



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**COMPETENCIAS PARA FORTALECER EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES  
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
TRUJILLO, 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Autor:**

**Sánchez Cieza Arnulfo**

**Asesor:**

**Mg. Hernández Téran Saúl**

**Línea de Investigación:**

**Gestión empresarial y emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2019**

**COMPETENCIAS PARA FORTALECER EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE TRUJILLO, 2019**

**APROBACIÓN DE LA TESIS**

---

**Mg. Hernández Terán Saúl**  
**Asesor Metodológico**

---

**Mag. Reyes Reyes Carla Angélica**  
**Asesor Especialista:**

---

**Mag. Villanueva Calderón Juan Amílcar**  
**Presidente del Jurado:**

---

**Mag. Reyes Reyes Carla Angélica**  
**Secretario(a) del Jurado:**

---

**Mag. Failoc Piscoya Dante Roberto**  
**Vocal / Asesor del Jurado:**

## ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
RESUMEN .....	4
PALABRAS CLAVE:.....	4
ABSTRACT .....	5
I. INTRODUCCIÓN.....	6
1.1. Realidad problemática. ....	6
1.2. Trabajos previos. ....	7
1.3. Teorías relacionadas al tema. ....	13
1.4. Formulación del problema.....	20
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	20
1.6 Hipótesis.....	9
1.7 Objetivo general.....	21
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	11
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
2.2. Población y muestra. ....	23
2.3. Variables, operacionalización.....	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	24
2.5. Procedimiento de análisis de datos. ....	24
III. RESULTADOS.....	25
3.1. Tablas y Figuras.....	25
3.2. Discusión. ....	26
3.3 Aporte práctico.....	26
IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	27
4.1. Conclusiones.....	27
4.2. Recomendaciones. ....	28
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS.....	28

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo implementar competencias para mejorar el desempeño laboral del talento humano en la municipalidad provincial Trujillo.

El desempeño laboral del talento humano en la municipalidad provincial Trujillo, no es evaluado en forma periódica y se hace necesario incidir en el adecuado perfil profesional y el fortalecimiento de las competencias para mejorar el desempeño laboral del talento humano en la municipalidad provincial Trujillo.

Más aún cuando se tiene la percepción politizada de las instituciones pública. Sin embargo, es por ello que a través de la investigación se determinó que las competencias laborales inciden en el desempeño laboral.

**PALABRAS CLAVE:** Talento humano, desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

The objective of this research work was to implement skills to improve the work performance of human talent in the Trujillo provincial municipality.

The labor performance of human talent in the Trujillo provincial municipality, is not evaluated periodically and it is necessary to influence the appropriate professional profile and the strengthening of skills to improve the work performance of human talent in the Trujillo provincial municipality.

Even more when you have the politicized perception of public institutions. However, it is for this reason that through the investigation it was determined that labor competencies affect work performance.

**KEYWORDS:** Human talent and job performance.

## **I. INTRODUCCIÓN.**

### **1.1. Realidad Problemática.**

“La novedosa Administración del Potencial Humano y su Evaluación de Desarrollo en las Instituciones Financieras de Huamanga sostiene que la influencia de habilidades y capacidades, el buen nivel de entendimientos actualizados”, “los hábitos y formas de proceder correctas desarrollan un óptimo desempeño laboral y mejoran el clima organizacional” (Ruiz Meza, 2014).

“Frente a este propósito difícil de cumplir, la Municipalidad de Trujillo fue conocida por tener una increíble administración municipal dentro de las comunas del país, siendo la preferible de toda la zona del Bio Bio”. “Por medio del siguiente estudio, los directivos de la institución van a poder entender los efectos que generan sus reglas, normas y métodos de la organización sobre el plantel”. “Con la finalidad de sostener, suprimir, corregir o remarcar las reglas de la compañía, según los resultados que se consiguieron”(Chiang Vega & San Martín Neira, 2015).

“El propósito es medir cómo el desarrollo laboral influye la agrado laboral de los gobernantes de la municipalidad de Trujillo; este estudio se ejecuta con la intención de que el Concejo genere futuras reglas públicas regionales” (Chiang Vega & San Martín Neira, 2015).

