESIONALES Y CALIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LUYANDO, A cargo del candidato al grado de maestro en Ciencias Económicas, mención: Gestión Pública; **HENRRY MURRIETA LOZANO**.

Luego de la exposición y absueltas las preguntas de rigor, el jurado calificador procedió a emitir su fallo, declarando **APROBADO** con el calificativo de **BUENO** por unanimidad.

Acto seguido, a horas **12:20PM** el presidente dio por culminada la sustentación; procediéndose a la suscripción de la presente acta por parte de los miembros del jurado, quienes dejan constancia de su firma en señal de conformidad.

Tingo María, 17 de julio de 2025


.....
MSc. CESAR HUAMAN RAMIREZ
PRESIDENTE DEL JURADO


.....
DR. CARLOS WALTER MAYTA MOLINA
MIEMBRO DEL JURADO




.....
DR. MIGUEL ANGULO CARDENAS
MIEMBRO DEL JURADO


.....
DR. INOCENTE FELICIANO SALAZAR ROJAS
ASESOR



“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 278 - 2025 - CS-RIDUNAS

El Jefe de la Unidad de Soporte Científico de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:


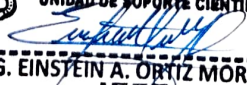
Maestría en Ciencias Económicas Mención: Gestión Pública

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de Suficiencia Profesional	
-------	---	------------------------------------	--

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE	
		SIMILITUD	CONTENIDO GENERADO POR INTELIGENCIA ARTIFICIAL
COMPETENCIAS PROFESIONALES Y CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LUYANDO, PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, DEPARTAMENTO DE HUÁNUCO	HENRRY MURRIETA LOZANO	19 % Diecinueve	0 % Cero

Tingo María, 26 de agosto de 2025.

 UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE SOPORTE CIENTÍFICO

ING. EINSTEIN A. ORTIZ MORALES
JEFE



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
OFICINA DE INVESTIGACIÓN**

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

**REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO UNIVERSITARIO, INVESTIGACIÓN DOCENTE Y
TESISTA**

(Resol. Nº 113-2019-CU-R-UNAS)

Datos Generales de Pregrado

Universidad	: Universidad Nacional Agraria de la Selva.
Facultad	: Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.
Título de tesis	: Competencias Profesionales y Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad distrital de Luyando
Autor	: Murrieta Lozano, Henry
Asesor de tesis	: Dr. Inocente Salazar Rojas
Escuela Profesional	: Posgrado UNAS
Programa de investigación	: Gestión Integral de Organizaciones
Línea(s) de investigación	: Desarrollo de instituciones públicas y privadas
Eje Temático	: Gestión Pública
Lugar de ejecución	: Ciudad de Tingo María
Duración	: Inicio : 2022 Término : 2024
Financiamiento	: FEDU : S/0.00 Propio : S/ 7,055.00 Otros : S/.0.00

Tingo María, Perú, julio 2025.

Tesista

Asesor

DEDICATORIA

A mis queridos padres (Roberto y Mercedes). Este logro académico es un reflejo del incansable esfuerzo que han invertido para brindarme una educación sólida. Cada sacrificio que han hecho, cada día de trabajo duro y cada decisión que tomaron en mi nombre son el fundamento de mi éxito. Su dedicación y compromiso con mi educación son un regalo que valoro más allá de las palabras. Esta tesis es un testimonio de su sacrificio y amor, y me llena de orgullo honrarlos de esta manera. Gracias por ser los faros en mi vida, por iluminar el camino hacia el conocimiento y por inculcarme la importancia del trabajo duro y la educación. Los amo profundamente.

A mis amados hijos (Henry Joaquín y Piero Leonardo): Cada día que paso a su lado es un regalo que atesoro en mi corazón. Sus risas, curiosidad e infinita capacidad de amar han sido la inspiración detrás de cada esfuerzo en mi vida. Esta tesis es un pequeño testimonio de todo lo que hago, lo hago pensando en ustedes. Gracias por llenar mi mundo de amor y dulzura.

Para mis cuatro increíbles hermanos (Dora Rogelia, Roberto, Jorge y Rolando): Gracias por enseñarme que la vida es más divertida cuando hay compañía. Esta tesis es el resultado de años de compartir risas, secretos y un armario abarrotado de ropa prestada. los quiero a todos y a cada una. ¡Este logro es de ustedes también!

AGRADECIMIENTO

A Dios, mi roca eterna, por guiarme en cada paso de este viaje académico y darme la fuerza para perseverar. Gracias por ser mi fuente de fortaleza y entendimiento en este logro académico, por la oportunidad de lograrlo como profesional y ser útil no solo a mi propia familia sino también aportar al crecimiento de la economía de este bello país donde tuve la bendición de nacer.

Agradezco de corazón a mis profesores por su guía y apoyo durante todo el proceso de realización de mis estudios. Su experiencia y conocimiento fueron fundamentales para llevar a cabo este proceso académico. Sin su dedicación y paciencia, no hubiera sido posible alcanzar este logro académico tan importante en mi vida

A mi paciente asesor de tesis, Dr. Inocente Salazar Rojas. Tu orientación y apoyo han sido invaluable en el proceso de esta tesis. Tu conocimiento, paciencia y compromiso han sido fundamentales para mi éxito académico. Esta tesis es un testimonio de tu guía experta y amable. Gracias por ser un mentor excepcional.

A mis compañeros de estudio, cuyo compañerismo, apoyo y motivación constante fueron fundamentales en este viaje académico. Gracias por cada conversación, cada sonrisa y cada momento compartido que nos impulsó a superar los desafíos juntos. Este logro es también de ustedes.

ÍNDICE TEMÁTICO

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	¡Error! Marcador no definido.
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.2. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	14
1.2.1. Teórica.	15
1.2.2. Practica.	15
1.2.3. Metodología.	15
1.3. OBJETIVOS.....	16
1.3.1. Objetivo General.....	16
1.3.2. Objetivos Específicos.	16
1.4. HIPOTESIS	16
1.4.1. Hipótesis General.....	16
1.4.2. Hipótesis Específica.	17
1.4.3. Variables	17
1.4.4. Indicadores.....	17
II. METODOLOGÍA	19
2.1. Tipo y Nivel de Investigación	19
2.2. Método y Diseño de la Investigación.....	19
2.3. Población y Muestra	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnicas ..	20
2.5. Técnicas de Análisis Estadístico	21
2.6. Procedimientos	21
III. REVISION DE LITERATURA	23
3.1. ANTECEDENTES	23
3.1.1. Antecedentes de la investigación.....	23
3.1.2. Nacional.	24
3.2. Bases teóricas	24
3.2.1. Competencias profesionales.....	24
3.2.2. El Origen de las Competencias Profesionales.	28
3.2.3. Características de las Competencias Profesionales.....	30
3.2.5. Enfoque Teórico de las Competencias Profesionales.	33
3.2.6. Gestión de las Competencias Profesionales.	34
3.2.7. Etapas de Desarrollo de las Competencias Profesionales.....	36
3.2.8. Niveles de Adquisición de Competencias Profesionales.	37
3.3. Calidad de Servicios Públicos.....	40
3.3.1. Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.	44

3.3.2. Antecedentes de los Servicios Públicos Municipales.	46
3.3.3. Concepto de Servicios Públicos Municipales.	47
3.3.4. Servicio Público.	48
3.4. Definiciones de términos básicos.....	53
IV RESULTADOS.....	58
4.1. Resultados descriptivos de las dimensiones y variables	58
4.1.1. Resultados descriptivos de las Dimensiones de la variable Calidad de Servicios	58
4.1.2. Resultados descriptivos de las Dimensiones de la variable Competencias Profesionales.....	61
4.1.3. Resultados descriptivos de las variables.....	64
4.2. Contratación de las Hipótesis	65
4.2.1. Contratación de la Hipótesis General.....	65
4.2.2. Contratación de las Hipótesis Específicos.....	67
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	74
5.1. Respecto a la hipótesis general	74
5.2. Respecto a la hipótesis específica 1.....	77
5.3. Respecto a la hipótesis específica 2.....	77
5.4. Respecto a la hipótesis específica 3.....	78
5.5. Respecto a la hipótesis específica 4.....	78
CONCLUSIÓN.....	79
RECOMENDACIONES.....	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
ANEXOS.....	89
Anexo 01. Matriz de Consistencia de las Competencias Profesionales y Calidad de Servicios Públicos.....	90
Anexo 02 <i>Instrumento de Recolección de Datos</i>	91
Anexo 03 <i>Datos de las variables y Dimensiones de la Investigación</i>	94
Anexo 04 <i>Validación del instrumento a través del juicio de expertos</i>	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores**¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 2 Hipótesis general.....	66
Tabla 3 Hipótesis Especifica 1.....	68
Tabla 4 Hipótesis Especifica 2.....	70
Tabla 5 Hipótesis Especifica 3.....	71
Tabla 6 Hipótesis Especifica 4.....	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Elementos Tangibles de la Calidad de Servicios.....	58
Figura 2 Capacidad de Respuesta de la Calidad de Servicios	59
Figura 3 Fiabilidad de la Calidad de Servicios.....	59
Figura 4 Seguridad de la Calidad de Servicios.....	60
Figura 5 Empatía de la Calidad de Servicios.....	61
Figura 6 Conocimiento de la Calidad de Servicios	61
Figura 7 Habilidades de las Competencias Profesionales	62
Figura 8 Aptitudes de las Competencias Profesionales.....	63
Figura 9 Actitudes de las Competencias Profesionales.....	63
Figura 10 Calidad de Servicios	64
Figura 11 Competencial Profesionales.....	65

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general: Determinar que las competencias profesionales de los servidores públicos, en la percepción de los usuarios con quienes tienen contacto directo, esta correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco). La Metodología Utilizada fue aplicada con enfoque numérico, nivel de descripción correlacional, sin experimento, de corte transversal. La muestra consistió en 202 habitantes de la Municipalidad Distrital de Luyando. Resultados: Se aceptaron las hipótesis tanto al general como las específicas. Conclusiones: Se llegó a concluir que las habilidades profesionales están vinculadas con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Luyando, de manera significativa con una alta correlación.

Palabra Claves: Competencias profesionales, calidad de servicio, elementos tangibles, capacidad de respuesta, aptitud, actitud.

The Professional Competencies and the Quality of the Public Services at the Luyando District Municipality in the Leoncio Prado Province of the Huánuco Department

ABSTRACT

The general objective of the present thesis was: to establish that the professional competencies of the public servants, in the opinion of the users, with those that interact in a direct fashion, were correlated in a notable manner to the level of public services in the Luyando district municipality (Huánuco, [Peru]).

The methodology: that was used was applied with a numerical focus, [at a] descriptive correlational level, without experiments, of a cross-sectional cut. The sample consisted of 202 inhabitants of the Luyando district municipality. **Results:**

The general, as much as the specific hypotheses were accepted. **Conclusions:** The conclusion was reached that the professional abilities were linked to the quality of the services at the Luyando district municipality, in a significant fashion with a high correlation.

Keywords: professional competencies, quality of services, tangible elements, response capacity, aptitude, attitude.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las habilidades profesionales son responsabilidades o roles asociados a una cierta profesión (actividades y deberes) que abarcan el total de logros, resultados, acciones y éxitos que se esperan del titular de una ocupación específica. En otras palabras, la habilidad profesional se refiere directamente a los talentos y capacidades de un individuo que deben ser cultivados a través de la educación. De este modo, la habilidad es el producto del proceso de formación que hace posible «poder» y «estar preparado para».

La capacidad del país para competir a nivel global no es muy auspiciadora pues está ubicada en el puesto número 61 de 148 países de ranking internacional (Foro Económico Mundial, DAVOS 2021), habiendo ascendido con respecto al año 2018. Entre los puntos más resaltantes de esa medición de competitividad destaca el alto nivel de corrupción que se percibe en el país, hecho que se corrobora con los últimos acontecimientos de prácticas corruptas en las que han participado los máximos responsables públicos de los tres poderes del estado peruano, a tal punto que inclusive el ciudadano común y corriente adolecería de este mal.

En este contexto, desarrollar y consolidar la competencia de los funcionarios y servidores públicos es una tarea crucial orientando la formación de aquellos fundamentalmente en la práctica de valores para garantizar un comportamiento eficiente y eficaz, para el servicio al ciudadano.

El término competencia empezó a usarse a finales de la década de 1950 en Estados Unidos, especialmente por investigadores vinculados a la psicología cognitiva.

El avance mismo de la investigación en campo ha dado lugar a la creación de dos amplios conjuntos de perspectivas basadas en dos dimensiones clave: la visión del mundo que ayuda a entender las habilidades, donde se incluye la educación para la competitividad y la preparación para la ciudadanía contemporánea, y un segundo conjunto de perspectivas que se basa en su aspecto estructural y operativo, donde se expresa el enfoque sencillo/comportamental y el integrador /contextual.

El primer conjunto de enfoque se establece de acuerdo con el resultado esperado y el objetivo para el que se desarrollan las competencias del profesional, considerando las condiciones, rasgos y perspectivas del sistema político y económico, así como las demandas del contexto social y laboral donde operan los individuos.

En el segundo enfoque, se centra en la manera en que se crean y evolucionan las habilidades profesionales que lo componen, así como en las relaciones que surgen entre ellas en el procedimiento para incrementar la excelencia en el servicio al cliente.

La administración pública que abarca a los gobiernos locales también está siendo percibida como de mala calidad con un 16.7% de confiabilidad en el 2017 a comparación del 2016 que fue de 19.5% teniendo una variabilidad de -2.8% (INEI 2017). Esto quizás se debe que los funcionarios por elección popular (alcalde y Regidores) no estarían mostrando su vocación de servicio para el cual se comprometieron durante sus campañas electorales, situación que se reflejaría también en los comportamientos de los servidores públicos. Muchos de ellos quizás tengan conocimiento y habilidades adquiridas como resultado de su formación

académica, así como sus experiencias en sus puestos de trabajo; sin embargo, la predisposición a la práctica de antivalores contribuiría a esa mala percepción.

En esta línea de reflexiones corresponde a los dirigentes de las dependencias públicas liderar el reforzamiento de las competencias profesionales de empleados y trabajadores del servicio público para que la entrega de servicios al usuario, debido a que la consolidación del potencial humano es muy relevante en la administración de las organizaciones públicas. Pueda que la entidad tenga una excelente infraestructura; planes, procesos y procedimientos bien estructurados; pero, si el componente humano no es el óptimo, es decir no tienen las competencias suficientes, la entidad no avanzara mucho. Por ello se realizó la presente investigación.

Este proyecto se enfocará en primer lugar en identificar cuáles serán la competencia de empleados y autoridades de la municipalidad del distrito de Luyando, considerando como perciben los grupos beneficiarios dicho servicio.

En este contexto, la tesis actual se formuló como problema general ¿De qué manera está relacionada las competencias profesionales desarrolladas por los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco), en el nivel de calidad de los servicios públicos que se ofrece allí?, además como problemas específicos: (1) De qué manera está relacionada la competencia de conocimientos, se relacionan con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco); (2) De qué forma están conectadas las competencias de habilidad, con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco); (3) De qué manera está relacionada las competencias de aptitud, con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco); (4) De qué manera está relacionada las competencias de actitud, con

la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).

La razón de esta investigación y los motivos por los cuales emprendemos este estudio son para adquirir información sobre la competencia de los empleados y servidores públicos que trabajan en la Municipalidad Distrital de Luyando. Además, buscamos conocer la opinión de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios públicos ofrecidos en ese municipio. Esta investigación es necesaria para alcanzar el Grado Académico de Maestro. Realizar un estudio de esta naturaleza ayudará a demostrar la calidad del servicio abordando estos temas mediante la metodología de la investigación científica aplicada al comportamiento de una entidad pública. En relación con los beneficios de la investigación, estos se dirigen a la Municipalidad Distrital de Luyando, donde se espera que se observe una mejora en la competitividad de sus funcionarios y servidores, lo cual contribuirá a una percepción más favorable de la calidad de la gestión pública entre los ciudadanos.

Se planteo como objetivo principal: Identificar que las competencias profesionales, de los funcionarios públicos, según la percepción de los usuarios que tienen contacto directo, están significativamente vinculadas con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco), y los objetivos específicos son: (1) Evidenciar que las competencias de conocimientos, esta correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco); (2) Evidenciar que las competencias de habilidad, esta correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco); (3) Evidenciar que las competencias de aptitud, esta correlacionada significativamente

con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco); (4) Evidenciar que las competencias de actitud, esta correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).

A través de la observación en persona y las charlas efectuadas con los empleados y a los usuarios de la municipalidad distrital de Luyando, se ha podido notar que los profesionales que trabajan en esta institución carecen de las habilidades necesarias de acuerdo a las exigencias del cargo que ocupan, lo que a su vez afecta la calidad de servicio público que ofrecen, que no satisface las necesidades de los usuarios. Esta situación ha permitido llevar a cabo la presente investigación.

1.2. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

Las razones por la que investigamos son para obtener conocimiento sobre la competitividad de los funcionarios y servidores públicos que laboran en la Municipalidad Distrital de Luyando. Así mismo tener conocimiento de percepción ciudadana referente a la prestación del servicio público en dicho municipio. Siendo este trabajo de investigación obligatorio para obtener el Grado Académico de Maestro. La ejecución de un trabajo de investigación permitirá evidenciar calidad del servicio para obtener estos temas empleando la metodología de la investigación científica aplicado al comportamiento de una organización pública.

El beneficio de la investigación es a la Municipalidad Distrital de Luyando teniendo un nivel de competitividad de los funcionarios y servidores, que pueda observarse mejoras, lo cual contribuirá a una mejor percepción ciudadana de la calidad de administración pública.

1.2.1. Teórica.

Este estudio busca aportar evidencia que confirme y refuerce la importancia de las Competencias Profesionales y la Calidad de Servicio al Público, entre los funcionarios y usuarios de la Municipalidad Distrital de Luyando. La investigación se sustenta en diversas teorías y enfoques que respaldan el análisis de ambas variables.

1.2.2. Práctica.

La presente investigación permitió establecer la correlación entre las variables propuestas, a partir del análisis de los datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento correspondiente. Los resultados alcanzados sirvieron como sustento para elaborar recomendaciones coherentes con el objetivo general del estudio: identificar la correlación entre las Competencias Profesionales y la Calidad de Servicio al Público de los funcionarios y usuarios en la Municipalidad Distrital de Luyando.

1.2.3. Metodología.

La metodología utilizada fue aplicada con enfoque numérico, nivel de descripción correlacional, sin experimento, de corte transversal. La muestra consistió en 202 habitantes de la Municipalidad Distrital de Luyando. A través de esta investigación fue posible identificar la correlación entre las variables planteadas, gracias al análisis de los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento correspondiente. Estos hallazgos constituyeron la base para proponer recomendaciones coherentes con el objetivo general del estudio: establecer la relación entre las Competencias Profesionales y la Calidad de Servicio al Público de los funcionarios y usuarios en la Municipalidad Distrital de Luyando.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Determinar que las competencias profesionales de los servidores públicos, en la percepción de los usuarios con quienes tienen contacto directo, esta correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco)

1.3.2. Objetivos Específicos.

OE1: Evidenciar que las competencias de conocimientos, esta correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco)

OE2: Evidenciar que las competencias de habilidad, esta correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco)

OE3: Evidenciar que las competencias de aptitud, esta correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco)

OE4: Evidenciar que las competencias de actitud, esta correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco)

1.4. HIPOTESIS

1.4.1. Hipótesis General.

Las competencias profesionales de los servidores públicos, en la percepción de los usuarios con quienes tienen contacto directo, esta correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).

1.4.2. Hipótesis Específica.

HE1: Las competencias de conocimientos, esta correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).

HE2: Las competencias de habilidad, esta correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).

HE3: Las competencias de aptitud, esta correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).

HE4: Las competencias de actitud, esta correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).

1.4.3. Variables

- Variable Independiente: Las **competencias profesionales**
- Variable Dependiente: **Calidad de servicios públicos de la** Municipalidad Distrital de Luyando.

1.4.4. Indicadores

Las competencias profesionales y la Calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Luyando, evaluada a través del uso un instrumento de recolección de datos de la escala cualitativa y estudiadas mediante indicadores cualitativos en término de relación.

Tabla 1

Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTO	ÍTEMS
Las competencias profesionales	Conjunto de habilidades variadas que facilitan alcanzar un resultado. Esta aptitud está relacionada con la actuación en el desempeño profesional (Burgos, 2016)	Conocimiento	Programa y Diseño de Tecnología, Control, monitoreo y uso de tecnología	Encuesta	
			Creatividad, originalidad e iniciativa		
		Habilidades	Pensamiento Analítico e Innovador y Métodos de Aprendizaje Participativo		
		Aptitudes	Solución de Problemas Difíciles, Evaluación y Razonamiento Crítico		
		Actitudes	Influencia Social y Liderazgo, Creatividad, Originalidad e Iniciativa y Flexibilidad, tolerancia y resiliencia		
Calidad de servicios públicos	Actividades, organizaciones o entidades, tanto del sector público como del privado, que tienen personalidad jurídica y que fueron establecidas (...) para atender de manera constante y sistemática una determinada clase de requerimientos de interés compartido, ya sea de forma directa, por medio de un distribuidor o a través de otros métodos (Castellín, 2006), cuya excelencia puede ser evaluada usando el enfoque SERVQUAL (Zeithmal y Berry, 1988)	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Aparatos • Infraestructura • Personal • Componentes materiales 	Encuesta	
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Rapidez del servicio • Disposición para ayudar • Tiempo de respuesta 		
		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Actitud de ayuda • Adherencia a los plazos fijados • fallos 		
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Protección del establecimiento • Comportamiento cordial • Saber 		
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidado individualizado • Tiempo de servicio • curiosidad • Entendimiento 		

II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo y Nivel de Investigación

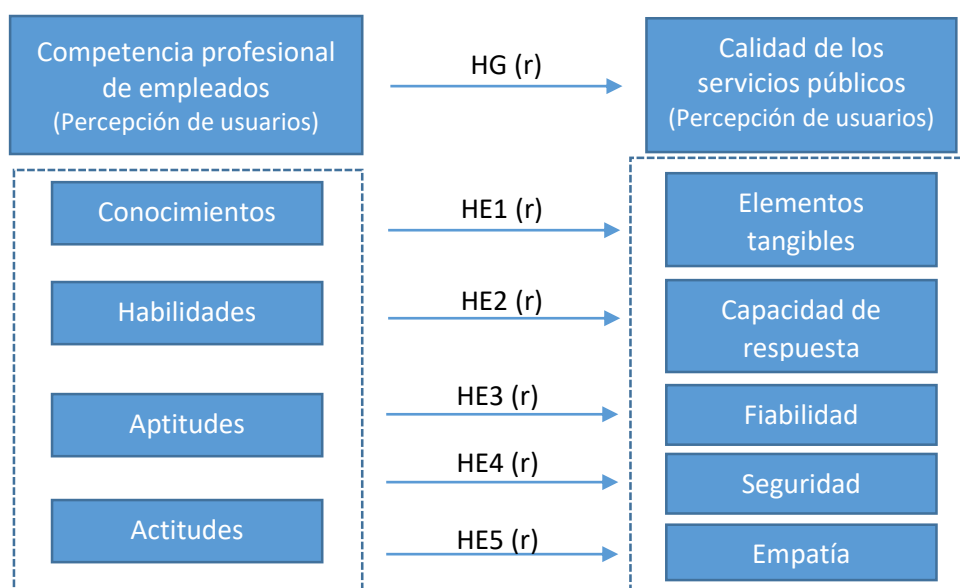
La indagación realizada fue fundamental, ya que los hallazgos permitieron comprender la relación entre el desarrollo de competencias laborales y la excelencia en los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Luyando.

