



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y

HUMANAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



“LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA

COMPETENCIA LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD

PROVINCIAL DE PUNO, PERIODO 2023”

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. HENRY APAZA AQUINO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PUNO – PERÚ

2024



NOMBRE DEL TRABAJO

LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA COMPETENCIA LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, PERIODO 2023

AUTOR

HENRY APAZA AQUINO

RECuento DE PALABRAS

15300 Words

RECuento DE CARACTERES

90355 Characters

RECuento DE PÁGINAS

95 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.4MB

FECHA DE ENTREGA

Nov 11, 2024 10:52 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 11, 2024 10:54 AM GMT-5

● 17% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)


Dr. Alejandro Ticona Machaca
CLAD - 2953
DOCENTE
UNA - PUNO



Dra. Grisell Altaga Melo
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
F.C.A.H. - UNA PUNO



DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a dios, por darme la oportunidad de poder concluir mi carrera profesional.

A mis queridos padres Bonifacio Apaza Quiro y Rosa Aquino Salcca por ser el pilar más importante en mi vida, por darme su amor, comprensión y apoyo incondicional a lo largo de mi vida.

Para mis queridos hermanitos pequeños por su comprensión y el apoyo incondicional en los buenos y malos momentos.

Henry Apaza Aquino



AGRADECIMIENTOS

A mi Asesor el Dr. Alejandro Ticona Machaca, gracias a su apoyo, orientación su crítica, su objetividad, su comprensión y su asesoría para la construcción de esta tesis.

A la Universidad Nacional del Altiplano y la Escuela Profesional de Administración y a la plana de Docentes que me dieron por el apoyo brindado a lo largo de mi formación, por los conocimientos impartidos y experiencias compartidas la oportunidad de alcanzar mis metas, sueños y satisfacer mis conocimientos forjándome como persona de bien.

Henry Apaza Aquino



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ACRÓNIMOS	
RESUMEN	11
ABSTRACT	12

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2.1 Problema general.....	16
1.2.2 Problemas específicos	16
1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.3.1 Hipótesis general	17
1.3.2 Hipótesis específicas	17
1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	18
1.4.1 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.4.2 Objetivo general	20
1.4.3 Objetivos específicos	20

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA



2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
2.1.1	Antecedentes internacionales	21
2.1.2	Antecedentes nacionales	24
2.1.3	Antecedentes locales	27
2.2	MARCO TEÓRICO	30
2.2.1	Modernización de la gestión pública.....	30
2.2.2	Importancia de la modernización de la Gestión Publica.....	31
2.2.3	Dimensiones de la modernización de la gestión pública.....	32
2.2.4	Gobierno abierto.....	34
2.2.5	Competencias laborales.....	35
2.2.6	Dimensiones de las competencias laborales	36
2.2.7	Gestión publica.....	39

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO	40
3.2	AMBITO DE ESTUDIO.....	40
3.3	PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO.....	41
3.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	41
3.5	POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
3.5.1	Población.....	42
3.5.2	Muestra.....	43
3.6	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	43
3.7	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	44
3.8	ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.9	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	44



3.10	TECNICA MUESTRAL.....	45
3.11	TRATAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE DATOS.....	45
3.12	DISEÑO ESTADÍSTICO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	45
3.13	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	46
3.14	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	47

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	49
4.1.1	Objetivo específico 1	49
4.1.2	Objetivo específico 2.....	54
4.1.3	Objetivo específico 3.....	57
4.1.4	Objetivo específico 4.....	61
4.1.5	Objetivo general	64
4.1.6	Prueba de hipótesis general	66
4.2	DISCUSIÓN	66
V.	CONCLUSIONES	70
VI.	RECOMENDACIONES.....	72
VII.	REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	74
ANEXOS.....		78

Área: Administración general

Tema: Gestión pública

Fecha de sustentación: 14/11/2024



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Cantidad de trabajadores de la Municipalidad.....	42
Tabla 2 Operacionalización de las variables.....	46
Tabla 3. Escala de fiabilidad de la modernización de la gestión pública.....	47
Tabla 4. Escala de fiabilidad de competencias laborales.	47
Tabla 5. Prueba de normalidad.	47
Tabla 6 Dimensión orientación al ciudadano.....	49
Tabla 7 Variable competencias laborales.....	50
Tabla 8 Correlación relación entre la dimensión orientación al ciudadano y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno.....	51
Tabla 9 Dimensión eficiente.	54
Tabla 10 Correlación entre la dimensión eficiente y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno.....	55
Tabla 11 Dimensión inclusiva.....	57
Tabla 12 Correlación entre la dimensión inclusivo y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno.....	59
Tabla 13 Dimensión gobierno abierto.....	61
Tabla 14 Correlación entre la dimensión Gobierno abierto y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno.	62
Tabla 15 Correlación existe entre en la modernización de la gestión pública y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno.....	64



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Ubicación de la investigación.....	40
Figura 2 Dispersión de la correlación relación entre la dimensión orientación al ciudadano y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno.....	52
Figura 3 Dispersión de la correlación entre la dimensión eficiente y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno.	56
Figura 4 Dispersión Correlación entre la dimensión inclusivo y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno.....	59
Figura 5 Dispersión Correlación entre la dimensión Gobierno abierto y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno.	63
Figura 6 Dispersión de la correlación existe entre en la modernización de la gestión pública y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno.	65



ACRÓNIMOS

SPSS:	<i>Statistical Package for Social Sciences (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales).</i>
M.P.P:	<i>Municipalidad Provincial de Puno.</i>
MEF:	<i>Ministerio de Economía y Finanzas.</i>
TIC:	<i>Tecnología de la Información y la Comunicación.</i>
NGP:	<i>Nueva Gestión Pública.</i>
PCM:	<i>Presidencia del Consejo de Ministros.</i>
OMS:	<i>Organización Mundial de la Salud.</i>
CAP:	<i>Cuadro de Asignación al Personal</i>



RESUMEN

La investigación “La modernización de la gestión pública y la competencia laboral en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023”, tuvo como objetivo determinar relación existe entre en la modernización de la gestión pública y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023. La metodología que se empleo fue de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo – correlacional, diseño no experimental – transaccional. La población que se consideró fueron los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno lo cuales representan a 50 trabajadores y la muestra fue por conveniencia aplicando un extracto significativo. La técnica que se utilizó será la encuesta tanto para la: variable 1 que consta de 28 preguntas, variable 2 consta de 29 preguntas; ambas con escala de Likert del 1 al 5 validado por expertos. Los resultados fueron: en la dimensión orientación al ciudadano resultado Rho de Spearman 0.379 existió correlación positiva débil. Además, resultado $p= 0.021$ rechazando al nula y aceptando la alterna. En la dimensión eficiente resultado 0.487 existió correlación positiva débil, así mimo resultado $p= 0.000$, rechazando al nula y aceptando la alterna. En la dimensión inclusivo resultado 0.660 existió correlación positiva media. Además, resultado $p= .000$, rechazando al nula y aceptando la alterna. En la dimensión gobierno abierto resultado 0.572 existió correlación positiva media. Además, resultado $p= .000$, rechazando al nula y aceptando la alterna. Concluyendo que en la variable modernización de la gestión pública y las competencias laborales en la Municipalidad resultado 0.598 existió correlación positiva media. Además, resultado $p= .000$, rechazando al nula y aceptando la alterna.

Palabras Clave: Competencia laboral, Eficiente, Gestión pública, Gobierno abierto y modernización.



ABSTRACT

The research "The modernization of public management and labor competencies in the Provincial Municipality of Puno, period 2023", had the objective of determining the relationship between the modernization of public management and labor competencies in the Provincial Municipality of Puno, period 2023. The methodology used was a quantitative approach, descriptive – correlational scope, non-experimental – transactional design. The population considered was the workers of the Provincial Municipality of Puno, which represents 50 workers and the sample was for convenience, applying a significant extract. The technique that was used will be the survey for both: variable 1, which consists of 28 questions, variable 2, which consists of 29 questions; both with a Likert scale from 1 to 5 validated by experts. The results were: in the citizen orientation dimension, Spearman's Rho was 0.379, there was a weak positive correlation. Furthermore, the result was $p= 0.021$, rejecting the null and accepting the alternative. In the efficient dimension the result was 0.487, there was a weak positive correlation, likewise the result was $p= 0.000$, rejecting the null and accepting the alternative. In the dimension even the result was 0.660, there was a medium positive correlation. Furthermore, the result was $p= .000$, rejecting the null and accepting the alternative. In the open government dimension, there was a medium positive correlation of 0.572. Furthermore, the result was $p= .000$, rejecting the null and accepting the alternative. Concluding that in the variable modernization of public management and labor competencies in the Municipality, there was a medium positive correlation of 0.598. Furthermore, the result was $p= .000$, rejecting the null and accepting the alternative.

Keywords: Labor competence, Efficiency, Public management, Modernization and municipality.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

En la actualidad en el contexto internacional la modernización de la gestión pública es un proceso crucial para mejorar la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios que el Estado beneficia a la población. En este contexto, la competencia laboral de los empleados públicos se convierte en un factor determinante para alcanzar estos objetivos.

En el contexto nacional también ha ido evolucionando la gestión pública, buscando no solo optimizar los procesos administrativos, sino también potenciar las capacidades y competencias de su personal, con el fin de brindar servicios más efectivos y satisfactorios en beneficio de la población.

La investigación se centra en identificar cómo la modernización de la gestión pública tiene relación con la competencia laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno durante el año 2023. Para ello, se examinó las medidas implementadas, los resultados obtenidos y los desafíos enfrentados en este proceso de modernización. Asimismo, se explorará la percepción de los trabajadores respecto a los cambios introducidos y su impacto en su desempeño laboral.

A través de este estudio, se pretende proporcionar un análisis integral que contribuya a comprender mejor las dinámicas de la modernización administrativa en el ámbito local y su relación con el desarrollo de competencias laborales. Además, se espera que los hallazgos obtenidos puedan servir de base para futuras políticas y programas de modernización en otras municipalidades y entidades públicas del país.



En conclusión, esta investigación no solo busca ofrecer una visión detallada del proceso de modernización en la Municipalidad Provincial de Puno, sino también destacar la importancia de fortalecer las competencias laborales como un pilar fundamental para la mejora de la gestión pública y, por ende, del bienestar de la comunidad, implementando diversas estrategias y políticas dirigidas a modernizar su gestión pública. Este esfuerzo a la comunidad puneña.

La estructura está desarrollada de acuerdo a capítulo: capítulo I, presenta la introducción, el planteamiento del problema, la formulación de las preguntas, seguidamente se realizó la justificación del estudio, también se detalla los objetivos y las hipótesis pertinentes en la investigación. En el capítulo II, se realizó la recopilación del estado de arte y el marco conceptual que dan fundamento teórico de la investigación realizada. En el capítulo III, se realizó la metodología de investigación presentando el enfoque, alcance, diseño, la población, la muestra y finalmente las técnicas e instrumentos utilizado en la investigación. En el capítulo IV, se presentan los resultados obtenidos con sus respectivas interpretaciones, además se contrasto las hipótesis para presentar las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y los respectivos anexos del estudio.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el ámbito internacional, la modernización de la gestión pública se presenta como un requisito esencial para garantizar la eficacia y eficiencia de las instituciones gubernamentales, ya que la gestión pública se ha caracterizado por cambios rápidos y demandas ciudadanas en constante evolución. Sin embargo, este esfuerzo de modernización plantea interrogantes cruciales en relación con la competencia laboral de los funcionarios y empleados municipales. La implementación de nuevas tecnologías, la



actualización de procesos y la adopción de enfoques más dinámicos exigen habilidades específicas que no solo afectan el desempeño individual, sino que también redefinen las dinámicas laborales y la capacidad colectiva de la institución para cumplir con sus responsabilidades. El autor Freire (2019) menciona que la formulación de la política pública, el cambio institucional, la coordinación y adecuación de las instituciones existentes, y el abordaje de un mecanismo causal desde estos puntos al mejoramiento de las condiciones para la rendición de cuentas, todo se hizo utilizando el marco analítico de política el diseño, el seguimiento de procesos con lógica bayesiana y el planteamiento de un mecanismo causal.

En el ámbito nacional Rodríguez (2019) demuestran que el 49.44% de los usuarios atendidos tienen una percepción regular de la gestión pública moderna en la institución. Según el nivel de acceso a las herramientas TIC, está relacionado con la edad de los usuarios; (40.40%) de los encuestados mayores de 35 años están familiarizados con el uso de herramientas TIC. A medida que la demanda de servicios públicos de calidad por parte de la ciudadanía aumenta, se hace evidente la necesidad de modernizar la administración municipal. Sin embargo, la modernización de la gestión pública no solo implica la implementación de nuevas tecnologías y procedimientos, sino también el desarrollo y fortalecimiento de las competencias laborales del personal municipal.

En el ámbito local también se ha sido identificado como un momento clave para la implementación de estrategias de modernización en la Municipalidad Provincial de Puno. A pesar de los esfuerzos realizados, persisten interrogantes sobre la efectividad de estas iniciativas y su impacto en la competencia laboral de los empleados públicos. Existe una percepción generalizada de que, si bien se han introducido nuevas herramientas y metodologías, el nivel de capacitación y adaptación del personal no ha progresado al



mismo ritmo, generando una posible desconexión entre los objetivos de modernización y los resultados reales.

El problema central de esta investigación se enfoca en determinar cómo la modernización de la gestión pública ha influido en la competencia laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno durante el año 2023. Se plantea la necesidad de evaluar si las estrategias adoptadas han sido adecuadas y si han logrado mejorar las habilidades y competencias del personal municipal, contribuyendo así a una gestión pública más eficiente y efectiva.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre en la modernización de la gestión pública y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión orientación al ciudadano y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión eficiente y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión inclusivo y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023?



- ¿Cuál es la relación entre la dimensión Gobierno abierto y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023?

1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.

1.3.2 Hipótesis específicas

- Existe una relación positiva entre la dimensión orientación al ciudadano y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.
- Existe una relación positiva alta entre la dimensión eficiente y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.
- Existe una relación positiva baja entre la dimensión inclusivo y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.
- Existe una relación positiva baja entre la dimensión Gobierno abierto y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.



1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La investigación se justifica teóricamente ya que la modernización de la gestión pública es una necesidad imperativa en un mundo cada vez más dinámico y demandante. En este contexto, la Municipalidad Provincial de Puno enfrenta el desafío de transformar sus estructuras y procesos administrativos para ofrecer servicios públicos eficientes, transparentes y de alta calidad a sus ciudadanos. La importancia de este estudio radica en varios aspectos clave que justifican su relevancia y pertinencia.