### **1.2. Trabajos previos.**

(Nolverto, 2017) “definen avance como el nivel en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo. El constructor Chiavenato exhibe que el avance es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones”, “por lo que se vuelve indispensable en la organización” (Chiang Vega & San Martín Neira, 2015).

(Méndez Chiang & Sánchez, 2011) “Comunican que hay una cantidad enorme de criterios que podrían medirse al deducir el desarrollo. Las habilidades, capacidades, pretensiones y características son propiedades particulares que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir hábitos”, los cuales, a su vez, afectan los resultados. “Como ejemplos de criterios para medir el desarrollo de los empleados tenemos: proporción de trabajo, calidad de trabajo, cooperación, compromiso, conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, etc.”. “El desarrollo refleja primordialmente los objetivos de la eficacia, esto es, lograr las misiones al tiempo que se usan los elementos eficientemente”(Chiang Vega & San Martín Neira, 2015).

### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

“Para la ejecución de la presente exploración se revisaron otros estudios sobre el agrado laboral completados en el país, en América Latina y en el planeta”. “Los estudios más importantes se tienen la posibilidad de agrupar por región geográfica: completados en Europa (uno), América Latina (cuatro) y Perú (seis)”. “En todos ellos se ha analizado la satisfacción laboral y su relación con otras variables, el tiempo organizacional y las reacciones laborales”(Alfaro, R. Leyton, S. Meza, A. Sáenz, 2012).

#### **1.3.1. Gestión del talento humano.**

##### **Talento humano.**

Los varones y mujeres conforman el elemento esencial para que la institución logre sus propósitos.

“La notable dignidad de las personas jamás debe perderse en el desarrollo de lograr los objetivos de una organización. Solo por medio de una cuidadosa atención a las pretensiones humanas puede crecer y prosperar alguna organización” (Castillo, 2004). “La relación persona-organización se constituye en un aspecto primordial. Como lo comentan” (Calderón, Naranjo, & Álvarez, 2010). “La compañía es el ámbito en donde la persona encuentra la oportunidad

de hacer una de las ocupaciones trascendentes del ser humano: el trabajo” (Esmeralda, Enciso, Augusto, & Jiménez, 2011).

(Peña Garcia & Hernández Perlina, 2007) “dentro de los provecho que crea la seguridad en el empleo está la contribución que hacen los trabajadores de sus entendimientos y de sus esfuerzos para incrementar la eficacia”, en un caso relacionado por (Feffer, 2006), “la Ecuación Humana, (1998) expone que las compañías que le brindan seguridad a sus trabajadores en épocas en donde causantes de afuera como la recepción económica” (Alles, 2008) “van a tener en su personal altos escenarios de razón visto en la pertenencia por su compañía, lealtad por sus trabajos y muy bajos escenarios de deserción” (Carrión & Ortiz, 2000).

### **Desempeño laboral.**

Según (Schermerhorn, Hunt, & Osborn, 2005) “es el nivel en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos en relación a su labor”. (p. 118), “cabe nombrar dos causantes en esta definición: el elemento del agrado como un sentimiento positivo (la del trabajador) o negativa (insatisfacción), tiene la posibilidad de tener diferentes grados de intensidad el hecho del mismo” (Vardaro et al., 2016).

Según (Robbins, 2004), “la agrado laboral es dependiente no solo de los escenarios salariales sino del concepto que el trabajador les dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la alegría y el confort de un individuo o, todo lo opuesto” (Vardaro et al., 2016).



#### **1.4. Formulación del Problema.**

Frente a la realidad problemática en mención, antecedentes de estudio y la base teórica que sustentan a este trabajo de investigación; se formuló el siguiente inconveniente ¿En qué medida la utilización de competencias va a mejorar el desarrollo laboral del talento humano de la municipalidad provincial Trujillo?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio.**

El presente exploración es sustancial porque por medio de ello buscamos mejorar la competitividad del talento humano para ofrecer un servicio correcto que reclaman los individuos. En ese sentido a fin de conseguir un buen desarrollo y una eficaz administración de parte de los servidores públicos, se toma en consideración las dimensiones como los ejes confrontados (saber, hacer, ser), competencias laborales, idoneidad; la formación y avance profesional. Se asegura que el presente trabajo debe ser aplicado por alguna otra municipalidad local, regional o nacional que se interese en hacer mejor el desarrollo laboral del talento humano por medio de la utilización de competencias, intentando encontrar conseguir un servicio de calidad para los individuos.

