

Competencias funcionales y mejora de la calidad de servicio en los tenientes gobernadores de San Ignacio

Hugo Ramírez Larreátegui¹

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Historia del artículo:

Recibido: 30 de julio, 2017

Aceptado: 25 de agosto, 2017

Palabras claves:

Teniente gobernador

Gestión Pública

Programa de capacitación

RESUMEN

Esta investigación asume un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo. Responde a las deficiencias encontradas entorno al conocimiento de las competencias funcionales de los tenientes gobernadores de un distrito cajamarquino. Se analiza a 20 tenientes gobernadores aplicando una evaluación de conocimiento básico de sus funciones, encontrando carencias respecto a las competencias funcionales propuestas en el DS.N° 004-2007-IN. La investigación diagnosticó y propuso un programa de mejora en torno a sus competencias funcionales. Se concluye que los tenientes gobernadores se encontraron en un nivel bajo en conocimiento de sus competencias funcionales, diseñándose una propuesta basada en talleres, cuya pertinencia y confiabilidad fue validada en su aplicación y por juicio de expertos.

Functional Competencies and Improvement of Service Quality in the Governors of San Ignacio

ABSTRACT

Keywords:

Lieutenant Governor

Public Management

Capacitation program

This research assumes a quantitative approach of a descriptive nature. It responds to the deficiencies found around the knowledge of the functional competencies of the lieutenant governors of a Cajamarca district. 20 lieutenants governors are analyzed applying a basic knowledge assessment of their functions, finding deficiencies regarding the functional competences proposed in the DS.N° 004-2007-IN. The research diagnosed and proposed an improvement program based on its functional competences. It is concluded that the lieutenants governors were at a low level in knowledge of their functional competences, designing a proposal based on workshops, whose relevance and reliability was validated in its application and by expert judgment.

¹ Licenciado en Educación por la Facultad de Teología Pontificia y Civil de Lima y Maestro en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo. Unidad de Gestión Educativa Local, Jaén, Perú. Email: larreateguihugo@hotmail.com

Introducción

Asumiendo la definición de competencia laboral según ISO 9000: 2005 es la habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes en una función determinada. En esta misma línea Chiavenato (2007) hace referencia que las competencias, que sus diversos conocimientos, habilidades, aptitudes, intereses, rasgos, valor u otras características personales, aquellas personas con cualidades de desempeño que poseen un conjunto de competencias básicas para su desarrollo de actividades en la empresa o algún tipo de lugar

Las competencias básicas se observan en el día a día son las situaciones de prueba, lo importante es adquirir nuevos conocimientos y esto sea importante para el éxito de la empresa o identidad en donde se desempeña la persona según su función. A su vez, para Agudelo (1997) la competencia laboral es la capacidad en donde la persona se desempeña eficazmente, Bunk (1994), nos dice que una persona tiene una competencia profesional en la que brinda conocimientos y destreza necesarias para la profesión y así resolver problemas en la que se expone para contribuir con eso siempre son las capacitaciones

En síntesis, según los estudios internacionales la competencia laboral refiere a las cualidades personales como conocimientos y actitudes que tiene una persona para desempeñar a cabalidad una función dentro de un contexto laboral. Y esto se requiere con mayor urgencia en el mundo actual altamente competitivo y que exige mayores niveles de conocimiento funcional en las labores desempeñadas sea que contengan una prestación económica o no.

De igual manera el contexto nacional, de acuerdo a la ley 28895 indica los gobernadores es la autoridad política representante del presidente de la república en donde el poder ejecutivo en su jurisdicción. El gobernador del distrito de la capital de provincia es el encargado del bienestar y coordinación respecto a la población que se habita, con planes estratégicos y operativos, El

teniente gobernador representa al Presidente de la República y al Poder Ejecutivo en su jurisdicción, que puede comprender un pueblo, caserío, anexo, centro poblado menor o similares, siendo un cargo ad-honorem. (Art. 8. Decreto Supremo N° 004-2007-IN).

En el artículo 10 del DS N° 004-2007, se menciona los requisitos para ser teniente gobernador, en realidad eso queda en la teoría, porque en la práctica es de otra manera. En los caseríos, para ser teniente gobernador no se requiere contar con estudios superiores, ni tener primaria y secundaria completa, muchas de las veces son elegidos, por la población, tenido en cuenta algunos criterios: por el nivel económico, prestigio familia, con renombre en caserío, por buena gente, y hasta a veces por venganza o envidia (porque nunca se compromete con su pueblo) y en el peor de los casos es porque, si o si, se tiene que elegir al teniente gobernador. Esto se da siguiendo la "voluntad del pueblo" dependiendo mucho de lo que pueda decidir en asamblea general. Con este perfil es imposible que el estado este representado en la localidad, porque en muchos los representantes, tenientes gobernadores.