Donde se abordó aborda la necesidad de entender cómo las estrategias de modernización impactan en la competencia laboral del personal municipal. La eficiencia de cualquier administración pública depende en gran medida de la capacidad y habilidades de sus empleados. Este estudio proporcionará una evaluación detallada de las competencias laborales, identificando fortalezas y debilidades, y ofreciendo un análisis que puede guiar futuras políticas de capacitación y desarrollo profesional.

Así mismo tiene justificación practica ya que el estudio contribuirá a la literatura existente sobre gestión pública y modernización administrativa, especialmente en el contexto de municipalidades de países en desarrollo como Perú. A menudo, las investigaciones se centran en grandes ciudades y gobiernos nacionales, dejando de lado el análisis de las dinámicas locales. Este estudio llenará ese vacío, proporcionando datos y conclusiones específicas sobre la experiencia de una municipalidad provincial.

También tiene justificación científica ya que los resultados de esta investigación tendrán un impacto inmediato al campo de científico. Al identificar las áreas de mejora y las estrategias efectivas, se podrán diseñar e implementar políticas más adecuadas y focalizadas para fortalecer la gestión pública en Puno. Esto no solo beneficiará a los



empleados municipales, mejorando su desempeño y satisfacción laboral, sino que también se traducirá en mejores servicios para la ciudadanía.

Finalmente, la investigación presenta justificación social, ya que permitirá la atención adecuada población, ya que contará con la modernización de la gestión pública asegurando la eficacia y eficiencia de las instituciones gubernamentales. Indicar también que servirá a los municipios, para que puedan mejorar sus estrategias de acuerdo a la modernización de la gestión pública en beneficio de las personas que atienden, mejorando las competencias laborales mediante sus conocimientos, actitudes y habilidades respectivas.

Además, el estudio abordará los desafíos específicos que enfrenta la Municipalidad Provincial de Puno en su proceso de modernización. Estos desafíos pueden incluir limitaciones presupuestarias, resistencia al cambio, deficiencias en infraestructura tecnológica y falta de capacitación adecuada. Al identificar estos obstáculos y proponer soluciones concretas, la investigación ofrecerá un valioso recurso para los tomadores de decisiones y los gestores públicos.

Finalmente, este estudio es relevante en el contexto de las políticas nacionales de modernización y descentralización. Perú ha estado promoviendo activamente la modernización del Estado y la mejora de los servicios públicos a través de diversas reformas. La experiencia de Puno puede servir como un caso de estudio para otras municipalidades y regiones del país, proporcionando lecciones y modelos que pueden ser replicados y adaptados según las necesidades locales.



1.4.1 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.2 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre en la modernización de la gestión pública y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.

1.4.3 Objetivos específicos

- Analizar la relación entre la dimensión orientación al ciudadano y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.
- Identificar la relación entre la dimensión eficiente y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.
- Analizar la relación entre la dimensión inclusivo y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.
- Analizar la relación entre la dimensión Gobierno abierto y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes internacionales

Rosas (2021), en su artículo científico de investigación denominado “La Nueva Gestión Pública: Reflexiones generales sobre la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública del Perú 2013-2021”, tuvo como propósito analizar reforma de gran trascendencia y complejidad, con una estructura conformada por 5 pilares y 3 ejes transversales. La metodología empleada fue básico – aplicas de diseño no - experiemnatl. Los hallazgos fueron: que loss postulados de la Nueva Gestión Pública le sirvieron de inspiración. A pesar de los altos estándares del diseño conceptual de esta Política Nacional y la articulación de sus pilares, esta no aborda los problemas de raíz que aquejan a la administración pública peruana, como la debilidad institucional, el clientelismo o la corrupción. Concluyendo, que la propuesta de implementar una amplia gama de herramientas de gestión más avanzadas propias de la NGP en un corto período de tiempo tampoco parece tomar en cuenta la falta de capacidad de la administración pública peruana, a pesar de que reconoce este hecho.

Freire (2019), en su artículo científico de investigación denominado “Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas: análisis del caso ecuatoriano”, tuvo como objetivo analizar la modernización de la administración pública contribuye a mejorar las condiciones para la rendición de cuentas en Ecuador. El método utilizado fue deductivo, de enfoque cuantitativo, de diseño no



experimental. Los hallazgos fueron: la configuración de la agenda política, la formulación de la política pública, el cambio institucional, la coordinación y adecuación de las instituciones existentes, y el abordaje de un mecanismo causal desde estos puntos al mejoramiento de las condiciones para la rendición de cuentas, todo se hizo utilizando el marco analítico de política el diseño, el seguimiento de procesos con lógica bayesiana y el planteamiento de un mecanismo causal. Se concluye que en el caso ecuatoriano existe evidencia que sustenta la afirmación de que la modernización de la administración pública ayudó a mejorar las condiciones para la rendición de cuentas debido a que la verificación del mecanismo causal arroja un nivel de confianza del 98.8 por ciento.

Caravaca et al (2019), en su artículo científico denominado “Modernizar el estado. plan y agentes del cambio en la era cambiamos. Argentina, 2015-2019”, tuvo como objetivo la naturaleza política del proyecto de modernización del Estado que emprendió la Alianza Cambiamos en Argentina, entendiendo el contenido que le dio a la tarea modernizadora, los roles y funciones institucionales que construyó, y el perfil sociológico de los participantes del proyecto. Utilizando como metodología el enfoque cuantitativo, alcance correlacional. Los resultados encontrados fueron: hay dos secciones: la primera cubre la organización, los recursos y las áreas de enfoque del ministerio; el segundo está dedicado a un estudio de las trayectorias profesionales de sus funcionarios. Concluyendo que se ha utilizado datos de 192 perfiles en una base de datos que incluye tanto a altos directivos públicos como a funcionarios de mayor rango.

Santillán y Leiva (2020), en su investigación de pregrado denominado “Sistema Web para la Modernización de la Gestión Pública del Departamento de



Zoonosis y Control Animal de la Municipalidad de San Fernando del Valle de Catamarca”, tuvo como proposito analizar el sistema Web para la Modernización de la Gestión Pública del Departamento de Zoonosis y Control Animal de la Municipalidad de San Fernando del Valle de Catamarca. Teniendo en cuenta el metodo utilizado enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, como tecnica se utilizo al observación. Los hallazgos encontrados fueron: se encontró que las labores administrativas requeridas para poder brindar los servicios se realizan por medios manuales, tales como registros en libretas y formularios en papel, lo que impide su gestión eficiente, la generación de los informes estadísticos necesarios para la toma de decisiones, y la planificación de las líneas de actuación a seguir para el cumplimiento de las metas y objetivos del departamento. Concluyendo que el eje principal de este trabajo es la creación del sistema web “Zoonosis Municipal” como propuesta de solución a la necesidad antes mencionada y la importancia de modernizar la gestión pública en la administración municipal, posibilitando la flexibilidad organizacional, agilizando los procesos administrativos y aumentando la transparencia con los ciudadanos.

Barragán (2022), en su articulo científico denominado “Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador”, tuvo como proposito examinar, desde una perspectiva posmoderna, el nuevo paradigma de la gestión pública en el Ecuador, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y las innovaciones en la gestión pública. La fuente primaria fue una encuesta a 29 funcionarios que representaban cuatro de las cinco funciones del Estado. La metodología fue analítica, descriptiva y cualitativa. Los hallazgos demuestran innovaciones tecnológicas que pueden ser aplicadas a entidades públicas que



requieren monitoreo y control de recursos, control de acceso y gestión documental y contable.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Rodríguez (2019), en su tesis de posgrado titulado “Modernización de la Gestión Pública y la Atención al Ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización, Trujillo”, tuvo como objetivo analizar las estrategias modernas de la gestión pública. El método es cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional; la población objetivo fueron los 354 ciudadanos que asistieron a la Auditoría Pública en Trujillo en el año 2018; la técnica utilizada fue el muestreo simple; se utilizó la encuesta para recolectar los datos. Los resultados también muestran que el 49.44% de los usuarios atendidos tienen una percepción regular de la gestión pública moderna en la institución. Según el nivel de acceso a las herramientas TIC, está relacionado con la edad de los usuarios; (40.40%) de los encuestados mayores de 35 años están familiarizados con el uso de herramientas TIC.

Horna y Montes (2021), en su investigación de pregrado denominado “Gestión del conocimiento en el desempeño laboral de empleados de empresas de transporte, Lima, 2021”, planteo como proposito conocer cómo incide la gestión del conocimiento en el desempeño laboral de empleados de empresas de transporte Limeño. El estudio fue un estudio de línea de base y no tuvo un diseño experimental, transversal, correlación-causalidad. La muestra estuvo conformada por 50 empleados de Móvil Bus en HR. El coeficiente alfa de Cronbach para los instrumentos validados fue de 0.96. Los resultados mostraron un impacto positivo y grande de la gestión de competencias en el desempeño laboral con un coeficiente



Rho de Spearman de 0.708 a un nivel de significancia de 0.05. Se determinó un efecto positivo y grande de la dimensión habilidades cognitivas sobre el desempeño laboral $r = 0.649$ y un efecto positivo y grande de la dimensión habilidades conductuales sobre el desempeño laboral $r = 0.704$.

Palomino (2022), en su investigación de pregrado denominado “Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en una dirección regional agraria”, tuvo como propósito identificar la relación que existe entre la modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en una dirección regional agraria. El estudio tuvo un diseño no experimental, datos correlacionales descriptivos y un enfoque de investigación aplicada. Los 235 usuarios que recibieron asistencia del departamento agrícola local conformaron la muestra probabilística. Para el levantamiento de la información se utilizó un cuestionario de 21 ítems para la gestión administrativa y otro de 21 ítems para la modernización de la gestión pública. Ambos instrumentos fueron validados y evaluados sus niveles de confiabilidad alfa de Cronbach. Se encontró como resultado que el punto tres por ciento de los usuarios indicó que la modernización de la gestión pública tiene un nivel regular, y el punto siete por ciento que la gestión administrativa también está en un nivel regular. Se determinó que la gestión administrativa y la modernización de la gestión pública están directa y significativamente relacionadas Rho de Spearman: 0.655 y sig. 0.000.

Avalos (2022), en su investigación de pregrado denominado “Modernización de la Gestión Pública y calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay, 2022”, así mismo el estudio tuvo como objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación que tiene la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay



2022. Para realizar el estudio se utilizó un método cuantitativo, con un enfoque correlacional y un diseño no experimental con temporalidad transversal. Se seleccionó aleatoriamente a usuarios de una Institución Pública de Abancay como muestra censal para el estudio, y se realizaron dos encuestas, la “Encuesta para Medir la Modernización de la Gestión Pública (EMMGP) y la “Encuesta para Medir la Calidad del Servicio” (EMCS), que se consideraron confiables para la recolección de los datos. Cada variable se sometió a un análisis descriptivo mediante frecuencias y porcentajes, y a un análisis inferencial mediante el coeficiente Rho de Spearman. Según los resultados, el 90% de los encuestados calificó la modernización de la gestión pública como regular, y el 97.5% dijo lo mismo sobre la calidad del servicio. Se descubrió un valor sig. para la prueba de hipótesis de correlación Rho de Spearman.0.05). Consecuencias que nos llevaron a concluir que la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en una institución pública de Abancay 2022, así como las dimensiones de Gobierno Abierto y Gobierno Electrónico, pero no la articulación institucional, tienen una relación significativa.

Navarro (2022), en su investigación de pregrado denominado “Competencias digitales y eficiencia laboral de los trabajadores de salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021”, tuvo como objetivo conocer cómo el uso de herramientas digitales por parte de los profesionales de la salud en una Microred de Apurmac, Perú, en el 2021 afectaría su productividad. Se utilizó un diseño no experimental y una investigación correlacional, junto con la metodología fundamental. El cuestionario se utilizó como herramienta de recolección de datos para ambas variables y se administró a una muestra de 80 funcionarios públicos de la Microred. Los hallazgos sugirieron un vínculo entre la



competencia digital y la productividad de los profesionales de la salud. Se determinó que las habilidades digitales al tener una relación directa con la efectividad laboral del personal de salud, contribuyen a un mejor servicio de salud con respecto a la calidad en las necesidades futuras de los pacientes de la Microred Apurmac.

2.1.3 Antecedentes locales

Zela (2020), en su artículo científico denominado “Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno – 2019”, tuvo como objetivo descifrar la relación entre ambas en las municipalidades provinciales de la región Puno. La investigación es de alcance relacional y de naturaleza cuantitativa a 680 usuarios de los municipios provinciales de la región Puno conformaron la muestra, que además incluyó a 13 gestores municipales. Para la recogida de datos se utilizaron dos encuestas: la primera fue un cuestionario con 113 ítems similares a los de una escala de Likert, y la segunda fue una encuesta Servqual con 21 ítems similares a los de una escala de Likert. Puno es el que más ha avanzado, con un 48 por ciento, y Sandia el que menos, con un 14 por ciento. Concluyendo que la modernización de la gestión pública y el estándar de atención al cliente en los municipios provinciales no guardan relación.

Flores (2022), en su investigación de pregrado denominado 2 Motivaciones y estrategias de implementación del gobierno electrónico y su impacto en la modernización de la gestión pública”, el estudio tuvo como objetivo establecer las motivaciones y caracterizar las estrategias de implementación del gobierno electrónico por parte de los directivos del Gobierno Local de Puno,



además de determinar el impacto en la modernización de la gestión pública. La revisión de la documentación de soporte y la observación participante fueron utilizados como instrumentos de la metodología cualitativa, que enfatizó el análisis de significados derivados de la percepción. y actores sociales. Los hallazgos fueron: diez gerentes que fueron considerados informantes estratégicos por su participación activa en el proceso de implementación conformaron la muestra para este estudio empírico, que se realizó en el municipio de Puno, este análisis se centró en el gobierno electrónico como unidad de análisis. Concluyendo que se constató significancia en la modernización de la gestión, visto en la nueva capacidad institucional del gobierno. Se determinó que había seis motivaciones principales de implementación, se describieron cinco estrategias de implementación en Puno.