Asimismo, se desarrolló a un nivel descriptivo correlacional, ya que se intentará mostrar la relación que hay entre las dos variables analizadas.

2.2. Método y Diseño de la Investigación.

Se aplicó un método de investigación descriptiva y un diseño que no es experimental, cuya estructura se presenta a continuación.

Figura 4. Diseño de investigación no experimental, descriptivo correlacional



2.3. Población y Muestra

a) Población

La muestra se compuso de aquellos contribuyentes que llevaron a cabo algún procedimiento en las oficinas de la entidad o fueron visitados por su equipo, sumando un total de 1,130 contribuyentes (Padrón de usuario Municipalidad Distrital de Luyando - 2023).

b) Muestra

La muestra empleada fue de tipo probabilístico, dado que cada persona en la población tiene la misma oportunidad de ser elegidos. El tamaño de la muestra se determina según la siguiente fórmula estadística y los parámetros siguientes:

$$n = \frac{Z^2 N \cdot p \cdot q}{i^2(N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Población (contribuyentes $N=1130$); margen de error ($i=0.05$); valor crítico debajo de la línea de la distribución normal estándar ($Z=1.96$); probabilidad de éxito ($p=0.80$) y probabilidad de fracaso ($q=0.20$). Cabe señalar que el margen de error igual al 5% ha sido tomado en consideración a que las investigaciones en general admiten un máximo margen de error en ese nivel. Asimismo, la posibilidad de lograrlo o no se determina en función de criterio del investigador considerando que las respuestas que obtenga del encuestado sean ciertas o no; en consecuencia, se ha establecido una probabilidad de éxito del 80% debido a que se tiene esa certeza en las respuestas de los encuestados, ya que ellos han mostrado buena predisposición a responder las encuestas administradas. Reemplazando los valores en la fórmula establecida, se tiene:

$$n \text{ (contribuyente)} = \frac{(1.96)^2 \cdot (1130) \cdot (0.80) \cdot (0.20)}{(0.05)^2 \cdot (1130 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.80) \cdot (0.20)}$$

$n = 202.07$ ciudadanos

$n = 202$ ciudadanos

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnicas

Se utilizó una encuesta como técnica para recopilar información en este estudio, que incluyó interrogantes relacionadas con las variables examinadas. De igual manera, se aplicaron las técnicas de observación directa y entrevistas con los empleados de la municipalidad, así como con los contribuyentes.

Instrumentos

El método utilizado consistió en un cuestionario de 61 interrogantes creado para medir cómo los contribuyentes perciben la calidad del servicio, que incluye 20 preguntas, y las competencias profesionales de los trabajadores y funcionarios de la municipalidad distrital de Luyando, que consta de 41 preguntas. Las respuestas fueron cuantificadas utilizando una escala de tipo Likert, que ofrecía cinco opciones para cada elemento: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre. Es importante mencionar que este instrumento ha sido validado mediante la evaluación de tres especialistas de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, cuyas observaciones se encuentran en el anexo de este estudio.

2.5. Técnicas de Análisis Estadístico

Debido a que la investigación sigue un método cuantitativo, se utilizaron estadísticas descriptivas (métodos numéricos y gráficos) y también estadística inferencial (análisis de correlación y regresión categórica). Para tal efecto se hizo uso del software Excell y SSPS v.25.

2.6. Procedimientos

Se realizó una investigación acerca de la percepción del avance en las competencias laborales y la excelencia en los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando durante el año 2022. A continuación, se presentarán las bases teóricas de las variables que intervienen.

A través del uso de encuestas, observaciones y entrevistas a los usuarios, se establecerán de manera cuantitativa los indicadores para el crecimiento de las competencias profesionales como variable 1 y la calidad en los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Luyando – Año 2022 como

variable 2. Se aplicó el cuestionario a los declarantes con el fin de evaluar la calidad del servicio proporcionado por el gobierno local y respecto a las habilidades profesionales de los empleados del municipio distrital de Luyando, en el año 2023.

III. REVISION DE LITERATURA

3.1. ANTECEDENTES

3.1.1. Antecedentes de la investigación

Pila (2023) En su investigación sobre el recurso humano como un elemento clave para mejorar la calidad del servicio público en el GAD Saquisilí, se propuso entender la importancia del Talento Humano en relación con el nivel de servicio ofrecido por esta institución gubernamental. La metodología empleada fue de tipo descriptivo, permitiendo analizar las características del problema identificado. Para recolectar información, se utilizó la técnica de encuesta a través de un cuestionario destinado a una muestra de 128 funcionarios públicos y 368 ciudadanos en actividad económica. Los hallazgos indican que, al realizar el análisis estadístico Chi Cuadrado, que arrojó un resultado de 8,248, que supera el umbral esperado de 7,81, se puede afirmar que hay una relación significativa entre la calidad del servicio público y el Modelo de Gestión del Talento Humano en el GADMIC de Saquisilí.

Carbajal (2020) En su estudio sobre el impacto del Manual de Funciones y Habilidades Laborales en la Administración y Operación de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito - Empitalito ESP, se estableció como meta examinar cómo la actualización del manual afecta la gestión en la empresa EMPITALITO ESP. La metodología indica que la población está formada por 67 trabajadores, de los cuales se seleccionaron intencionadamente 32, siendo 25 de ellos empleados oficiales y 7 funcionarios públicos. Se utiliza un enfoque cuantitativo y se emplea un cuestionario cerrado junto con una lista de verificación como instrumentos de recopilación de

datos. El nivel de investigación fue descriptivo. Los hallazgos muestran que se pudieron determinar elementos que impactaban de forma desfavorable en las funciones o posiciones sobre la gestión administrativa y funcional de la entidad EMPITALITO E. S. P.

3.1.2. Nacional.

Idrogo (2022) en su investigación relacionada con la administración del capital humano y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021, tuvo como meta averiguar de qué manera se relacionan la administración del personal y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021. La metodología indica un diseño no experimental – transversal, de carácter descriptivo correlacional, la muestra estuvo formada por 35 empleados de la Municipalidad Provincial de Chota, Los datos fueron recolectados a través de un cuestionario que incluía 12 elementos para cada variable. Los hallazgos indican que la gestión del talento humano está relacionada de forma directa y significativa con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, de acuerdo con el análisis estadístico Chi-cuadrado de Pearson, que presenta un valor de 15.647 y una significancia de 0.004, que es menor que 0.01.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Competencias profesionales.

Gómez-Rojas (2015). Las competencias profesionales son atribuciones o incumbencias ligadas a la figura profesional (tareas y funciones) que «engloban el conjunto de realizaciones, resultados, líneas de actuación y consecuciones que se demandan del titular de una profesión u ocupación determinada», es decir, la

competencia profesional alude directamente a las capacidades y habilidades de una persona que son necesarias de desarrollar a través de la formación. De manera que la competencia es el resultado del proceso de cualificación que permite «ser capaz de» «estar capacitado para»

Bojórquez (2007) afirma simple manera de describir lo que un individuo debe ser capaz de llevar a cabo en un puesto específico. En este marco, se menciona la actividad, la conducta o el efecto que esa persona debe poder alcanzar. No obstante, se puede ver la competencia desde una perspectiva diferente, en la que se destaca que el conocimiento, la interpretación de la situación, el juicio, la capacidad de discernimiento y las decisiones acertadas son fundamentales para la actuación y la competencia. La competencia se relaciona con la capacidad de transferir destrezas, responder ante nuevas situaciones, poner en práctica valores humanos, poseer un conocimiento técnico profundo y desarrollar las habilidades necesarias para lograr esos objetivos, lo cual podría interpretarse como un "conocimiento técnico profundo".

Debido a que incluye tanto habilidades técnicas como interpersonales, la competencia en el trabajo indicaría una nueva disposición de los empleados que opera en dos sentidos: distinguiéndolos según sus roles y grados de habilidad, conectándolos a través de objetivos y comportamientos compartidos. En resumen, el proceso de formación implicaría un traslado de conocimientos y saberes a través del aprendizaje, ya sea en el ámbito laboral o en otros contextos, abarcando tanto la vida profesional como la personal. Las competencias organizadas de esta forma pueden clasificarse así: a) el conocimiento práctico, que está

relacionado con lo técnico y científico; su aprendizaje es formal y profesional; b) el conocimiento del ser, que incluye aspectos de la personalidad y características del individuo; y c) el conocimiento de la acción, que facilita la toma de decisiones y en llevar a cabo intervenciones adecuadas.

Bunk y Boyatzis (1994), son dos autores clave en el ámbito de las competencias profesionales, cada uno con su propia perspectiva y contribuciones. Bunk, en particular, desarrolla una categorización de competencias profesionales que incluye cuatro tipos. Boyatzis, por otro lado, define la competencia profesional como un conjunto de características de una persona relacionada con un buen desempeño en una tarea o puesto de trabajo.

La perspectiva de Bunk

Bunk, citado por Vargas (2000), propone una categorización de competencias profesionales que incluye cuatro tipos:

1. Competencia técnica:

Se refiere a los conocimientos técnicos y habilidades específicas necesarias para llevar a cabo una tarea o puesto de trabajo.

2. Competencia metodológica:

Involucra la capacidad para aplicar estrategias y métodos en la resolución de problemas y la toma de decisiones.

3. Competencia personal:

Se relaciona con las habilidades interpersonales, como la comunicación, el trabajo en equipo y la capacidad de adaptación.

4. Competencia participativa:

Hace referencia a la capacidad de involucrarse y contribuir activamente en un entorno laboral y social.

Según Richard Boyatzis (1982), las competencias profesionales son características subyacentes de un individuo que conducen a un desempeño eficaz o superior en un puesto de trabajo. Estas características pueden incluir motivaciones, rasgos, habilidades, autoconcepto, roles sociales o conjuntos de conocimientos. En esencia, una competencia es una combinación de estos elementos que, en el contexto adecuado, permite a una persona destacar en su desempeño laboral.

El concepto de competencia según Boyatzis se centra en:

- **Características subyacentes:**

Las competencias no son solo habilidades visibles, sino también factores internos que impulsan el comportamiento y el desempeño.

- **Causalidad con el desempeño:**

Se asume que las competencias tienen una relación directa con el desempeño laboral, es decir, las personas con ciertas competencias tendrán más probabilidades de tener un rendimiento superior.

- **Combinación de elementos:**

Las competencias no son unidades aisladas, sino que se componen de una combinación de elementos como motivaciones, rasgos, habilidades, etc., que interactúan entre sí.

- **Contexto:**

La eficacia de una competencia también depende del contexto laboral y de la situación específica en la que se aplica.

Según Burgos (2016), La competencia profesional abarca un grupo de habilidades diversas que facilitan alcanzar un objetivo. Esta competencia está relacionada con el rendimiento laboral

y señala que, aunque reconozcamos el valor de la educación enfocada en la obtención de saberes técnicos, existen varias competencias esenciales que se asocian más con las actitudes y comportamientos de los individuos.

Además, nos muestra cuatro categorías o clases de habilidades que los profesionales deben demostrar, las cuales se ilustran en la figura siguiente.



Hay habilidades generales que impactan diversos sectores, diferentes lugares de empleo y, lo más importante, están alineadas con las nuevas demandas y circunstancias laborales. Además, podemos identificar habilidades particulares vinculadas a un perfil profesional.

Cada ámbito de trabajo, cada tipo de profesional posee habilidades específicas para su labor; no es igual desempeñarse como chef, bombero, médico, abogado, entre otros

Nuestras capacidades y formas de pensar, combinadas con lo que sabemos y lo que hemos vivido, forman nuestras competencias y pueden ser apropiadas o no para un cargo específico.

3.2.2. El Origen de las Competencias Profesionales.

Se ha discutido extensamente acerca de las habilidades laborales, y varios autores han ofrecido distintas perspectivas sobre el asunto. En el Reino Unido, el concepto de competencia se asoció con el procedimiento de evaluación. Por lo tanto, no sorprende que el modelo de competencias en esta nación se centre en el rendimiento, fundamentado en una evaluación que se ajusta a criterios específicos.

En Alemania, las competencias se relacionan con las explicaciones profesionales internacionales y se pone mayor atención al proceso de formación.

En Francia, la rivalidad surge como un cuestionamiento a la enseñanza convencional, que se basa en conocimientos teóricos adquiridos en la escuela, los cuales debían ser superados para permitir el desarrollo de actividades de formación continua y mejora profesional. Aquí se cuestionaron las mismas instituciones educativas.

En los Países Bajos, desde el ángulo de la unificación de entidades y la repartición de las obligaciones educativas, se considera que las habilidades son similares a los títulos vinculados con diplomas y certificados, lo que favorece una mayor adaptabilidad interna y más posibilidades de movimiento dentro del sistema.

En el país España, está ocurriendo un cambio en el sistema que combina el modelo del Reino Unido, que se centra en directrices para la formación inicial, con el modelo de Francia, que promueve el aprendizaje en el entorno laboral. Existen dos enfoques diferentes en la gestión de las habilidades, uno que sigue el estilo anglosajón y otro que se adhiere al método francés.

Enfoque anglosajón. - La visión anglosajona se enfoca en las características del rol y su conexión con la estrategia general de la empresa. Entre los autores más destacados se encuentran R. E. Boyatzis, D. Goleman, G. Hamel y C. K. Prahalad.

Enfoque francés. - La perspectiva francesa sostiene que las competencias son una combinación inseparable de saberes, habilidades, características personales y experiencias laborales. El exponente más reconocido de esta corriente es Claude Lévy-Leboyer.

3.2.3. Características de las Competencias Profesionales.

Es fundamental establecer y alcanzar ciertos aspectos clave sobre las cualidades de las habilidades profesionales, es decir:

- a) Una de las primeras características de la idea de la competencia profesional incluye un conjunto completo de saberes, capacidades y disposiciones que deben estar conectados, ordenados e interrelacionados. Esto significa que la persona necesita “Conocimientos prácticos” y “habilidades interpersonales” para llevar a cabo su labor profesional. La maestría en estos aspectos lo convierte en una persona “capaz de” operar con efectividad en contextos laborales. Desde esta perspectiva, no se podría separar las habilidades y se consideraría el proceso de “educación” como fundamental para lograr las competencias. No obstante, ser "capaz" es diferente de ser "competente", ya que cada término conlleva distintas connotaciones. Se refiere a un conjunto de herramientas profesionales o recursos requeridos para dicha tarea; Es decir, las habilidades están vinculadas a las capacidades, ya que sin estas últimas no se podría alcanzar la competencia. De igual manera, las competencias surgen de diversos elementos que, a pesar de ser distintos, están perfectamente interrelacionados. Mediante el conjunto de habilidades, las competencias se obtienen a través de una experiencia de aprendizaje.
- b) Las competencias se pueden definir a través de la acción. Continuando con lo mencionado anteriormente, las competencias no se pueden reducir ni al conocimiento ni a la habilidad, y, por lo tanto, no son equivalentes a lo que se ha aprendido en formación. Tener ciertas habilidades no implica ser competente. En otras palabras, la competencia no se encuentra en los

recursos (capacidades), sino en la utilización adecuada de esas habilidades propias. Para lograr competencia, es esencial movilizar todos los recursos que se tienen a mano. Saber no se traduce en poseer, sino que significa aplicarlo en la práctica. Esta concepción aparece en múltiples definiciones y, además, en este enfoque, resulta beneficioso trascender una visión reduccionista de utilizar, para no limitarnos a una simple implementación de los conocimientos. Esto sugiere que la competencia es un proceso dinámico y en evolución que incluye el saber (conocimiento), el hacer (procedimiento), el estar y el ser (actitud). El hacer que mencionamos no se refiere a copiar o aplicar de manera rígida los recursos de los que uno ya dispone, esto sería más cercano a una habilidad; el saber que abordamos se relaciona con un saber-actuar. Por lo tanto, la competencia requiere saber cómo encadenar instrucciones y no simplemente aplicarlas de manera aislada. Desde esta perspectiva, se puede comprender que saber cómo comportarse puede ser, en determinadas situaciones, no actuar. Una reacción apropiada ante un inconveniente puede ser, efectivamente, no hacer nada.

- c) Simplemente reconocer qué componentes integran las competencias no es suficiente. Es esencial investigar más a fondo, por lo que analizamos cómo se desarrollan. De esta manera, además de lo que se ha dicho sobre las habilidades y capacidades, debemos entender que el proceso de desarrollo no es lo único imprescindible, ya que la vivencia tiene un papel fundamental. Aunque esta conexión no siempre se menciona de manera explícita en todas las definiciones, ha cobrado mayor atención en años recientes. Este concepto está vinculado de manera directa con el proceso

de desarrollo de habilidades que hemos mencionado, y les confiere una naturaleza activa. De esta forma, podemos deducir que las competencias pueden desarrollarse a lo largo de toda la vida laboral, lo cual es fundamental para la flexibilidad y adaptación a los cambios en las tareas y empleos. Esta perspectiva respalda nuestro análisis sobre competencias generales y específicas, siendo las primeras universales y aplicables en diversas situaciones, lo que facilita la transición entre diferentes contextos; mientras que las segundas son más limitadas debido a su especificidad.

3.2.4. Tipología de las Competencias Profesionales.

Esto implica que, en esta situación, especialmente al tener en cuenta la actividad y el ambiente, las habilidades no se limitan a una mera especialización técnica, sino que también incluyen factores relacionales y sociopolíticos. Esta visión, siguiendo a Bunk (1994), nos invita a pensar en una categorización de las competencias laborales.

a) Competencia técnica.

Tiene habilidad técnica quien es un especialista en las labores y temas de su área laboral, de igual forma en las competencias y saberes necesarios para llevarlas a cabo.

b) Competencia metodológica.

Tiene habilidad metodológica quien es capaz de responder utilizando el enfoque correcto para las tareas asignadas y para las anomalías que surjan; que identifica de manera autónoma formas de resolver y que aplica correctamente las experiencias aprendidas a otras situaciones laborales.

c) Competencia social.

Tiene habilidad social quien puede trabajar junto a otros de manera comunicativa y constructiva, mostrando conductas enfocadas en el grupo y una comprensión entre personas.

d) Competencia participativa.

Tiene la habilidad de participar quien sabe involucrarse en la gestión de su lugar de trabajo, así como en su área laboral; es capaz de planificar y tomar decisiones, además de estar dispuesto a asumir responsabilidades.

3.2.5. Enfoque Teórico de las Competencias Profesionales.**a) Enfoque conductista.**

Intenta llevar a cabo una definición clara de habilidades de tal manera que no haya confusión sobre lo que se considera una ejecución adecuada. Este método no se ocupa de las relaciones entre las tareas y pasa por alto la posibilidad de que estas conexiones puedan facilitar su cambio (El todo no es más que la acumulación de sus componentes). Sin duda, aunque fue muy relevante en las décadas de los 60 y 70, se ha dejado de lado por ser inapropiado para entender el trabajo profesional, además de plantear importantes cuestionamientos de carácter metodológico que actualmente no son de interés (Burgos, 2016).

b) Enfoque genérico.

Según Burgos (2016), se destaca la importancia de los procesos esenciales (como la comprensión y la capacidad de razonar de manera crítica) y se sientan las bases para aquellas cualidades que son más transferibles o específicas. Por lo tanto, la característica amplia

del pensamiento crítico, tal como se entiende, puede utilizarse en diversas situaciones, o incluso en todas. En este modelo, las habilidades se perciben como características amplias, sin tener en cuenta el entorno en el que son empleadas o llevadas a cabo. Las objeciones más destacadas a esta perspectiva se centran en:

1. Falta de ciertas pruebas que confirmen la existencia de las habilidades generales.
2. La incertidumbre acerca de su capacidad para ser transferido.
3. La separación de la competencia y su aplicación a las situaciones particulares en las que se presentan.

c) Enfoque integral.

Consiste en agrupaciones complicadas de cualidades (conocimientos, capacidades, habilidades, comportamientos y principios) y el papel que estos expertos les otorgan en ciertos contextos. En este sentido, la competencia se entiende como relacional, lo que significa que en función de las necesidades del momento se activarán diferentes atributos para encontrar la solución más adecuada. Al observar estos tres enfoques de manera general, nos situamos en el último, ya que este cumple mejor en la actualidad con las demandas de conceptualización que mencionamos anteriormente, además de sobrepasar las limitaciones de los dos anteriores (Burgos, 2016).

3.2.6. Gestión de las Competencias Profesionales.

La introducción de la lógica de las competencias en el ámbito laboral está impulsada por las significativas transformaciones ocurridas y sus efectos en las

actividades profesionales y la forma en que se organiza el trabajo. Esto afecta de manera especial la administración del personal (Bojorquez, 2007).

Desde esta perspectiva, se le suele describir como un "método de administración que facilita la valoración de las habilidades particulares que demanda un cargo a la persona que lo desempeña. Además, es un recurso que facilita que la organización sea más flexible, pues permite distinguir la estructura laboral de la administración del equipo humano, situando a estas personas como elementos clave en las transformaciones organizacionales y, finalmente, contribuye a generar beneficios competitivos para la empresa.