Por lo expuesto, nos planteamos el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de conocimiento y competencia de sus funciones que alcanzan los Tenientes Gobernadores de la Municipalidad Distrital de Chirinos, Provincia San Ignacio 2016? Y se tiene por objetivo general: Identificar el nivel de conocimiento y competencia funcional de los Tenientes Gobernadores de la Municipalidad Distrital de Chirinos, Provincia San Ignacio 2016 para mejorar su calidad de servicio a través de un programa de talleres de capacitación. Para alcanzar ello se plantean los siguientes objetivos específicos: Identificar el nivel de conocimiento y competencia de sus funciones en los Tenientes Gobernadores de la Municipalidad Distrital de Chirinos; luego Diseñar un Programa de Capacitación que ayude a mejorar su calidad de servicio; después Validar la propuesta de un Programa de talleres de Capacitación para que, finalmente, se pueda Mejorar la calidad de servicio

que brindan los tenientes gobernadores a los ciudadanos después del programa de talleres de capacitación.

Se planteó como hipótesis general que los Tenientes Gobernadores de la Municipalidad Distrital de Chirinos, Provincia San Ignacio 2016 se encuentran en el nivel bajo en el conocimiento de sus funciones y en su competencia de ellas; y como hipótesis específica que los Tenientes Gobernadores de la Municipalidad Distrital de Chirinos, Provincia San Ignacio 2016 mejoran en su nivel del conocimiento de sus funciones y en su competencia de ellas mediante la aplicación de un programa de talleres de capacitación.

La presente investigación queda justificada por su relevancia social porque es importante que todos los que cumplen alguna función en el aparato estatal lo realicen a cabalidad en beneficio de la sociedad, de los ciudadanos. También tiene justificación debido a su relación con la gestión pública, porque una función de esta es realizar actividades que contribuyan a viabilizar proyectos de beneficio de los ciudadanos. Finalmente, se justifica educativamente debido a que se trata de un programa de capacitación que busca formar en competencias funcionales a un determinado grupo humano, que en este caso son los Tenientes gobernadores del sector distrital de Chirinos en la Región Cajamarca.

Marco teórico

A nivel internacional, Altaba (2009) señala que existe un alto interés por los nuevos Modelos de Gestión pos burocrática particularmente por la Gestión de la Calidad Total, que nos motiva a establecer marcos referenciales –indicadores– que permitan apreciar la calidad de las instituciones. Es decir, que cualquier institución, en su proceso de mejoramiento hacia la calidad, debe ir construyendo sus instrumentos de autoevaluación respecto a sus competencias. A esta actividad no debe escaparse la gestión pública, quien es la primera en ser llamada a aplicarlos puesto que su quehacer influye necesariamente en un alto número de personas, es decir a la ciudadanía en general.

Por su parte Loeb y Vandorsee (2012) expresa que la reforma que se ha llevado a cabo en Chile en materia de RRHH a partir del año 2003 con la promulgación de la Ley de la Alta Dirección Pública, ha sido otro gran logro en materia de Modernización del Estado en función a entender que las personas en toda organización son el recurso fundamental para garantizar éxito en ellas, más importante ha sido para el Estado el entender que de acuerdo a como se elijan sus funcionarios, será el tipo de gestión y desempeño que tenga el Estado.

Arriaza y Salinas (2012) consideran que en la descripción del Perfil de Cargo debe estar minuciosamente explicitado en los formatos de gestión, pues si se descuida este aspecto puede elegirse al menos idóneo para una función más aún si se trata de un cargo de alta dirección o que demanda una mayor responsabilidad.

A nivel nacional, Perea (2014) afirma que las competencias de los recursos humanos en la gestión pública, particularmente en la aplicación del Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) es necesaria para procesar información financiera y presupuestaria en dos municipalidades de la provincia de Requena, región Loreto, concluyendo que los trabajadores muestran alto grado de importancia a los conocimientos sobre SIAF y a las habilidades para su manejo. Pero, se observan bajos conocimientos del SIAF, pero esto crece ligeramente cuando se habla de la tenencia de habilidades.