Araujo (2021), en su investigación de pregrado denominado “Gestión Pública municipalidad y la percepción de la Población de la ciudad de Puno, 2021”, tuvo como propósito analizar de la gestión pública municipal y la percepción de la población de la ciudad de Puno, considerando las siguientes variables: servicios municipales y la gestión administrativa, con una muestra de 162 pobladores de la zona monumental de la ciudad de Puno. La metodología de investigación fue hipotética deductiva, que incluyó la prueba de hipótesis de Spearman a nivel correlacional. Los hallazgos mostraron una fuerte correlación positiva entre las variables gestión pública y la percepción de los servicios municipales de 0.816, indicando que los entrevistados se encuentran insatisfechos con respecto a los servicios públicos como aseo público, conservación de parques y jardines, seguridad ciudadana, entre otros. La alta correlación positiva de 0.917 entre la variable 1 y variable 2 ya que la población



encuestada manifestó algún nivel de insatisfacción, principalmente por la lentitud e ineficacia de los trámites administrativos. Adicionalmente, la Municipalidad Provincial de Puno solo contaba con dos normas institucionales que regían el desarrollo local.

Yucra (2023), en su investigación de pregrado denominado: “Gestión del talento Humano y su Relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad provincial de Yunguyo, Puno, 2022”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yunguyo, Puno, 2022. Además, la metodología fue de tipo básico, con enfoque cuantitativo, y el diseño fue transversal, no experimental y correlacional. La muestra consistió en 38 trabajadores de la Municipalidad que participaron en el uso del instrumento cuestionario. Los resultados también mostraron una relación directamente proporcional entre el desempeño laboral y la admisión de personal y la dimensión de capacidad; el valor de sigma fue de 0.000 y los valores de relación fueron de 0.050 y 0.550, respectivamente, lo que demuestra una correlación positiva significativa entre los elementos examinados.. Además, se encontró una relación directamente proporcional entre el desempeño laboral y la compensación personal, con un valor de sigma de 0,000 y un valor de relación de 0,433. Concluyendo, se encontró una relación directamente proporcional entre el desempeño laboral y la gestión del talento humano, con un valor de relación positiva de 0,587.

Centeno (2022), en su investigación de pregrado denominado “Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. De la Ciudad de Puno - Chucuito, 2021”, planteo como



proposito analizar la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. de la ciudad de Chucuito Puno, periodo 2021, el diseño de investigación que se utilizó fue un diseño no experimental, el cual se fundamenta que se describe los hechos y datos recogidos tal como son, sin ninguna modificación por parte del investigador, el método utilizado fue descriptivo-correlacional, una investigación cualitativa. La población fueron los trabajadores, el muestreo fue no probabilístico, debido al pequeño tamaño muestra del estudio 16 trabajadores, y la aplicación general del cuestionario arrojó los siguientes hallazgos en cuanto a la variable independiente: Solo el 40.31% del total de trabajadores respondió a las 20 preguntas planteadas, indicando que la gestión de la empresa es adecuada. Además, menciona que la gestión del talento humano según su variable es de 39.45% de los trabajadores.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Modernización de la gestión pública

según el MEF (2013) menciona que el Ministerio responsable de la coordinación de las políticas nacionales y sectoriales del Poder Ejecutivo coordina las interacciones con otros poderes del Estado, órganos constitucionales, gobiernos regionales y locales y la sociedad civil. Así Delgado, (2022) La modernización de la gestión pública, es política de Estado que abarca a todos los entes que lo constituyen, comprometiendo así a los gobiernos descentralizados, instituciones políticas, organismos autónomos y la sociedad civil.

Para el autor Casana, (2014) define un escenario de revisión de paradigmas, intentar iniciativas de “reforma”. Es indispensable emprender un



cambio de modelos o, lo que es lo mismo, una reconversión y una refundación institucional.

Incluso, Corresponde al Presidente la formulación, aprobación y ejecución de las políticas nacionales para la modernización de la Administración Pública y las relativas a la estructura y organización del Estado, así como la coordinación y dirección de la modernización del Estado. del Consejo de Ministros. Asimismo, es el ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública; siendo competente en materia de funcionamiento y organización del Estado, simplificación administrativa, ética y transparencia, participación ciudadana MEF, (2013). Indicar también que los autores Blass, (2021) mencionan que la disponibilidad abierta de datos, las entidades del Estado deben atender con responsabilidad al ciudadano y así ofrecerle los datos de interés a la población acerca de las decisiones tomadas en su administración, así como su gestión, logrando que estos puedan ser fáciles de conseguir por todos aquellos que lo requieran, garantizando el acceso irrestricto hacia una fiscalización del uso real del patrimonio y bienes, sin lidiar con patentes, derechos de autor y demás que forman una barrera normativa difícil de realizar.

2.2.2 Importancia de la modernización de la Gestión Pública

Según PCM (2017) define a diferencia de la empresa privada, que tiene como incentivo la maximización de su rentabilidad; las entidades públicas no cuentan con un estímulo natural para mejorar su funcionamiento. Así, a diferencia de un proveedor privado, las personas no pueden “optar por cambiar” la entidad pública con la que realizan un trámite u obtener un servicio si éste no satisface sus expectativas y necesidades.



El objetivo de la modernización de la gestión pública es crear incentivos para que las entidades del Estado mejoren continuamente sus operaciones e intervenciones (bienes, servicios y regulaciones) de manera productiva, orientada a resultados y con las personas como prioridad. Presidencia del Consejo de Ministerio, (2017). En su investigación nos menciona que poner en práctica los modelos de gestión de calidad, deben direccionarse a variaciones en las características de la cultura organizacional, de tal manera que los servicios se entreguen, sin duplicidad, sin lentitud y sin errores, eliminando etapas, requisitos, tiempos. Documentos, firmas al momento de realizar algún trámite y siempre usando eficientemente los recursos y sacando provecho a la informática y a las telecomunicaciones Chávez y Heredia, (2024).

El objetivo de las instituciones y empleados públicos es brindar a la población bienes, servicios y normas de mayor calidad. Se debe comprender que no se realiza “un favor” al ciudadano. (PCM., 2017)

2.2.3 Dimensiones de la modernización de la gestión pública

A) Orientación al ciudadano

El MEF, (2022) define que al prestar servicios de alta calidad y comprender que todas las acciones o inacciones de la entidad a lo largo del ciclo de gestión tienen un impacto en el servicio final que se brinda al ciudadano es parte de una buena atención a la ciudadanía. También existen ciertos caracteres en el servicio público que brindan si los cuales desnaturalizan el servicio estas generalidades, igualdad, regularidad, continuidad, obligatoriedad adaptabilidad, permanencia y gratuidad (Verástegui, 2018). Además, todo ciudadano tiene derecho a recibir servicios de alta calidad cuando realice un trámite o solicite



un servicio a la Administración, ya sea que actúe por cuenta propia o por medio de representación Presidencia de Consejo de Ministros, (2021). Zaárraga, (2018) El marco teórico abarca la conceptualización de la satisfacción y la calidad del servicio. Se desarrolla un sustento teórico del modelo conceptual propuesto, así como el establecimiento de las hipótesis. La metodología de la investigación establece el análisis factorial confirmatorio y el sistema de ecuaciones estructurales como técnica de análisis de las relaciones entre las variables. La parte de los resultados comprueba dicha relación entre las variables. Y por último las conclusiones en donde se discute la importancia de las relaciones de las variables, para la generación de estrategias que generen valor al cliente.

B) Eficiente

La eficiencia es la mejor relación realmente obtenida como resultado de una cierta aplicación de medios medidos como gastos y la obtención de un efecto medido como resultado Quintero, (2021). De modo que, cuando se persiguen determinados resultados también deben quedar claras cuáles son las formas más eficientes de alcanzarlos, buscar el mejor balance entre calidad y eficiencia Quintero, (2021). Así mismo los autores Rojas & et al, (2017) definen la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado “Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos.

C) Inclusivo

Para satisfacer las necesidades de la población y asegurar tasas de desarrollo sostenible, la eficiencia significa gastar más dinero, no menos. Cuando



un sistema de salud puede brindar un servicio que es aceptable para la sociedad utilizando la menor cantidad de recursos posible, se dice que es eficiente. Con dicho término, se pretende dar un paso más en el proceso de integración y extenderlo a los diferentes ámbitos de la vida social, laboral, familiar, etc. Siendo su referente básico el social, de ahí, que se contraponga al de exclusión social Dueñas, (2010). También el autor Ramírez, (2015) indica que es una actitud que engloba el escuchar, dialogar, participar, cooperar, preguntar, confiar, aceptar y acoger las necesidades de la diversidad. Concretamente, tiene que ver con las personas, en este caso, las personas con discapacidad, pero se refiere a las personas en toda su diversidad.

2.2.4 Gobierno abierto

Según PCM, (2021) define sobre Gobierno Abierto en el Perú, forma parte de una serie de ocho (8) documentos de política desarrollados por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros para dar a conocer los avances en las diferentes materias a su cargo como ente rector de la Modernización de la Gestión Pública. Además el autor Oszlak, (2013) indica la evidencia que va más allá de algunas experiencias aisladas relativamente exitosas, que permitirían abrigar expectativas de una rápida difusión de esta nueva forma de gobernar, los supuestos de los que parten quienes la promueven abrigan quizás un excesivo optimismo sobre su posible institucionalización. No cabe duda que los avances tecnológicos han sido, históricamente, una fuente importante de cambio cultural. Y en la actualidad, también es cierto que la mayoría de las aplicaciones tecnológicas son rápidamente adoptadas por el mercado y los usuarios, sin necesidad de someterlos a compulsión alguna.



Forzando tal vez el razonamiento del que parte el grueso de la literatura, los supuestos implícitos en que se asienta esta novedosa fórmula de vinculación entre Estado y sociedad, podrían formularse en los siguientes términos: 1) en la actualidad, la tecnología disponible hace posible una comunicación fluida y una interacción de doble vía entre gobierno y ciudadanía; 2) en la medida en que el gobierno abra esos canales de diálogo e interacción con los ciudadanos, podrá aprovechar su potencial contribución al proceso de gestión estatal; y 3) si la ciudadanía aprovecha la apertura de esos nuevos canales participativos, podrá colaborar activamente con la gestión de gobierno, promoviendo de este modo los componentes deliberativos y participativos de la democracia. OEA., (2013).

2.2.5 Competencias laborales

Citando a Consuelo et al (2020) enfatiza que de acuerdo con los estándares históricos y tecnológicos actuales, las competencias laborales pueden definirse como un conjunto de habilidades que pueden ser identificadas y evaluadas y que permiten el desempeño. Se consideran parte de la formación profesional todas las habilidades y destrezas que poseen las personas que les permiten realizar bien un trabajo. El autor también define que la Vargas, (2004) competencia profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo. También indica una buena categorización de la competencia, que permite aproximarse mejor a las definiciones, es la que diferencia tres enfoques. El primero concibe la competencia como la capacidad de ejecutar las tareas; el segundo la concentra en atributos personales Vargas, (2004).



También Quintero (2010) competencia laboral se concibe también como la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene, no sólo a través de la instrucción, sino también –y en gran medida– mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo³ . Por otro lado, competencia laboral se propone como un conjunto de propiedades en permanente modificación que deben ser sometidas a la prueba de la resolución de problemas concretos en situaciones de trabajo que entrañan ciertos márgenes de incertidumbre y complejidad técnica, las cuales no provienen de la aplicación de un currículum sino de un ejercicio de aplicación de conocimientos en circunstancias críticas.

2.2.6 Dimensiones de las competencias laborales

A) Conocimiento

Citando a Martínez (2010) Afirma que los conocimientos no sólo han desplazado a los recursos naturales y energéticos, a la mano de obra o al capital, como recurso más importante en los sistemas productivos actuales, sino que también, y ésto es lo trascendental, reducen considerablemente la necesidad de esas entradas. Además, el conocimiento siempre ha traído consigo ventajas competitivas que producen cambios, a veces muy profundos y duraderos, en las sociedades. El conocimiento externo se comparte en toda la organización, se acumula como parte de la base de conocimientos de la empresa y lo utilizan los responsables de crear nuevas tecnologías y productos. Esta actividad dual interna y externa es la que motiva la innovación continua y ésta a su vez genera ventajas competitivas Flores, (2005). Así mismo el autor Ramírez, (2017) define el conocimiento siempre va paralelo a la concepción humana del mundo, por lo que



sus modalidades no aparecen brusca ni inopinadamente y menos en abstracto, sino al contrario, cada una se nutre en la anterior y esta a su vez es propuesta para la que le sucede. Esta progresión, propiciada por la necesidad humana de explicarse hechos o acontecimientos que acaecen en su existencia o por el afán natural de comprender su circunstancia, se inicia muy temprano en los albores de la especie, con explicaciones míticas que luego son cuestionadas, lo que condiciona varias fases de cambio, generalmente ascendentes.

B) Habilidades

La OMS, (1999), define las habilidades para la vida o competencias psicosociales como “la habilidad de una persona para enfrentarse exitosamente a las exigencias y desafíos de la vida diaria”. Aprendemos estas habilidades a lo largo de nuestras vidas a través de la experiencia de primera mano, el entrenamiento deliberado, el modelado y la imitación. Además, mantener una actitud positiva, realista y perseverante, comunicarse de una forma asertiva, construir caminos para un proyecto de vida, la búsqueda para el encuentro de cambios novedosos y elevar el crecimiento personal, serán entre otras, algunas estrategias que lleven por el camino del éxito y alcanzar las metas deseadas, pensando que siempre habrá otra y nunca un final OMS, (1999).

Las habilidades para la vida son comportamientos aprendidos que las personas emplean para resolver circunstancias desafiantes en la vida diaria. Estas habilidades se desarrollan a través del entrenamiento deliberado, la experiencia práctica, o tanto a través del modelado como de la imitación. Mojarro, (2017) Estas habilidades dependen de las normas sociales y las expectativas de la comunidad porque los contextos en los que se utilizan determinan su naturaleza y



cómo se expresan. Estas habilidades contribuyen a enfrentar exitosamente los desafíos de la vida diaria en los diferentes ámbitos o áreas en las que se desempeña la persona, familia, escuela, amigos, trabajo, u otros espacios de interacción Gutierrez, (2000).

C) Actitudes

Según Giani (2023). Define las actitudes son las formas de comportamiento recurrentes que tienen los individuos frente a determinadas circunstancias o frente a un objeto social. La sociología, la psicología social, la psicología educativa y la psicología del aprendizaje estudian esta idea. Como ilustración, considere las siguientes actitudes: neutral, favorable y desfavorable. Estas ciencias sociales sostienen que las actitudes se aprenden y adquieren a través de la interacción social y que son la propensión que tiene un sujeto a responder de la misma manera ante un determinado estímulo. Las actitudes se clasifican para definir los tipos de carácter y comportamientos. Estos estudios se aplican en distintos campos, por ejemplo, en la publicidad sirven para saber y predecir cómo actuarán los consumidores Granda, (2018).