En resumen, se puede decir que la administración de las habilidades laborales, sin importar el modelo que se implemente, facilita la comprensión del potencial de la entidad y guía en el proceso de tomar decisiones organizativas.

Después de definir esos perfiles, podemos manejar esa diferencia de acuerdo con las siguientes estrategias:

Primera: Mejorar y utilizar las habilidades disponibles significaría adaptar a las personas dentro de la organización a sus roles y, además, diseñar planes de desarrollo profesional en función de esas habilidades.

Segunda: Adquirir habilidades que no se tienen o que no se desea potenciar; en este supuesto, estamos hablando de la contratación o el proceso de selección.

Tercera: Crear y fomentar habilidades que actualmente no existen, las cuales permitirían la capacitación, el aprendizaje y el crecimiento personal.

Cuarta: Recompensar la obtención de habilidades mediante la evaluación del rendimiento y la compensación. En la última década,

la gestión de habilidades ha generado una cultura integral en la administración del personal y ha vinculado diversas áreas de manejo organizacional.

3.2.7. Etapas de Desarrollo de las Competencias Profesionales.

Las fases del desarrollo de las habilidades según Burgos (2016) son: establecimiento de rutinas, relevancia, renovación y maestría.

a) Nivel de rutinización.

La actividad ocurre dentro de una costumbre, con autoajuste, previsión y adaptación. No se trata de la repetición automática de información, sino de un conocimiento práctico, ejecutando.

b) Nivel de significatividad.

Se reconoce por llevar a cabo actividades o solucionar inconvenientes fundamentándose en la creación de significado, conectando los conocimientos teóricos con las habilidades prácticas y apoyándose en los procesos psicosociales y en el contexto histórico y cultural.

c) Nivel de actualización.

Implica la adquisición gradual de habilidades en temas específicos, donde las dinámicas se extienden a otras áreas que al principio no formaban parte del ámbito de las competencias.

d) Nivel de experticia.

Implica comprender, analizar y abordar problemas y circunstancias particulares a partir de numerosos casos y conjeturas, sin tener que ceñirse a reglas estrictas. Es altamente probable que durante la duración actual de Los cursos de especialización en anestesiología (que duran

entre 3 y 4 años) se logre una actualización completa de los conocimientos, pero solo a través de la práctica y con el tiempo se obtenga la maestría, lo que resalta la importancia de mantener una conexión constante entre los graduados y el programa.

3.2.8. Niveles de Adquisición de Competencias Profesionales.

De acuerdo con Burgos (2016), es necesario que el desarrollo de las diversas competencias aborde distintos niveles o aspectos que componen el aprendizaje. Consideramos que toda modificación para alcanzar dichas competencias implica una dimensión individual, un contexto laboral y una dimensión organizativa.

a) Dimensión Personal.

Esto significa, en primer lugar, aceptar nuestras propias limitaciones y sesgos, así como comprender que no somos los únicos que determinan la verdad. En este escenario, y en lo que respecta al aprendizaje, esto implica adquirir las competencias necesarias dentro de un ambiente que respete los valores. Según Dr. J. L. de la Cuesta, sería una cuestión de habituarse a reflexionar de forma proactiva, buscando respuestas («gano/ganas») en lugar de enfocarse en quiénes son los culpables o en la venganza, gestionar el tiempo adecuadamente, distinguiendo entre lo «crucial» y lo «relevante» y evitando que la rutina nos consuma, aprender a prestar atención a los demás, considerando su perspectiva, elegir cooperar en vez de reavivar disputas... es la forma de asegurar que nuestros resultados sean efectivos.

En este ámbito, el crecimiento de ciertas habilidades se vuelve esencial para la educación de los estudiantes:

La autoconfianza se refiere a la habilidad de formar y sostener una percepción nítida de su valía, postura y habilidades.

El autocontrol se entiende como la habilidad de dominar de manera efectiva las emociones y los impulsos opuestos cuando se enfrenta a situaciones estresantes, como provocaciones, resistencia o agresividad durante el aprendizaje o el trabajo.

La empatía se define como la habilidad para entender las emociones y perspectivas de otros, así como demostrar un interés genuino por los temas que les afectan.

Todo esto fomenta la búsqueda de resultados a través del esfuerzo por progresar, realizar correctamente las tareas asignadas y esforzarse por superar un estándar en lugar de simplemente cumplirlo.

b) Ámbito Profesional.

Significa, para las instituciones educativas, la alineación entre las palabras y las acciones; entre los conocimientos adquiridos y las vivencias.

Es importante destacar la urgente necesidad de transformación que se experimenta en la educación, lo que llevará a una nueva forma de existir y presentarse. De este modo, una formación universitaria de "alta calidad" que enfoque en la obtención de habilidades profesionales asegura el triunfo en un desempeño profesional "destacado".

Comprendiendo que uno de los elementos esenciales para triunfar en el entorno laboral es el grado de contento de los pacientes, dado que lo más importante de nuestro trabajo se centra en la atención. Esto se da dentro de un enfoque y dedicación profesional hacia la excelencia, e incluso, hacia la mejora constante que se manifiesta al enfrentar el trabajo diario.

En esta línea, y como señala Barker: «la excelencia no es algo puntual, sino una costumbre». Igualmente, ciertas habilidades en esta área tienen una gran importancia.

- Fomentar la honestidad, la cual se define como la habilidad de aceptar la responsabilidad por nuestras acciones tanto en lo personal como en lo laboral.
- El compromiso se entiende como la habilidad de apoyar y adoptar como propios los metas de nuestro equipo laboral.
- La entidad en la que realizamos nuestro trabajo.
- Proactividad, habilidad para cuestionar lo establecido y avanzar, anticiparse en la creación de nuevas maneras de actuar, existir y existir, con la habilidad de identificar y aprovechar las posibilidades.

Ya hemos señalado al comienzo de esta presentación que las habilidades están vinculadas al "modo en que se realiza la labor", las cuales son de tipo cualitativo y detallan los comportamientos esperados en cada rol, es decir, Una de las cualidades de las competencias es su carácter variable. Esta naturaleza cambiante es especialmente importante en la organización donde se produce el aprendizaje (instituciones educativas) o en

la organización que proporciona el servicio de enfermería (organizaciones de salud).

c) Dimensión Organizacional

Queremos subrayar que es fundamental contar con una buena estructura y organización en los profesionales que adquieren y desarrollan habilidades. Nos referimos a organizaciones que tienen claro su rumbo, su identidad y sus aspiraciones futuras, que son conscientes sobre sus áreas de mejora y de ventaja, y que están atentas a los riesgos y posibilidades en su entorno; en esta situación, del sector de la enseñanza superior y los servicios de salud. Estas entidades cuentan con un liderazgo competente que intenta maximizar las capacidades de los individuos, fomenta la colaboración y no pierde de vista el propósito que da sentido a su labor, dedicadas a la mejora constante, entre otros rasgos; instituciones que valoran El trabajo conjunto (la capacidad de trabajar con otros para crear una unión laboral enfocada en alcanzar metas y objetivos compartidos para brindar una atención médica de calidad y segura) igualmente la comunicación (la habilidad de comunicar y obtener datos de forma precisa y convincente, tanto oral como escrita, en contextos amplios o limitados) y el aprendizaje constante (la capacidad de diseñar programas de formación adaptados y valorar la efectividad de las acciones educativas), son aspectos fundamentales para su crecimiento.

3.3. Calidad de Servicios Públicos.

Aróstegui (2012). La relación que existe entre un servicio Público con la calidad, y continuidad del servicio, así como la función que cumple el Regulador

entre el usuario y el operador. Primero, se establece una diferenciación de servicios y la importancia de la calidad de los mismos; luego, se define calidad y se expone el derecho a un servicio de calidad; a continuación, se detallan las obligaciones de los operadores (prestadores de servicio) y los usuarios (destinatarios del servicio). Finalmente, explica sobre la continuidad de los servicios, es decir, el tiempo en que se prestan los servicios y la responsabilidad del proveedor ante algún incumplimiento

Atencio (2007), Calidad de los servicios se denomina a la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio principal. La calidad del servicio es responsabilidad de toda la organización desde el ápice estratégico hasta el núcleo operativo incluyéndose los elementos de la tecnoestructura, Línea Media y Staff de Apoyo, incluyendo todo lo que se relaciona directa e indirectamente con los clientes, pues cuanto más dependa la calidad del servicio y del comportamiento del Recurso Humano, mayor será el riesgo de que no resulte acorde a lo establecido. Hay que enseñar a los que producen servicio que el cliente no ve en el servicio más que “lo que no funciona”, o sea cuando un cliente evalúa y lo hace constantemente, la calidad de un servicio no separa sus componentes, lo juzga íntegramente, lo que prevalece es la impresión de conjunto y no el éxito relativo de una u otra acción específica. Es decir, que la calidad es más bien la correspondencia entre la percepción de las propiedades de un bien y/o servicio con lo que de él se espera. Por ello, la calidad del servicio es total o inexistente. Cuando un cliente valora la calidad del servicio no disocia sus componentes. La juzga como un todo” (Horovitz, 1997).

De acuerdo con la percepción que el cliente tenga sobre la satisfacción de cada una de sus necesidades, existen tres tipos de calidad: (Pérez, 2001).

Calidad requerida: Nivel de cumplimiento de las especificaciones del servicio.

Calidad esperada: Satisfacción de los aspectos no especificados o implícitos.

Calidad subyacente: Relacionada con la satisfacción de las expectativas no explicitadas que todo cliente tiene.

Izquierdo (2021). La calidad de servicio se construye en la mente de los usuarios o de los consumidores, de un servicio y se basa en el conocimiento de las necesidades de los clientes y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio. La calidad de servicio tiene una relación directa con la satisfacción del cliente (Gaffar, Pervin, Mamut, 2018), en esta lógica los usuarios que están expuestos a servicios de calidad encuentran una mejor satisfacción, generando en ellos complacencia, y ocasionando en ellos la convicción de volver a generar transacciones con la organización, así como también realizar acciones de recomendación de la entidad prestadora de servicios. Para las entidades públicas del Perú es de suma importancia tener usuarios satisfechos, y garantizar servicios de calidad, de acuerdo al marco de la ley de modernización del estado.

FEM (2021) El informe más reciente del Foro Económico Mundial (FEM), titulado "The Future of Jobs Report 2020", muestra las nuevas competencias que están emergiendo en el entorno laboral a causa de las transformaciones recientes que se han dado en la Era Digital. De acuerdo con este análisis, las grandes empresas a nivel global se enfrentan al reto de aprovechar el crecimiento que trae la implementación de tecnologías modernas, ya que existe una falta de competencias. Por esta razón, se estima que para el año 2025, el 50%

de la fuerza laboral deberá actualizar sus conocimientos a medida que la adopción de tecnología se intensifique. No obstante, desde 2016, el FEM ha estado observando las competencias prácticas que están siendo solicitadas con mayor frecuencia. De este modo, este estudio sobre el futuro del empleo ha señalado las capacidades y habilidades esenciales que los empleadores creen que serán cada vez más importantes antes del año 2025, gracias al análisis de información obtenida de plataformas como LinkedIn y Coursera.

La Calidad de Servicio se relaciona con el nivel de excelencia que una empresa de servicios dice que puede lograr y mantener, en función de lo que esperan y necesitan sus clientes.

Definamos la calidad del servicio "La calidad del servicio se relaciona con la brecha existente entre las expectativas o deseos de los clientes y lo que realmente experimentan, teniendo en cuenta factores como la tangibilidad, la confiabilidad, la rapidez en la respuesta, la seguridad y la empatía" (Berry et al, 1993).

La calidad en el servicio al cliente es un método que organizaciones tanto del ámbito privado, público como social implementan medidas para garantizar que sus usuarios, sean internos o externos, estén completamente satisfechos, ya que esta satisfacción es crucial para que los consumidores deben seguir utilizando el producto o servicio disponible y, además, sugerirlo a otros. Muchas compañías no le dan importancia a este aspecto y, como resultado, pierden a muchos de sus clientes, por lo que se ven en la necesidad de gastar en campañas publicitarias costosas.

En nuestro país, dado que la calidad del servicio es uno de los ejes más importante al momento de proveer un producto o prestación, en relación con la provisión del

servicio público, la Ley 27658 Ley Marco de la Modernización del Estado en su artículo 5-A establece que el sistema administrativo del estado su objetivo es asegurar que La provisión de bienes debe ser excelente y la atención brindada por el gobierno, con La Secretaría de Gestión Pública, bajo la supervisión de la Presidencia del Consejo de Ministros, vigila el sistema aludido.

Es así como, en cumplimiento de la mencionada regulación, la Secretaría de Gestión Pública emite la Resolución SGP N° 006-2019-PCM/SGP, que respalda la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de los Servicios en el Sector Público. Su objetivo es establecer lineamientos técnicos para la Gestión de la Calidad del Servicio en las entidades de la Administración Pública. Asimismo, tiene por finalidad Ofrecer a las organizaciones del sector público un recurso de administración que permita mejorar los recursos y servicios ofrecidos y, así, contribuya a elevar el bienestar de los individuos.

Es fundamental señalar que el enfoque para manejar la calidad del servicio establecido en la norma mencionada consta de los siguientes elementos: 1) Comprender lo que las personas requieren y esperan; 2) Valorar la importancia del servicio; 3) Optimizar el servicio; 4) Analizar y revisar la calidad del servicio; 5) Compromiso y dirección por parte de la Alta Gestión; y 6) Cultura de excelencia, siendo estos dos últimos elementos esenciales para promover la mejora en la calidad de la provisión de bienes y servicios al público.

3.3.1. Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

La Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, establecida por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) en Perú, busca mejorar la calidad de los servicios que ofrecen las entidades públicas. Esta

norma establece disposiciones y herramientas para que las entidades evalúen y mejoren continuamente sus servicios, con el objetivo de generar valor público y satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

En resumen, la norma técnica busca:

- **Mejorar la calidad de los servicios públicos:** Orientando a las entidades en la evaluación y mejora de sus servicios.
- **Generar valor público:** Asegurando que los servicios públicos sean relevantes y beneficiosos para la ciudadanía.
- **Promover la satisfacción ciudadana:** A través de la mejora continua de la atención y los servicios.

Algunos aspectos clave de la norma técnica son:

- **Identificación y priorización de servicios:**
Las entidades deben identificar los servicios que ofrecen y priorizarlos según su importancia y necesidades de mejora.
- **Evaluación de la calidad actual:**
Se deben evaluar los servicios para identificar fortalezas y áreas de oportunidad.
- **Implementación de mejoras:**
Se deben definir e implementar acciones para mejorar los servicios identificados.
- **Participación ciudadana:**
Involucrar a los ciudadanos en la evaluación y mejora de los servicios.

La norma técnica es una herramienta de gestión que busca transformar la forma en que se prestan los servicios públicos, con un enfoque en la eficiencia, la eficacia y

la satisfacción del ciudadano. Para ello, establece fases y pasos que guían a las entidades en la implementación de la gestión de la calidad.

3.3.2. Antecedentes de los Servicios Públicos Municipales.

La diversidad en la estructura política y la disposición administrativa de cada localidad cambia según la región. No obstante, las normas que nos rigen no distinguen entre las distintas formas de organización y las utilidades ofrecidas por cada ayuntamiento. A pesar de esto, en la práctica hay notables divergencias incluso en la manera de gobernar y gestionar los municipios.

El municipio tiene un efecto considerable en la creación y ejecución de trámites administrativos, en la exploración de nuevas maneras de colaboración y en la implicación de otros municipios e incluso del gobierno estatal, con el fin de optimizar los servicios públicos juegan un papel en la supervisión del desarrollo urbano y en la administración del terreno, además de afectar la disposición geográfica de las comunidades y la economía, de acuerdo con el plan seleccionado para el lugar de las industrias y las actividades económicas de manera general.

En este momento, los servicios básicos que ofrecen los municipios son fundamentales, ya que permiten transformar un municipio en uno potencial al ofrecer estos servicios con mejor calidad, mayor cantidad y eficiencia. Por esta razón, los gobiernos locales deben concentrar sus esfuerzos en sus respectivas comunidades.

Los servicios públicos ofrecidos por los municipios son factores clave para captar inversiones en estas áreas y, al mismo tiempo, fomentar la colaboración del sector privado es crucial para asegurar que los servicios

públicos locales se proporcionen de forma continua y habitual y uniforme (INAFED, 2009).

3.3.3. Concepto de Servicios Públicos Municipales.

Con el objetivo de aumentar tanto la cantidad como la calidad de los servicios públicos en las comunidades, es necesario considerar las siguientes características:

a) Planeación de los Servicios Públicos Municipales.

Se trata de la administración del sistema operativo para proporcionar los servicios públicos a nivel municipal y para aprovechar de forma más eficiente los fondos que el gobierno federal y estatal destinan al gobierno local, dado que hay una falta de recursos. Por consiguiente, es fundamental que se realice una planificación adecuada y ordenada, ya que esto les guiará en la prestación de los servicios esenciales que la localidad debe ofrecer a sus habitantes.

b) Continuidad y Permanencia.

Esta característica nos muestra que es fundamental proporcionar los servicios públicos de los municipios a las comunidades de manera constante y sostenida, con el fin de prevenir retrasos en las solicitudes e interrupciones en la oferta de dichos servicios. Además, busca evitar el uso desmedido de los recursos proporcionados por las autoridades estatales y federales. Así, las necesidades de la comunidad no se verán comprometidas y podrán ser atendidas de forma adecuada y eficaz (Pérez, 2008).

c) Uniformidad.

Aquí se indica que conforme aumenta el número de personas crece, también se incrementan las demandas y, por lo tanto, las necesidades. Por esta razón, las solicitudes de servicios públicos crecen considerablemente tanto en cantidad como en calidad. Por ello, es fundamental mantener un estándar al ofrecer los servicios municipales. Un ejemplo de esta dinámica es la famosa regla de la oferta y la demanda económica (Pérez, 2008).

d) Igualdad.

Esa cualidad se relaciona principalmente con el hecho de que todos los integrantes de la comunidad tienen que obtener los mismos beneficios de los servicios públicos municipales según corresponda. En otras palabras, es importante considerar los lugares donde están ubicados (Pérez, 2008).

e) Adecuaciones.

Hacemos referencia a que la administración local necesita tener las herramientas correctas para proporcionar los servicios públicos municipales, puesto que, si el municipio no dispone del personal entrenado, al igual que de los insumos y herramientas requeridos para ejecutar sus tareas, no podrá ofrecer los servicios públicos municipales de forma eficaz, tanto en cantidad como en calidad, según lo requieren los ciudadanos (Pérez, 2008).

3.3.4. Servicio Público.

El servicio público representa la tarea de las organizaciones que integran la gestión estatal. Esta labor se orienta hacia el cumplimiento de las demandas comunes, sobre todo mediante la oferta de servicios esenciales o a través de recomendaciones buscan alcanzar los objetivos del estado (Gustavo Quiroga Leos).

Entendemos por Servicios Públicos las acciones, organizaciones o entidades, tanto de la administración pública como del ámbito privado que tienen personalidad jurídica y que han sido establecidas por la Constitución o por medio de la legislación, para proporcionar satisfacción de manera habitual y constante a un conjunto particular de requerimientos de interés común, ya sea de manera directa, mediante un concesionario o utilizando cualquier otro método que sea legal, ya sea dentro de un contexto de Derecho Público o Privado, según sea el caso (Br. Castellín, Diógenes 2016).

a) Análisis del Concepto.

Cuando se menciona que «se trata de actividades, organizaciones o instituciones públicas o privadas», esta frase se refiere a los servicios públicos en un sentido material; en otras palabras, a cualquier obligación que asuma una entidad del sector público, ya sea la Nación, la Capital, los Estados, los Municipios y los Distritos Metropolitanos, que son entidades legales de Derecho Público con una naturaleza territorial, o a través de instituciones descentralizadas que funcionan de manera autónoma: instituciones independientes, empresas estatales, fundaciones, organizaciones y corporaciones sin fines de lucro del Estado (entidades no territoriales). Sin embargo, es importante señalar que el servicio público también puede ser proporcionado por individuos privados de acuerdo con la legislación apropiada (Br. Castellín, Diógenes 2016).

Asimismo, la idea de servicio público, desde una perspectiva organizativa, se relaciona con el establecimiento de una estructura administrativa dentro del Estado o de la administración

pública con el objetivo de atender ciertas demandas de la comunidad o de interés compartido.

b) Características de los Servicios Públicos.

De acuerdo con la regulación y el marco legal que las sostiene, las características más relevantes de los servicios públicos se pueden resumir de la siguiente forma:

Cualquier servicio que sea de carácter público debe brindarse siguiendo un enfoque técnico y de gestión, prestando atención especial a las etapas de la administración científica: planificación, coordinación, liderazgo, supervisión y valoración, tanto en su estructura orgánica como en su aspecto práctico y funcional (Pérez, 2008).

Tiene que operar de forma constante, lo que significa que debe hacerlo de manera habitual y sin interrupciones para que pueda cumplir con los requisitos de las poblaciones priorizando por encima de los intereses de aquellos que ofrecen estos servicios.

La entrega de servicios públicos no debería enfocarse principalmente en la obtención de ganancias; el bienestar de la comunidad tiene mayor relevancia que las intenciones de obtener beneficios de individuos, organizaciones o entidades, tanto del sector público como del privado, que lo brindan.

Normalmente, esto es proporcionado por una entidad gubernamental, aunque también puede ser realizado por personas privadas con la autorización, supervisión y regulación del Estado, siguiendo de manera rigurosa las leyes aplicables.

c) Clasificación de los Servicios Públicos.

En la teoría hay varias formas de categorizar los servicios públicos. De acuerdo a Hernández (2013), se mencionan las siguientes categorías:

- 1. Esenciales y no esenciales;** Los primeros son los servicios que, si no se brindan, podrían poner en riesgo la supervivencia del Estado mismo: la seguridad, la enseñanza y el bienestar. Los no imprescindibles; aunque cumplen con necesidades de interés general, su falta o ausencia no comprometería la existencia del gobierno; se caracterizan por su contraste con las prestaciones de servicios fundamentales.
- 2. Permanentes y esporádicos;** Los primeros son contratados de forma habitual y constante para cumplir con necesidades de interés compartido. Por otro lado, los esporádicos funcionan en ocasiones o en circunstancias particulares para responder a una necesidad colectiva que es temporal.
- 3. Debido al origen del organismo del Poder Público o institución que ofrece dichos servicios;** Los servicios ofrecidos por cada una de las instituciones incluyen los de nivel nacional, estatal, distrital, municipal y los de carácter concurrente entidades legales regionales: los servicios de carácter nacional son proporcionados por la República o por otras instituciones del Poder Nacional; los servicios del estado son aquellos que brindan los diferentes Estados que forman la Federación venezolana, especialmente aquellos que se mencionan en la Carta Magna de la nación o en la Ley Básica de Descentralización, Definición y Cesión de Funciones del

Poder Estatal que se mencionó antes, y los servicios del municipio se brindan conforme a la Carta Magna de la nación y la Ley Fundamental del Régimen Municipal. Hay servicios públicos de competencia compartida; estos son los que son suministrados por diversas entidades de distintos niveles del Poder Público, ya sean de carácter nacional, distrital, estatal o municipal, así como aquellos que son ofrecidos únicamente por organismos de la administración pública o por particulares.