Por su parte, Castillo (2004) expresa que muchas veces se ha tomado la noción de reingeniería como un proceso de reducción de personal en las empresas, o particularmente entre los gestores municipales, lo cual puede resultar hasta nocivo para la gestión; por ello propone que la reingeniería es ante todo cooperación entre personas que con sus distintas competencias contribuyen al éxito de la gestión.

Teoría de los Programas de Capacitación

Los Programas de Capacitación se han desarrollado teóricamente más en el ámbito empresarial que estatal, sin embargo en cuanto

tanto Empresa como Estado, salvando las diferencias, son organizaciones de personas y como tal pueden aplicarse los principios teóricos que las sustentan en función de mejor eficiencia y eficacia en sus funciones en relación a metas de desarrollo en el ámbito estatal, mientras que en las empresas se inserta la noción de productividad.

Las más extendidas teorías de los Programas de Capacitación a agentes laborales siguen dos modelos: Gestión de Capacitación Conductista (GCC) sustentados en principios de calidad como lo proponen Deming (1989) y Juran y Gryna (1994), y la Escuela de las Relaciones Humanas (ERH) en la línea de Mayo (1977), Maslow (1948) y Herzberg (1968) sustentados en el factor motivacional.

En la GCC, se reivindica el importante rol de los trabajadores en cuanto a su participación y capacitación para el mejoramiento de los procesos de la organización, y para el desarrollo personal propio en términos de excelencia en los procesos productivos, tal como lo demuestra Masaaki (1990) con su metodología de mejoramiento continuo, sucesora de la cultura organizacional de Ouchi (1982), y antecesora del diseño de organizaciones inteligentes de Senge (1993). Todas ellas tienen en común la consideración que el factor éxito organizacional en mejora continua trae satisfacciones laborales y económicas.

Teoría sobre la Gestión Pública

Para Bozeman (1998) el término gestión pública ha sustituido al de administración pública desde la década del noventa del s. XX. La novedad de la noción gestión pública es que entraña un enfoque en la estrategia para alcanzar metas de bien común y no individual como acontece en el proceso empresarial; además del énfasis en las relaciones inter-organizacionales en vez de las relaciones intra-organizacionales propias de la administración pública; finalmente la necesaria vinculación entre las políticas de Estado y la gestión pública.

En la actualidad coexisten dos gestiones públicas rivales: la versión de la escuela de políticas públicas y la versión de la escuela comercial. La primera orientada a la optimización

de los procesos de servicio al ciudadano para la satisfacción de sus necesidades políticas y comunitarias, mientras que en perspectiva de la escuela comercial influenciada por la administración se orienta a la excelencia de los procesos internos.

La organización política y problemas políticos municipales en el Perú. Caso Tenientes Gobernadores

En todo sistema democrático las instituciones del Estado y sus trabajadores, los funcionarios públicos o representantes, deben garantizar la vigencia de los derechos fundamentales de las personas que nuestra Constitución Política señala, procurando el mayor bienestar de la población mediante el idóneo servicio a la comunidad cumpliendo a cabalidad sus funciones, sea esta remunerada o no. Por ello, tanto los funcionarios públicos como los representantes del Estado y en este caso los tenientes gobernadores, tienen una responsabilidad profesional y ética que es inherente al ejercicio de sus funciones.

Lo mencionado en el párrafo anterior es lo ideal, pero la realidad sobre el desempeño de los funcionarios públicos o autoridades en general en nuestro país es totalmente distinta. Por un lado se encuentran las graves denuncias de corrupción de funcionarios y autoridades a todo nivel dentro de las instituciones públicas, y por otro los recurrentes maltratos que van desde la demora hasta la ofensa personal incluso la agresión física cuando se tiene que realizar un trámite o solicitar un servicio. En esta misma situación se presentan los tenientes gobernadores a lo largo y ancho del Perú. Asumimos que los tenientes gobernadores del Perú y particularmente de aquellos que abarca la Municipalidad Distrital de Chirinos desconocen la legislación y sus roles funcionales por lo que se hace necesario realizar un estudio diagnóstico para proponer una capacitación que les ayude a mejorar sus competencias funcionales.

