



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TESIS

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE DESARROLLO DE CAPACIDADES EN
EL MARCO DE LA LEY DE SERVIR, PARA MEJORAR EL SERVICIO DE
ATENCIÓN QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DE LA SUB GERENCIA DE
RECURSOS HUMANOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHULUCANAS -
PROVINCIA DE MORROPON EN EL PERIODO 2014– 2015**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

AUTOR

CHUMACERO HERNÁNDEZ DENEXIS JONEEL

CHULUCANAS, MAYO DEL 2015

RESUMEN

Hoy en día, la sociedad tiene una opinión desfavorable de la administración pública, a pesar de eso, el desarrollo de una nación se debe basar en la confianza y participación ciudadana en los asuntos públicos, es por ello que cada vez se exige un rol ciudadano más activo, en el cual la gestión pública rinda resultados eficientes. Ya que una buena administración está relacionada estrechamente con la competitividad de un país, la solidez de sus instituciones, así como su inserción exitosa en el mundo dinámico y complejo de la actualidad.

El presente trabajo presenta tanto desde un punto de vista teórico como empírico lo que algunos autores consideran en la literatura como un factor relevante para mejorar las capacidades de los servidores Públicos: la formación de los recursos humanos, que constituye como la ventaja competitiva en las organizaciones, y esto precisamente fue nuestro principal motivo de investigación, para lo cual se utilizó el método correlacional, con el propósito de determinar la influencia de la formación de personal para Mejorar El Servicio De Atención Que Brindan Los Trabajadores De La Sub Gerencia De Recursos Humanos En La Municipalidad Distrital De Chulucanas -Provincia De Morropon.

Las unidades de análisis estuvieron conformadas por 100 trabajadores de la Sub Gerencia De Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital De Chulucanas - Provincia De Morropon. Asimismo para recoger los datos se aplicaron dos encuestas, una para el personal de la Municipalidad Distrital De Chulucanas - Provincia De Morropon a fin de medir su formación profesional, y otra a los pobladores con la finalidad de medir su satisfacción en cuanto para Mejorar El Servicio De Atención Que Brindan Los Trabajadores De La Sub Gerencia De Recursos Humanos de la institución descrita. Para procesar los datos se utilizó el programa estadístico SPSS 22.0.

Los resultados obtenidos indican que la mayoría de los servidores públicos de la entidad en estudio, no están suficientemente preparados e implementados profesionalmente para desempeñarse en el puesto, lo que ocasiona lentitud e incluso permanentes errores en la ejecución de los procedimientos, además de un grado de insatisfacción de los usuarios.