Según Ubillos et al, (2018) Las teorías clásicas de la formación de las actitudes postularon que éstas se aprendían de la misma forma que otras respuestas aprendidas. Se consideraba que las respuestas actitudinales se reforzaban por procesos de condicionamiento clásico e instrumental.



2.2.7 Gestión pública

Las palabras manejar y administrar generalmente parecen ser palabras similares intercambiables con significados similares. Incluso ambos se describen como el curso de acción y el resultado de llevar a cabo una tarea o asumir un rol para lograr una meta. Sin embargo, en la legislación peruana estos conceptos aparecen diferenciados Bastidas, (2009). Así mismo los autores Sánchez y Liendo, (2020) la gestión es mucho más cercana a la administración pública tradicional. Toma como base los conceptos de las disciplinas comerciales con metodologías específicamente cuantitativas, sin hacer una distinción rigurosa entre las esferas públicas y privadas. Este enfoque en español correspondería a la denominación de “gerencia pública”. En esta perspectiva la importancia empírica es mucho más marcada y se orienta hacia los procesos, el diseño de las organizaciones, la gestión del personal, el manejo presupuestario, etc. A pesar de las diferencias de estos dos enfoques se presentan algunas concordancias como la de ver más allá de la simple administración tradicional jerárquica y privilegiar la relevancia de la función pública, así como un interés por mejorar la prescripción para las actividades organizativas en términos de eficiencia, y resaltar los estudios de caso y sus aportes a las teorías y puesta en práctica de éstas.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

Puno es considerada como la capital del Folklore del Perú. Con una superficie total de 6492,60 Km², es la vigésima ciudad más poblada del Perú y tenía una población de 128.663 habitantes en 2017.

El estudio se realizó en la ciudad de Puno, ubicado en la Av. Deustua 458, Longitud oeste: 15° 50' 15''; Latitud sur: 70° 01' 18''; Altitud: 4 047m; Coordenadas: UTM zona 19L (WGS 84).

Figura 1

Ubicación de la investigación.



Nota. Extraído de la aplicación google map.

3.2 AMBITO DE ESTUDIO

La investigación se realizó en la oficina de la Gerencia de Administración de la municipalidad provincial de Puno las cuales está conformado por la Sud Gerencia de contabilidad, la Sub Gerencias de Tesorería y Sub Gerencia de Logística y Control



Patrimonial son ellos los que tienen más contacto con los usuarios y también los que operativizan con los trabajadores según la Oficina de Recursos humanos (**tabla 1**).

3.3 PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

La investigación se realizó la recolección de información y llenados de las encuestas por parte de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno; desde el 7 de abril del 2023 al 15 de setiembre de 2023,

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El método de recolección de datos fue la encuesta y el cuestionario, que se crearon teniendo en cuenta las dimensiones de las variables.

a. Encuesta

La técnica de la encuesta consiste en la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que se está estudiando Baena, (2017), en la investigación consta la encuesta de 28 preguntas la variable Modernización de la gestión pública y la variable competencias laborales que contiene 29 preguntas. Con una valoración del 1 al 5 en la escala de Likert.

a. Instrumento de investigación:

- **Cuestionario**

Un cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir, utilizados comúnmente en los trabajos de investigación científica Hernández et al., (2014), el cuestionario que se utilizó en la investigación fue de la autora (Saca, 2020).

Así mismo se realizó la prueba piloto para determinar la prueba de fiabilidad mediante el alfa de Cronbach, donde resultó en la variable modernización de la gestión

públicas 0.959, en la variable competencias laborales resulto 0.944; interpretando que el cuestionario que se aplico tiene confiabilidad.

Finalmente se realizo la prueba de normalidad para determinar el tipo de correlación en la investigación: se realizo mediante el estadístico Kolmogorov-Smirnov resultando en la variable modernización de la gestión pública y la variable competencias laborales el $P= 0.000$ de la significancia bilateral; indicando que se utilizo las correlaciones mediante el Rho de Spearman, que consta de 58 items validado por expertos, cuya escala de likert es la siguiente (**tabla 4**).

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

3.5.1 Población

La población esta comprendía por un conjunto de trabajadores de una entidad pública García et al, (2015), en la investigación se consideró a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.

Tabla 1

Cantidad de trabajadores de la Municipalidad.

OFICINAS	Cantidad de trabajadores
Gerencia de Administración y Finanzas	8
Sub Gerencia de Contabilidad	13
Sub Gerencia de Tesorería	14
Sub Gerencia de Logística y Control Patrimonial	15
TOTAL	50

Nota. Extraído del Cuadro de Asignación al Personal de la Municipalidad Provincial de Puno, (2023).

En la tabla 1, se visualiza a la cantidad de trabajadores de cada oficina, considerando a 50 trabajadores que están en contacto con los usuarios, realizando



la parte operativa en la Municipalidad, así mismo se utilizó el criterio; ya que los trabajadores realizan la gestión administrativa. De acuerdo al Área de Recursos Humanos de la Institución periodo 2023.

3.5.2 Muestra

La muestra es un pequeño extracto de una institución y/o empresa que tienen el mismo objetivo, sirve para analizar los resultados valederos para una análisis e interpretación idónea. Teniendo como objetivo la practicidad, puedes seleccionar sólo una porción o un número manejable de trabajadores de una Institución; ellos constituyen tu muestra. García et al, (2015).

Define la muestra por conveniencia un extracto significativo para su mejor análisis y el procesamiento adecuado en el software Spss (v.27), en la investigación se consideró la muestra por conveniencia de acuerdo a los autores Sampieri et al, (2014).

Considerando a 50 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, utilizando la muestra por conveniencia para una análisis valedero y verídico de acuerdo a Sampieri et al, (2014).

3.6 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se centra en el desarrollo y ejecución de los objetivos planteados, utilizando un enfoque cuantitativo con la medición numérica de las variables y el análisis estadístico. Además se utilizó el método deductivo al analizar antecedentes internacionales, nacionales y locales para desarrollar el estado de arte y la discusión de la investigación; abarcando información que sea similar al resultado o sea lo contrario que conllevar a la contrastación de la hipótesis planteada Sampieri et al, (2014).

3.7 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

El análisis cuantitativo es el enfoque de este estudio de investigación, y se plantean preguntas de investigación y se formulan hipótesis para probarlas.

Según Sampieri et al, (2014) define el enfoque cuantitativo como un método que se basa en el uso de técnicas estadísticas para medir y analizar variables, con el objetivo de generalizar los resultados obtenidos a una población más amplia. Además es la forma que se va a proceder en un estudio, orientan el camino que van a utilizar los investigadores para solucionar una situación problemática que se puede tener, que se haya observado y que se quiere investigar.

3.8 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

El objetivo de la investigación es determinar si existe una relación entre la Modernización de la Gestión Pública y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023. Como explica Sampieri et al, (2014) un estudio de tipo correlacional desarrolla información respecto a la relación actual entre dos o más variables que permite predecir su comportamiento futuro. Así mismo indica el resultado lo que se obtendrá a partir de ella y condiciona el método que se seguirá para obtener dichos resultados, por lo que es muy importante identificar acertadamente dicho alcance antes de empezar a desarrollar la investigación.

3.9 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

- **No experimental, corte transversal**

El diseño de la investigación se trata de un estudio no experimental y se tomó como referencia a la clasificación de Sampieri et al, (2014) puesto que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los



fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Donde también sirve de modelo para determinar cómo se llevará a cabo un estudio, incluidos los métodos y técnicas que se utilizarán para recopilar y analizar los datos. Un estudio de investigación bien diseñado es esencial para garantizar que se cumplen los objetivos de la investigación y que los resultados son válidos y fiables.

3.10 TECNICA MUESTRAL

La tecnica muestral en la investigación fue no probalística aleatoria simple, ya que en la investigación se recolecto la informacion aleatoriamente, encuenstando en desorden a los trabajadores de la Municipalidad Porvincial de Puno.

3.11 TRATAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Según los datos recolectados, se procesaron correctamente en el programa SPSS (v. 27), se tabularon y codificaron según los objetivos establecidos y se interpretaron utilizando la estadística inferencial. Ello indico los resultatdos obtenido de acuerdo a la recolección de la base de datos.

3.12 DISEÑO ESTADÍSTICO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a la estadística inferencial en la investigación se utilizó el Rho de Spearman para las correlaciones respectivas, ello permite establecer el nivel de correlación que existe en cada objetivo planteado, así mismo indica la significancia bilateral para las contrastaciones establecidas de las hipótesis Sampieri et al, (2014).

3.13 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 2

Operacionalización de las variables.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE LIKERT
Modernización de la Gestión Pública	Orientación al ciudadano	Calidad de servicio	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
	Eficiente	Atención al ciudadano	
		Plazo	
	Inclusivo	Carga laboral	
		Simplificación Administrativa	
Gobierno abierto	Rendición de cuentas	Acceso	
		Información sobre la gestión	
		Participación ciudadana	
		Portal de transparencia	
Competencias Laborales	Conocimiento	Aprendizaje	
		Experiencia laboral	
		Capacitaciones	
		Manejo de información	
Habilidades	Manejo de TICS	Manejo de TICS	
		Trabajo en equipo	
		Rendimiento	
Actitudes	Toma de decisiones	Toma de decisiones	
		Motivación laboral	
		Comunicación	
		Servicio al cliente	
		Iniciativa	

Nota. Adaptado de la autora (Saca, 2020).

3.14 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los resultados fueron procesados en el Software SPSS (versión 27), inicialmente se procedió con las pruebas de fiabilidad en los instrumentos validados por expertos.

Se utilizaron dos instrumentos:

Tabla 3.

Escala de fiabilidad de la modernización de la gestión pública.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.959	28

Nota. Datos procesados en el Software Estadístico IBM Spss (versión 27).

De acuerdo al resultado obtenido en la prueba de fiabilidad en el software SPSS (versión 27), se interpreta que 0.959 es aceptable de acuerdo los parámetros de la prueba de confiabilidad.

Tabla 4.

Escala de fiabilidad de competencias laborales.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.944	29

Nota. Datos procesados en el Software Estadístico IBM Spss (versión 27).

De acuerdo al resultado obtenido en la prueba de fiabilidad en el software SPSS (versión 27), se interpreta que 0.944 es aceptable de acuerdo los parámetros de la prueba de confiabilidad.

Tabla 5.

Prueba de normalidad.

Pruebas de normalidad			
Variable modernización de la gestión pública	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
	0.262	50	0.000



Pruebas de normalidad				
Variable laborales	competencias	0.310	50	0.000
a. Corrección de significación de Lilliefors				

Nota. Datos procesados en el Software Estadístico IBM Spss (versión 27).

- **Niveles de correlación para determinar el grado del Rho Spearman.**

- 0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
- +0.10 = Correlación positiva muy débil.
- +0.25 = Correlación positiva débil.
- +0.50 = Correlación positiva media.
- +0.75 = Correlación positiva considerable.
- +0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
- +1.00 = Correlación positiva perfecta.

Según los resultados de la prueba de normalidad de la investigación, la significancia bilateral fue 0,000, lo que implica una interpretación. Por otro lado, para las correlaciones respectivas, se utilizó el estadístico Rho de Spearman si P era inferior a 0,005.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los resultados se presentan acorde a los objetivos específicos y general utilizando la estadística descriptiva y la estadística inferencial en el software IBM SPSS (Versión 27).

4.1.1 Objetivo específico 1

Analizar la relación entre la dimensión orientación al ciudadano y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.

- **Dimensión orientación al ciudadano**

Tabla 6

Dimensión orientación al ciudadano.

Dimensión orientación al ciudadano					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	1	2.0	2.0	2.0
	A veces	23	46.0	46.0	48.0
	Casi siempre	25	50.0	50.0	98.0
	Siempre	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Nota. Datos recopilados de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Oficina de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.

- **Interpretación**

En la tabla 6, se muestran los resultados obtenidos en la investigación: en la dimensión orientación al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Puno

resultado: 50.0 % de 25 trabajadores respondieron “casi siempre”, mientras que el 2.0 % de 1 trabajador respondió “casi nunca”, interpretando que los trabajadores de la municipalidad en mayoría considera casi siempre considera que el personal de la entidad está capacitado y preparado para una atención de calidad a la ciudadanía y maneja correctamente situaciones de conflicto, solucionando rápido y eficazmente los problemas de trámites, poniendo en funcionamiento una plataforma solo para la atención a la ciudadanía, con ventanillas para tramites, acceso a la información, recepción de quejas, reclamos, etc. Y además dispone de una página web y correo electrónico para recepción de consultas para la entrega de información relacionada con tramites y/o bienes y servicios públicos.

Analizando que los trabajadores de la Municipalidad en atención al ciudadano, cumplen con su trabajo, orientado a la población en realizar cualquier trámite en la Municipalidad Provincial de Puno.

- **Variable competencias laborales**

Tabla 7

Variable competencias laborales.

Variable competencias laborales					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A veces	8	16.0	16.0	16.0
	Casi siempre	30	60.0	60.0	76.0
	Siempre	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Nota. Datos recopilados de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Oficina de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.

- **Interpretación**

En la tabla 7, se muestran los resultados obtenidos en la investigación: en la variable competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno resultado: 60.0 % de 30 trabajadores respondieron “casi siempre”, mientras que 16.0 % de 8 trabajadores respondieron “a veces”, indicando que las competencias laborales en los trabajadores es casi siempre permanece y se encuentra capacitando en cursos, diplomados y/o seminarios para adquirir nuevos conocimientos que ayuden al desempeño laboral, demostrando sus conocimientos al realiza sus funciones en el cargo que se encuentra, considerando que posee las competencias para cumplir con las funciones que se le asigna en su trabajo, brindando una asistencia debida y requerida ante el usuario, brindándole información de manera clara, precisa y directa ante un trámite presentado.

En la Municipalidad Provincial de Puno el personal que se contrata se capacita consta mente, para cumplir con sus funciones encomendadas por sus superiores y atender las dudas de los ciudadanos.

- **Correlación relación entre la dimensión orientación al ciudadano y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno.**

Tabla 8

Correlación relación entre la dimensión orientación al ciudadano y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno.