Teoría sobre las Competencias Funcionales

“Asumen que en cualquier organización, resulta indispensable que los hombres de todos

los niveles alcancen el mejor rendimiento, entendiendo sus compromisos y tratando que sus comportamientos coadyuven al desarrollo de la institución”. Ottorino y Mucci (2001, p.11) “Sin embargo, no siempre resulta que los hombres ocupan los puestos que debieran o, en otras ocasiones, lo hacen con conocimientos precarizados o insuficientes, lo que repercute en los resultados”.

Sobre las competencias funcionales y profesionales existen dos enfoques: El enfoque tradicional, basado fundamentalmente en la especialización, tiene en la actualidad vigencia en muchos países y organizaciones; y el enfoque contemporáneo del mundo globalizado.

El enfoque tradicional se inició a partir de la primera revolución industrial, aunque se pueden encontrar antecedentes más remotos y tomar el ejemplo mencionado por Friedmann (1958) quien ve que la revolución industrial trae consigo la exigencia de competencias especializadas de los trabajadores en función de la producción, tanto que según Ottorino (2001), brindando como ejemplo a Adam Smith y la producción de alfileres que cala intensamente en las formas de determinar el puesto y sus posteriores consecuencias laborales y profesionales.

Por su parte Taylor (1969), a principios del siglo pasado, ponía especial interés en la “selección y formación científica del obrero que es estudiado, instruido y adiestrado y podría decirse sometido a experimentación en lugar de permitir que se seleccione y desarrolle al azar”. “Partiendo del estudio de tiempos y movimientos enfrentó los problemas de la productividad, solemnizando los caminos minuciosos para modificar las causas de la ineficiencia e insistiendo que el remedio de ello sólo podría realizarse por lo que denominaba la Administración Científica”. (Ottorino, 2001).

Fayol (1969), citado por Ottorino (2001), centra su interés en “el gobierno de la empresa, en lugar de los esfuerzos de Taylor direccionados hacia el trabajo del obrero”. Es así que al determinar los elementos que forman el valor de los jefes y agentes de empresa establece los siguientes:

–Salud y vigor físico.

- Inteligencia y vigor intelectual.
- Cualidades morales.
- Cultura general.
- Conocimientos administrativos.
- Nociones referentes a otras funciones.
- Capacidad profesional especial s/características de la empresa.

Sin embargo dentro del enfoque contemporáneo del mundo globalizado asume un planteo ideológico distinto, en efecto ya desde la década del 70 del siglo XX, Salvad (1972), sostiene que “... el capital tiene cada vez menos necesidad de confianza porque ya no tiene que delegar, sino más bien, objetivizar funciones...” En otras palabras, la especificación del trabajo emplea la noción de establecer con claridad previamente las exigencias de la funciones particularizadas, creando manuales de uso habitual, que ahora devienen en los Manuales de Organización y funciones (MOF), para que en función de ellos se capacite a las personas que han de llevarlos a cabo.

Por ejemplo Maristany (1972), Ferraro (1985), Sackmann y Suarez (1999) comparten la idea, desde la contabilidad y la administración de recursos humanos, que las remuneraciones deben estar en función de la evaluación de tareas desempeñadas por el trabajador. Cabe mencionar que este no es el caso en la investigación puesto que los tenientes gobernadores no son remunerados, sin embargo es importante mencionar en cuanto se enfatiza en la exigencia de calidad en la función desempeñada.

Teoría sobre calidad de servicio

Se consideraron para la presente investigación las teorías sobre la calidad especificadas en la normatividad UNE 66-001, la Trilogía de Calidad, y las comprensiones de Crosby y Westinghouse; mientras que para el aspecto de servicio la comprensión teórica de Berry, Benet & Brown.

La norma UNE 66-001 considera a la calidad como una serie de características percibidas por los beneficiarios como propiedades que tienen los

productos o servicios para satisfacer sus necesidades expresadas o implícitas (UPCH, 2001).

Por otro lado, la teoría Trilogía de Calidad de J, Juran & F, Gryna (1994) considera que para lograr la calidad de un producto o servicio, este ha de planificarse en sus procesos, controlar los mismos y, por supuesto, mejorarlos constantemente. Finalmente, Philip Crosby (1992) considera la calidad como “conformidad con los requisitos”, mientras que la comprensión de Westinghouse, citado por V. Labocheix (1997) refiere la calidad como la “satisfacción de expectativas”.