#### **1.6. Hipótesis.**

Teniendo en cuenta a (Hernández, Fernández, & Batista, 2010) “Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado”. (p. 92). Se ha planteado la siguiente hipótesis:

La implementación de competencias mejora significativamente el desempeño laboral del talento humano de la municipalidad provincial Trujillo.

### **1.7. Objetivo general.**

Implementar competencias para mejorar el desempeño laboral del talento humano de la municipalidad provincial Trujillo.

#### **Objetivos específicos.**

1. Comprender el desempeño laboral del talento humano en la Municipalidad Provincial de Trujillo.
2. Determinar el perfil profesional y las competencias del talento humano en la Municipalidad Provincial de Trujillo.
3. Proponer implementar competencias mediante la un plan de desarrollo de las personas y la evaluación por competencias para mejorar el desempeño laboral del talento humano en la Municipalidad Provincial de Trujillo.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo y diseño de investigación.

#### Tipo de investigación.

“Esta exploración es de tipo descriptivo, ya que se analizan diferentes teorías referidas a las variables, buscando comprender la realidad para resolver el problema propuesto” (Chiang Vega & San Martín Neira, 2015).

#### Diseño de la investigación.

“Es no experimental, ya que las variables de estudio: Desempeño laboral y talento humano no se sometieron a un experimento, solamente se las observó en los colaboradores de la Municipalidad de Trujillo” (Hernández, Fernández, & Batista, 2010).

#### Diseño del esquema:

$M \rightarrow O$

#### Donde:

**M: Muestra de estudio** (Talento humano de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial Trujillo).

**O: Observación en las variables de estudio:** Desempeño laboral y talento humano.

## 2.2. Población y muestra.

### Población.

La población estuvo conformada por 21 trabajadores públicos perteneciente a la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad de Trujillo .

### Muestra.

Al respecto los expertos como Hernández, Fernández& Baptista (2010) precisan: “Es en esencia, un subgrupo de la población” (p. 170).

Por ser el grupo objetivo pequeño se tomó a toda la población siendo n=21 que representa al 100% de la población.

**TABLA N° 01**

### **CUADRO ORGÁNICO DE PERSONAL DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

*Tabla 1: CUADRO ORGÁNICO DE PERSONAL DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS*

N° CAP	NOMENCLATURA	CÓDIGO	NIVEL	N° NEC.	CARGO
1	Gerente	603EC205	EC	1	Gerente de Administración y Finanzas
2	Secretaria II	603AP405	SP-AP	1	Secretaria II
3	Jefe de unidad	603EJ305	SP-EJ	1	Jefe de unidad
4	Auxiliar Administrativo I	603AP105	SP-AP	1	Auxiliar Administrativo I

*Fuente: Cuadro de asignación de personal (CAP) GAP de la MPT.*

Nº CAP	NOMENCLATURA	CÓDIGO	NIVEL	Nº NEC.	CARGO
5	Técnico Administrativo II	603AP505	SP-AP	1	Técnico Administrativo Afectador
6	Técnico en Mantenimiento II	603AP205	SP-AP	1	Técnico en Mantenimiento (Servicios Generales)
7	Jefe de Área	603ES105	SP-ES	1	Jefe de Área de Almacén
8	Almacenero	603AP105	SP-AP	1	Almacenero
9	Jefe de Área	603ES105 S	SP-ES	1	Jefe de Área de Adquisiciones
10	Jefe de Área	603ES105	SP-ES	1	Jefe de Área de Bienes Patrimoniales
11	Técnico Administrativo I	603AP305	SP-AP	1	Guardianía
12	Jefe de Unidad	603EJ305	SP-EJ	1	Jefe de la Unidad de Contabilidad.
13	Contador	603ES305	SP-ES	1	Contador.
14	Técnico Administrativo II	603AP505	SP-AP	1	Auxiliar de contabilidad.
15	Jefe de Unidad.	603EJ305	SP-EJ	1	Jefe de la Unidad de Tesorería.
16	Auxiliar Administrativo II.	603AP205	SP-AP	1	Auxiliar Administrativo II.
17	Cajero.	603AP305	SP-AP	1	Concejero Recaudador.
18	Jefe de la Unidad.	603EJ305	SP-EJ	1	Jefe de Unidad de Personal.
19	Auxiliar Administrativo III.	603AP305	SP-AP	1	Auxiliar Administrativo III.
20	Asistente Social /bienestar.	603ES105	SP-ES	1	Asistente social /bienestar.
21	Técnico Administrativo II.	603AP505	SP-AP	1	Técnico Administrativo III.