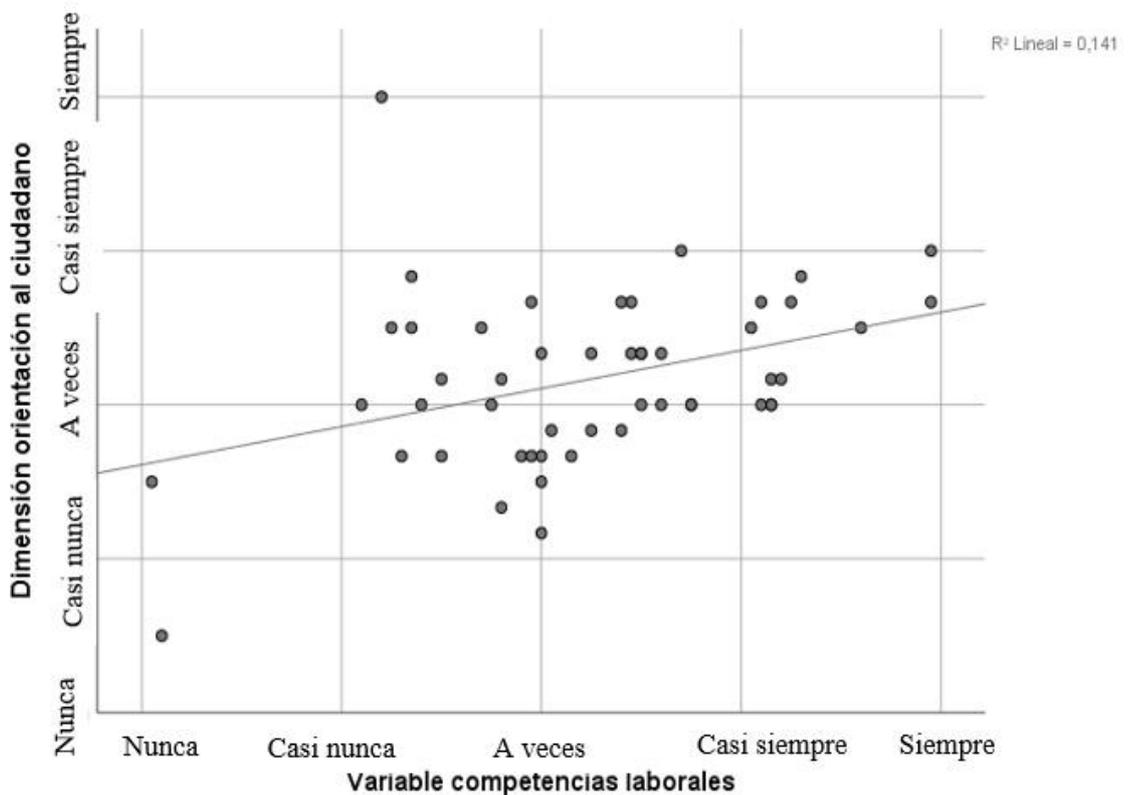
Correlaciones				
Rho de Spearman	Dimensión orientación ciudadano	Coefficiente al de correlación Sig. (bilateral)	Dimensión orientación al ciudadano	Variable competencias laborales
			1.000	0.379
				0.021
		N	50	50

Correlaciones			
Variable competencias laborales	Coefficiente de correlación	0.379	1.000
	Sig. (bilateral)	0.021	
	N	50	50

Nota. Extraído del software Estadístico IBM SPSS (v. 27).

Figura 2

Dispersión de la correlación relación entre la dimensión orientación al ciudadano y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno.



Nota. Extraído del software Estadístico IBM SPSS (v. 27).

- **Interpretación**

En la tabla 8 y figura 2, según los resultados de la correlación de la dimensión orientación al ciudadano y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno; en el software Spss (v. 27), según el Rho



Spearman se obtuvo el 0.379, interpretándose que existe una correlación positiva débil en la dimensión orientación al ciudadano y las competencias laborales, indicando que los trabajadores de la municipalidad en mayoría considera casi siempre considera que el personal de la entidad está capacitado y preparado para una atención de calidad a la ciudadanía y maneja correctamente situaciones de conflicto.

Ello indica que mayor medida los trabajadores de la Municipalidad tiene como función principal atender y orientar a los ciudadanos en sus trámites que realizan.

- **Prueba de hipótesis específica 1**

- **H1:** Existe relación entre la dimensión orientación al ciudadano y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.
- **H0:** No existe relación entre la dimensión orientación al ciudadano y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.

- **Regla de decisión**

- Si $a < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1).
- Si $a > 0,05$ se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alterna (H1).

- De acuerdo a los resultados obtenidos: 0.021, siendo menor al $p < 0.05$; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

4.1.2 Objetivo específico 2

Identificar la relación entre la dimensión eficiente y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.

- **Dimensión eficiente**

Tabla 9

Dimensión eficiente.

Dimensión eficiente					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	8	16.0	16.0	16.0
	A veces	14	28.0	28.0	44.0
	Casi siempre	22	44.0	44.0	88.0
	Siempre	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Nota. Datos recopilados de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Oficina de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.

- **Interpretación**

En la tabla 9, se muestran los resultados obtenidos en la investigación: en la dimensión eficiente en la Municipalidad Provincial de Puno resultado: 44.0 % de 22 trabajadores respondieron “casi siempre”, mientras que el 12.0 % de 6 trabajadores respondieron “siempre”, interpretando que casi siempre los trabajadores de la municipalidad resuelve el procedimiento administrativo presentado por el usuario en el plazo establecido por norma, considerando que la



causa principal por la demora para resolver algún procedimiento es la recarga laboral, así mismo aplicando la simplificación de trámites en sus labores diarias.

Los trabajadores de la municipalidad de alguna manera buscan solucionar inconvenientes, así mismo buscan agilizar los trámites en beneficio de los ciudadanos.

- **Correlación entre la dimensión eficiente y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno.**

Tabla 10

Correlación entre la dimensión eficiente y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno.

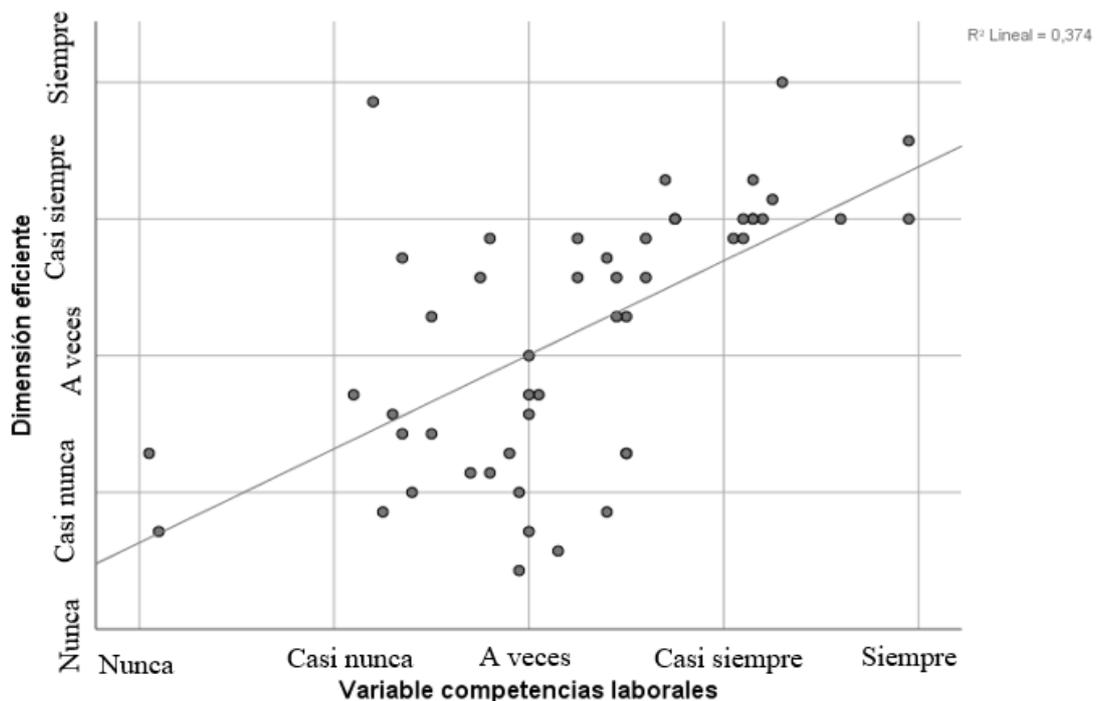
Correlaciones				
Rho de Spearman	Dimensión eficiente	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	Dimensión eficiente	Variable competencias laborales
			1.000	,487**
		N	50	50
	Variable competencias laborales	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,487**	1.000
		N	50	50

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

Nota. Extraído del software Estadístico IBM SPSS (v. 27).

Figura 3

Dispersión de la correlación entre la dimensión eficiente y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno.



Nota. Extraído del software Estadístico IBM SPSS (v. 27).

- **Interpretación**

En la tabla 10 y figura 3, según los resultados de la correlación de la dimensión eficiente y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno; en el software Spss (v. 27), según el Rho Spearman se obtuvo el 0.487, interpretándose que existe una correlación positiva débil en la dimensión eficiente y las competencias laborales, indicando que los trabajadores de la municipalidad resuelven el procedimiento administrativo presentado por el usuario en el plazo establecido por norma.

Los trabajadores de la Municipalidad buscan solucionar a cualquier inconveniente que se presente en la Institución, además buscan la agilidad de sus tramite, para una tención eficiente.

- **Prueba de hipótesis específica 2**

- H1: Existe una relación entre la dimensión eficiente y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023
- H0: No existe una relación entre la dimensión eficiente y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023

De acuerdo a los resultados obtenidos: 0.000, siendo menor al $p < 0.05$; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

4.1.3 Objetivo específico 3

Analizar la relación entre la dimensión inclusivo y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.

- **Dimensión inclusiva**

Tabla 11

Dimensión inclusiva.

Dimensión inclusiva					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	1	2.0	2.0	2.0
	Casi nunca	5	10.0	10.0	12.0
	A veces	14	28.0	28.0	40.0

Dimensión inclusiva				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	26	52.0	52.0	92.0
Siempre	4	8.0	8.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Nota. Datos recopilados de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Oficina de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.

- **Interpretación**

En la tabla 11, se muestran los resultados obtenidos en la investigación: en la dimensión inclusiva en la Municipalidad Provincial de Puno resultado: 52.0 % de 26 trabajadores respondieron “casi siempre”, mientras que el 2.0 % de 1 trabajador respondió “nunca”; de ello se interpreta que en mayoría los trabajadores considera que la entidad se esmera por tener una infraestructura moderna y de calidad en todas las oficina para los trabajadores, además tienen conocimiento que la entidad cuenta con rampas, pasamanos otros que permite el desplazamiento de las personas con discapacidad, teniendo conocimiento que la entidad ha creado proyectos enfocados en las personas que tiene habilidades y potencialidades distintas a de las demás.

De acuerdo a los resultados se analiza que la Institución presenta todas las características en infraestructura para personas con discapacidad.

- **Correlación entre la dimensión inclusivo y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno.**

Tabla 12

Correlación entre la dimensión inclusivo y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno.

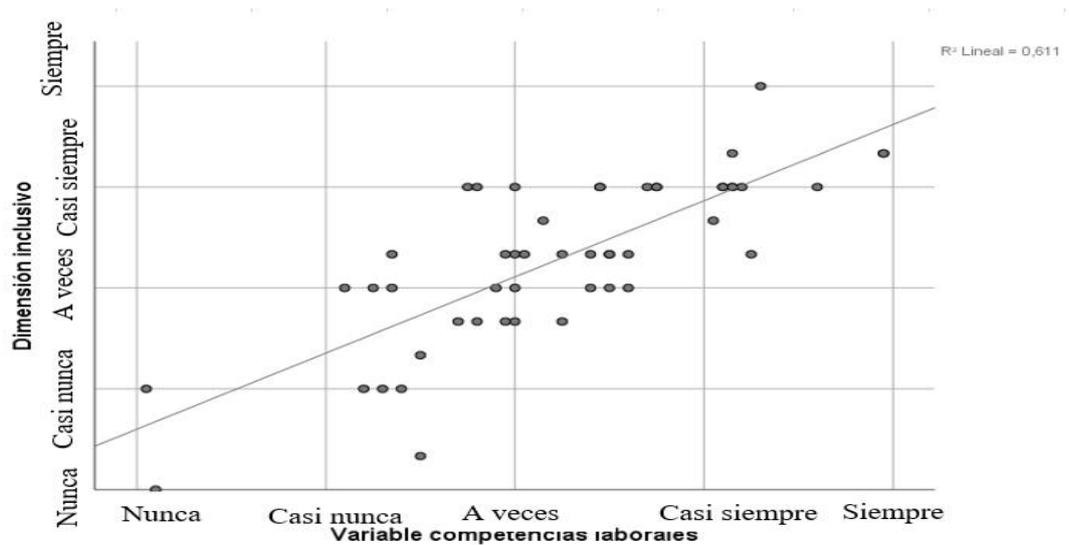
Correlaciones				
Rho de Spearman	Dimensión inclusivo	Coeficiente de correlación	Dimensión inclusivo	Variable competencias laborales
			1.000	,660**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	50	50
	Variable competencias laborales	Coeficiente de correlación	,660**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

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

Nota. Extraído del software Estadístico IBM SPSS (v. 27).

Figura 4

Dispersión Correlación entre la dimensión inclusivo y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno.



Nota. Extraído del software Estadístico IBM SPSS (v. 27).



- **Interpretación**

En la tabla 12 y figura 4, según los resultados de la correlación de la dimensión inclusiva y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno; en el software Spss (v. 27), según el Rho Spearman se obtuvo el 0.660, interpretándose que existe una correlación positiva media en la dimensión inclusiva y las competencias laborales, indicando que los trabajadores de la municipalidad considera que la entidad se esmera por tener una infraestructura moderna y de calidad en todas las oficina para los trabajadores.

Acorde a los resultados la Municipalidad tiene el equipamiento adecuado tanta infraestructura y la atención para todo tipo de personas y además de diferentes habilidades, atendiendo con igualdad.

- **Prueba de hipótesis específica 3**

- **H1:** Existe una relación entre la dimensión inclusivo y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023
- **H0:** No existe una relación entre la dimensión inclusivo y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023

De acuerdo a los resultados obtenidos: 0.000, siendo menor al $p < 0.05$; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

4.1.4 Objetivo específico 4

Analizar la relación entre la dimensión Gobierno abierto y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.

- **Dimensión gobierno abierto**

Tabla 13

Dimensión gobierno abierto.

		Dimensión gobierno abierto			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2.0	2.0	2.0
	Casi nunca	2	4.0	4.0	6.0
	A veces	19	38.0	38.0	44.0
	Casi siempre	22	44.0	44.0	88.0
	Siempre	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Nota. Datos recopilados de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Oficina de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.