Las teorías mencionadas son pertinentes a la presente investigación en cuanto son los ciudadanos a quienes va dirigido las actividades funcionales de los tenientes gobernadores, quienes los cualifican si son competentes o no, en cuanto se ven satisfechos en sus necesidades y expectativas. De la misma manera, esta investigación aplica implícitamente la teoría de Trilogía de Calidad en cuanto se planificó un taller de capacitación, se hizo un seguimiento de los procesos en busca de la mejora, en este caso de las competencias funcionales de los tenientes gobernadores, que redundan en la satisfacción de necesidades de los ciudadanos de sus jurisdicciones.

Por su parte, respecto al servicio, según Berry, L; Bennet, C y Brown, C. (1989) servicio es una actividad directa o indirecta que no genera un producto físico o bien pero sí un beneficio a las personas receptoras de los mismos, tanto así que el servicio de calidad, enfatizan estos autores, refieren más a las personas a quienes va dirigido el producto o servicio que a los propios procesos, siendo el caso de nuestra investigación puesto que las funciones que realizan los tenientes gobernadores están proporcionalmente dirigidas al beneficio ciudadano.

Metodología

Según el enfoque, de acuerdo a su utilidad, el tipo de investigación, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) es descriptivo porque se pretende

“medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren” (p. 80). Es decir solo selecciona “las principales características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de la partes, categorías o clases de dicho objeto” (Bernal, 2006, p. 84).

En este sentido, pertenece al diseño no experimental, ya que se trata de un estudio en que no se manipula deliberadamente la variable a medir y solo se las observan en su situación natural para luego analizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Siguiendo a estos mismos autores el tipo de diseño no experimental transversal de un solo grupo, pues el propósito es ver “la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en un población” (p. 152) y a su vez, dar una propuesta de mejora.

M: Muestra

M → O → P

O: Observación

P: Programa de capacitación.

- Variable Dependiente: Nivel de conocimiento en Competencias funcionales y de gestión de los Tenientes Gobernadores de la Municipalidad Distrital de Chirinos, 2016.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL: Se define como la adecuada posesión de conocimientos, habilidades y actitudes para el óptimo desarrollo de las funciones y de gestión, asignadas a los tenientes gobernadores de un sector geográfico.

DEFINICIÓN OPERACIONAL: Categorización vigesimal de niveles bajo (0-10), medio (11-15) y alto (16-20) en las dimensiones conocimientos funcionales, habilidades de gestión y actitudes para el óptimo desarrollo de las funciones asignadas a los tenientes gobernadores de un sector geográfico, a través de una evaluación escrita.

- Variable independiente: Diseño de un Programa de Capacitación en Competencias funcionales y de Gestión.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL: Se define conceptualmente como la programación estructurada y organizada de corto plazo, con objetivos definidos, para suministrar información, proporcionar habilidades y actitudes a los tenientes gobernadores del distrito de Chirinos a fin de que desempeñe a satisfacción las funciones asignadas a su encargo.

DEFINICIÓN OPERACIONAL: Catalogación estructural del proceso del programa de capacitación en sus etapas: Contenidos, Estrategias y Evaluación, siendo calificadas en sistema vigesimal en su cumplimiento y efectividad:

Cumplimiento de realización: bajo (0-10), medio (11-15) y alto (16-20) Nivel de Efectividad: bajo (0-10), medio (11-15) y alto (16-20)

Población, muestra y muestreo.

Población	Muestra
43 Tenientes Gobernadores de la Provincia de San Ignacio en ejercicio durante el 2016.	20 Tenientes Gobernadores en ejercicio durante el 2016, del distrito de Chirinos en la Provincia de San Ignacio.
Muestreo	
Muestra no aleatoria intencional por grupo intacto de 20 personas	

Para este estudio se empleó un instrumento diseñado para identificar el nivel de las competencias funcionales de los tenientes gobernadores de la muestra seleccionada.

El instrumento de 10 preguntas en torno a las competencias funcionales y habilidades de gestión y actitudes será evaluado en sistema vigesimal, a través de la siguiente escala:

- Nivel bajo: De 0 a 10
- Nivel medio: De 11 a 15
- Nivel alto: De 16 a 20

Se usó como métodos:

- Método de análisis - síntesis: En el procesamiento de información obtenida de la consulta de las diferentes bibliografías y en la caracterización del objeto y el campo de acción de la investigación.
- Método inductivo - deductivo: En el análisis para determinar la correspondencia entre la propuesta con los resultados del estudio facto - perceptible (diagnóstico).
- Método de análisis de datos: El procesamiento estadístico de los datos empíricos que se recogieron durante la investigación fueron procesados, considerando el método descriptivo. De manera específica el tratamiento estadístico descriptivo.