*Fuente: Cuadro de asignación de personal (CAP) GAP de la MPT.*

## 2.3. Variables, operacionalización.

### 2.3.1. Definición conceptual.

#### a) Variable independiente: Talento humano.

Para Pinto (2014) “El talento humano es importante para las organizaciones, pues son necesarias para permanecer en el mercado, los trabajadores si reciben el trato que se merecen serán el mejor aporte a la organización, ya que serán capaces de otorgar

la mejor calidad, subordinar sus intereses y desarrollar sentido de pertenencia que genera mayor estabilidad” (p.16).

**b) Variable dependiente:** Desempeño laboral.

Los gobiernos locales (municipalidades), gobiernos regionales y el gobierno central; exigen el desarrollo de una Nueva Gestión Pública (NGP), con una adecuada descentralización territorial y presupuestal, “evidenciando una desburocratización (simplificación administrativa) y generación de competencias administrativas (logro de objetivos), mediante un adecuado desempeño laboral y una evaluación por competencias laborales oportuna con dirección a lo externo (ciudadano cliente)” (Cabrero, 1998).

### 2.3.2. Operacionalización de variables.

#### a) Matriz operativa para la variable: Talento humano.

Variable	Dimensión	Indicador	Escala
Talento humano	Saber	Conocimientos técnicos y de gestión.	Ordinal
	Hacer	Experiencia y aprendizaje.	
	Ser	Actitudes personales y comportamiento.	
		Valores	
Técnicas/Instrumento: Observación / Ficha de cuestionario			

#### b) Matriz operativa para la variable: Desempeño laboral.



Variable	Dimensión	Indicador	Escala
Desempeño laboral	Competencias laborales.	Habilidades operativas Orientación al logro.	Ordinal
	Idoneidad	Eficiencia del trabajador. Calidad y productividad.	
	Formación y desarrollo profesional.	Satisfacción laboral. Estándares de profesionalismo.	

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

### **2.4.1. Métodos de investigación.**

**Método Inductivo:** Su utilización se puede exhibir en el trabajo partiendo de la observación y especificación de las variables de estudio.

**Método deductivo:** “Usado para la preparación del marco teórico partiendo de conceptos en general para llegar a argumentar un problema específica objeto de estudio”.

**Método de la Observación:** Por medio de este procedimiento se procedió a admitir las funcionalidades de cada puesto.

### **2.4.2. Técnicas e instrumentos.**

#### **Técnicas.**

**Observación:** Se llevó a cabo a los servidores públicos de la Gerencia de Gestión y Finanzas según las dimensiones de desarrollo en la Municipalidad Provincial de Trujillo.

#### **Instrumentos.**

En la presente exploración se utilizó el formato del cuestionario.



## 2.5. Procedimiento de análisis de datos.

Técnica Alpha de Cronbach, cuyo resultado fue por encima de 0.63, que es el parámetro y que sirvió para ver la cohesión entre ítems.

Análisis Estadístico e Interpretación de los datos mediante programas disponibles SPSS versión 15 y el Excel. Los resultados se presentan en tablas de frecuencias y porcentuales. Así mismo en gráficos de barras para su mejor ilustración.

El Cálculo de los resultados obtenidos en las dos variables se hizo con la siguiente fórmula:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

Media aritmética.

$$\bar{x} = \frac{\sum fx}{n}$$

$X_i$  = Valores individuales.

$n$  = Muestra.

$\sum$  = Suma de  $x_i$ .

Desviación estándar. Su fórmula es la siguiente:

$$s = \sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{n-1}}$$

Donde:

$S$  = Desviación estándar.

$x_i$  = Valores individuales.

$n$  = Muestra.

### Coefficiente de variabilidad.

Sirve para determinar el grado de homogeneidad existente entre los ítems con relación a la media. Si el resultado es menor al 35% la muestra es homogénea:

$$cv = \frac{s}{\bar{x}} * 100$$

Dónde: S = Desviación estándar.