4. **Desde la perspectiva de la categoría de servicios, estos se clasifican en servicios administrativos y servicios públicos, abarcando tanto los industriales como los comerciales;** estos últimos se refieren de manera específica a las acciones comerciales, ya sea en la oferta de servicios para satisfacer requerimientos de interés general o en aquellos que buscan generar beneficios económicos y no enfocados en cubrir las necesidades de la comunidad.
5. **Servicios públicos esenciales y voluntarios.** Los primeros son identificados como tales por la Constitución y la legislación; son esenciales para la continuidad del Estado. Los servicios voluntarios, en cambio, son dejados a la consideración de la entidad administrativa responsable según lo establecido por el marco jurídico. (Br. Castellín, 2016)
6. **Según el método de ofrecimiento del servicio:** De manera directa y a través de concesionarios u otros medios legales. En el primer caso, el Estado se encarga de su suministro directamente (a nivel

nacional, estatal, municipal, distrital y por entidades descentralizadas). A través de concesionarios: en este caso, el Estado no lo gestiona de forma directa; los servicios se ofrecen a través de concesionarios.

3.4. Definiciones de términos básicos

a) Competencias profesionales

“La competencia es una habilidad que va más allá de solo tener conocimientos y habilidades, e incluye: i) Habilidad mental, que incluye el uso de teorías y nociones, así como la comprensión implícito adquirido a través de la experiencia; ii) Competencia funcional (habilidades prácticas), es decir, lo que una persona necesita saber realizar acciones para sobresalir en un campo determinado; iii) Habilidad individual, que se refiere a la capacidad de responder ante situaciones concretas; y iv) Competencia ética, que implica tener ciertos valores tanto personales como profesionales. (Rychen y Salganik, 2003).

“Tiene competencia profesional quien cuenta con los saberes, habilidades y cualidades requeridas para desempeñar una profesión, puede abordar los retos laborales de manera independiente y adaptable, está preparado para trabajar en equipo y colaborar en la organización de sus tareas (Bunk, 1994).

b) Conocimientos

El saber constituye un grupo de datos guardados a partir de la experiencia o la adquisición de conocimientos posteriores, o por medio de la reflexión interna. En su interpretación más extensa, implica poseer una gran cantidad de información interrelacionada que, si se analiza de forma aislada, posee un valor cualitativo menor (Pérez, 2008).

Definen el conocimiento como el conocimiento que una persona tiene en su pensamiento, que es único y personal, vinculado a eventos, métodos, nociones, entendimientos, reflexiones, pensamientos, percepciones, evaluaciones y aspectos que pueden ser útiles, exactos u organizables (Alavi y Leidner, 2003:19).

c) Habilidades

La habilidad se refiere a la capacidad natural, talento o destreza que una persona posee para realizar con éxito una actividad, tarea o profesión específica. Prácticamente todos los seres humanos, incluso aquellos que enfrentan dificultades motoras o discapacidades intelectuales, tienen algún tipo de talento (Corcino, 2013).

Son un grupo de comportamientos esenciales que nos facilitan la interacción y las relaciones con otras personas, de manera efectiva y gratificante. La cultura y los factores sociodemográficos son fundamentales para analizar y desarrollar habilidades interpersonales, ya que, según la situación en la que nos encontremos, las aplicaciones y formas de comunicación varían. Además, son conductas que se adquieren, lo que significa que no venimos al mundo con un conjunto de habilidades sociales, sino que a medida que crecemos y nos desarrollamos, vamos aprendiendo algunas de estas maneras de comunicarnos con los demás (Sánchez, 2012).

d) Aptitudes

El estado mental de un individuo que se relaciona con sus habilidades y oportunidades en el contexto del aprendizaje (Pérez, 2012).

“Son las emociones y creencias que influyen significativamente en la manera en que los empleados interactúan con su entorno, su dedicación a las tareas planeadas y, finalmente, su conducta ...” (Sierra, 2014).

e) Actitudes

Es el estado emocional que se comunica de una manera particular, cuando se expresa la manera en que una persona sostiene su cuerpo comunica de forma efectiva o está relacionada con su estado emocional (Pérez, 2012).

La actitud se refiere a la actitud mental o psicológica y neuronal, que se origina a partir de las experiencias y que impacta en la reacción del individuo (Allport, 1935).

f) Servicios públicos

Son las actividades que crean una entidad pública o privada bajo la supervisión del gobierno para cumplir con determinadas necesidades de la comunidad (Pérez, 2012).

La frase "Servicio público" se refiere a una clasificación legal que se refiere a un grupo de acciones de carácter general que una entidad pública o privada lleva a cabo con el propósito de ofrecer a otras personas servicios que les faciliten ejercer su derecho a tener una vida digna. Así, incluye actividades de diferentes tipos como: la atención médica, la educación, la provisión de agua, la energía eléctrica, el transporte y las comunicaciones, entre otros (Atehortúa, 2014).

g) Calidad de servicios públicos

La gestión del sistema operativo es fundamental para proporcionar los servicios municipales y utilizar de manera más efectiva los recursos financieros que

los gobiernos federal y estatal asignan al gobierno local, especialmente ante la falta de recursos. Por ello, es esencial que lleven a cabo una planificación adecuada y estructurada, ya que esto les permitirá brindar los servicios públicos requeridos por la comunidad (INAFED, 2009).

El servicio público constituye el objetivo de los organismos que integran la gestión estatal. Esta labor se dirige a cumplir con las demandas de la comunidad, en particular mediante servicios públicos o mediante normas que persigan la consecución de los objetivos del estado (Gustavo Quiroga Leos).

h) Fiabilidad

La fiabilidad no es un atributo de un dispositivo; es una cualidad de ciertos resultados, de unas calificaciones obtenidas en un conjunto específico. Esto es relevante, aunque en el lenguaje cotidiano consideremos la fiabilidad como si fuera una característica del instrumento; esta forma de expresión (este test posee una fiabilidad de...) es bastante común, pero es necesario comprender lo que realmente queremos transmitir. Lo que ocurre es que un mismo instrumento puede evaluar o clasificar de manera efectiva a los individuos de un grupo, con gran precisión, y de manera deficiente, con un alto margen de error, a los individuos de otro grupo. Se mide y se clasifica mejor con el mismo instrumento cuando los participantes son muy diferentes entre sí, y la fiabilidad disminuye si el grupo es más uniforme. La fiabilidad es necesario realizar un cálculo con cada nuevo ejemplo, sin recurrir a la confianza lograda con muestras anteriores como respaldo de la precisión del instrumento (Morales, 2007).

Habla de su habilidad para producir resultados idénticos cuando se utiliza, en situaciones idénticas, en dos o más ocasiones sobre el mismo grupo de elementos. Los términos que son sinónimos de confiabilidad incluyen estabilidad, consistencia, seguridad, precisión y previsibilidad, en los significados directos de cada uno de ellos (Hernández, 1996).

i) Capacidad de repuesta

En un sentido amplio, la habilidad de un sistema para responder se refiere a la posibilidad promedio de generar, ante una solicitud, una contestación de calidad adecuada, dentro de un período de tiempo razonable y a un costo razonable. Con respecto a la interacción entre los líderes y la ciudadanía, los líderes pueden responder con mayor eficacia cuando las metas de su plan político coinciden con las necesidades del público (Arnoletto, 2007).

IV RESULTADOS

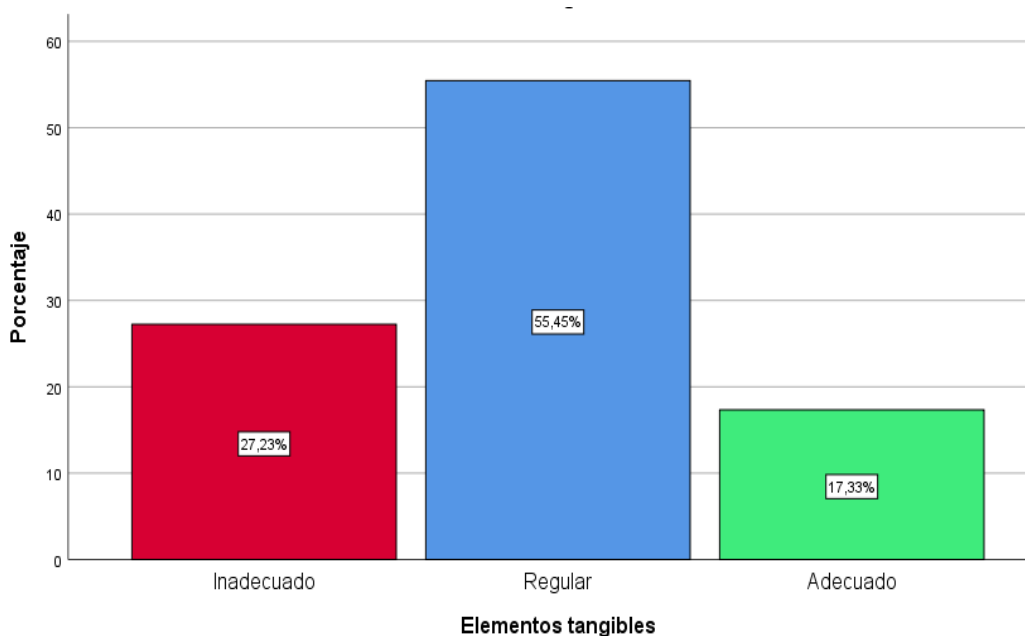
4.1. Resultados descriptivos de las dimensiones y variables

4.1.1. Resultados descriptivos de las Dimensiones de la variable Calidad de Servicios

a) Dimensión Elementos tangibles de la variable Calidad de servicios

Figura 1

Elementos Tangibles de la Calidad de Servicios

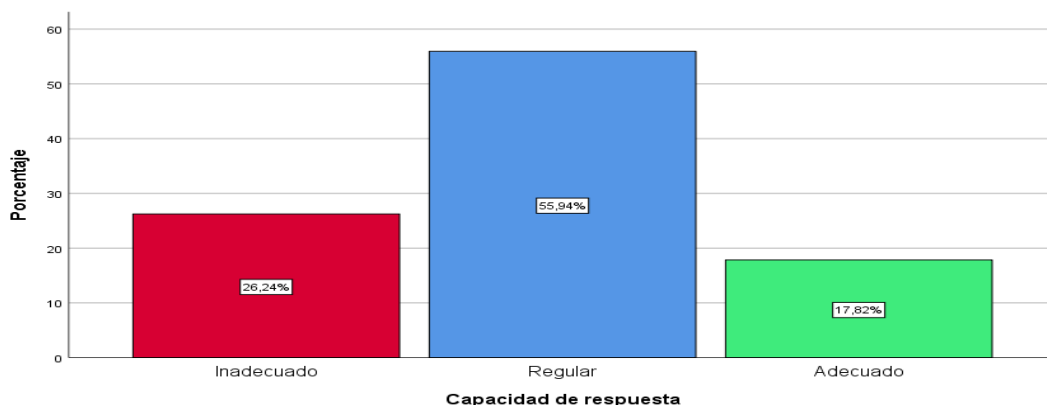


De acuerdo con el estudio de niveles de la dimensión aspectos físicos es posible notar que el 55.45% de los habitantes de la Municipalidad distrital de Luyando aseguran que esta dimensión es regular, el 27.23% nos señalan que es inadecuado y el 17.33% consideran que es la adecuada, en forma positiva según los ciudadanos de la municipalidad de Luyando esta dimensión tienen una aprobación del 72.78%.

b) Dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Calidad de servicios

Figura 2

Capacidad de Respuesta de la Calidad de Servicios

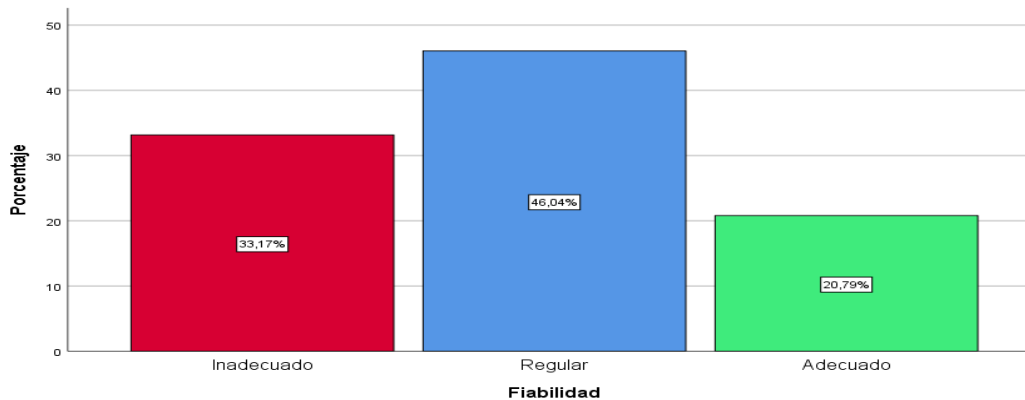


Según El estudio acerca de los grados en la dimensión de Capacidad de Respuesta muestra que el 55.94% de los ciudadanos de la Municipalidad distrital de Luyando aseguran que esta dimensión es regular, el 26.24% nos señalan que es inadecuado y el 17.82% consideran que es la adecuada, en forma positiva según los ciudadanos de la municipalidad de Luyando esta dimensión tiene una aprobación del 73.76%.

c) Dimensión Fiabilidad de la variable Calidad de servicios

Figura 3

Fiabilidad de la Calidad de Servicios

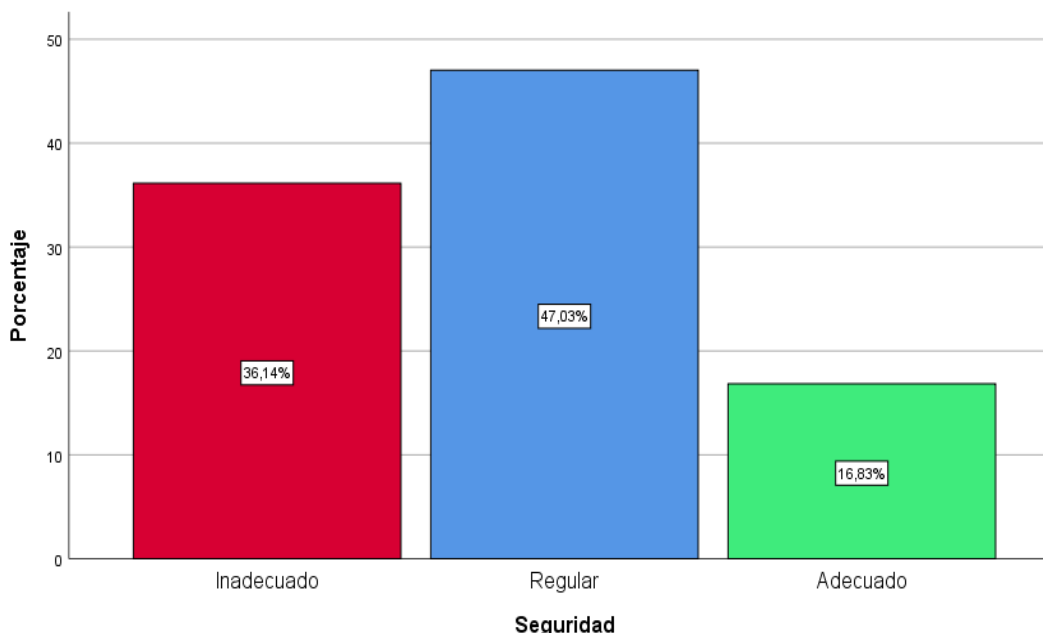


De acuerdo con el estudio de niveles de la dimensión Fiabilidad se puede apreciar que el 46.04% de los ciudadanos de la Municipalidad distrital de Luyando aseguran que esta dimensión es regular, el 33.17% nos señalan que es inadecuado y el 20.79% consideran que es la adecuada, en forma positiva según los ciudadanos de la municipalidad de Luyando esta dimensión tiene una aprobación del 66.83%.

d) Dimensión Seguridad de la variable Calidad de servicios

Figura 4

Seguridad de la Calidad de Servicios

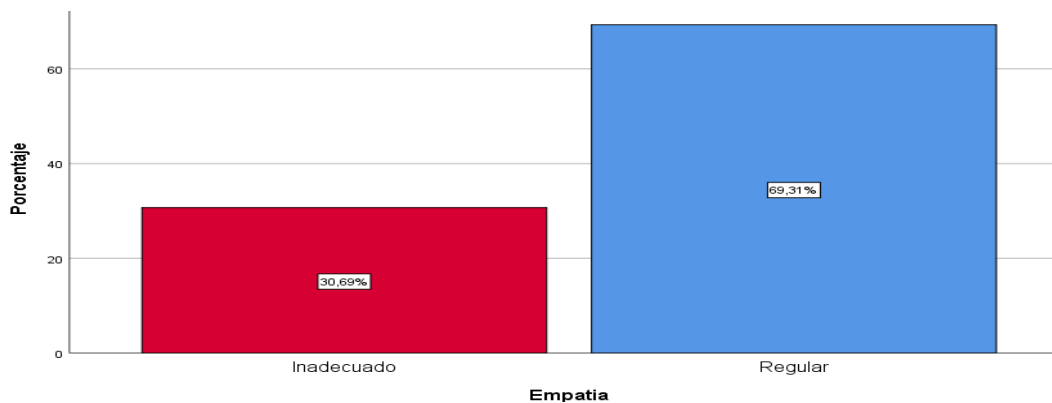


Según la investigación sobre los niveles en el aspecto de seguridad, se observa que el 47.03% de la población de la Municipalidad distrital de Luyando aseguran que esta dimensión es regular, el 36.14% nos señalan que es inadecuado y el 16.83% consideran que es la adecuada, en forma positiva según los ciudadanos de la municipalidad de Luyando esta dimensión tiene una aprobación del 63.86%.

e) Dimensión Empatía de la variable Calidad de servicios

Figura 5

Empatía de la Calidad de Servicios



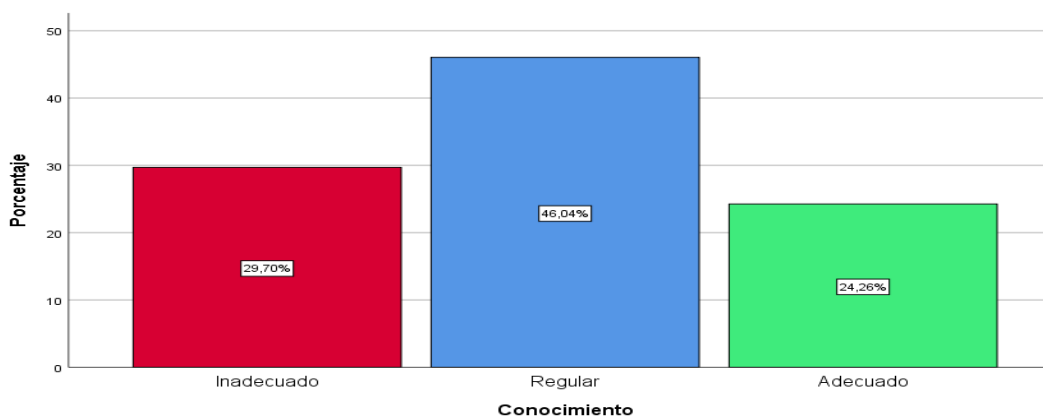
De acuerdo con el estudio de niveles de la dimensión Empatía se puede apreciar que el 69.31% de los ciudadanos de la Municipalidad distrital de Luyando aseguran que esta dimensión es regular, el 30.69% nos señalan que es inadecuado, en forma positiva según los ciudadanos de la municipalidad de Luyando esta dimensión tiene una aprobación del 69.31%.