Resultados

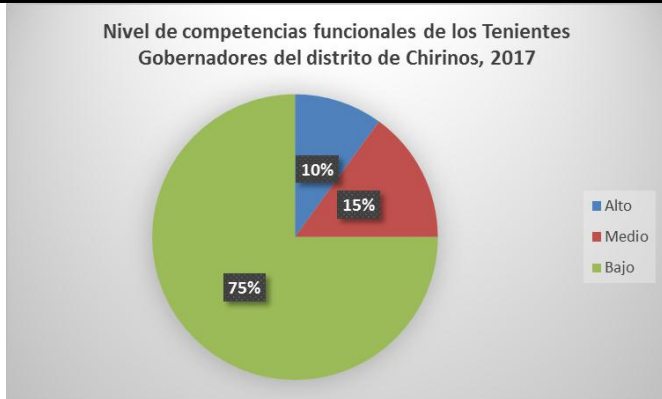
Resultados del objetivo específico n° 01: OE1: Descubrir el nivel de conocimiento funcional y de gestión de los Tenientes Gobernadores de la Municipalidad Distrital de Chirinos.

Tabla N° 02: Nivel de competencias funcionales de los Tenientes Gobernadores del Distrito de Chirinos - 2016

VALORACIÓN CUALITATIVO	VALORACIÓN CUANTITATIVO	FRECUENCIA	%
Alto	16 - 20 puntos	2	10%
Medio	11 - 15 puntos	3	15%
Bajo	0 - 10 puntos	15	75%
		20	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 1: Nivel de competencias funcionales de los Tenientes Gobernadores del Distrito de Chirinos del 2016



Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar, en la tabla y en el gráfico, el 75% de los tenientes gobernadores presentan un nivel bajo de conocimiento de las competencias funcionales de su cargo. Si bien se aplicó un instrumento de investigación tipo examen con preguntas los participantes tuvieron que dar respuestas exactas en torno a este aspecto del estudio.

Resultados del objetivo específico n° 02

OE2: Diseñar un Programa de talleres de Capacitación para los Tenientes Gobernadores de la Municipalidad Distrital de Chirinos, Provincia San Ignacio durante el 2016 que ayude a mejorar sus Competencias funcionales y de gestión.

El Programa de Talleres de capacitación aplicado se diseñó de la siguiente manera:

Objetivo General: Mejorar el conocimiento de las competencias funcionales de los Tenientes gobernadores del Distrito de Chirinos.

Objetivos específicos:

- Estructurar el contenido temático de la propuesta.
- Desarrollar el contenido temático de la propuesta.

Fundamentación:

Las competencias funcionales de un Teniente Gobernador son muy esenciales para el progreso de una Comunidad. Por ello, uno de los factores influyentes es que este funcionario tenga la capacidad cognitiva para ejercer con responsabilidad su función. Es decir, un vasto conocimiento de sus competencias funcionales.

Se ha escogido la Metodología de los Talleres, porque permite no sólo ahondar o profundizar en

los distintos temas que se tratarán, sino que además permitirá el trabajo activo de los Tenientes Gobernadores, logrando en ellos un aprendizaje más vivencial.

- Evaluación de los aprendizajes

La valoración o evaluación de los aprendizajes se dará de forma continua en cada uno de los talleres. Será una evaluación formativa en la cual se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- Contenido Conceptual: Se considerarán la calidad de los aportes en el trabajo colaborativo y a su vez en los compromisos planteados.
- Contenido Procedimental: Se evaluarán los trabajos dejados al finalizar cada taller, con evidencias.
- Contenido actitudinal: Se consideraran las asistencias (no menos del 80%), la puntualidad y la participación en los talleres.