–

X = Media aritmética.

Cv = coeficiente de variabilidad.

Teniendo en cuenta la prueba de Pearson, se utilizó la siguiente formula:

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

El valor del coeficiente de correlación Pearson varía desde -1 a +1 donde -1 indica una correlación negativa fuerte y +1 indica una correlación positiva fuerte.

Dónde:

r = Coeficiente

x = Valores de la variable talento humano (saber, hacer y ser).

y = Valores de la variable desempeño laboral (idoneidad, formación y desarrollo profesional).

n = Cantidad de valores "x" "y"

#### **Validez de los instrumentos.**

Revisión de expertos, que tuvieron en cuenta la objetividad, claridad, coherencia y consistencia.

**Criterios éticos.**

<b>Criterios</b>	<b>Características éticas de los criterios</b>
Medio ambiente	Reciclando papeles.
Confiabilidad	Se tuvo en cuenta la confidencialidad de los investigados.
Objetividad	Se tuvo en cuenta la imparcialidad.
Originalidad	Se realizó un trabajo contextualizado y real en base a la propuesta objetiva.
Veracidad	La información estuvo de acuerdo a los resultados reales obtenidos directamente de los investigados.
Derechos laborales	La propuesta de solución expuesta a los servidores públicos se realizó respetando sus derechos laborables.

**Criterios de rigor científico.**

Se respetó y tuvo en cuenta las normas APA en la elaboración de todas las partes del trabajo de investigación.

### III. RESULTADOS.

#### 3.1. Tablas y figuras.

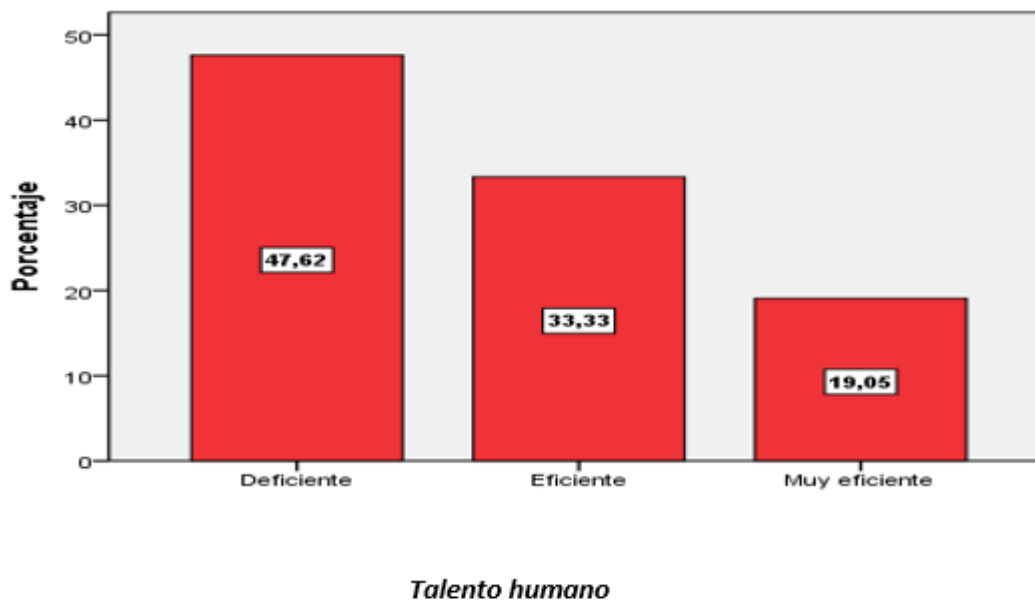
##### 3.1. Tablas y figuras.

**Tabla 1**

*Nivel de competencias del talento humano considerado en la muestra de estudio.*

Gestión por Competencias	N	%	
Deficiente	10	47,62	
Eficiente	7	33,33	
Muy eficiente	4	19,05	
Total	21	100	

**Figura 1**



#### Interpretación.

En la **tabla 1** y **figura 1**, referente al nivel competencias del talento humano, se observa que predomina el deficiente con un 47,62%, seguido del nivel eficiente con un 33,33% y el 19,05% el nivel muy eficiente.