4.1.2. Resultados descriptivos de las Dimensiones de la variable Competencias Profesionales

a) Dimensión Conocimiento de la Variable Competencias Profesionales

Figura 6

Conocimiento de la Calidad de Servicios



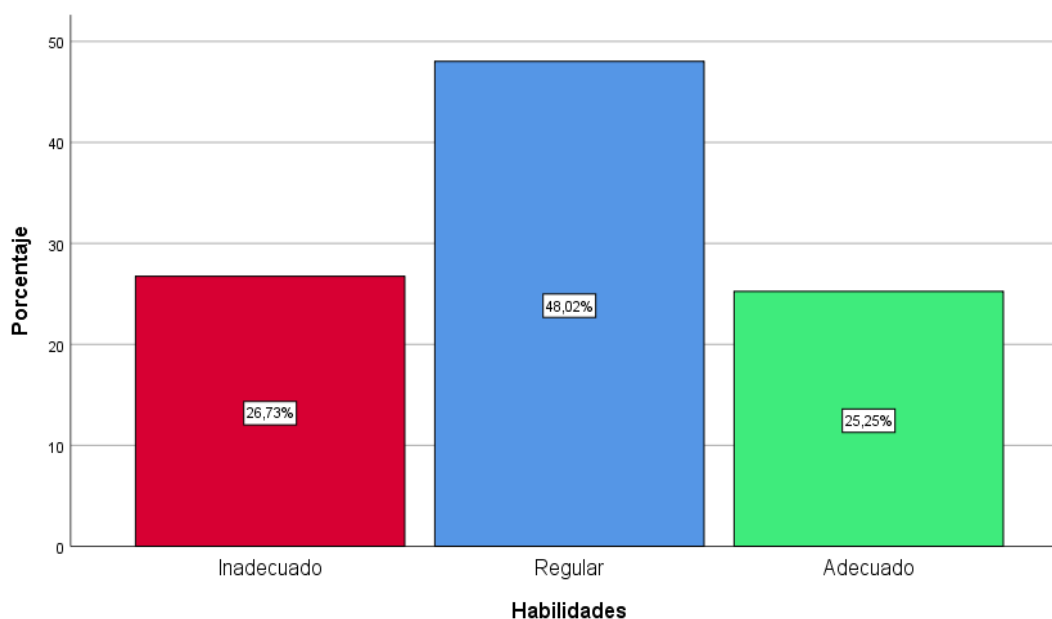
De acuerdo con el estudio de niveles de la dimensión Conocimiento se puede apreciar que el 46.04% de los ciudadanos de la Municipalidad distrital de Luyando aseguran que esta dimensión es regular, el 29.70% nos señalan que es inadecuado y el 24.26% consideran que es la adecuada, en forma positiva según los ciudadanos de la municipalidad de Luyando esta dimensión tiene una aprobación del 70.30%.

b) Dimensión Habilidades de la Variable Competencias

Profesiones

Figura 7

Habilidades de las Competencias Profesionales

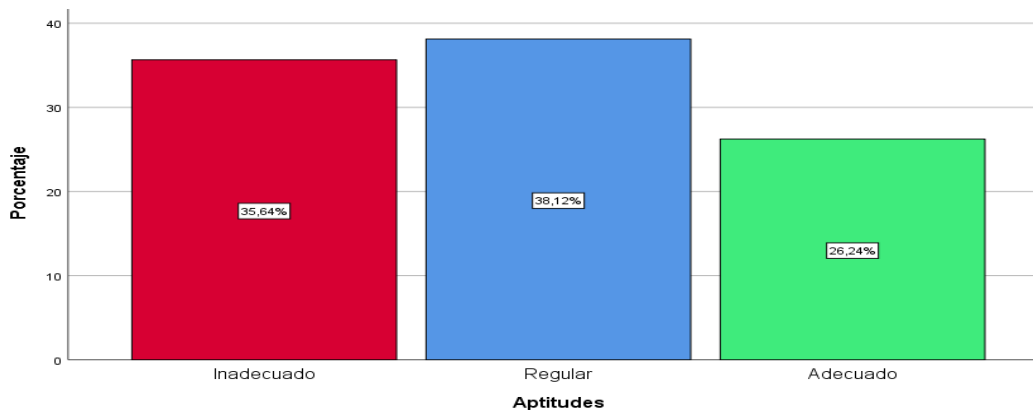


De acuerdo con el estudio de niveles de la dimensión Habilidades se puede apreciar que el 48.02% de los ciudadanos de la Municipalidad distrital de Luyando aseguran que esta dimensión es regular, el 26.73% nos señalan que es inadecuado y el 25.25% consideran que es la adecuada, en forma positiva según los ciudadanos de la municipalidad de Luyando esta dimensión tiene una aprobación del 73.27%.

c) Dimensión Aptitudes de la Variable Competencias Profesionales

Figura 8

Aptitudes de las Competencias Profesionales

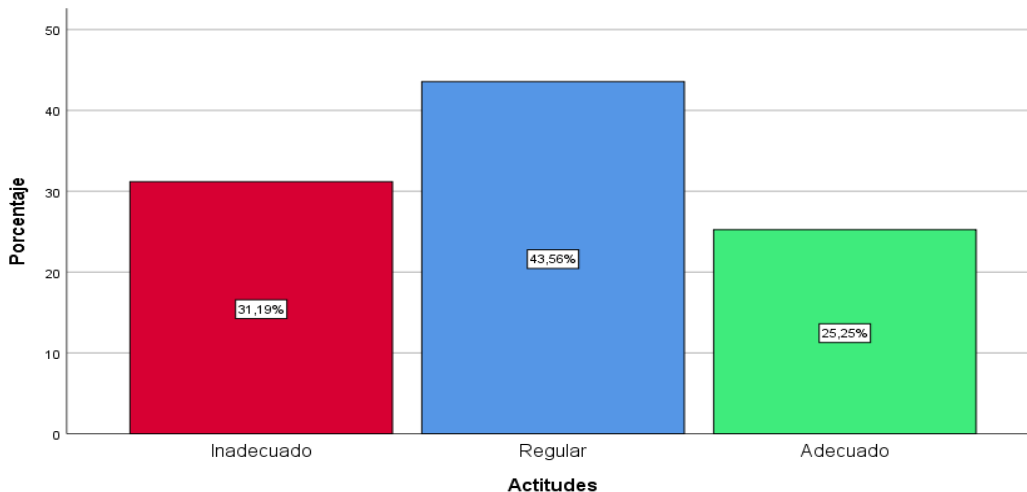


De acuerdo con el estudio de niveles de la dimensión Aptitudes se puede apreciar que el 38.12% de los ciudadanos de la Municipalidad distrital de Luyando aseguran que esta dimensión es regular, el 35.64% nos señalan que es inadecuado y el 26.24% consideran que es la adecuada, en forma positiva según los ciudadanos de la municipalidad de Luyando la Fiabilidad tiene una aprobación del 64.36%.

d) Dimensión Actitudes de la Variable Competencias Profesionales

Figura 9

Actitudes de las Competencias Profesionales



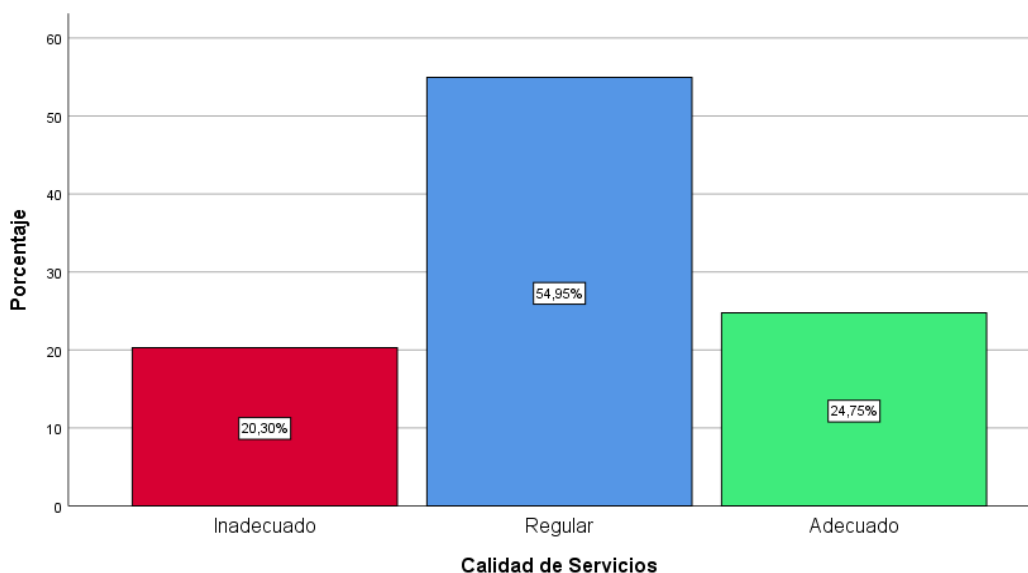
De acuerdo con el estudio de niveles de la dimensión Actitudes se puede apreciar que el 43.56% de los ciudadanos de la Municipalidad distrital de Luyando aseguran que esta dimensión es regular, el 31.19% nos señalan que es inadecuado y el 25.25% consideran que es la adecuada, en forma positiva según los ciudadanos de la municipalidad de Luyando la Fiabilidad tiene una aprobación del 68.81%.

4.1.3. Resultados descriptivos de las variables

a) Variable Calidad de Servicios

Figura 10

Calidad de Servicios

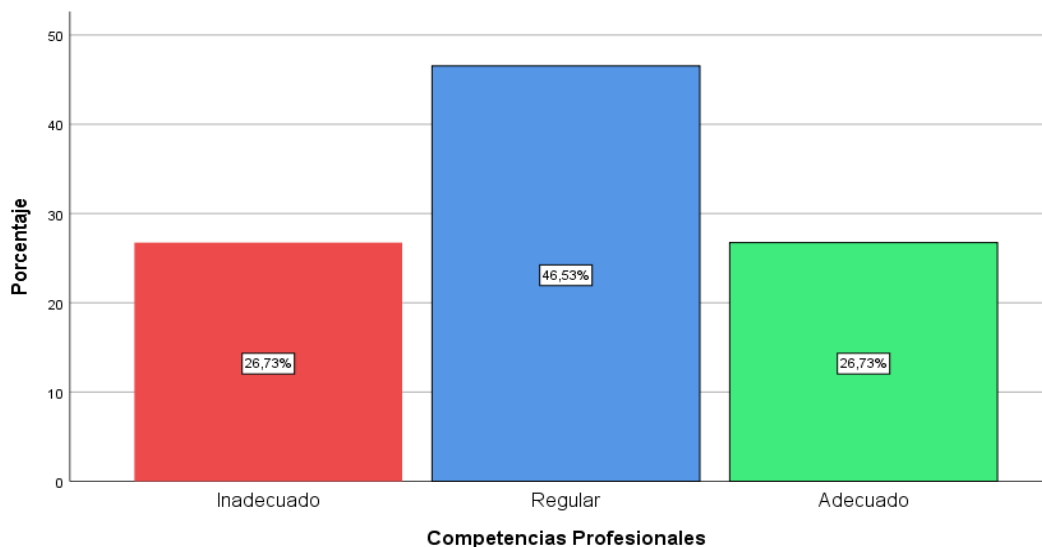


De acuerdo con el estudio de niveles de la dimensión Calidad de Servicios se puede apreciar que el 43.56% de los ciudadanos de la Municipalidad distrital de Luyando aseguran que esta dimensión es regular, el 31.19% nos señalan que es inadecuado y el 25.25% consideran que es la adecuada, en forma positiva según los ciudadanos de la municipalidad de Luyando la Calidad de Servicios posee una aprobación del 68.81%.

b) Variable Competencias Profesionales

Figura 11

Competencial Profesionales



De acuerdo con el estudio de niveles de la dimensión Competencias Profesionales se puede apreciar que el 46.53% de los ciudadanos de la Municipalidad distrital de Luyando aseguran que esta dimensión es regular, el 26.73% nos señalan que es inadecuado y el 26.73% consideran que es la adecuada, en forma positiva según los ciudadanos de la municipalidad de Luyando la Calidad de Servicios posee una aprobación del 73.26%.

4.2. Contrastación de las Hipótesis

4.2.1. Contrastación de la Hipótesis General

Hipótesis General

Las competencias profesionales de los servidores públicos, según el punto de vista de los habitantes con los que interactúan directamente, esta correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).

a) Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis Nula (H_0):

Las competencias profesionales de los servidores públicos, en la visión de los usuarios con los que interactúan directamente, no está correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco)

Hipótesis Alternante (H_a):

Las competencias profesionales de los servidores públicos, en la visión de los usuarios con los que interactúan directamente, está correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Luyando (Huánuco)

b) Nivel de significancia.

El nivel de significancia es: $\alpha = 0,05$

c) Estadístico de la prueba.

El grado de relación entre las variables estudiadas se determinó mediante el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman.

d) Interpretación.

Tabla 2

Hipótesis general. Correlación entre Competencias Profesionales y Calidad de Servicio.

Prueba No Paramétrica	Variables y Dimensiones	Detalle	Calidad de Servicios
Rho de Spearman	Competencias Profesionales	Coefficiente de correlación	0,921**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	202

*. * La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

De acuerdo a los hallazgos del estudio de correlación de Spearman presentados en la Tabla 2, se puede

notar un grado de relevancia de $0.000 < 0.05$ (α), en este escenario, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa. Asimismo, se observa que el valor del coeficiente Rho es 0.921, lo que sugiere una correlación muy elevada y positiva entre las Competencias Profesionales y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad de Luyando.

e) Toma de decisión.

Se halló prueba numérica que indica una conexión directa entre las Competencias Profesionales y la Calidad de Servicio en la Municipalidad distrital de Luyando, es decir, Los hallazgos sugieren que los empleados de la municipalidad de Luyando ofrecerán un servicio de mayor calidad si desarrollan sus habilidades profesionales.

4.2.2. Contrastación de las Hipótesis Específicos

a) Hipótesis Especifica 1

Las competencias de conocimientos, esta correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).

❖ Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis Nula (H_0):

Las competencias de conocimientos, no está correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).

Hipótesis Alternante (H_a):

Las competencias de conocimientos, está correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).

❖ **Nivel de significancia.**

El nivel de significancia es: $\alpha = 0,05$

❖ **Estadístico de la prueba.**

El nivel de conexión entre las variables que se están analizando se estableció utilizando el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman.

❖ **Interpretación.**

Tabla 3

Hipótesis Específica 1. Conocimiento y Calidad de Servicio.

Prueba No Paramétrica	Dimensión y Variable	Detalle	Calidad de Servicios
Rho de Spearman	Conocimiento	Coeficiente de correlación	0,912**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	202

*. * La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

De acuerdo con los hallazgos del estudio a partir de los resultados de correlación de Spearman que se muestran en la Tabla 3, se puede observar un nivel de importancia de $0.000 < 0.05$ (α). En este contexto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Además, se observa que el coeficiente Rho es 0.912, lo cual sugiere que existe una correlación positiva muy fuerte entre el nivel de conocimiento de los empleados y la calidad de los servicios en la Municipalidad de Luyando.

❖ **Toma de decisión.**

Se hallaron datos que muestran una relación directa entre el ámbito Conocimiento y la Calidad de Servicio en la Municipalidad distrital de Luyando, es decir, los resultados nos indican que los empleados del gobierno local del distrito de Luyando lograran mayor calidad de Servicio si mejoran sus conocimientos.

b) Hipótesis Especifica 2

Las competencias de habilidad, esta correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).

❖ **Planteamiento de la hipótesis**

Hipótesis Nula (H_0):

Las competencias de habilidad, no está correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).

Hipótesis Alternante (H_a):

Las competencias de habilidad, está correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).

❖ **Nivel de significancia.**

El nivel de significancia es: $\alpha = 0,05$

❖ **Estadístico de la prueba.**

El nivel de conexión entre las variables analizadas se estableció utilizando el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman.

❖ Interpretación.

Tabla 4

Hipótesis Específica 2. Habilidad y Calidad de Servicio.

Prueba No Paramétrica	Dimensión y Variable	Detalle	Calidad de Servicios
Rho de Spearman	Habilidad	Coeficiente de correlación	0,935**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	202

*. * La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

De acuerdo con los hallazgos del estudio a partir de la correlación de Spearman mostrada en la Tabla 4, se puede observar un nivel de importancia de $0.000 < 0.05$ (α), en este escenario, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. De la misma manera, se observa que el coeficiente Rho es 0.935, lo cual sugiere que existe una correlación positiva bastante fuerte entre las habilidades de los trabajadores y la calidad de los servicios en la Municipalidad de Luyando.

❖ Toma de decisión.

Se hallaron datos que demuestran una conexión directa entre la dimensión habilidad y la Calidad de Servicio en la Municipalidad distrital de Luyando, es decir, los resultados nos indican que los trabajadores de la municipalidad distrital de Luyando lograran mayor calidad de Servicio si mejoran sus habilidades.

c) Hipótesis Específica 3

Las competencias de Aptitud, esta correlacionada significativamente con la Calidad de Servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).

❖ **Planteamiento de la hipótesis**

Hipótesis Nula (H₀):

Las competencias de Aptitud, no está correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).

Hipótesis Alternante (H_a):

Las competencias de Aptitud, está correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).

❖ **Nivel de significancia.**

El nivel de significancia es: $\alpha = 0,05$

❖ **Estadístico de la prueba.**

El nivel de conexión entre las variables analizadas se estableció utilizando el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman.

❖ **Interpretación.**

Tabla 5

Hipótesis Específica 3. Aptitud y Calidad de Servicio.

Prueba No Paramétrica	Dimensión y Variable	Detalle	Calidad de Servicios
Rho de Spearman	Aptitud	Coeficiente de correlación	0,865**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	202

*. * La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Según los resultados del examen de correlación de Spearman que se muestran en la Tabla 5, es posible notar un grado de relevancia de $0.000 < 0.05$ (α), En este escenario, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Al mismo tiempo, se observa que el coeficiente Rho es 0.935, lo que sugiere una fuerte correlación positiva entre

la habilidad de los trabajadores y la calidad de los servicios en la Municipalidad de Luyando.

❖ **Toma de decisión.**

Se encontró evidencia estadística de que existe relación directa, entre la dimensión Aptitud y la Calidad de Servicio en la Municipalidad distrital de Luyando, es decir, los resultados nos indican que los trabajadores de la municipalidad distrital de Luyando lograran mayor calidad de Servicio si mejoran su Aptitud.

d) Hipótesis Especifica 4

Las competencias de Actitud, esta correlacionada significativamente con la Calidad de Servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).

❖ **Planteamiento de la hipótesis**

Hipótesis Nula (H_0):

Las competencias de Actitud, no está correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).

Hipótesis Alternante (H_a):

Las competencias de Actitud, está correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).

❖ **Nivel de significancia.**

El nivel de significancia es: $\alpha = 0,05$

❖ **Estadístico de la prueba.**

El nivel de conexión entre las variables analizadas se estableció utilizando el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman.

❖ **Interpretación.**

Tabla 6

Hipótesis Específica 4. Actitud y Calidad de Servicio.

Prueba No Paramétrica	Dimensión y Variable	Detalle	Calidad de Servicios
Rho de Spearman	Actitud	Coeficiente de correlación	0,902**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	202

*. * La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

De acuerdo con los hallazgos del estudio Con base en los valores de correlación de Spearman que se muestran en la Tabla 6, se puede observar un nivel de importancia de $0.000 < 0.05$ (α), en este escenario se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. De manera similar, se observa que el coeficiente Rho es 0.902, lo que sugiere que existe una correlación positiva muy significativa entre la actitud de los trabajadores y la calidad de los servicios en la Municipalidad de Luyando.

❖ **Toma de decisión.**

Se halló información estadística que indica una conexión directa entre la dimensión Actitud y la Calidad de Servicio en la Municipalidad distrital de Luyando, es decir, los resultados nos indican que los trabajadores de la municipalidad distrital de Luyando lograran mayor calidad de Servicio si mejoran su Actitud.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Respecto a la hipótesis general

Como resultado se encontró y se aprobó la hipótesis alternante el cual establece una relación positiva Muy Alta (0.921) y Sig (0.000) siendo esto muy significativo entre las Competencias Profesionales y Calidad de Servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Luyando. Para los trabajadores de la Municipalidad el nivel de percepción de la variable Competencias Profesionales es de nivel medio (46.53%). Con estos datos se puede demostrar que siempre no es posible tener el personal con las competencias adecuadas ya que la Municipalidad no busca la mejora de competencias laborales, si el trabajador desea mejorar sus competencias tiene que hacerlo con sus propios ingresos. De igual manera, el grado de entendimiento sobre la Calidad de Servicios es medio (54.95%) lo cual evidencia que los trabajadores de Municipalidad Distrital de Luyando solo se dedican a sus deberes y responsabilidades de una manera simple, sin dar su mayor esfuerzo. Del mismo modo Hernández (2013) señaló en su investigación que la gran parte de la población opina que hay obstáculos al llevar a cabo trámites o gestiones en los servicios y centros de las administraciones públicas. La lentitud en el proceso de resolución de estos trámites, la complicada burocracia y los numerosos requisitos son las principales limitaciones que se señalan, y esta percepción también se refleja en la opinión que tienen los ciudadanos sobre la Administración: más relajada que enfocada en el servicio, más rígida que flexible y no lo suficientemente transparente y digna de confianza. En conclusión, para este autor los ciudadanos no están satisfechos

con el servicio brindado por este municipio, caso contrario sucede con nuestro hallazgo. Todo ello lo afirma Miker (2015) de un total de 339 personas encuestadas (miembros de la Municipalidad Distrital de Pacucha), 179 respondientes indican que en ocasiones el servicio es satisfactorio y 65 respondientes afirman que casi siempre el servicio es satisfactorio. De las 339 personas que participaron en la encuesta (usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha), 211 respondieron que a menudo se sienten satisfechos y 73 mencionaron que raramente están felices con la calidad del servicio que ofrece la municipalidad. De igual forma Pila (2023) En su investigación se utilizó la técnica de encuesta a través de un cuestionario destinado a una muestra de 128 funcionarios públicos y 368 ciudadanos en actividad económica. Los hallazgos indican que, al realizar el análisis estadístico Chi Cuadrado, que arrojó un resultado de 8,248, que supera el umbral esperado de 7,81, se puede afirmar que hay una relación significativa entre la calidad del servicio público y el Modelo de Gestión del Talento Humano en el GADMIC de Saquisilí. Carbajal (2020) La metodología indica que la población está formada por 67 trabajadores, de los cuales se seleccionaron intencionadamente 32, siendo 25 de ellos empleados oficiales y 7 funcionarios públicos. Se utiliza un enfoque cuantitativo y se emplea un cuestionario cerrado junto con una lista de verificación como instrumentos de recopilación de datos. El nivel de investigación fue descriptivo. Los hallazgos muestran que se pudieron determinar elementos que impactaban de forma desfavorable en las funciones o posiciones sobre la gestión administrativa y funcional de la entidad EMPITALITO E. S. P. Idrogo (2022) en su investigación relacionada con la administración del capital humano y la calidad de los servicios

públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021. La metodología indica un diseño no experimental – transversal, de carácter descriptivo correlacional, la muestra estuvo formada por 35 empleados de la Municipalidad Provincial de Chota, Los datos fueron recolectados a través de un cuestionario que incluía 12 elementos para cada variable. Los hallazgos indican que la gestión del talento humano está relacionada de forma directa y significativa con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, de acuerdo con el análisis estadístico Chi-cuadrado de Pearson, que presenta un valor de 15.647 y una significancia de 0.004, que es menor que 0.01. Gómez-Rojas (2015). Las competencias profesionales son atribuciones o incumbencias ligadas a la figura profesional (tareas y funciones) que «engloban el conjunto de realizaciones, resultados, líneas de actuación y consecuciones que se demandan del titular de una profesión u ocupación determinada», es decir, la competencia profesional alude directamente a las capacidades y habilidades de una persona que son necesarias de desarrollar a través de la formación. De manera que la competencia es el resultado del proceso de cualificación que permite «ser capaz de» «estar capacitado para»

Bojórquez (2007) afirma simple manera de describir lo que un individuo debe ser capaz de llevar a cabo en un puesto específico. En este marco, se menciona la actividad, la conducta o el efecto que esa persona debe poder alcanzar. No obstante, se puede ver la competencia desde una perspectiva diferente, en la que se destaca que el conocimiento, la interpretación de la situación, el juicio, la capacidad de discernimiento y las decisiones acertadas son fundamentales para la actuación y la competencia. La competencia se relaciona con la capacidad de transferir destrezas, responder

ante nuevas situaciones, poner en práctica valores humanos, poseer un conocimiento técnico profundo y desarrollar las habilidades necesarias para lograr esos objetivos, lo cual podría interpretarse como un "conocimiento técnico profundo". En resumen, el proceso de formación implicaría un traslado de conocimientos y saberes a través del aprendizaje, ya sea en el ámbito laboral o en otros contextos, abarcando tanto la vida profesional como la personal. Las competencias organizadas de esta forma pueden clasificarse así: a) el conocimiento práctico, que está relacionado con lo técnico y científico; su aprendizaje es formal y profesional; b) el conocimiento del ser, que incluye aspectos de la personalidad y características del individuo; y c) el conocimiento de la acción, que facilita la toma de decisiones y en llevar a cabo intervenciones adecuadas.