- **Interpretación**

En la tabla 13, se muestran los resultados obtenidos en la investigación: en la dimensión gobierno abierto en la Municipalidad Provincial de Puno resultado: 44.0 % de 22 trabajadores respondieron “casi siempre”, mientras que el 2.0 % de 1 trabajador respondió “nunca”, interpretando que la entidad realiza de manera frecuente audiencias públicas a fin de dar a conocer a la población el estado económico de la Municipalidad, publica frecuentemente toda la información de gestión en el portal de transparencia, de manera relevante completa y confiable, prevaleciendo la participación de la ciudadanía y considerando el portal de transparencia permita a los funcionarios y servidores el desarrollo de los servicios que brinda la municipalidad.



Según los resultados en el estudio la Institución presenta auditorías abiertas en el Teatro Municipal con el fin de informar los avances presupuestales cas trimestre.

- **Correlación entre la dimensión Gobierno abierto y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno.**

Tabla 14

Correlación entre la dimensión Gobierno abierto y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno.

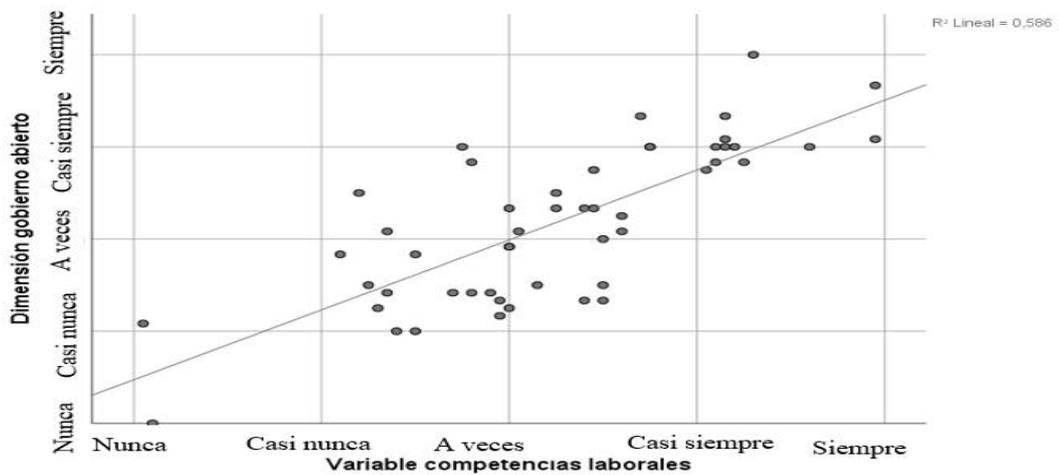
		Correlaciones		
Rho de Spearman	Dimensión Gobierno abierto	Coefficiente de correlación	Dimensión Gobierno abierto	Variable competencias laborales
			1.000	,572**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	50	50
	Variable competencias laborales	Coefficiente de correlación	,572**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

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

Nota. Extraído del software Estadístico IBM SPSS (v. 27).

Figura 5

Dispersión Correlación entre la dimensión Gobierno abierto y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno.



Nota. Extraído del software Estadístico IBM SPSS (v. 27).

- **Interpretación**

En la tabla 14 y figura 5, según los resultados de la correlación de la dimensión gobierno abierto y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno; en el software SPSS (v. 27), según el Rho Spearman se obtuvo el 0.572, interpretándose que existe una correlación positiva media en la dimensión gobierno abierto y las competencias laborales, indicando que la entidad realiza de manera frecuente audiencias públicas a fin de dar a conocer a la población el estado económico de la Municipalidad, publica frecuentemente toda la información de gestión en el portal de transparencia.

De acuerdo a los resultados se analiza que la Municipalidad viene informando trimestralmente todos los gastos, ingreso, obras, etc. en beneficio de la población.

- **Prueba de hipótesis específica 4**

- **H1:** Existe una relación positiva baja entre la dimensión gobierno abierto y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.
- **H0:** No existe una relación positiva baja entre la dimensión gobierno abierto y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.

De acuerdo a los resultados obtenidos: 0.000, siendo menor al $p < 0.05$; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

4.1.5 Objetivo general

Determinar relación existe entre en la Modernización de la Gestión Pública y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.

- **Correlación existe entre en la Modernización de la Gestión Pública y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno.**

Tabla 15

Correlación existe entre en la modernización de la gestión pública y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno.

Correlaciones				
Rho de Spearman	Variable	Coefficiente de correlación	Variable modernización de la gestión pública	Variable competencias laborales
	modernización de la gestión pública		1.000	,598**
		Sig. (bilateral)		0.000

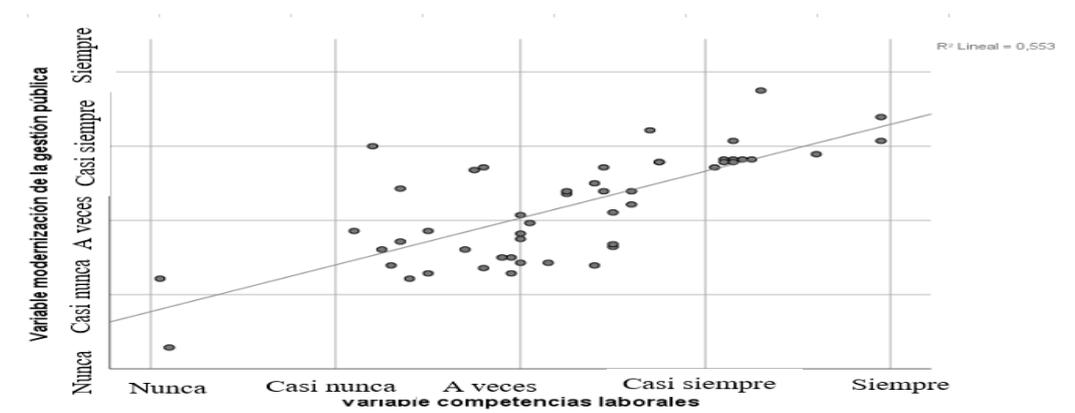
Correlaciones			
		Variable modernización de la gestión pública	Variable competencias laborales
	N	50	50
Variable competencias laborales	Coefficiente de correlación	,598**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	50	50

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

Nota. Extraído del software Estadístico IBM SPSS (v. 27).

Figura 6

Dispersión de la correlación existe entre en la modernización de la gestión pública y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno.



Nota. Extraído del software Estadístico IBM SPSS (v. 27).

- **Interpretación**

En la tabla 15 y figura 6, según los resultados de la correlación de la modernización de la gestión pública y las competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno; en el software Spss (v. 27), según el Rho Spearman se obtuvo el 0.598, interpretándose que existe una correlación positiva media en la variable modernización de la gestión pública y las competencias laborales.

Se analiza acorde a los resultados obtenidos en la correlación que, la modernización de la Municipalidad está en relación a las competencias laborales



por parte de los trabajadores, indicando que toda actualización en diferentes aspectos es en beneficio de la población.

4.1.6 Prueba de hipótesis general

- **H1:** Existe relación significativa entre la Modernización de la Gestión Pública y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.
- **H0:** No existe relación significativa entre la Modernización de la Gestión Pública y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.

De acuerdo a los resultados obtenidos: 0.000, resultando significativa y además es menor a $p < 0.05$; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

4.2 DISCUSIÓN

Siendo los resultados de la investigación: en la dimensión orientación al ciudadano resulto Rho de Spearman 0.379 existió correlación positiva débil, indicando que los trabajadores de la municipalidad en mayoría consideran casi siempre considera que el personal de la entidad está capacitado y preparado para una atención de calidad a la ciudadanía y maneja correctamente situaciones de conflicto. Además, resultado $p = 0.021$ rechazando al nula y aceptando la alterna. En la investigación del autor Yucra (2023), resulto el desempeño laboral y la admisión de personal para la atención de los ciudadanos; el valor de sigma fue de 0.000 y los valores de relación fueron de 0.050 y 0.550, respectivamente, lo que demuestra una correlación positiva significativa entre los elementos examinado, resultabndo similar a la investigación, tambien indicar que en la



investigación del autor Flores (2022), concluyo que la motivación es un factor determinante para la atención a los ciudadanos, por ende debería implementarse, donde se describieron cinco estrategias de implementación en el estudio.

En la dimensión eficiente resulto Rho de Spearman 0.487 existió correlación positiva débil, interpretando que los trabajadores de la municipalidad resuelven el procedimiento administrativo presentado por el usuario en el plazo establecido por norma, así mismo resulto $p= 0.000$, rechazando al nula y aceptando la alterna. En la dimensión incluso resulto Rho de Spearman 0.660 existió correlación positiva media, indicando que los trabajadores de la municipalidad consideran que la entidad se esmera por tener una infraestructura moderna y de calidad en todas las oficinas para los trabajadores. Además, resulto $p= .000$, rechazando al nula y aceptando la alterna. En el estudio de Araujo (2021) resulto correlación positiva de 0.917 entre la eficiencia y al percepción de la población donde manifestarob el nivel de insatisfacción, principalmente por la lentitud e ineficacia de los trámites administrativos. Resultando perjuducual para la población.

En la dimensión gobierno abierto resulto Rho de Spearman 0.572 existió correlación positiva media, indicando que la entidad realiza de manera frecuente audiencias públicas a fin de dar a conocer a la población el estado económico de la Municipalidad, publica frecuentemente toda la información de gestión en el portal de transparencia. Además, resulto $p= .000$, rechazando al nula y aceptando la alterna. Así mismo Rosas (2021), en su estudio realizo la implementación de herramientas de gestión más avanzadas propias en gobierno abierto en un corto período. Así mismo Freire (2019), concluyo que en el caso ecuatoriano existe evidencia que sustenta la afirmación de que la modernización de la administración pública ayudó a mejorar las condiciones para la rendición de cuentas debido a que la verificación del mecanismo causal arroja un nivel



de confianza del 98.8 por ciento. También el autor Avalos (2022), llegó a concluir que la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en una institución pública de Abancay, así como las dimensiones de Gobierno abierto y Gobierno electrónico, pero no la articulación institucional, tienen una relación significativa.

En la dimensión inclusivo resultó Rho de Spearman 0.660 existió correlación positiva media, interpretando que en mayoría los trabajadores consideran que la entidad se esmera por tener una infraestructura moderna y de calidad en todas las oficinas para los trabajadores. Además, resultó $p = .000$, rechazando al nula y aceptando la alterna, así mismo el autor Rodríguez (2019), en su investigación resultó que el 49.44% de los usuarios atendidos tienen una percepción regular de la gestión pública moderna en la institución. Según el nivel de acceso a las herramientas TIC, está relacionado con la edad de los usuarios; 40.40% de los encuestados mayores de 35 años están familiarizados con el uso de herramientas TIC. También los autores Santillán y Leiva (2020), también utilizaron innovaciones tecnológicas que pueden ser aplicadas a entidades públicas que requieren monitoreo y control de recursos, control de acceso y gestión documental y contable.

Finalmente, en la variable modernización de la gestión pública y las competencias laborales en la Municipalidad resultó Rho de Spearman 0.598 existió correlación positiva media. Además, resultó $p = .000$, rechazando al nula y aceptando la alterna, así mismo en la investigación de los autores Horna y Montes (2021), concluyeron que resultó al correlación positiva y grande de la gestión de competencias en el desempeño laboral con un coeficiente Rho de Spearman de 0.708 a un nivel de significancia de 0.05; siendo el resultados similar a la investigación, también en la investigación del autor Palomino (2022), concluyo que la gestión administrativa y la modernización de la gestión



pública existe relación significativamente mediante Rho de Spearman resultado: 0.655 y sig. 0.000, evidenciando resultados similares en cuanto al estudio. Además los autores Santillán y Leiva (2020) llegaron a proponer como solución la necesidad antes mencionada y la importancia de modernizar la gestión pública en la administración municipal, posibilitando la flexibilidad organizacional, agilizando los procesos administrativos y aumentando la transparencia con los ciudadanos.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se concluye en la dimensión orientación al ciudadano resultado mediante el Rho de Spearman 0.379, indica que existió correlación positiva débil, interpretando que en mayoría los trabajadores son capacitados adecuadamente, ello repercute positivamente en la atención a los ciudadanos; desmostando estadísticamente una adecuada orientación a la ciudadanía.

SEGUNDA: Se concluye en la dimensión eficiente resultado mediante el Rho de Spearman 0.487, donde indica correlación positiva débil, interpretando que los trabajadores tienen la capacidad de enfrentar diferentes situaciones que se presentan, atendiendo con rapidez y objetividad en beneficio de la ciudadanía, lo cual demostró estadísticamente la eficiencia por parte de los trabajadores.

TERCERA: Se concluye en la dimensión inclusión resultado mediante el Rho de Spearman 0.660, existiendo correlación positiva media, interpretando que las instalaciones de la municipalidad consideraron la infraestructura para personas con discapacidad; siendo muy importante y beneficioso para la inclusión de la ciudadanía; además que también presentan infraestructura moderna.

CUARTA: Concluyo en la dimensión de gobierno abierto, los resultados obtenidos, mediante Rho de Spearman de 0.572, indican una correlación positiva media. Esto sugiere que la actualización trimestral de los avances en el cumplimiento de las metas, a través de publicaciones en la fan page y



audiencias públicas, tuvo un impacto significativo en los resultados de la investigación.

QUINTA: Concluyo en la variable modernización de la gestión pública y la variable competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, los resultados muestran una correlación positiva media según el Rho de Spearman 0.598. Además, con un valor de $p = .000$, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Esto indica que la modernización en la Municipalidad Provincial de Puno está estrechamente relacionada con las competencias laborales de sus trabajadores, y que cualquier actualización en distintos aspectos beneficia directamente a la población.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad se les debe de capacitar a los nuevos trabajadores trimestralmente, con la finalidad que tengan una participación activa y efectúen estrategias en la realización de sus labores o funciones dentro de la entidad, en beneficio de la ciudadanía.

SEGUNDA: Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad, realizar la atención eficientemente, además que puedan resolver conflictos ya sea por los procedimientos y resoluciones que atañen a mejorar el proceso documentario y efectué de manera digital, lo que ayudará a contribuir en mejorar tanto la modernización de la gestión pública como las competencias laborales.

TERCERA: A las autoridades de la Municipalidad, se recomienda que las políticas de inclusión deben ser aplicadas de forma permanente y constante, con el fin que exista una igualdad de oportunidades para todas las personas, considerando la mejora continua de su infraestructura para personas con discapacidad y otras habilidades.

CUARTA: Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad publicar frecuentemente toda la información en su fan page, en el portal de transparencia, con la finalidad de tener informados de los avances a los ciudadanos; así mismo los ciudadanos puedan interactúan realizando diversas supervisiones o auditorias que ayuden a monitorear la labor que vienen realizando.