Resultados del objetivo específico n° 03

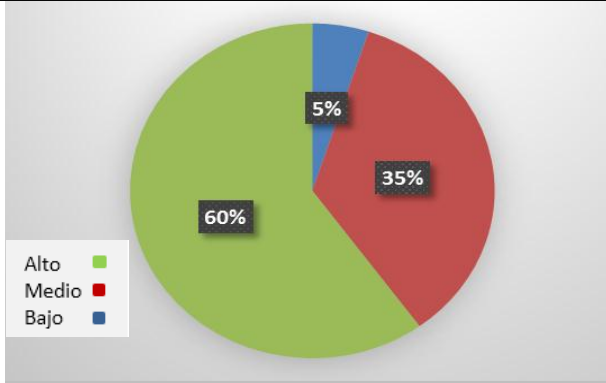
OE3: Validar la propuesta del Programa de talleres de Capacitación para los Tenientes Gobernadores de la Municipalidad Distrital de Chirinos, Provincia San Ignacio durante el 2016 que ayude a mejorar sus Competencias funcionales y de gestión.

Tabla N° 13: Nivel de Competencias funcionales de los tenientes gobernadores del Distrito de Chirinos, 2016.

Postest.			
VALORACIÓN CUALITATIVO	VALORACIÓN CUANTITATIVO	FRECUENCIA	%
Bajo	0-10 puntos	1	5%
Medio	11-15 puntos	7	35%
Alto	16-20 puntos	12	60%
		20	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 12: Nivel de Competencias funcionales de los tenientes gobernadores del Distrito de Chirinos, 2016. Postest. Fuente: Elaboración propia.



Según la gráfica, se puede deducir que un 60% de los tenientes gobernadores se ubicaron en la categoría alto con una calificación entre 16 y 17. Un 35% se ubicó en la categoría medio con calificación de 12-13, y sólo un 5% en la categoría baja con calificación de 10. Con estos resultados queda validada la Propuesta Talleres de capacitación, habiendo una mejora sustantiva en los conocimientos de sus funciones en un 95% que suman quienes se encuentran en su calificación entre las categorías medio y alto.

Resultados del objetivo específico n° 04
 OE4: Descubrir la mejora en la calidad de servicio que brindan los tenientes gobernadores a los ciudadanos después del programa de talleres de capacitación.

Como se puede observar en las siguientes tablas y gráficos, la percepción de los pobladores entorno a la calidad de servicio de los tenientes gobernadores es buena. Y eso es gracias al programa aplicado antes mencionado.

El teniente gobernador realiza la labor esperada.

VALORACIÓN CUALITATIVO	FRECUENCIA	%
Siempre	40	67%
A veces	15	25%
Nunca	5	8%
	60	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica un 67% de la población manifiesta que siempre el teniente gobernador realiza la labor esperada, un 25% que a veces y un 8% que nunca.

Conclusiones

Respecto al primer objetivo específico, que fue determinar el nivel de conocimiento y competencia de sus funciones de los Tenientes Gobernadores de la Municipalidad Distrital de Chirinos, en el pretest un 75%,15 de los tenientes gobernadores, presentan un nivel bajo de conocimiento de las competencias funcionales de su cargo, ante un 10%, 2 tenientes gobernadores, que tuvieron una calificación alta, debido a que han ejercido esta función en alguna otra oportunidad. Cabe mencionar que el 15% restante, 3 tenientes gobernadores, situados con puntuación media se ubicaron al extremo inferior de la rúbrica, con calificación de 11 dentro del sistema vigesimal.

Ante esta situación, se diseñó y aplicó un Programa de Talleres de Capacitación para los Tenientes Gobernadores de la Municipalidad Distrital de Chirinos, Provincia San Ignacio durante el 2016 para mejorar su calidad de servicio lo que implicaba capacitarlos en el conocimiento y competencia de sus funciones, siendo este el segundo objetivo específico. Se planificaron 5 talleres con metodología activa-participativa, donde los tenientes gobernadores asistieron con frecuencia siendo mínimas y ocasionales las inasistencias, debido a que se les motivó constantemente en su asistencia en clima de confianza y amistad.

Siendo el tercer objetivo específico validar la propuesta del Programa de talleres de Capacitación para los Tenientes Gobernadores de la Municipalidad Distrital de Chirinos, con los resultados de mejora a través del postest se infiere que un 60% de los tenientes gobernadores se ubicaron en la categoría alto con una calificación entre 16 y 17. Un 35% se ubicó en la categoría medio con calificación de 12-13, y sólo un 5% en la categoría baja con calificación de 10. Con estos resultados queda validada la Propuesta Talleres de capacitación, habiendo una mejora sustantiva en los conocimientos de sus funciones en un 95% que suman quienes se encuentran en su calificación entre las categorías medio y alto.