5.2. Respecto a la hipótesis específica 1

Se evidenció que existe una relación positiva Muy Alta ($R_s=0.912$) Sig (0.000), es por ello por lo que a mayor conocimiento de cómo hacer las cosas los empleados de la Municipalidad Distrital de Luyando brindaran Mejor Servicio. Igualmente, Miker (2015) en su investigación llego a demostrar este postulado, la cual coincide con nuestro hallazgo.

5.3. Respecto a la hipótesis específica 2

Se demostró que una correlación positiva Muy Alta ($R_s=0.935$) Sig (0.000), es por ello por lo que a mayores habilidades blandas adquiridas por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Luyando brindaran servicios de calidad. Igualmente, Miker (2015) en su investigación llego a demostrar este postulado, la cual coincide con nuestro hallazgo.

5.4. Respecto a la hipótesis específica 3

Se demostró que una correlación positiva Alta ($R_s=0.865$) Sig (0.000), es por ello que a mayor Aptitud que posean los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Luyando brindaran servicios de calidad. Igualmente, Miker (2015) en su investigación llego a demostrar este postulado, la cual coincide con nuestro hallazgo.

5.5. Respecto a la hipótesis específica 4

Se demostró que una correlación positiva Muy Alta ($R_s=0.902$) Sig (0.000), es por ello por lo que a mayor Actitud que posean los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Luyando brindaran servicios de calidad. Igualmente, Miker (2015) en su investigación llego a demostrar este postulado, la cual coincide con nuestro hallazgo.

CONCLUSIÓN

1. Se determinó que existe una fuerte y favorable conexión entre las habilidades profesionales y la calidad de los servicios brindados por la Municipalidad Distrital de Luyando ($R_s=0.921$; $\text{Sig.}=0.000 < \alpha=0.05$), por él se desestimó la hipótesis nula y se aprobó la hipótesis alternante. Se puede mencionar que sostener un buen servicio se tiene que reforzar siempre las competencias profesionales, lo cual generará condiciones para un entorno laboral eficaz y estructurada, esto va a repercutir directamente en la excelencia del servicio al ciudadano.
2. Se ha encontrado que existe una relación positiva muy alto entre la dimensión de Conocimiento y la Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Luyando ($R_s=0.912$; $\text{Sig.}=0.000 < \alpha=0.05$). Este resultado condujo al rechazo de la hipótesis nula, lo que a su vez apoya la validación de la hipótesis alternante. Lo cual se ve reflejado en la percepción que a medida que los trabajadores adquieren mayores conocimientos para hacer sus labores, la claridad de los objetivos y la habilidad de alcanzarlos incrementará la Calidad de Servicio en dicha municipalidad.
3. Se ha determinado que existe una correlación positiva Muy Alta entre la dimensión Habilidades y la Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Luyando ($R_s=0.865$; $\text{Sig.}=0.000 < \alpha=0.05$). Este resultado condujo al rechazo de la hipótesis nula, respaldando así la aceptación de la hipótesis alternante. Lo cual se ve reflejado en la percepción que a medida que los trabajadores adquieren mayores habilidades blandas adquiridas para hacer

sus labores, estas permitirán que mejore la Calidad de Servicio en este municipio.

4. Se estableció que hay una relación positiva muy Alta entre la dimensión Aptitudes y la Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Luyando ($R_s=0.865$; $\text{Sig.}=0.000 < \alpha=0.05$). Este resultado condujo al descartar la hipótesis nula, lo que apoya la validación de la hipótesis alternante. Lo cual se ve reflejado en la percepción que a medida que los trabajadores adquieren mayores Aptitudes positivas adquiridas para hacer sus labores, estas permitirán que mejore la Calidad de Servicio en este municipio.
5. Se ha establecido una correlación positiva Muy Alta entre la dimensión Actitudes y la Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Luyando ($R_s=0.902$; $\text{Sig.}=0.000 < \alpha=0.05$). Este resultado condujo al rechazo de la hipótesis nula, respaldando así la aceptación de la hipótesis alternante. Lo cual se ve reflejado en la percepción que a medida que los trabajadores adquieren mayores Actitudes positivas adquiridas para hacer sus labores, estas permitirán que mejore la Calidad de Servicio en este municipio.

RECOMENDACIONES

1. A raíz de los resultados encontrados sobre una alta correlación entre la calidad del servicio público prestado y las competencias profesionales de los funcionarios de la municipalidad distrital de Luyando y a nivel de cada variable, la apreciación ciudadana es regular en ambos casos, se recomienda a la referida municipalidad reforzar las competencias profesionales de los trabajadores funcionarios, para ello debe dar facilidades para que los trabajadores adquieran los conocimientos, y las habilidades blandas, y mejorar sus aptitudes y actitudes con la finalidad de realizar mejor su trabajo que conllevaría a sostener la calidad de servicios en esta municipalidad.
2. Como consecuencia de los resultados encontrados sobre una alta correlación entre la dimensión de Conocimiento y la Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Luyando ($R_s=0.912$; $\text{Sig.}=0.000 < \alpha=0.05$) prestado por los funcionarios de la referida municipalidad, se recomienda capacitar en temas: habilidades verbales, no verbales, escucha activa, asertividad, resolución de conflictos y persuasión. También se incluyen la comunicación efectiva en el ámbito laboral, la construcción de confianza y credibilidad, y el uso de diferentes tipos de comunicación (oral, escrita, digital, visual).
3. También, debido a los resultados encontrados sobre una alta correlación entre la dimensión Habilidades y la Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Luyando ($R_s=0.865$; $\text{Sig.}=0.000 < \alpha=0.05$) prestado por los funcionarios de la referida municipalidad, se recomienda capacitar en temas:

habilidades blandas, como comunicación, liderazgo, resolución de conflictos, y habilidades técnicas específicas del puesto. También se incluye la formación en nuevas tecnologías y el fomento de la adaptabilidad y el aprendizaje continuo.

4. Asimismo, teniendo en consideración resultados encontrados sobre una alta correlación entre la dimensión Aptitudes y la Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Luyando ($R_s=0.865$; $\text{Sig.}=0.000 < \alpha=0.05$) prestado por los funcionarios de la referida municipalidad, se recomienda capacitar en temas: desarrollo de habilidades interpersonales y de comunicación, liderazgo, resolución de problemas, gestión del tiempo, inteligencia emocional, y adaptabilidad al cambio. También se incluyen temas como el trabajo en equipo, la negociación, la autogestión, y la resiliencia.
5. Finalmente, en relación con los resultados encontrados sobre una alta correlación entre la dimensión Actitudes y la Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Luyando ($R_s=0.902$; $\text{Sig.}=0.000 < \alpha=0.05$) prestado por los funcionarios de la referida municipalidad, se recomienda capacitar en temas: desarrollo de habilidades blandas y comportamientos que son esenciales para el éxito en el entorno laboral. Estos componentes incluyen la colaboración, adaptabilidad, gestión del tiempo, proactividad, capacidad de resolución de problemas, comunicación efectiva y gestión del estrés, entre otros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alavi y Leidner (2003). Gestión del conocimiento organizacional en el taylorismo y en la teoría de las relaciones humanas. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a05v26n02/05260242.html>*
- Allport (1935). *Definición de Actitud.* Recuperado de <http://formoenactitudes.blogspot.pe/2010/11/definicion-de-actitud-segun-allport.html>
- Atencio (2007). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). Recuperado de https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182007000100013
- Arnoletto, E, J. (2007). *Glosario de Conceptos Políticos Usuales.* Recuperado de <http://www.eumed.net/diccionario/definición.php?dic=3&def=182>
- Aróstegui (2012). El acceso a un Servicio Público de calidad, continuidad del servicio y rol del Regulador. Recuperado de revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13488
- Atehortúa R., C. A., (2014). *El concepto: Servicio Público.* Recuperado de http://www.elmundo.com/portal/opinion/columnistas/el_concepto_servicio_publico.php#.WRKRBt1_IU
- Berry et al (1993) *calidad de servicio.* Recuperando de <http://www.vidaprofesional.com.ve/blog/brindar-un-servicio-de-calidad-excepcional.aspx>.
- Bojorquez, M. M. (2007). *competencia-profesional-laboral.* Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos57/competencia-profesional-laboral.shtml>

Br. Castellín, D. (2016). *Servicios Públicos*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos31/ /servicios-publicos.shtml>.

Richard Boyatzis (1982). Recuperado de https://www.google.com/search?rlz=1C1UEAD_enPE1103PE1103&cs=0&sca_esv=d5e847b1dc31b2cb&q=Boyatzis&sa=X&ved=2ahUKEwjp1unr8vOOAxWbGLkGHVUGJXoQxccNegQIEBAB&mstk=AUtExfDRavUqhLcHbSWxZ126FCEJVD5KyDZSSTGZDvF007bLNh0KFnc1dsgznK2ldmRrYo-S1FFIDo22UHn7IWELQFFtA5L2EJx_x8nB8AUaiJTv34ZZ6zvzPwbaq0XnwqsWDY&csui=3

Bunk y Boyatzis (1994). Recuperado de https://www.google.com/search?rlz=1C1UEAD_enPE1103PE1103&cs=0&sca_esv=d5e847b1dc31b2cb&q=Bunk&sa=X&ved=2ahUKEwjp1unr8vOOAxWbGLkGHVUGJXoQxccNegQICxAB&mstk=AUtExfDRavUqhLcHbSWxZ126FCEJVD5KyDZSSTGZDvF007bLNh0KFnc1dsgznK2ldmRrYo-S1FFIDo22UHn7IWELQFFtA5L2EJx_x8nB8AUaiJTv34ZZ6zvzPwbaq0XnwqsWDY&csui=3

Bunk, (1994). *Competencias interculturales*. Recuperado de https://www.google.com/search?q=Bunk%2C+1994&ei=Gz5XYaexBpFD5OUPxemTkAQ&ved=0ahUKEwijnqqS716nzAhWXIbkGHcX0BEIQ4dUDCA4&uact=5&oq=Bunk%2C+1994&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyBQgAEIEMgUIABCABDIGCAAQFhAeMgYIABAWEB5KBAhBGABQ6bEhWOMxlWDeuCFoAHACeACAAZ8BiAGfAZIBAZAuMZgBAKABAqABAcABAQ&sclient=gws-wiz.

- Burgos, M. (2016). *Desarrollo de competencias profesionales*. Recuperado de <http://andaluciaorienta.asociacionlaespiga.es/desarrollo-de-competencias-profesionales/>
- Carbajal, L. (2020). *Incidencia del Manual de Funciones y Competencias Laborales en la Gestión Administrativa y Operativa de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito -Empitalito ESP*. <https://repositorio.umecit.edu.pa/server/api/core/bitstreams/ca8665d7-4413-4861-8e40-7af7b16c6ec1/content>.
- Corcino, M (2013). *Habilidad y Destreza en una Persona*. Recuperado de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/21/habilidades-y-destreza-en-una-persona/>
- FEM, (2021). *Top 10 de las principales habilidades para el año 2025*. Recuperado de <https://unikemia.com/top-10-de-las-principales-habilidades-para-el-ano-2025>
- Gómez-Rojas (2015) *Las competencias profesionales*. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2015/cma151g.pdf>
- Hernández, F. (1996). *Fiabilidad y Valides en la Investigación Social*. Recuperado de <http://www.lapaginadelprofe.cl/UAconcagua/confiayvalides.htm>
- Hernández, J. J. (2013). *Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la. México*.
- Idrogo, S. (2022). *Gestión de recursos humanos y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021*. <https://repositorio.unach.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a4e75240-a6ee-45cf-8cb7-fe10f391d02c/content>.

- INAFED. (2009). *Los servicios públicos municipales*. Recuperado de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19854/Capitulo2.pdf>
- INEI. (2017). *Perú: Percepción Ciudadana sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones*. Recuperado de <https://inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin-percepcion-diciembre-final.pdf>
- Instituto Peruano de Economía (2021) *Reporte Global De Competitividad Foro Económico Mundial: Davos 2021*. Recuperado de <https://www.ipe.org.pe/portal/indice-de-competitividad-mundial/>
- Izquierdo (2021) *La Calidad de Servicio en la Administración Pública* Recuperado de <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>.
- leos, g. q. (s.f.). *la calidad de servicio en la administración municipal*. Quiroga Leos, 59.
- Miker, I. A (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. Recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAJ_c51d9b8703932b32419749db7f18cac8/Details
- Morales V, Pedro. (2007). *La fiabilidad de los tests y escalas*. Recuperado de <https://matcris5.files.wordpress.com/2014/04/fiabilidad-tests-y-escalas-morales-2007.pdf>
- Núñez, L., et al., (2018). *Competencias gerenciales y competencias profesionales en la gestión presupuestaria*. <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775015/29058775015.pdf>

- OIT (1993). *Competencias profesionales y laborales*. Recuperado de <http://monografias.com/trabajos57/competencia-profesional-laboral/competencia-profesional-laboral2.shtml#ixzz5GLXOcmWQ>
- Pérez P., J (2008) *Definición de Conocimiento*. Recuperado de (<http://definición.de/conocimiento/>)
- Pérez P., J (2012) *Definición de Aptitud*. Recuperado de (<http://definición.de/Aptitud/>)
- Pérez P., J (2012) *Definición de Actitud*. Recuperado de (<http://definición.de/Actitud/>)
- Pérez P., J (2012) *Definición de Servicios Públicos*. Recuperado de ([http://definición.de/Servicios Públicos/](http://definición.de/ServiciosPúblicos/))
- Pila, M. (2022). El talento humano como aspecto clave para el mejoramiento de la calidad del servicio público en el GADMIC de Saquisilí. <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/14fd41b6-371b-45a0-83cc-442fec157afb/content>
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 004-2021-PCM/SGP (abril 2021), Norma Técnica N 002-2021-PCM-SGP para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/1865188-004-2021-pcm-sgp>
- Rychen y Salganik, (2003). El Desarrollo de Competencias Profesionales en la Sociedad Actual. Recuperado de http://www.psicologia-online.com/psicologia_de_las_organizaciones/el-desarrollo-de-competencias-profesionales.html

Sánchez C., G (2012). *Que son las habilidades Sociales*, Recuperado de <https://lamenteesmaravillosa.com/que-son-las-habilidades-sociales/>

Sierra, H. I., (2014). *Importancia de las aptitudes y actitudes en el ámbito empresarial.* Recuperado de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/29/importancia-de-las-aptitudes-y-actitudes-en-el-ambito-empresarial/>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistencia de las Competencias Profesionales y Calidad de Servicios Públicos

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>General</p> <p>¿De qué manera está relacionada las competencias profesionales desarrolladas por los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco), se refleja en el nivel de calidad de los servicios públicos que allí se brinda?</p>	<p>General</p> <p>Determinar que las competencias profesionales de los servidores públicos, en la percepción de los usuarios con quienes tienen contacto directo, esta correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Las competencias profesionales de los servidores públicos, según el punto de vista de los habitantes con los que interactúan directamente, esta correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Competencias Profesionales</p>	<p>Conocimiento</p> <p>Habilidad</p> <p>Aptitud</p> <p>Actitud</p>	<p>Funciones del puesto.</p> <p>Procesos y procedimientos.</p> <p>Vocación de Servicio</p> <p>Trabajo en Equipo.</p> <p>Capacidad para la Resolución de Problemas.</p> <p>Organiza y Lidera el Equipo.</p>	<p>Tipo de estudio</p> <p>Básico.</p> <p>Nivel</p> <p>Descriptivo</p> <p>Correlacional.</p> <p>Diseño</p> <p>No</p> <p>Experimental y transversal</p>
<p>Específicos</p> <p>PE1 competencias de conocimientos, con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).</p> <p>PE2: De qué manera está relacionada las competencias de habilidad, con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).</p> <p>PE3: De qué manera está relacionada las competencias de aptitud, con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).</p> <p>PE4: De qué manera está relacionada las competencias de actitud, con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).</p>	<p>Específicos</p> <p>OE1: Evidenciar que las competencias de conocimientos, esta correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).</p> <p>OE2: Evidenciar que las competencias de habilidad, esta correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).</p> <p>OE3: Evidenciar que las competencias de aptitud, esta correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).</p> <p>OE4: Evidenciar que las competencias de actitud, esta correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).</p>	<p>Específicos</p> <p>HE1: Las competencias de conocimientos, esta correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).</p> <p>HE2: Las competencias de habilidad, esta correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).</p> <p>HE3: Las competencias de aptitud, esta correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).</p> <p>HE4: Las competencias de actitud, esta correlacionada significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Luyando (Huánuco).</p>	<p>Variable Dependiente</p> <p>Calidad de Servicios Públicos</p>	<p>Elementos Tangibles</p> <p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aparatos • Infraestructura • Personal • Componentes materiales • Comunicación • Rapidez del servicio • Disposición para ayudar • Tiempo de respuesta • Compromiso • Actitud de ayuda • Adherencia a los plazos fijados • Fallos • Confianza • Protección del establecimiento • Comportamiento cordial • Saber • Cuidado individualizado • Tiempo de servicio • curiosidad • Entendimiento 	<p>Población y muestra</p> <p>Funcionarios y contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Luyando</p> <p>Cálculo del tamaño de la Muestra: 202 contribuyentes</p> <p>Téc. de Recolec. de datos</p> <p>Se aplicará una encuesta, entrevista y observación directa.</p>

Anexo 02 Instrumento de Recolección de Datos



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE POS GRADO
GESTIÓN PÚBLICA

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIOS

INSTRUCCIONES: El objetivo de este cuestionario es obtener datos para la elaboración de la tesis de posgrado titulada: **COMPETENCIAS PROFESIONALES Y CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LUYANDO**. La información que usted compartirá será destinada exclusivamente a propósitos académicos y de indagación; por lo tanto, le agradecemos su valiosa ayuda. Por favor, responda todas las preguntas que se presentan a continuación:

MARCAR CON X LA ALTERNATIVA O COMPLETAR SEGÚN CORRESPONDA

N°	PREGUNTAS/VARIABLES/DIMENSIONES	PERCEPCIÓN				
		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
I.	CALIDAD DE SERVICIOS					
D1	Elementos Tangibles					
1	Las oficinas de la municipalidad distrital de Luyando deben contar con equipos informáticos de apariencia moderna					
2	Las instalaciones físicas de la municipalidad distrital de Luyando, como son las áreas de servicio al administrado, mesa de partes, caja de pagos, defensa del contribuyente, que atienden al público, deben ser más o menos visualmente atractivas.					
3	La municipalidad distrital de Luyando debe contar con equipos informáticos y materiales logísticos necesarios para la atención de las/os usuarios					
4	Los ambientes de la municipalidad distrital de Luyando, como las oficinas de informes, caja de pagos, defensa del contribuyente, y servicio al administrado, deben estar limpios, cómodos y acogedores					
D2	Capacidad de Respuesta					
5	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando que lo atiende en su denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, deben tener una apariencia más o menos pulcras, impecables.					
6	En las Oficinas de la municipalidad distrital de Luyando los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, informes, denuncias, etc.) deben encontrarse disponibles para su atención y derivación a las instancias correspondientes.					
7	Cuando el personal de la municipalidad distrital de Luyando promete absolver la denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, en un determinado tiempo, debería cumplir					
D3	Fiabilidad					
8	Que, la atención a la usuaria/o en todas las oficinas del de la municipalidad distrital de Luyando debería ser rápida					
9	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando debe realizar bien el servicio en todo momento.					
10	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando debe concluir los procedimientos administrativos en el tiempo prometido.					
11	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando debe minimizar el número de errores en la realización de los procedimientos administrativos acordes a su función					
12	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando debe comunicar a los usuarios/as cuando concluirá la realización del servicio o atención					
D3	Seguridad					

13	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando debe realizar la absolución de las denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, más o menos rápido a los usuarios/as				
14	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando siempre debe estar dispuesto a ayudarlo/a con su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general				
15	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando que atenderá su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, debería inspirar cierta confianza				
D4	Empatía				
16	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando lo/la debe escuchar atentamente y tratarlo con amabilidad, respeto y paciencia.				
17	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando que la/lo atenderá, debería mostrar interés en orientarlo y encaminar su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general.				
18	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando debe explicarle más o menos a usted, o a sus familiares los pasos o procedimientos que seguirá su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, así como su pedido o requerimiento.				
19	En las oficinas de la municipalidad distrital de Luyando, el personal debe tener ciertos conocimientos sobre el tema de trámite administrativo solicitado, para orientar y responder a las preguntas de los/las usuarios/as				
20	En las oficinas de la municipalidad distrital de Luyando, el personal debe brindar a veces a los usuarios/as atención individualizada/o				
21	La municipalidad distrital de Luyando debe tener horarios de trabajo más o menos convenientes para la atención a las usuarias/os.				
22	En la municipalidad distrital de Luyando debe contar con personal para informar y orientar a las/os usuarios/as y sus familiares o acompañantes, sobre el estado de su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general				
II.	COMPETENCIAS PROFESIONALES				
D5	Conocimiento				
23	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, identifica los medios y estrategias que debe utilizar para superar sus metas y objetivos.				
24	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando se anticipa a los plazos establecidos y calcula riesgos previniendo situaciones inesperadas.				
25	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, plantea mejoras en los procesos y propone cambios a fin de superar los resultados previstos en términos de cantidad y calidad.				
26	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, genera alternativas de solución ante la falta o posible carencia de recursos, teniendo en cuenta un uso eficiente de los mismos.				
27	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, propone planes de acción que viabilicen el logro de los objetivos, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.				
28	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, implementa medidas correctivas o propone acciones de mejora durante el desarrollo del Plan de Acción para asegurar estándares de calidad				
29	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, administra los recursos necesarios para cumplir sus metas y objetivos, controlando y racionalizando el uso de estos.				
D6	Habilidades				
30	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, organiza sus actividades priorizándolas de acuerdo con las metas y objetivos previstos, estableciendo con claridad los plazos de cumplimiento.				
31	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, establece controles previos con el fin de cumplir con el nivel de calidad esperado, evitando errores en la realización de sus labores.				
32	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, identifica los recursos necesarios para el logro de metas y objetivos, haciendo esfuerzo por optimizar su uso.				
33	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando realiza las actividades asignadas siguiendo las instrucciones recibidas, contribuyendo así al logro de objetivos.				
34	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, ejecuta los trabajos asignados en los plazos límite y de logro de objetivos acuerdo con las indicaciones y/o estándares recibidos.				
35	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, cumple con sus tareas haciendo uso adecuado de los recursos asignados.				
36	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, ejecuta las tareas encomendadas reconociendo su impacto en el logro de objetivos.				
37	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, usa los recursos teniendo en cuenta la optimización de estos.				