QUINTA: Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Puno, actualizar constantemente a los trabajadores en temas de modernización de la gestión



pública y las competencias laborales utilizando estrategias de gestión adecuada para cumplir los objetivos. Así como también la elaboración del Manual de Perfil de Puesto, toda vez que hasta el momento sigue en vigencia el Manual de Organización y Funciones.



VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Araujo, C. (2021). *Gestión Pública municipalidad y la percepción de la Población de la ciudad de 2021Puno*. Puno. Obtenido de http://34.127.45.135/bitstream/handle/UPSC%20S.A.C./105/Carolina_Sol_de_Luna_ARAUJO_CORONADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Avalos, M. (2022). *Modernización de la Gestión Pública y calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay, 2022*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104777/Avalos_HM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barragán, M. (2022). *Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador*. Ecuador. Obtenido de <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/ecomunes/v1n14/2477-9245-ecomunes-1-14-00113.pdf>
- Bastidas, D. (2009). *Gestión Publica*. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9506FA981DDDF086405257C2B0056BEF1/\\$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9506FA981DDDF086405257C2B0056BEF1/$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf)
- Caravaca, J., & et al. (2019). *Modernizar el estado. plan y agentes del cambio en la era cambiamos. Argentina, 2015-2019*. Argentina. Obtenido de <https://rcs.uv.cl/index.php/rgp/article/view/2679/2624>
- Carrasco, D. (2005). *Metodologia de Investigacion*. (Vol. 1). Peru.
- Centeno, E. (2022). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. De la Ciudad de Puno - Chucuito, 2021*. Puno. Obtenido de http://34.127.45.135/bitstream/handle/UPSC/421/Erika_CENTENO_CLARES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chancay, A., & et al. (2022). Las tic's y su incidencia en la gestión administrativa de las pymes manufactureras del cantón Manta pre y post pandemia. *FIPCAEC*, 7(4), 2579-2611. doi:<http://doi.org/10.23857/fipcaec.v7i4>
- Charaja, F. (2011). *El MAPIC en la Metodologia de Investigación*. Sagitario Impresores.
- Consuelo, N., & et al. (2020). *Competencias laborales profesionales de profesoras de educación inicial, en el distrito de lurigancho en Perú*. Lima. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-444.pdf>
- Dueñas, L. (2010). *educacion inclusiva*. Barcelona. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3382/338230785016.pdf>
- Flores, M. (2005). *Gestión del conocimiento organizacional en el taylorismo y en la teoría de las relaciones humanas*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a05v26n02/05260242.html>



- Flores, Y. (2022). *Motivaciones y estrategias de implementación del gobierno electrónico y su impacto en la modernización de la gestión pública*. Puno. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3226289>
- Freire, M. (2019). *Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas: análisis del caso ecuatoriano*. Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6924/1/08-ES-Freire.pdf>
- García, F., & et al. (2018). Análisis del Impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las pequeñas y medianas empresas de Cartagena- Colombia. *Saber Ciencia y Sociedad*, 13(2), 147-162. doi:<https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2018v13n2.4630>
- García, J., & et al. (2015). *Introducción a la metodología de investigación en ciencias de la salud*. México: McGrawHill.
- Giani, C. (2023). *Actitudes*. Argentina. Obtenido de <https://www.ejemplos.co/actitudes/#:~:text=Las%20actitudes%20son%20las%20formas,%2C%20actitud%20positiva%2C%20actitud%20negativa.>
- Gutierrez, A. (2000). *Habilidades para la vida, manual de Conceptos Básicos para Facilitadores y Educadores*. Obtenido de <http://www.cedro.org.pe/emprendimientojuvenil/images/pdf/habilidadesparalavidamanualdeconceptos16agosto.pdf>
- Hernández, Fernandez, , & Baptista, . (2010). *Metodología de la Investigacion*. (Cuarta ed.). Mexico. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R., & et al. (2011). *Metodología de la Investigacion*. (Cuarta ed.). Mexico.
- Hernández, R., & et al. (2014). *Metdologia de la Investigacion*. Mexico. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Horna, J., & Montes, R. (2021). *Gestión por competencias en el desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa de transporte, Lima, 2021*. Lima. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5b7f34ff-9279-4d79-9f17-3297758230d1/content>
- Martínez, J. (2006). *El codesarrollo: Sinergia de migración y desarrollo*. Obtenido de <https://revistas.comillas.edu/index.php/revistaicade/article/view/662/548>
- Martinez, M. (2010). *El conocimiento: su naturaliza y Principales Herramientas para su gestión*. Madrid. Obtenido de <http://www.encuentros-multidisciplinares.org/Revistan%C2%BA36/MARIA%20AURORA%20MARTINEZ%20REY.pdf>
- MEF. (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Lima. Obtenido de https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/4260_5_modern_gestion_public_carmen_montero.pdf



- MEF. (2022). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Lima. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Moliner, C. C. (2001). Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17(2), 233-235. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231324550006.pdf>
- Navarro, W. (2022). *Competencias digitales y eficiencia laboral de los trabajadores de salud de una Microrred en Apurímac – Perú, 2021*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96885/Navarro_SWA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- O'Brien, J., & Marakas, G. (2006). *Sistemas de Información Gerencial*. Mexico: McGRAW-HILL.
- OEA. (2013). *Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública*. Obtenido de <https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/coleccion5rg.pdf>
- OMS. (1999). *Habilidades para la vida, herramientas para el buen trato y la prevención de la violencia*. Venezuela. Obtenido de <https://www.unicef.org/venezuela/informes/habilidades-para-la-vida-herramientas-para-el-buentrato-y-la-prevenci%C3%B3n-de-la-violencia#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,desaf%C3%ADos%20de%20la%20vida%20diaria%E2%80%9D>.
- Palomino, X. (2022). *Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en una dirección regional agraria*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95354/Palomino_CX-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- PCM. (2017). *Modernización de la gestión pública*. Lima. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2076086/MODERNIZACIO%CC%81N%20GESTIO%CC%81N%20PU%CC%81BLICA.pdf.pdf>
- PCM. (2021). *Gobierno abierto en el Perú avances y agendas futuras*. Lima. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2028521/Gobierno_Abierto.pdf.pdf
- Pontón, G. (2008). *Administración hospitalaria*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=lrMCVNsVX70C&pg=PA121&dq=Administraci%C3%B3n+del+Talento+Humano&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi_0o_6JT4AhXOJLkGHAM1AuAQ6AF6BAGLEAI#v=onepage&q=Administraci%C3%B3n%20del%20Talento%20Humano&f=false
- Quintero, G. (2021). *Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud*. Cuba. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/445/4452032014/4452032014.pdf>



- Ridge, B. (2023). La influencia de las TIC en la aplicación de las estrategias de marketing digital. Obtenido de <https://www.mediummultimedia.com/marketing/como-influye-las-tic-en-la-aplicacion-de-las-estrategias-de-marketing-digital/>
- Rodríguez, M. (2019). *Modernización de la Gestión Pública y la Atención al Ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización, Trujillo - 2018*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35658/rodriguez_a_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rosas, J. (2021). *La Nueva Gestión Pública: Reflexiones generales sobre la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública del Perú 2013-2021*. Barcelona. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/3132940/1/RosasGameroJD.pdf>
- Saca, K. (2020). La Modernización de la Gestión Pública y la Competencia Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020. Chimbote. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61091>
- Sampieri, R., & et al. (2014). *Metodología de la Investigación 6ta edición*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Santillán, P., & Leiva, M. (2020). *Sistema Web para la Modernización de la Gestión Pública del Departamento de Zoonosis y Control Animal de la Municipalidad de San Fernando del Valle de Catamarca*. Argentina. Obtenido de <http://repositorios.tecno.unca.edu.ar:8080/bitstream/handle/RIAAFTYCAUNCA/164/2020-TF%20Leiva-Santillan-InformeTrabajoFinal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vara. (2012). Desde la idea hasta la sustentacion: 7 pasos para una tesis exitosa. Lima.
- Villarroel, M. (2020). *Lineamientos Estrategicos de Liderazgo Transformacional basado en las Comopetencias Gerenciales dirigido a los voceros y voceras del consejo comunal nuestro futuro uno del Barrio Bella Vista de Cagua*. Lima. Obtenido de https://www.eumed.net/libros-gratis/2011d/1042/la_propuesta.html
- Yucra, I. (2023). *Gestión del talento Humano y su Relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad provincial de Yunguyo, Puno, 2022*. Puno. Obtenido de http://34.127.45.135/bitstream/handle/UPSC/460/Ivan_YUCRA_MAMANI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zela, C. (2020). *Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno – 2019*. Puno. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3222834>



ANEXOS

ANEXO 1. Solicitud a la Institución para realizar la recolección de información.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE PUNO

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
PUNO

SUB GERENCIA DE PERSONAL

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Puno, 17 de agosto de 2023.

CARTA N° 359-2023-MPP/GA-SGP.

Señor:
Henry Apaza Aquino.
Avenida la Torre N° 427 - Puno.

Atención: Gerencia de Administración.
Sub Gerencia de Contabilidad.
Sub Gerencia de Tesorería.
Sub Gerencia de Logística y Control Patrimonial.

CIUDAD.-

ASUNTO : Comunica Respuesta (SE OTORGA AUTORIZACIÓN).

Referencia : 1) trámite N° 202324162430 (Solicitud de autorización para ejecución de proyecto).
2) Provelido N° 121314-2023-MPP/GA.

De mi especial consideración:

Por medio del presente, es grato dirigirme a usted; para saludarlo muy cordialmente y a su vez manifestarle que en mérito al documento de la referencia (1), su persona, solicita se le otorgue autorización para realizar investigación en la Gerencia de Administración y sus dependencias; ello, con el objeto de ejecutar el proyecto de investigación (tesis) denominado "LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA COMPETENCIA LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - PERIODO 2023".

En tal sentido, en atención a lo solicitado mediante tramite con registro N° 202324162430; en mi calidad de Sub Gerente de Personal de la Municipalidad Provincial de Puno **OTORGO LA AUTORIZACIÓN CORRESPONDIENTE**, al señor HENRY APAZA AQUINO, identificado con Documento Nacional de Identidad – DNI N° 70755598, bachiller de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno; con la finalidad de que pueda desarrollar su trabajo de investigación (TESIS) titulado "LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA COMPETENCIA LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - PERIODO 2023", para optar el TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION; debiendo las Sub Gerencias mencionadas en el exordio de la presente, brindar las facilidades al interesado arriba mencionado, conforme lo solicitado.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO
GERENCIA DE ADMINISTRACION

CPC Sndoc Salazar Mamani
SUB GERENTE DE PERSONAL



¡Puno Renace!
Gestión 2023 - 2026


www.munipuno.gob.pe
 Jr. Deustua Nro. 458, Plaza de Armas - Puno - Perú
 (051) 601000

ANEXO 2. Documento emitido por la Municipalidad de la cantidad de trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno.

	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	SUB GERENCIA DE PERSONAL	CONTROL DE ASISTENCIA
--	-----------------------------------	---------------------------------	------------------------------

Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo

INFORME N° 286-2023-MPP/GA-SGP-CA

PARA : CPC. SADOZ SALAZAR MAMANI
Sub Gerente de Personal

ASUNTO : REMITO INFORMACIÓN SOLICITADA

REF. : Documento ingresado con Trámite N° 202324151193
Proveído N° 5342-2023-MPP/GA-SGP

FECHA : Puno, 30 de mayo del 2023.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO
SUB GERENCIA DE PERSONAL

30 MAY 2023

Registro: 5681, Folios: 05
Hora: 16:50 Firma: [Firma]

Mediante el presente me dirijo a Ud. para saludarlo muy cordialmente y a su vez informarle lo siguiente:

Al respecto, efectuada la revisión del acervo documentario de esta Area no Estructurada de Control de Asistencia, se debe precisar que en la Municipalidad Provincial de Puno, en el mes de mayo del 2023, laboraron el personal que se detalla continuación:

N°	RÉGIMEN LABORAL	TOTAL
01	Ley 30057	02
02	D. Leg. 276	389
03	D. Leg. 276 -Temporal	36
04	D. Leg. 728	101
05	D. Leg. 728-Temporal	259

Adjunto al presente:

- Documento de la referencia, a folios (04).

Es cuanto informo a usted para los fines administrativos correspondientes.

Atentamente;

Mirelli Achaquihui Fuentes
Técnico en Personal y Legajo

C.c.
Archivo

Proveído N° 5681-2023 - SGP
Asistente Administrativo
Palacio Municipal de Puno
Oficina de Remite Informacion
(Asistente)
31 MAY 2023

Puno
renace

www.munipuno.gob.pe
Jr. Deustua Nro. 498, Plaza de Armas - Puno - Perú
(051) 601 000

ANEXO 3. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODO
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre la Modernización de la Gestión Pública y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar relación existe entre la Modernización de la Gestión Pública y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre la Modernización de la Gestión Pública y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.</p>	<p>Modernización de la Gestión Pública</p>	Orientación ciudadano	<p>Calidad de servicio</p> <p>Atención al ciudadano</p>	<p>1. Enfoque: Cuantitativo</p> <p>2. Diseño:</p> <p>No Experimental transversal</p>
<p>Problema específico 1</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión orientación al ciudadano y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023?</p>	<p>Objetivo Específico 1</p> <p>Analizar la relación entre la dimensión orientación al ciudadano y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.</p>	<p>Hipótesis específico 1</p> <p>H1: Existe una relación positiva entre la dimensión orientación al ciudadano y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023..</p>		Eficiente	<p>Plazo</p> <p>Carga laboral</p> <p>Simplificación Administrativa</p> <p>Acceso</p>	<p>3. Alcance: descriptiva - correlacional</p>
<p>Problema específico 2</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión eficiente y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023?</p>	<p>Objetivo Específico 2</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión eficiente y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.</p>	<p>Hipótesis específico 2</p> <p>H2: Existe una relación positiva alta entre la dimensión eficiente y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.</p>	<p>Competencias Laborales</p>	Conocimiento	<p>Rendición de cuentas</p> <p>Información sobre la gestión</p> <p>Participación ciudadana</p> <p>Portal de transparencia</p> <p>Aprendizaje</p> <p>Experiencia laboral</p> <p>Capacitaciones</p> <p>Manejo de información</p> <p>Manejo de TICS</p>	<p>4. Población: 50 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.</p> <p>5. Muestra Censal: 50 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.</p>
<p>Problema específico 3</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión inclusivo y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023?</p>	<p>Objetivo Específico 3</p> <p>Analizar la relación entre la dimensión inclusivo y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.</p>	<p>Hipótesis específico 3</p> <p>H3: Existe una relación positiva baja entre la dimensión inclusivo y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.</p>		Habilidades	<p>Trabajo en equipo</p> <p>Rendimiento</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Motivación laboral</p> <p>Comunicación</p> <p>Servicio al cliente</p> <p>Iniciativa</p>	<p>6. Técnica de Investigación: Encuesta.</p> <p>7. Instrumento de Investigación: Cuestionario.</p>



la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023?	Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.	Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023.			
Problema específico 4 ¿Cuál es la relación entre la dimensión Gobierno abierto y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023?	Objetivo Especifico 4 Analizar la relación entre la dimensión Gobierno abierto y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023	Hipótesis específico 4 H4: Existe una relación positiva baja entre la dimensión Gobierno abierto y las Competencias Laborales en la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023			



ANEXO 4. Instrumento de la investigación

CUESTIONARIO SOBRE LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTION PUBLICA

Estimado trabajador:

La presente encuesta es parte de un trabajo de investigación, teniendo como objetivo recabar información sobre las competencias labores de cada trabajador producto de su experiencia profesional en la entidad. La información obtenida será confidencial y reservada con fines estrictamente académico.