Fue necesario evaluar la calidad de servicio a los ciudadanos donde los tenientes gobernadores ejercen sus funciones, siendo este el cuarto objetivo específico, donde de acuerdo a los resultados se concluye que la percepción de los pobladores en torno a la calidad de servicio de los tenientes gobernadores es buena. Y eso es gracias al programa aplicado antes mencionado, puesto que un 67% de la población manifiesta que siempre el teniente gobernador realiza la labor esperada, un 62% de la población manifiesta que siempre el teniente gobernador se muestra dispuesto a apoyar a los pobres, un 50% de la población manifiesta que siempre el trato del teniente gobernador con los pobladores es considerado y amable, y que en términos generales, la concepción de que el teniente gobernador ha solucionado satisfactoriamente las demandas actuales de mejor manera que en ocasiones pasadas, alcanza un considerable 82%.

Terminada esta investigación, se recomienda:

Que haya una reingeniería de las políticas estatales en torno a la selección y capacitación de los Tenientes Gobernadores, ya que ellos se constituyen en los representantes del Estado en los lugares donde desempeñan sus funciones, por lo tanto deben estar respaldados políticamente, y al mismo tiempo adecuadamente capacitados para el ejercicio de sus funciones.

Replicar esta investigación en distintas regiones de nuestro país, a fin de que se obtenga información válida sobre esta problemática a nivel nacional.

Según lo que arroje el estudio diagnóstico, diseñar talleres de capacitación que partan de las iniciativas de las instituciones públicas implicadas, de tal manera que se superen las debilidades en el conocimiento y en las funciones de las autoridades locales, como son los tenientes gobernadores.

Bibliografía

Aguilar-Morales, J.E. (2010) Elaboración de programas de capacitación. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.

Altaba Dolz, Eugenia (2009) "La Nueva Gestión Pública y la Gestión por Competencias". (Tesis Doctoral Universidad Rovira y Virgilio, España)

Amarelle, M.A. (2008). *La gestión del talento, el mayor reto de los recursos en la Gestión Educativa* Recuperado el 30 de Noviembre de 2016 de http://www.tendencias21.net/La-gestion-del-talento-el-mayor-reto-de-los-recursos-humanos-en-2015_a1641.html

Arriaza Loeb, Alejandra y Salinas Vandorsee, Silvia (2012). "Perfiles para Selección de Directivos a través del Sistema de Alta Dirección Pública" (Tesis para optar al grado de Magister en Gerencia Pública, Universidad de Humanismo Cristiano. Chile)

Berry, L; Bennet, C y Brown, C. (1989). *Calidad de servicio: Una ventaja estratégica para las instituciones financieras*. Madrid: Díaz de Santos.

Bunk, G.P. (1994). *La Transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales*, Revista CEDEFOP No1.

Castillo Maza, Juan (2004). *Reingeniería y Gestión Municipal*. (Tesis Doctoral en Ciencias contables y empresariales. Universidad Nacional Mayor de San Marcos)

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Editorial Mexicana. México.

Chiavenato, H. (2002). Gestión del talento humano. Colombia: CAMPUS.

Chiavenato, I. (1999). Administración de recursos humanos. Madrid: Mc. Grill

Crosby, Ph. (1992): La calidad no cuesta. México: Editorial Continental.

DECRETO SUPREMO N° 004-2007-IN.

Guerrero, J. (2015). Programa de Capacitación en Inteligencia Emocional con Técnicas Cognitivo-conductuales para los Directivos de Educación. Tesis Doctoral. Mérida: Venezuela.

Instituto Peruano de Educación en Derechos Humanos y la Paz. (2010). El rol de los funcionarios públicos. Lima: Comunidad Europea – IPEDEHP.

Juran, J. & Gryna, F. (1994). Análisis y planeación de la calidad. McGraw-Hill.

Labocheix, V. (1997). Tratado de la Calidad Total. Tms. I y II. México: Limusa.

Masaaki, I. (1990). Metodología Kaizen. Bogotá: Norma.

Ouchi, W. (1982). La teoría "Z". Bogotá: Norma.

Ottorino, O. (2001). Las competencias laborales. En: Órgano de difusión de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad Nacional de Mar de Plata, año 7, N° 11, mayo/agosto de 2001; págs. 47-66.

Perea, G. (2014). Estudio de las competencias de los recursos humanos en las buenas prácticas del sistema de administración financiera en las municipalidades distritales de Soplín y Capelo de la provincia de Requena. Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad de Iquitos.