**Tabla 2**  
**Grado de desempeño laboral**

Desempeño Laboral	N	%
Deficiente	12	57,14
Eficiente	6	28,57
Muy eficiente	3	14,29
Total	21	100

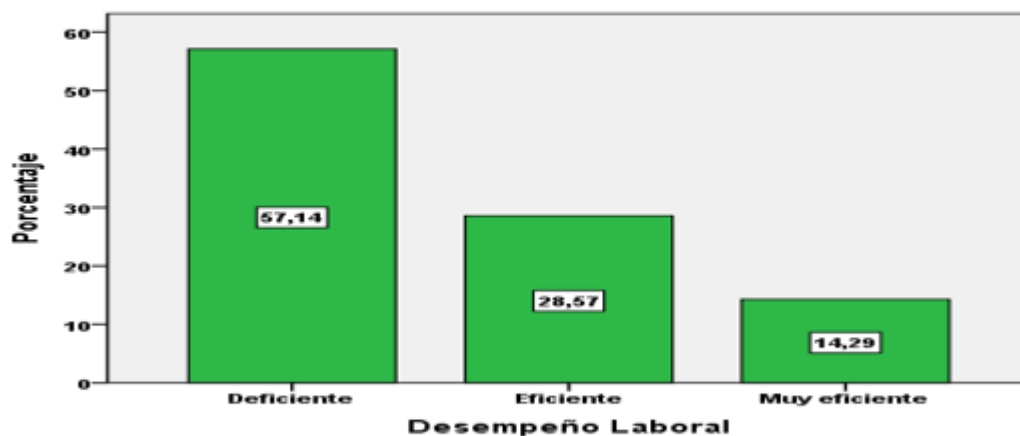
**Figura N° 2.**

**Interpretación.**

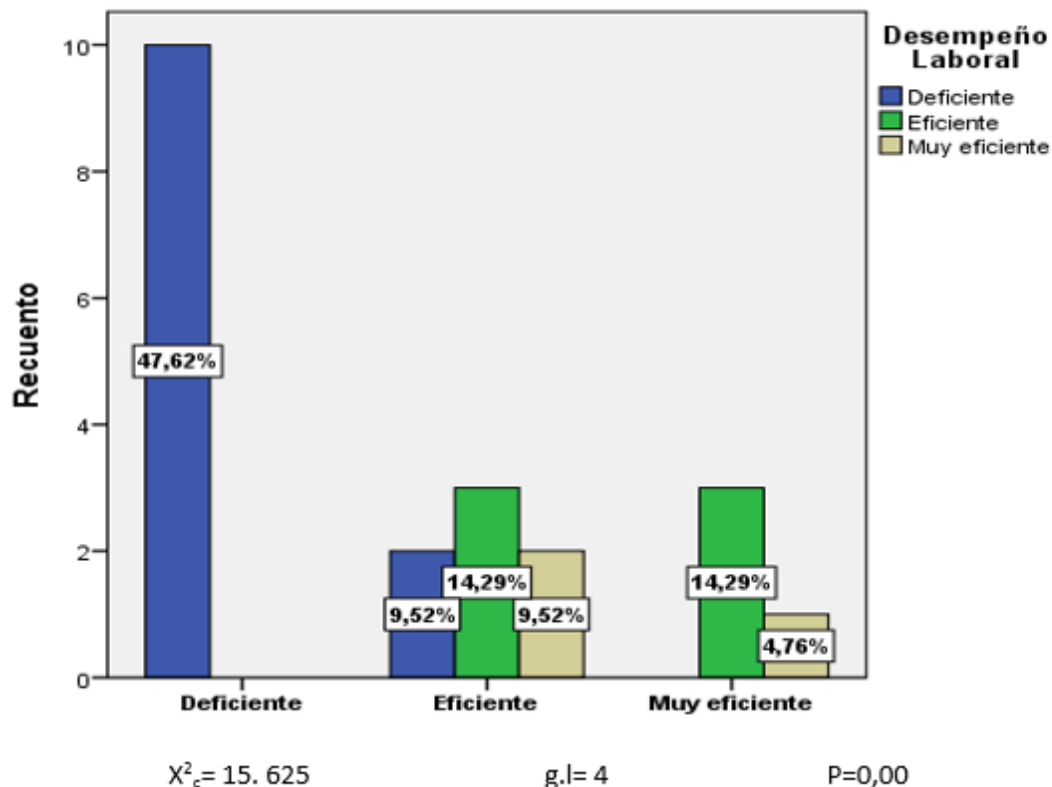
La **tabla 2 y figura 2**, refieren el nivel de desempeño laboral, donde se observa que predomina el DEFICIENTE con un 57,14%, seguido del nivel EFICIENTE con un 28,57% y el 14,29% el nivel MUY EFICIENTE; lo cual indica que predominan en los trabajadores, un DEFICIENTE Desempeño Laboral.