DATOS GENERALES:

Área de trabajo: _____

INSTRUCCIONES:

Lea las preguntas y responda con una “X” según donde corresponda y vea conveniente:

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

Modernización de la Gestión Pública						
Nro.	Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Orientación al ciudadano		1	2	3	4	5
01	Usted considera que el personal de la entidad está capacitado y preparado para una atención de calidad a la ciudadanía y maneja correctamente situaciones de conflicto.					
02	Usted soluciona rápido y eficazmente los problemas de trámites.					
03	La institución ha puesto en funcionamiento una plataforma solo para la atención a la ciudadanía, con ventanillas para tramites, acceso a la información, recepción de quejas, reclamos, etc.					
04	La institución dispone de servicios de telefonía fija y celular para atender las necesidades y exigencias de la ciudadanía.					
05	La institución dispone de una página web y correo electrónico para recepción de consultas para la entrega de información relacionada con tramites y/o bienes y servicios públicos.					
06	La institución está orientada hacia la ciudadanía a través de campañas y responde a las necesidades de la ciudadanía respecto a determinados tramites, bienes y servicios públicos.					
EFICIENTE						



07	Usted resuelve el procedimiento administrativo presentado por el usuario en el plazo establecido por norma.					
08	Usted considera que la causa principal por la demora para resolver algún procedimiento es la recarga laboral.					
09	Ud. considera que el sistema de tramite documentado funciona de forma efectiva y se utiliza frecuentemente.					
10	Usted aplica la simplificación de trámites en sus labores diarias.					
11	Usted como trabajador alguna vez ha eliminado o reducido diversos trámites a fin de dar celeridad al procedimiento administrativo presentado por el usuario.					
12	La administración se preocupa por la eliminación de documentación y/o requisitos que son irrelevantes o repetitivos en el procedimiento administrativo.					
13	Ud. es ahorrativo en el uso de materiales para desarrollar sus labores					
INCLUSIVO						
14	Usted considera que la entidad se esmera por tener una infraestructura moderna y de calidad en todas las oficina para los trabajadores.					
15	Usted tiene conocimiento si al entidad cuenta con rampas, pasamanos otros que permite el desplazamiento de las personas con discapacidad.					
16	Usted tiene conocimiento si al entidad ha creado proyectos enfocados en las personas que tiene habilidades y potencialidades distintas a de las demás.					
GOBIERNO ABIERTO						
17	La entidad realiza de manera frecuente audiencias públicas a fin de dar a conocer a la población el estado económico de la Municipalidad.					
18	La entidad frecuentemente publica toda la información de gestión en el portal de transparencia.					
19	La información publicada es relevante completa y confiable.					
20	La entidad responde a las demandas y necesidades que requieren los usuarios.					
21	La entidad posee instrumento y dispositivos físicos y virtuales para que la ciudadanía presente solicitudes de acceso a la información.					
22	La entidad manifiesta ser un gobierno que se muestra al escrutinio público.					
23	La ciudadanía promueve la participación de la ciudadanía.					
24	La entidad toma decisiones con la ciudadanía para atender a las demandas y necesidades de los ciudadanos.					



25	Los acuerdo de la participación ciudadana son fundamentales para la planificación en la entidad.					
26	Usted considera que la información brindada por la entidad en la que labora en su portal web y otros medios de comunicación sea fiable.					
27	Usted considera que la entidad en la que labora tiene a su disposición equipos electrónicos y computarizados para que realice sus labores.					
28	Usted considera que el portal de transparencia permite a los funcionarios y servidores el desarrollo de los servicios que brinda la municipalidad.					

Nota. Extraído de la autora Saca (2020).



CUESTIONARIO PARA LAS COMPETENCIAS LABORALES

Estimado trabajador:

La presente encuesta es parte de un trabajo de investigación, teniendo como objetivo recabar información sobre las competencias labores de cada trabajador producto de su experiencia profesional en la entidad. La información obtenida será confidencial y reservada con fines estrictamente académico.

DATOS GENERALES:

Área de trabajo: _____

INSTRUCCIONES:

Lea las preguntas y responda con una “X” según donde corresponda y vea conveniente:

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

COMPETENCIAS LABORALES						
Nro.	Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
CONOCIMIENTO		1	2	3	4	5
01	Usted se desenvuelve con fluidez en labores que realiza.					
02	Usted de <u>que</u> manera permanente se encuentra capacitando en cursos, diplomados y/o seminarios para adquirir nuevos conocimientos que ayuden al desempeño laboral.					
03	La institución ha puesto en funcionamiento una plataforma solo para la atención a la ciudadanía, con ventanillas para tramites, acceso a la información, recepción de quejas, reclamos, etc.					
04	En el área que usted trabaja demuestra sus conocimientos al realiza sus funciones en el cargo que se encuentra.					
05	La entidad en la que trabaja realiza de manera frecuente capacitaciones que ayuden a mejorar sus capacidades en la labor que realiza.					
06	Usted cree adecuado y pertinente los programas de capacitación ya actualización que brinda su centro de labores para que pueda desempeñarse de manera eficiente.					
07	Usted trata de simplificar procesos ya establecidos en la entidad que labora.					
08	Usted al realizar su labor demuestra capacidad de análisis y síntesis.					
09	Ud. posee capacidad analítica, dinamismo comunicación con el					



	usuario que requiere un servicio de la entidad.					
10	La entidad brinda cursos y/o capacitaciones sobre cómo utilizar las diversas plataformas o programas que requiere para su labor.					
11	Usted realiza las tecnologías de la información y la comunicación (Tics) de acuerdo con los requerimientos de sus trabajo.					
HABILIDADES						
12	Trabaja con sus compañeros y con su jefe bajo a filosofía del trabajo en equipo.					
13	Usted coopera y brinda apoyo a sus compañeros de trabajo, comparte información relevante y expresa expectativa positivas.					
14	Usted acepta con facilidad nuevas responsabilidades en su centro de labores.					
15	La entidad realiza un plan o programa de incentivo para el personal que destaca en su rendimiento.					
16	La entidad reconoce el tiempo adicional que brinda para cubrir las necesidades y atención al usuario.					
17	Usted considera que posee las competencias para cumplir con las funciones que se le asigna en su trabajo.					
18	En la entidad que labora todos participan en ella toma de decisiones.					
19	Usted actúa con desenvoltura y firmeza en las situaciones de tensión que se puedan presentar en el trabajo.					
ACTITUDES						
20	La labor que usted realiza, llega a motivarlo y le permite desarrollarse profesionalmente.					
21	Considera usted que su remuneración económica cubre la canasta familiar básica.					
22	Percibe una remuneración adicional por el trabajo extra que realiza en la entidad.					
23	Usted respeta las opiniones de sus compañeros aunque no esté de acuerdo con ellas.					
24	En su centro de labores poseen un medio de comunicación (correo electrónico institucional) que ayude a tener una comunicación fluida con otras áreas de la entidad.					
25	Usted brinda una asistencia debida y requerida ante el usuario, brindándole información de manera clara, precisa y directa ante un trámite presentado.					



	información de manera clara, precisa y directa ante un trámite presentado.					
26	En la entidad que labora existe un módulo de orientación que ayude asistiendo a los usuarios.					
27	Usted considera que los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios de atención que brinda la entidad.					
28	Usted frente a un problema da soluciones oportunas.					
29	Usted frente a una actividad novedosa se ofrece a realizarlo					

Nota. Extraído de la autora Saca (2020).



ANEXO 5: Validación del instrumento

ESCUELA DE POSGRADO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario
 OBJETIVO: Evaluar la valoración del cuestionario de la Modernización de la Gestión Pública
 DIRIGIDO A: Trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Edgar Epifanio Rucaman Macedo
 GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Abogado

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
 PUNO
 ALCALDE
 GERENTE
 DNI 18168224

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un x en el casillero que corresponde(x)



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

OBJETIVO: EVALUAR LA VALORACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

DIRIGIDO A: TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MTRA. GUISELA LILIANA LÓPEZ SÁNCHEZ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MTRA. EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Firma
DNI: 44362657

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)



ESCUELA DE POSGRADO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario
 OBJETIVO: Evaluar la valoración del cuestionario de la Modernización de la Gestión Pública
 DIRIGIDO A: Trabajadores de la Municipalidad Provincial del Surta

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Luis Giancarlo Ventura Vázquez
 GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Abogado


 Firma
 DNI 43032042

Fonte: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un x en el casillero que corresponda (x)

CAS 2750



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Questionario
OBJETIVO: Evaluar la valoración del instrumento Modernización de la Gestión Pública
DIRIGIDO A: Trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Kevin Steve Castillo Rojas
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestro en Gestión Pública


Kevin Steve Castillo Rojas
ABOGADO
C.A.B. 2844

Firma
DNI 71043797

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valida el instrumento debe asignarle una valoración marcando un x en el casillero que corresponde (x)



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre las competencias laborales.

OBJETIVO: Evaluar la valoración del cuestionario de las Competencias Laborales.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Kevin Steve Castillo Rojas

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestro en Gestión Pública


Kevin Steve Castillo Rojas
ABOGADO
C.A.R. 2844

Firma
DNI 71043187

Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien validó el instrumento debe señalar una valoración marcando un x en el cuadro que corresponde (x)



ESCUELA DE POSGRADO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario
OBJETIVO: Evaluar la valoración del cuestionario de las competencias laborales.
DIRIGIDO A: Trabajadores de la municipalidad Provincial del Santa

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Luis Giancarlo Ventura Vásquez
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Abogado

Firma
DNI 4303092

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien validó el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

CAS 2750



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

OBJETIVO: EVALUAR LA VALORACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE COMPETENCIAS LABORALES

DIRIGIDO A: TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MTRA. GUISELA LILIANA LÓPEZ SÁNCHEZ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MTRA. EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Firma

DNI: 44362657

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)



ESCUELA DE POSGRADO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: Evaluar la valoración del cuestionario de las competencias laborales

DIRIGIDO A: Trabajadores de la municipalidad Provincial del Santa

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Edgar Epifanio Rucana Macedo

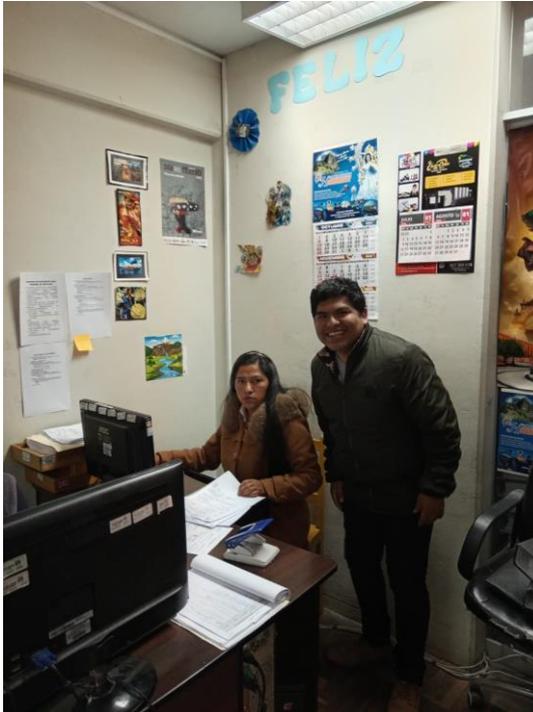
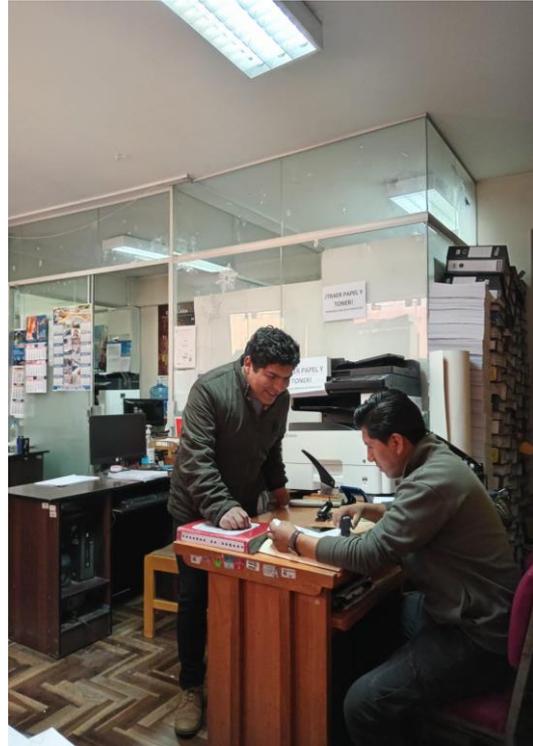
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Abogado.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SANTA CRUZ
Firma
GERENTE DE DESARROLLO ECONOMICO
DNI 181682209

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

ANEXO 6. Evidencias fotográficas





AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Henry Apaza Aquino
identificado con DNI 70795598 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Administración

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado

Título Profesional denominado:

“La Modernización de la Gestión Pública y la Competencia Laboral en la Municipalidad Provincial de Puno, Periodo 2023”

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

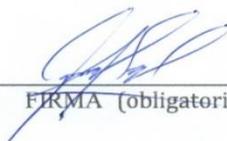
En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 11 de Noviembre del 2024



FIRMA (obligatoria)



Huella



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Henry Apaza Aquino
identificado con DNI 70755598 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Administración

.informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

"La Modernización de la Gestión Pública y la Competencia
Laboral en la Municipalidad Provincial de Puno, Periodo 2023

" Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 11 de Noviembre del 2024


FIRMA (obligatoria)



Huella