38	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, identifica con anticipación las necesidades del usuario, planificando los servicios y/o procesos de su competencia.					
39	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, propone alternativas de solución facilitando respuestas integrales y sustentadas, a fin de asegurar servicios óptimos en forma oportuna y cordial.					
40	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, utiliza diversos medios para conocer las necesidades y expectativas del usuario con el fin de mejorar el nivel del servicio.					
41	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, muestra compromiso y responsabilidad adaptando su accionar a las necesidades del usuario.					
42	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, evalúa las diferentes alternativas existentes para facilitar una respuesta integral y sustentada.					
D7	Aptitudes					
43	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, está atento y escucha activamente al usuario ofreciendo ayuda, apoyo u orientación con amabilidad y respeto aun cuando no sea su competencia directa o no se lo soliciten.					
44	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, escucha activamente las necesidades del usuario, mostrando empatía al atender sus requerimientos, cumpliendo con sus expectativas, dentro de su competencia.					
45	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, consulta y utiliza la información que tiene disponible a fin de completar y finalizar el servicio al usuario					
46	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, atiende con paciencia y tolerancia al usuario, mostrando consideración e interés frente a sus necesidades, aún en situaciones complejas					
47	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, atiende los requerimientos del usuario, brindando respuestas oportunas dentro del ámbito de sus funciones.					
48	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, puede dar respuesta con la información que conoce o maneja y cumpliendo con las instrucciones, procesos o estándares definidos dentro del servicio.					
D8	Actitudes					
49	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, escucha y responde con cordialidad los requerimientos del usuario.					
50	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, integra esfuerzos entre los miembros del equipo y la cooperación con otras áreas o entidades para el logro de los objetivos.					
51	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando promueve el intercambio de información solicitando ideas y opiniones, mostrándose dispuesto a enseñar y a aprender de los demás miembros del equipo.					
52	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, incentiva la cohesión del equipo a través de una comunicación abierta, transparente y respetuosa entre sus compañeros, promoviendo el máximo grado de consenso.					
53	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, participa de forma activa en las tareas de equipo manifestando su disposición a colaborar para el logro de los objetivos.					
54	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, comparte experiencias y mejores prácticas con los demás miembros del equipo, con el fin de lograr las metas organizacionales					
55	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, establece adecuadas relaciones interpersonales, mostrándose abierto y receptivo frente a los demás miembros del equipo.					
56	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, conoce el objetivo común del equipo y coordina con sus compañeros las tareas y actividades a ejecutar, pensando en su consecución.					
57	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, comparte información y aporta ideas y soluciones al equipo para el logro de los objetivos en común.					
58	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, mantiene vínculos cordiales con los demás miembros del equipo, que favorecen al cumplimiento de objetivos en común.					
59	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, ejecuta las decisiones tomadas en el equipo, realizando la parte del trabajo que le corresponde y contribuyendo al logro de los objetivos.					
60	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, facilita información relevante para el cumplimiento de los objetivos solicitados.					
61	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, mantiene un ambiente de cordialidad en el trabajo.					

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 03 Datos de las variables y Dimensiones de la Investigación

N°	CALIDAD DE SERVICIO																					
	Elementos Tangibles				Capacidad de respuesta			Fiabilidad					Seguridad			Empatía						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	4
2	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2
4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
5	3	4	2	2	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2
6	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2
7	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	2	3	4	3	4
8	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
9	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	4
10	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
11	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5
12	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
13	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
14	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
15	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
16	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
17	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3
18	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4
19	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	4	3	4
20	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
21	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4
23	2	2	1	1	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2
24	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
25	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4
26	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5
27	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5
28	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
29	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
30	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4
31	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
32	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
33	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
34	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
35	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4
36	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
37	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5
38	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4

39	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
40	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
41	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
42	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
43	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
44	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1
45	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2
46	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
47	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
48	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3
49	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	3	3	3	4	5
50	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2
51	2	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	2	2	1	1	1	2	3	2	3	2	3
52	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
53	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4
54	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1
55	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4
56	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	1	1	2	2	2
57	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
58	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
59	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3
60	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3
61	2	2	3	2	3	2	1	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	1
62	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3	5	5
63	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5
64	2	3	4	4	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3
65	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	5	4	3	3	3	4	4
66	2	3	3	3	2	4	4	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3
67	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	2	4	4	3
68	4	5	3	3	4	5	5	5	4	3	3	3	5	5	4	3	4	4	5	5	3	3
69	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	3	3	4	3	5	4	4	5	4	5
70	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	3	5	4
71	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3
72	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3
73	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4
74	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4
75	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
76	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4
77	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3
78	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4
79	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
80	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3	5	5
81	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3
82	2	2	3	2	3	2	1	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	1
83	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3	5	5
84	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4

85	3	4	2	2	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2
86	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
87	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3	5	5	2
88	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
89	2	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	2	2	1	1	1	2	3	2	3	2	3	3
90	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
91	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4
92	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
93	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3
94	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
95	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4
96	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
97	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4
98	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
99	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3
100	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3
101	4	5	3	2	5	2	1	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	1	1
102	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4
103	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
104	3	4	3	2	4	2	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	2	1	1
105	4	4	4	3	1	4	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3	5	5	5
106	2	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	2	1	1	1	2	3	2	3	2	3	3
107	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
108	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4
109	4	2	3	4	2	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4
110	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3
111	2	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
112	4	3	3	2	2	2	2	2	4	5	2	4	3	2	2	3	5	3	5	3	2	3	3
113	2	4	4	3	4	4	4	2	4	4	2	3	2	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3
114	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	2	4	4	4	2
115	2	2	3	3	1	3	3	2	4	2	3	3	2	4	4	2	3	4	3	4	4	2	2
116	4	4	4	2	5	4	4	4	3	4	3	3	2	3	2	2	4	3	3	4	3	2	2
117	2	2	2	4	2	3	2	4	3	2	2	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2	3	3
118	3	2	2	3	4	4	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	3	4	4
119	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	2	4	4	2	2	2	4	3	2	2
120	4	3	4	2	4	3	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	2
121	4	2	2	4	5	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	2	2
122	4	4	3	2	4	2	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4
123	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	2
124	2	3	3	2	2	4	4	4	4	2	3	2	3	3	2	4	2	4	2	4	3	4	4
125	3	3	4	4	3	5	2	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	3	2	3	3	2	2
126	4	5	3	3	2	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	2	4	2	2	2
127	3	4	3	2	4	3	3	2	2	4	2	2	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3
128	3	4	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	2	2
129	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	2	4	2	3	4	4	4	2	2
130	3	2	2	3	3	4	2	3	4	2	4	4	2	2	3	4	2	4	3	4	3	3	3

131	2	3	2	4	4	2	3	4	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3
132	4	2	2	4	5	5	2	3	2	2	4	2	2	2	3	3	4	2	2	2	3	4
133	4	2	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	4	2	2	2	2
134	4	2	3	2	2	3	2	4	4	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4
135	2	2	3	4	2	3	3	4	2	3	2	4	2	3	4	4	3	4	2	3	3	4
136	4	2	4	2	4	4	3	4	2	2	4	2	3	4	4	2	2	4	4	2	3	3
137	3	4	3	2	5	5	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2
138	2	4	4	2	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	4	2	3	2
139	4	2	2	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2
140	3	3	3	2	3	2	3	2	2	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	2	4
141	4	2	2	4	3	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	3	3
142	2	3	4	3	5	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	4	4
143	4	3	4	4	5	3	2	3	3	4	4	2	2	4	2	3	3	2	3	4	3	4
144	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	2	4	4	4	2	2
145	2	3	3	4	4	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
146	4	4	4	2	3	4	2	4	3	2	3	3	4	2	2	3	2	2	2	4	3	4
147	2	3	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	2	2	2	2
148	3	2	4	2	5	3	2	4	2	4	2	3	2	4	2	4	2	3	3	3	4	3
149	4	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3	4
150	2	4	3	3	4	4	2	3	2	2	4	4	3	4	3	3	2	4	2	3	3	3
151	3	3	2	4	3	3	3	2	3	4	2	4	2	4	3	3	4	2	4	2	2	4
152	2	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	2	3	4	2	2
153	3	2	4	3	2	3	4	4	2	2	3	2	4	2	3	3	2	4	3	3	3	2
154	3	4	4	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	3	2
155	3	5	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	2	3
156	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	2	2	2	4	2
157	4	2	4	2	5	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2
158	3	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	2	2	2	3
159	2	4	4	2	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2	4	2	2	4	4	3
160	4	3	2	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	4
161	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	2	4	4	4	2	3	3	3
162	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	2	4	2	3	4	2	4
163	3	2	3	3	4	2	4	2	2	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	2
164	2	4	3	3	2	4	3	2	2	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
165	3	3	4	4	3	3	2	4	2	3	4	4	2	2	2	2	2	4	2	3	2	4
166	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	4	2	2	4	2	3	3	4	2	2	4	2
167	2	4	3	3	4	2	2	4	3	4	2	3	2	2	2	3	4	4	2	4	2	3
168	4	2	4	2	2	3	4	2	3	3	4	4	3	2	2	3	2	2	4	4	4	4
169	2	2	4	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	2	4	3	3	4
170	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	2	4	2	3	3	2	2	2
171	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	2	3	2	4	4	3	4	3	2	2	2	2
172	2	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	2	2	3	4
173	4	4	3	2	3	4	2	2	3	4	4	2	2	2	3	2	4	3	2	4	3	2
174	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2
175	4	2	3	3	3	3	2	4	2	2	2	4	2	4	3	2	2	3	2	3	4	2
176	2	2	2	4	5	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4

177	4	2	3	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	4	2	2	2
178	3	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	2	4	4	3	4	4	3
179	3	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3
180	4	3	4	4	5	2	3	4	2	4	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	4
181	4	2	2	2	3	4	3	3	4	4	3	2	2	2	2	4	3	4	2	2	3	3
182	4	3	4	4	5	3	3	2	3	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	4
183	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4
184	2	4	4	3	3	3	3	4	2	4	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	4
185	4	4	4	3	2	4	2	3	2	4	3	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2
186	4	2	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4	2	4	3	2	2	3	4
187	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	2	4	4	4	2	2	4	3	2	4	4
188	3	3	4	2	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	3
189	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	2	4	3	4	2	2	3	2	3
190	4	4	4	2	4	4	3	4	3	2	4	2	4	3	2	3	4	2	3	2	4	4
191	3	2	4	2	3	2	3	2	2	4	3	2	4	4	4	4	2	4	4	3	2	3
192	4	3	3	3	3	4	2	2	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4
193	4	2	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	2	3	2	2	4	4	4
194	3	3	3	3	5	4	4	3	4	2	3	3	4	4	2	4	4	4	2	3	3	3
195	4	2	2	2	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3
196	3	2	2	3	5	4	3	2	2	4	2	2	3	4	4	4	4	2	2	2	4	3
197	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	5	3	2	4
198	4	4	2	2	2	2	4	2	3	3	3	2	3	2	2	2	4	3	2	4	3	4
199	3	3	2	2	4	2	4	4	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4	3	4	4	4
200	4	4	2	4	1	2	3	2	4	4	4	4	4	3	2	4	2	3	4	2	2	3
201	3	4	2	3	3	3	2	2	4	3	2	4	4	3	2	3	4	2	4	4	2	2
202	2	4	3	4	3	4	3	2	4	4	2	4	2	3	2	2	3	4	4	4	2	3

89	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3							
90	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5						
91	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3							
92	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2							
93	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	5					
94	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	2	3	2	2					
95	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5					
96	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2			
97	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5			
98	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3				
99	3	3	4	4	3	5	5	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	4		
100	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5			
101	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2		
102	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5		
103	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3		
104	3	3	4	4	3	5	5	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	3	4	5	4	
105	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5		
106	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2		
107	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	
108	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3		
109	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4		
110	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2		
111	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5		
112	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3			
113	3	3	4	4	3	5	5	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	4	5	4	
114	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5			
115	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2			
116	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5		
117	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	
118	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2		
119	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5			
120	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	
121	3	3	4	4	3	5	5	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	3	4	5	4
122	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3
124	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	
125	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	
126	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
127	2	3	2	3	1	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
128	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3		
129	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3		
130	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
131	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
132	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3
134	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	

181	4	3	3	5	2	3	2	3	1	2	3	5	2	3	2	4	2	4	3	1	5	4	4	3	5	2	2	1	1	3	2	5	5	4	4	4	3	1	5	
182	4	3	1	5	5	1	1	1	2	4	1	4	3	5	2	1	5	4	3	4	3	4	4	1	5	1	2	3	2	2	1	2	5	1	2	4	5	5	3	
183	2	3	3	4	1	4	4	4	1	1	4	3	4	3	5	1	5	3	3	1	1	2	2	2	3	1	4	2	2	2	1	4	1	4	1	4	4	4		
184	4	5	3	2	3	5	5	1	5	4	5	5	5	3	1	4	4	3	4	4	2	1	2	1	4	5	5	4	1	2	5	1	5	5	4	4	4	5	2	
185	5	4	3	5	5	1	4	5	4	3	2	4	3	5	4	1	2	1	5	4	5	4	2	2	3	5	1	5	1	3	4	4	5	4	2	3	4	2	2	
186	4	2	2	1	5	4	5	4	4	3	1	3	2	4	5	3	1	2	2	3	2	5	1	1	4	4	4	3	2	3	1	3	3	1	2	1	4	3	5	
187	5	3	5	1	3	1	2	1	4	2	1	5	2	5	5	3	4	4	1	1	4	3	2	4	2	2	1	2	1	5	5	1	3	3	5	5	1	4	3	
188	1	2	2	1	4	3	5	3	2	5	4	3	2	3	2	5	3	3	5	1	4	1	5	1	5	2	3	5	2	3	1	1	2	2	2	4	5	1	5	
189	4	4	4	1	5	2	2	5	5	3	3	2	2	4	5	1	2	4	1	2	1	3	1	4	4	1	3	1	2	5	5	5	2	1	5	2	4	5	5	
190	4	2	3	1	2	1	1	1	5	3	4	2	1	5	1	3	4	3	2	4	4	3	1	2	3	1	1	4	2	4	5	4	1	5	1	3	1	1	1	
191	1	5	4	1	4	2	5	2	4	2	2	2	5	3	2	2	1	4	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	5	2	3	1	4	3	3	3	2	1	
192	3	1	1	2	2	2	4	5	4	1	1	4	2	1	2	1	5	4	3	4	5	4	5	5	3	3	2	3	1	2	5	1	2	5	5	5	5	3	4	
193	2	1	5	1	1	4	1	4	4	3	4	3	4	3	1	2	3	1	5	3	1	4	2	4	3	3	5	3	5	5	5	4	2	4	5	4	3	5	2	
194	5	4	1	2	4	1	5	5	4	4	1	4	5	4	2	4	2	5	5	4	1	2	3	5	1	4	3	1	3	1	3	3	2	1	2	3	1	2	2	
195	2	1	2	5	4	5	4	3	3	5	2	4	5	1	1	4	4	4	5	5	4	2	1	4	2	3	5	4	1	3	2	4	5	5	2	4	4	4	3	
196	3	4	3	4	1	3	3	4	4	1	3	1	5	3	5	5	4	3	3	3	2	5	5	2	1	5	3	1	5	3	5	3	2	4	1	4	3	3	5	
197	1	1	3	4	2	5	4	5	1	4	1	5	3	1	2	2	2	3	5	3	4	2	4	2	2	1	5	3	2	3	1	1	1	2	1	1	5	2	3	
198	4	5	3	5	5	5	1	3	1	4	4	2	1	1	3	5	1	3	1	3	2	2	2	4	2	5	5	1	3	1	2	3	4	5	2	1	4	4	1	
199	5	4	4	5	3	4	1	3	1	1	3	4	2	2	1	5	1	1	3	4	5	2	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	4	4	3
200	5	2	1	4	1	4	3	5	3	5	3	4	2	5	4	5	3	3	2	1	1	1	1	5	5	3	3	1	5	5	2	5	3	3	5	1	5	2	5	
201	1	2	4	1	3	1	4	4	3	4	5	2	2	3	5	5	3	5	5	4	2	3	3	2	5	2	3	1	5	5	4	4	3	1	1	5	5	2	4	
202	4	3	4	5	1	2	5	1	3	1	3	1	3	1	1	2	3	4	2	4	5	4	3	1	1	1	5	5	2	4	1	2	4	3	3	4	3	4	5	

Anexo 04 Validación del instrumento a través del juicio de expertos

Experto 1

N°	VARIABLES/DIMENSIONES/PREGUNTAS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
I.	CALIDAD DE SERVICIOS						
D1	Elementos Tangibles						
1	Las oficinas de la municipalidad distrital de Luyando deben contar con equipos informáticos de apariencia moderna	X		X		X	
2	Las instalaciones físicas de la municipalidad distrital de Luyando, como son las áreas de servicio al administrado, mesa de partes, caja de pagos, defensa del contribuyente, que atienden al público, deben ser más o menos visualmente atractivas.	X		X		X	
3	La municipalidad distrital de Luyando debe contar con equipos informáticos y materiales logísticos necesarios para la atención de las/os usuarios	X		X		X	
4	Los ambientes de la municipalidad distrital de Luyando, como las oficinas de informes, caja de pagos, defensa del contribuyente, y servicio al administrado, deben estar limpios, cómodos y acogedores	X		X		X	
D2	Capacidad de Respuesta						
5	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando que lo atiende en su denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, deben tener una apariencia más o menos pulcras, impecables.	X		X		X	
6	En las Oficinas de la municipalidad distrital de Luyando los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, informes, denuncias, etc.) deben encontrarse disponibles para su atención y derivación a las instancias correspondientes.	X		X		X	
7	Cuando el personal de la municipalidad distrital de Luyando promete absolver la denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, en un determinado tiempo, debería cumplir	X		X		X	
D3	Fiabilidad						
8	Que, la atención a la usuaria/o en todas las oficinas del de la municipalidad distrital de Luyando debería ser rápida	X		X		X	
9	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando debe realizar bien el servicio en todo momento.	X		X		X	
10	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando debe concluir los procedimientos administrativos en el tiempo prometido.	X		X		X	
11	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando debe minimizar el número de errores en la realización de los procedimientos administrativos acordes a su función	X		X		X	
12	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando debe comunicar a los usuarios/as cuando concluirá la realización del servicio o atención	X		X		X	
D3	Seguridad						
13	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando debe realizar la absolución de las denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, más o menos rápido a los usuarios/as	X		X		X	
14	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando siempre debe estar dispuesto a ayudarlo/a con su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general	X		X		X	
15	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando que atenderá su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, debería inspirar cierta confianza	X		X		X	
D4	Empatía						
16	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando lo/la debe escuchar atentamente y tratarlo con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X	
17	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando que lo/lo atenderá, debería mostrar interés en orientarlo y encaminar su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general.	X		X		X	
18	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando debe explicarle más o menos a usted, o a sus familiares los pasos o procedimientos que seguirá su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, así como su pedido o requerimiento.	X		X		X	

19	En las oficinas de la municipalidad distrital de Luyando, el personal debe tener ciertos conocimientos sobre el tema de trámite administrativo solicitado, para orientar y responder a las preguntas de los/las usuarios/as	X		X		X	
20	En las oficinas de la municipalidad distrital de Luyando, el personal debe brindar a veces a los usuarios/as atención individualizada/o	X		X		X	
21	La municipalidad distrital de Luyando debe tener horarios de trabajo más o menos convenientes para la atención a las usuarias/os.	X		X		X	
22	En la municipalidad distrital de Luyando debe contar con personal para informar y orientar a las/os usuarios/as y sus familiares o acompañantes, sobre el estado de su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general	X		X		X	
II. COMPETENCIAS PROFESIONALES							
D5 Conocimiento							
23	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, identifica los medios y estrategias que debe utilizar para superar sus metas y objetivos.	X		X		X	
24	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando se anticipa a los plazos establecidos y calcula riesgos previniendo situaciones inesperadas.	X		X		X	
25	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, plantea mejoras en los procesos y propone cambios a fin de superar los resultados previstos en términos de cantidad y calidad.	X		X		X	
26	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, genera alternativas de solución ante la falta o posible carencia de recursos, teniendo en cuenta un uso eficiente de los mismos.	X		X		X	
27	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, propone planes de acción que viabilicen el logro de los objetivos, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.	X		X		X	
28	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, implementa medidas correctivas o propone acciones de mejora durante el desarrollo del Plan de Acción para asegurar estándares de calidad	X		X		X	
29	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, administra los recursos necesarios para cumplir sus metas y objetivos, controlando y racionalizando el uso de estos.	X		X		X	
D6 Habilidades							
30	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, organiza sus actividades priorizándolas de acuerdo con las metas y objetivos previstos, estableciendo con claridad los plazos de cumplimiento.	X		X		X	
31	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, establece controles previos con el fin de cumplir con el nivel de calidad esperado, evitando errores en la realización de sus labores.	X		X		X	
32	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, identifica los recursos necesarios para el logro de metas y objetivos, haciendo esfuerzo por optimizar su uso.	X		X		X	
33	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando realiza las actividades asignadas siguiendo las instrucciones recibidas, contribuyendo así al logro de objetivos.	X		X		X	
34	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, ejecuta los trabajos asignados en los plazos límite y de logro de objetivos acuerdo con las indicaciones y/o estándares recibidos.	X		X		X	
35	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, cumple con sus tareas haciendo uso adecuado de los recursos asignados.	X		X		X	
36	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, ejecuta las tareas encomendadas reconociendo su impacto en el logro de objetivos.	X		X		X	
37	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, usa los recursos teniendo en cuenta la optimización de estos.	X		X		X	
38	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, identifica con anticipación las necesidades del usuario, planificando los servicios y/o procesos de su competencia.	X		X		X	
39	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, propone alternativas de solución facilitando respuestas integrales y sustentadas, a fin de asegurar servicios óptimos en forma oportuna y cordial.	X		X		X	
40	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, utiliza diversos medios para conocer las necesidades y expectativas del usuario con el fin de mejorar el nivel del servicio.	X		X		X	
41	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, muestra compromiso y responsabilidad adaptando su accionar a las necesidades del usuario.	X		X		X	
42	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, evalúa las diferentes alternativas existentes para facilitar una respuesta integral y sustentada.	X		X		X	
D7 Aptitudes							