**La Tabla 3**

**Correlación entre nivel de competencias del talento humano y el desempeño laboral**



Adaptación	(r)	Sig.(p)
Agresividad	0,803	0,000**



**Talento humano**

**Interpretación.**

En la figura N° 3 Observamos que frente a un nivel de competencias del talento humano deficiente existe un grado de desempeño laboral deficiente con 47,62%, mientras que frente a un nivel de competencias eficiente existe grado de desempeño laboral eficiente con 14,29%, y solo un 9,52% está a nivel deficiente y muy eficiente cada uno, y por último a un nivel de competencias del talento humano muy eficiente existe nivel de desempeño laboral eficiente con 14,29% y muy deficiente con solo 4,76%; la cual se observa que existe relación entre la variable talento humano y el desempeño laboral en trabajadores, lo que corrobora la prueba de independencia Chi cuadrado con un  $P=0.05 > 0.00$  siendo significativa.

### **3.2.Discusión de los resultados.**

La presente exploración realizada se refiere a las competencias para hacer mejor el desarrollo laboral del talento humano en la municipalidad provincial Trujillo. Es requisito destacar el criterio de competencias del talento humano, de lo cual se puede determinar que en estos momentos pide la actual administración pública; se considera como una utilidad estratégica importante para combatir los nuevos retos de la gestión pública e influye en la optimización del desarrollo laboral.

En el presente trabajo de exploración pensamos que la utilización de competencias optimización relevantemente el desarrollo laboral del talento humano de la municipalidad provincial Trujillo.

Ello se respalda con la afirmación de (Mena, 2014) el cual considera: “Un modelo de Administración por Competencias debe abarcar la heterogeneidad del perfil de desarrollo que tienen los ayudantes, a fin de que ellos logren el nivel óptimo. Este modelo tendrá que contemplar las etapas de inserción laboral del mismo modo que las fases de inserción laboral, adjuntado con el avance de capacidades, destrezas y entendimientos necesarios para conseguir eficacia y eficacia”.

### **3.3.Limitaciones.**

La falta de estudios previos de investigación sobre el tema referencial y la crítica de estudios previos de investigación en el contexto local, no ha sido posible, debido a la carencia de estudios de investigación en el contexto local (provincia de Trujillo).

## **IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones.**

Con relación al objetivo propuesto en el presente trabajo de exploración se concluye que la utilización de competencias optimizará relevantemente el desarrollo laboral del talento humano de la municipalidad provincial Trujillo.

El desarrollo laboral del talento humano en la municipalidad provincial Trujillo, no es evaluado en forma diaria y se hace primordial incidir en el correcto perfil profesional y el fortalecimiento de las competencias para hacer mejor el desarrollo laboral del talento humano en la municipalidad provincial Trujillo

### **4.2. Recomendaciones.**

Hacer más fuerte las competencias laborales del talento humano de la municipalidad provincial Trujillo por medio de Proyectos de Avance de Personas para hacer mejor el desarrollo laboral del talento humano en la Municipalidad Provincial de Trujillo.

Se sugiere considerar el desarrollo laboral del talento humano de la municipalidad provincial Trujillo por medio de proyectos de evaluaciones por competencias laborales y tomar las elecciones oportunas y eficaces para hacer mejor el servicio al usuario en forma oportuna, eficaz y eficiente.



## REFERENCIAS

- Vallejo.
- SENA. (2003). *Manual de Evaluación y Certificación con Base en Normas de Competencia Laboral*. Bogotá, Colombia: SENA.
- SERVIR. (2013). *Directiva N° 001-2013 SERVIR/GDSRH*. Lima, Perú: Insensato.
- Sierra, G. Y., & López, S. A. (2013). *Evaluación del desempeño laboral en el sector público colombiano (2010-2012)*. Tesis de Grado. Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Suñol, S. (2006). *Ciencia y Sociedad*. Santo Domingo, República Dominicana: Instituto Tecnológico.
- Tejada, E. (2011). *Propuesta de estrategias para mejorar la administración de los recursos humanos, en la gestión de la municipalidad provincial de Bagua*. Tesis de Ciencias Empresariales. Bagua: Universidad Señor de Sipan.z
- Vargas, F., Casanova, F., & Montanaro, L. (2001). *El enfoque de competencia laboral: manual de formación*. Montevideo, Uruguay: Cinterfor.
- Vera, E. (2015 - 2016). *La gestión por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano del banco Guayaquil Agencia Portoviejo - Tesis Pre Grado*. Marabí, Ecuador: Universidad Técnica.
- Vicente, J. (2014). *Los funcionarios deben ser conscientes que representan al Estado*. Obtenido de <http://redgestorespublicos.pe/juan-jose-vicente-los-funcionarios-deben-ser-conscientes-que-representan-al-estado/>.

## **ANEXOS**

## Anexo 01

**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**Escuela Profesional de Administración Pública**

### CUESTIONARIO

Buenos días (tardes):

Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional acerca de **“Competencias para mejorar el desempeño laboral del talento humano de la municipalidad provincial Trujillo”** Quisiéramos pedir tu ayuda para que contestes algunas preguntas que no llevarán mucho tiempo. Tus respuestas serán confidenciales y anónimas.

#### **I. DATOS**

##### **GENERALES:**

##### **1. Género**

- a) Femenino ( )
- b) Masculino ( )

##### **2. Edad**

- a) Menos de 25 años ( )
- b) De 26 a 35 años ( )

##### **5. Condición laboral**

- a) Nombrado ( )
- b) Contratado ( )

c) De 36 a 45 años ( )

d) De 46 a más ( )

##### **3. Grupo profesional**

- a) Profesional ( )
- c) Técnico ( )
- d) Auxiliar ( )

##### **4. Tiempo de servicios**

- a) Menos de 2 años ( )
- b) Más de 2 a 3 años ( )
- c) Más de 4 a 5 años ( )
- d) Más de 5 años ( )

## II. DESARROLLO DE ÍTEMS

**Indicaciones:** En el siguiente cuadro marque con un aspa (x) según corresponda.

ÍTEMS		Siempre.	Casi siempre.	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
<b>Variable: Talento humano</b>		5	4	3	2	1
<b>Dimensión: El Saber</b>						
1	¿Considera usted que el fortalecimiento permanente de los conocimientos técnicos y de gestión del talento humano mejora el desempeño laboral?					
2	¿Considera usted que en la Gerencia de Administración y finanzas se desarrolla una gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral?					
<b>Dimensión: El Hacer</b>						
3	¿Considera usted que el talento humano desarrolla sus habilidades técnicas, sociales y cognitivas para alcanzar un buen servicio al usuario de la municipalidad?					
4	¿Considera usted que la implementación de un modelo de gestión por competencias mejora el desempeño laboral del talento humano?					
<b>Dimensión: El Ser</b>						
5	¿Considera usted que la actitud personal del talento humano influye en la forma de atención al usuario de la municipalidad?					

6	¿Considera usted que la práctica de valores de los servidores y funcionarios públicos influye en el desempeño laboral y la confianza del servicio al usuario?					
<b>ÍTEMS</b>		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
<b>Variable: Desempeño laboral</b>		5	4	3	2	1
<b>Dimensión: Competencias laborales</b>						
7	¿Considera usted que el talento humano debe tener el perfil adecuado a cada puesto laboral de la entidad?					
<b>Dimensión: Idoneidad</b>						
8	¿Considera usted que para lograr los fines previstos por la entidad se debe desarrollar competencias laborales y demostrar eficiencia y eficacia?					
9	¿Considera que se debe simplificar las tareas asignadas y toma decisiones oportunas en el desempeño de las funciones del talento humano?					
<b>Dimensión: Formación y desarrollo profesional</b>						
10	¿Considera que es necesario actualizar y adaptar al talento humano a la evolución tecnológica y a la mejora de la calidad del servicio?					
11	¿Considera que es necesario velar por una cultura basada en una gestión de calidad respecto a los servicios municipales mediante una gestión por competencias?					

*Fuente: Elaboración propia*