43	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, está atento y escucha activamente al usuario ofreciendo ayuda, apoyo u orientación con amabilidad y respeto aun cuando no sea su competencia directa o no se lo soliciten.	X		X		X	
44	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, escucha activamente las necesidades del usuario, mostrando empatía al atender sus requerimientos, cumpliendo con sus expectativas, dentro de su competencia.	X		X		X	
45	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, consulta y utiliza la información que tiene disponible a fin de completar y finalizar el servicio al usuario	X		X		X	
46	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, atiende con paciencia y tolerancia al usuario, mostrando consideración e interés frente a sus necesidades, aún en situaciones complejas	X		X		X	
47	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, atiende los requerimientos del usuario, brindando respuestas oportunas dentro del ámbito de sus funciones.	X		X		X	
48	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, puede dar respuesta con la información que conoce o maneja y cumpliendo con las instrucciones, procesos o estándares definidos dentro del servicio.	X		X		X	
D8	Actitudes						
49	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, escucha y responde con cordialidad los requerimientos del usuario.	X		X		X	
50	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, integra esfuerzos entre los miembros del equipo y la cooperación con otras áreas o entidades para el logro de los objetivos.	X		X		X	
51	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando promueve el intercambio de información solicitando ideas y opiniones, mostrándose dispuesto a enseñar y a aprender de los demás miembros del equipo.	X		X		X	
52	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, incentiva la cohesión del equipo a través de una comunicación abierta, transparente y respetuosa entre sus compañeros, promoviendo el máximo grado de consenso.	X		X		X	
53	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, participa de forma activa en las tareas de equipo manifestando su disposición a colaborar para el logro de los objetivos.	X		X		X	
54	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, comparte experiencias y mejores prácticas con los demás miembros del equipo, con el fin de lograr las metas organizacionales	X		X		X	
55	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, establece adecuadas relaciones interpersonales, mostrándose abierto y receptivo frente a los demás miembros del equipo.	X		X		X	
56	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, conoce el objetivo común del equipo y coordina con sus compañeros las tareas y actividades a ejecutar, pensando en su consecución.	X		X		X	
57	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, comparte información y aporta ideas y soluciones al equipo para el logro de los objetivos en común.	X		X		X	
58	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, mantiene vínculos cordiales con los demás miembros del equipo, que favorecen al cumplimiento de objetivos en común.	X		X		X	
59	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, ejecuta las decisiones tomadas en el equipo, realizando la parte del trabajo que le corresponde y contribuyendo al logro de los objetivos.	X		X		X	
60	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, facilita información relevante para el cumplimiento de los objetivos solicitados.	X		X		X	
61	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, mantiene un ambiente de cordialidad en el trabajo.	X		X		X	

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUANTITATIVOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. PERTINENCIA	El ítem corresponde al concepto teórico formulado	X		
2. RELEVANCIA	El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo	X		
3. CLARIDAD	Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo	X		


OBSERVACIONES:

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

APLICABLE (X) APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR () NO APLICABLE ()

Nombres y apellidos del experto: Sergio Martín Arana Cárdenas

Grado académico: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad


.....
Dr. Sergio Martín Arana Cárdenas
C.E.H. Reg. N° 0528

Experto 2

N°	VARIABLES/DIMENSIONES/PREGUNTAS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
I.	CALIDAD DE SERVICIOS						
D1	Elementos Tangibles						
1	Las oficinas de la municipalidad distrital de Luyando deben contar con equipos informáticos de apariencia moderna	X		X		X	
2	Las instalaciones físicas de la municipalidad distrital de Luyando, como son las áreas de servicio al administrado, mesa de partes, caja de pagos, defensa del contribuyente, que atienden al público, deben ser más o menos visualmente atractivas.	X		X		X	
3	La municipalidad distrital de Luyando debe contar con equipos informáticos y materiales logísticos necesarios para la atención de las/os usuarios	X		X		X	
4	Los ambientes de la municipalidad distrital de Luyando, como las oficinas de informes, caja de pagos, defensa del contribuyente, y servicio al administrado, deben estar limpios, cómodos y acogedores	X		X		X	
D2	Capacidad de Respuesta						
5	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando que lo atiende en su denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, deben tener una apariencia más o menos pulcras, impecables.	X		X		X	
6	En las Oficinas de la municipalidad distrital de Luyando los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, informes, denuncias, etc.) deben encontrarse disponibles para su atención y derivación a las instancias correspondientes.	X		X		X	
7	Cuando el personal de la municipalidad distrital de Luyando promete absolver la denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, en un determinado tiempo, debería cumplir	X		X		X	
D3	Fiabilidad						
8	Que, la atención a la usuaria/o en todas las oficinas del de la municipalidad distrital de Luyando debería ser rápida	X		X		X	
9	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando debe realizar bien el servicio en todo momento.	X		X		X	
10	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando debe concluir los procedimientos administrativos en el tiempo prometido.	X		X		X	
11	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando debe minimizar el número de errores en la realización de los procedimientos administrativos acordes a su función	X		X		X	
12	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando debe comunicar a los usuarios/as cuando concluirá la realización del servicio o atención	X		X		X	
D3	Seguridad						
13	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando debe realizar la absolución de las denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, más o menos rápido a los usuarios/as	X		X		X	
14	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando siempre debe estar dispuesto a ayudarlo/a con su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general	X		X		X	
15	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando que atenderá su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, debería inspirar cierta confianza	X		X		X	
D4	Empatía						
16	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando lo/la debe escuchar atentamente y tratarlo con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X	
17	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando que lo/lo atenderá, debería mostrar interés en orientarlo y encaminar su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general.	X		X		X	
18	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando debe explicarle más o menos a usted, o a sus familiares los pasos o procedimientos que seguirá su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, así como su pedido o requerimiento.	X		X		X	
19	En las oficinas de la municipalidad distrital de Luyando, el personal debe tener ciertos conocimientos sobre el tema de trámite administrativo solicitado, para orientar y responder a las preguntas de los/las usuarios/as	X		X		X	
20	En las oficinas de la municipalidad distrital de Luyando, el personal debe brindar a veces a los usuarios/as atención individualizada/o	X		X		X	
21	La municipalidad distrital de Luyando debe tener horarios de trabajo más o menos convenientes para la atención a las usuarias/os.	X		X		X	

22	En la municipalidad distrital de Luyando debe contar con personal para informar y orientar a las/os usuarios/as y sus familiares o acompañantes, sobre el estado de su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general	X		X		X	
II. COMPETENCIAS PROFESIONALES							
D5 Conocimiento							
23	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, identifica los medios y estrategias que debe utilizar para superar sus metas y objetivos.	X		X		X	
24	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando se anticipa a los plazos establecidos y calcula riesgos previniendo situaciones inesperadas.	X		X		X	
25	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, plantea mejoras en los procesos y propone cambios a fin de superar los resultados previstos en términos de cantidad y calidad.	X		X		X	
26	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, genera alternativas de solución ante la falta o posible carencia de recursos, teniendo en cuenta un uso eficiente de los mismos.	X		X		X	
27	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, propone planes de acción que viabilicen el logro de los objetivos, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.	X		X		X	
28	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, implementa medidas correctivas o propone acciones de mejora durante el desarrollo del Plan de Acción para asegurar estándares de calidad	X		X		X	
29	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, administra los recursos necesarios para cumplir sus metas y objetivos, controlando y racionalizando el uso de estos.	X		X		X	
D6 Habilidades							
30	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, organiza sus actividades priorizándolas de acuerdo con las metas y objetivos previstos, estableciendo con claridad los plazos de cumplimiento.	X		X		X	
31	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, establece controles previos con el fin de cumplir con el nivel de calidad esperado, evitando errores en la realización de sus labores.	X		X		X	
32	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, identifica los recursos necesarios para el logro de metas y objetivos, haciendo esfuerzo por optimizar su uso.	X		X		X	
33	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando realiza las actividades asignadas siguiendo las instrucciones recibidas, contribuyendo así al logro de objetivos.	X		X		X	
34	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, ejecuta los trabajos asignados en los plazos límite y de logro de objetivos acuerdo con las indicaciones y/o estándares recibidos.	X		X		X	
35	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, cumple con sus tareas haciendo uso adecuado de los recursos asignados.	X		X		X	
36	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, ejecuta las tareas encomendadas reconociendo su impacto en el logro de objetivos.	X		X		X	
37	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, usa los recursos teniendo en cuenta la optimización de estos.	X		X		X	
38	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, identifica con anticipación las necesidades del usuario, planificando los servicios y/o procesos de su competencia.	X		X		X	
39	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, propone alternativas de solución facilitando respuestas integrales y sustentadas, a fin de asegurar servicios óptimos en forma oportuna y cordial.	X		X		X	
40	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, utiliza diversos medios para conocer las necesidades y expectativas del usuario con el fin de mejorar el nivel del servicio.	X		X		X	
41	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, muestra compromiso y responsabilidad adaptando su accionar a las necesidades del usuario.	X		X		X	
42	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, evalúa las diferentes alternativas existentes para facilitar una respuesta integral y sustentada.	X		X		X	
D7 Aptitudes							
43	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, está atento y escucha activamente al usuario ofreciendo ayuda, apoyo u orientación con amabilidad y respeto aun cuando no sea su competencia directa o no se lo soliciten.	X		X		X	
44	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, escucha activamente las necesidades del usuario, mostrando empatía al atender sus requerimientos, cumpliendo con sus expectativas, dentro de su competencia.	X		X		X	

45	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, consulta y utiliza la información que tiene disponible a fin de completar y finalizar el servicio al usuario	X		X		X	
46	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, atiende con paciencia y tolerancia al usuario, mostrando consideración e interés frente a sus necesidades, aún en situaciones complejas	X		X		X	
47	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, atiende los requerimientos del usuario, brindando respuestas oportunas dentro del ámbito de sus funciones.	X		X		X	
48	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, puede dar respuesta con la información que conoce o maneja y cumpliendo con las instrucciones, procesos o estándares definidos dentro del servicio.	X		X		X	
D8 Actitudes							
49	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, escucha y responde con cordialidad los requerimientos del usuario.	X		X		X	
50	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, integra esfuerzos entre los miembros del equipo y la cooperación con otras áreas o entidades para el logro de los objetivos.	X		X		X	
51	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando promueve el intercambio de información solicitando ideas y opiniones, mostrándose dispuesto a enseñar y a aprender de los demás miembros del equipo.	X		X		X	
52	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, incentiva la cohesión del equipo a través de una comunicación abierta, transparente y respetuosa entre sus compañeros, promoviendo el máximo grado de consenso.	X		X		X	
53	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, participa de forma activa en las tareas de equipo manifestando su disposición a colaborar para el logro de los objetivos.	X		X		X	
54	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, comparte experiencias y mejores prácticas con los demás miembros del equipo, con el fin de lograr las metas organizacionales	X		X		X	
55	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, establece adecuadas relaciones interpersonales, mostrándose abierto y receptivo frente a los demás miembros del equipo.	X		X		X	
56	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, conoce el objetivo común del equipo y coordina con sus compañeros las tareas y actividades a ejecutar, pensando en su consecución.	X		X		X	
57	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, comparte información y aporta ideas y soluciones al equipo para el logro de los objetivos en común.	X		X		X	
58	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, mantiene vínculos cordiales con los demás miembros del equipo, que favorecen al cumplimiento de objetivos en común.	X		X		X	
59	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, ejecuta las decisiones tomadas en el equipo, realizando la parte del trabajo que le corresponde y contribuyendo al logro de los objetivos.	X		X		X	
60	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, facilita información relevante para el cumplimiento de los objetivos solicitados.	X		X		X	
61	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, mantiene un ambiente de cordialidad en el trabajo.	X		X		X	

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUANTITATIVOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. PERTINENCIA	El ítem corresponde al concepto teórico formulado	X		
2. RELEVANCIA	El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo	X		
3. CLARIDAD	Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo	X		

OBSERVACIONES:

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

APLICABLE (X) APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR () NO APLICABLE ()

Nombres y apellidos del experto: FERDINAN NÚÑEZ FURO.....

Grado académico: Maestro en Ciencias Económicas.....



.....
M. Sc. Econ. FERDINAN NÚÑEZ FURO

DNI: 23003690

CÓDIGO ORCID: 0000-0001-8040-9997

Experto 3

N°	VARIABLES/DIMENSIONES/PREGUNTAS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
I.	CALIDAD DE SERVICIOS						
D1	Elementos Tangibles						
1	Las oficinas de la municipalidad distrital de Luyando deben contar con equipos informáticos de apariencia moderna	X		X		X	
2	Las instalaciones físicas de la municipalidad distrital de Luyando, como son las áreas de servicio al administrado, mesa de partes, caja de pagos, defensa del contribuyente, que atienden al público, deben ser más o menos visualmente atractivas.	X		X		X	
3	La municipalidad distrital de Luyando debe contar con equipos informáticos y materiales logísticos necesarios para la atención de las/os usuarios	X		X		X	
4	Los ambientes de la municipalidad distrital de Luyando, como las oficinas de informes, caja de pagos, defensa del contribuyente, y servicio al administrado, deben estar limpios, cómodos y acogedores	X		X		X	
D2	Capacidad de Respuesta						
5	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando que lo atiende en su denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, deben tener una apariencia más o menos pulcras, impecables.	X		X		X	
6	En las Oficinas de la municipalidad distrital de Luyando los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, informes, denuncias, etc.) deben encontrarse disponibles para su atención y derivación a las instancias correspondientes.	X		X		X	
7	Cuando el personal de la municipalidad distrital de Luyando promete absolver la denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, en un determinado tiempo, debería cumplir	X		X		X	
D3	Fiabilidad						
8	Que, la atención a la usuaria/o en todas las oficinas del de la municipalidad distrital de Luyando debería ser rápida	X		X		X	
9	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando debe realizar bien el servicio en todo momento.	X		X		X	
10	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando debe concluir los procedimientos administrativos en el tiempo prometido.	X		X		X	
11	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando debe minimizar el número de errores en la realización de los procedimientos administrativos acordes a su función	X		X		X	
12	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando debe comunicar a los usuarios/as cuando concluirá la realización del servicio o atención	X		X		X	
D3	Seguridad						
13	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando debe realizar la absolución de las denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, más o menos rápido a los usuarios/as	X		X		X	
14	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando siempre debe estar dispuesto a ayudarlo/a con su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general	X		X		X	
15	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando que atenderá su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, debería inspirar cierta confianza	X		X		X	
D4	Empatía						
16	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando lo/la debe escuchar atentamente y tratarlo con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X	
17	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando que la/lo atenderá, debería mostrar interés en orientarlo y encaminar su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general.	X		X		X	
18	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando debe explicarle más o menos a usted, o a sus familiares los pasos o procedimientos que seguirá su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, así como su pedido o requerimiento.	X		X		X	

19	En las oficinas de la municipalidad distrital de Luyando, el personal debe tener ciertos conocimientos sobre el tema de trámite administrativo solicitado, para orientar y responder a las preguntas de los/las usuarios/as	X		X		X	
20	En las oficinas de la municipalidad distrital de Luyando, el personal debe brindar a veces a los usuarios/as atención individualizada/o	X		X		X	
21	La municipalidad distrital de Luyando debe tener horarios de trabajo más o menos convenientes para la atención a las usuarias/os.	X		X		X	
22	En la municipalidad distrital de Luyando debe contar con personal para informar y orientar a las/os usuarios/as y sus familiares o acompañantes, sobre el estado de su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general	X		X		X	
II. COMPETENCIAS PROFESIONALES							
D5 Conocimiento							
23	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, identifica los medios y estrategias que debe utilizar para superar sus metas y objetivos.	X		X		X	
24	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando se anticipa a los plazos establecidos y calcula riesgos previniendo situaciones inesperadas.	X		X		X	
25	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, plantea mejoras en los procesos y propone cambios a fin de superar los resultados previstos en términos de cantidad y calidad.	X		X		X	
26	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, genera alternativas de solución ante la falta o posible carencia de recursos, teniendo en cuenta un uso eficiente de los mismos.	X		X		X	
27	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, propone planes de acción que viabilicen el logro de los objetivos, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.	X		X		X	
28	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, implementa medidas correctivas o propone acciones de mejora durante el desarrollo del Plan de Acción para asegurar estándares de calidad	X		X		X	
29	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, administra los recursos necesarios para cumplir sus metas y objetivos, controlando y racionalizando el uso de estos.	X		X		X	
D6 Habilidades							
30	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, organiza sus actividades priorizándolas de acuerdo con las metas y objetivos previstos, estableciendo con claridad los plazos de cumplimiento.	X		X		X	
31	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, establece controles previos con el fin de cumplir con el nivel de calidad esperado, evitando errores en la realización de sus labores.	X		X		X	
32	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, identifica los recursos necesarios para el logro de metas y objetivos, haciendo esfuerzo por optimizar su uso.	X		X		X	
33	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando realiza las actividades asignadas siguiendo las instrucciones recibidas, contribuyendo así al logro de objetivos.	X		X		X	
34	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, ejecuta los trabajos asignados en los plazos límite y de logro de objetivos acuerdo con las indicaciones y/o estándares recibidos.	X		X		X	
35	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, cumple con sus tareas haciendo uso adecuado de los recursos asignados.	X		X		X	
36	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, ejecuta las tareas encomendadas reconociendo su impacto en el logro de objetivos.	X		X		X	
37	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, usa los recursos teniendo en cuenta la optimización de estos.	X		X		X	
38	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, identifica con anticipación las necesidades del usuario, planificando los servicios y/o procesos de su competencia.	X		X		X	
39	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, propone alternativas de solución facilitando respuestas integrales y sustentadas, a fin de asegurar servicios óptimos en forma oportuna y cordial.	X		X		X	
40	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, utiliza diversos medios para conocer las necesidades y expectativas del usuario con el fin de mejorar el nivel del servicio.	X		X		X	
41	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, muestra compromiso y responsabilidad adaptando su accionar a las necesidades del usuario.	X		X		X	
42	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, evalúa las diferentes alternativas existentes para facilitar una respuesta integral y sustentada.	X		X		X	
D7 Aptitudes							

43	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, está atento y escucha activamente al usuario ofreciendo ayuda, apoyo u orientación con amabilidad y respeto aun cuando no sea su competencia directa o no se lo soliciten.	X		X		X	
44	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, escucha activamente las necesidades del usuario, mostrando empatía al atender sus requerimientos, cumpliendo con sus expectativas, dentro de su competencia.	X		X		X	
45	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, consulta y utiliza la información que tiene disponible a fin de completar y finalizar el servicio al usuario	X		X		X	
46	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, atiende con paciencia y tolerancia al usuario, mostrando consideración e interés frente a sus necesidades, aún en situaciones complejas	X		X		X	
47	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, atiende los requerimientos del usuario, brindando respuestas oportunas dentro del ámbito de sus funciones.	X		X		X	
48	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, puede dar respuesta con la información que conoce o maneja y cumpliendo con las instrucciones, procesos o estándares definidos dentro del servicio.	X		X		X	
D8	Actitudes						
49	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, escucha y responde con cordialidad los requerimientos del usuario.	X		X		X	
50	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, integra esfuerzos entre los miembros del equipo y la cooperación con otras áreas o entidades para el logro de los objetivos.	X		X		X	
51	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando promueve el intercambio de información solicitando ideas y opiniones, mostrándose dispuesto a enseñar y a aprender de los demás miembros del equipo.	X		X		X	
52	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, incentiva la cohesión del equipo a través de una comunicación abierta, transparente y respetuosa entre sus compañeros, promoviendo el máximo grado de consenso.	X		X		X	
53	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, participa de forma activa en las tareas de equipo manifestando su disposición a colaborar para el logro de los objetivos.	X		X		X	
54	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, comparte experiencias y mejores prácticas con los demás miembros del equipo, con el fin de lograr las metas organizacionales	X		X		X	
55	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, establece adecuadas relaciones interpersonales, mostrándose abierto y receptivo frente a los demás miembros del equipo.	X		X		X	
56	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, conoce el objetivo común del equipo y coordina con sus compañeros las tareas y actividades a ejecutar, pensando en su consecución.	X		X		X	
57	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, comparte información y aporta ideas y soluciones al equipo para el logro de los objetivos en común.	X		X		X	
58	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, mantiene vínculos cordiales con los demás miembros del equipo, que favorecen al cumplimiento de objetivos en común.	X		X		X	
59	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, ejecuta las decisiones tomadas en el equipo, realizando la parte del trabajo que le corresponde y contribuyendo al logro de los objetivos.	X		X		X	
60	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, facilita información relevante para el cumplimiento de los objetivos solicitados.	X		X		X	
61	El servidor de la municipalidad distrital de Luyando, mantiene un ambiente de cordialidad en el trabajo.	X		X		X	

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUANTITATIVOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. PERTINENCIA	El ítem corresponde al concepto teórico formulado	X		
2. RELEVANCIA	El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo	X		
3. CLARIDAD	Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo	X		

OBSERVACIONES:

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

APLICABLE (X) APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR () NO APLICABLE ()

Nombres y apellidos del experto: TEDY PANDURO RAMÍREZ.....

Grado académico: Dr. EN ECONOMÍA.....



TEDY PANDURO RAMIREZ
DNI: 22967220