



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de reclamaciones digitales y competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín -
2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Lopez Coronado, Noelly de los Angeles (orcid.org/0000-0002-4779-5192)

ASESOR:

Mtro. Horna Rodríguez, Richard Foster (orcid.org/0000-0001-5055-9222)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi amado esposo, por su apoyo y comprensión durante todo este tiempo de estudio, ya que a pesar de las horas, días y noches en las que por estar dedicada al desarrollo de esta tesis no pude brindarle mi compañía, él siempre se ha mantenido paciente.

Noelly de los Angeles Lopez Coronado

Agradecimiento

A mis padres Rosa y Félix, quienes día a día me motivan a seguir creciendo profesionalmente, a ellos mi inmenso amor y respeto por su apoyo incondicional.

A los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, por su valiosa contribución en el desarrollo de la presente investigación.

Por último, a mi entrañable amiga Alicia, por ser el Pepe Grillo de mi vida y por animarme a continuar mis estudios de posgrado, a ella mi cariño y gratitud eterna.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tabla.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	8
III. METODOLOGÍA.....	23
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	23
3.2 Variables y operacionalización.....	24
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.5 Procedimientos.....	27
3.6 Métodos de análisis de datos.....	27
3.7 Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS.....	51

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de la gestión de reclamaciones digitales.....	29
Tabla 2. Nivel de competencias.....	30
Tabla 3. Relación entre la gestión de reclamaciones digitales y las dimensiones de la variable competencias transversales.....	31
Tabla 4. Relación que existe entre la gestión de reclamaciones digitales y competencias transversales.....	32
Tabla 5. Relación que existe entre la gestión de reclamaciones digitales y competencias transversales.....	33

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión de reclamaciones digitales y competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín - 2022. El tipo de investigación fue básico de diseño no experimental. La muestra fue de 75 servidores civiles de una población que estuvo constituida por 104 servidores de la entidad. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, los cuales muestran una confiabilidad que supera el 0.9 con lo que se evidencia que estos poseen un excelente coeficiente de alfa de Cronbach. Asimismo, respecto a lo resultados, estos arrojaron que la relación existente entre la gestión de reclamaciones digitales y competencias transversales refleja un coeficiente de correlación de 0,618 y significancia bilateral de 0.000, de lo que se concluye que la relación existente es alta.

Palabras Clave: Reclamaciones digitales, Competencias transversales, Libro de Reclamaciones, Servidores civiles.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship that exists between the management of digital claims and transversal competences in the civil servants of the Provincial Municipality of Picota, San Martin - 2022. The type of investigation was basic of non-experimental design. The sample consisted of 75 civil servants from a population that was constituted by 104 servants of the entity. The technique used was the survey and the instrument the questionnaire, which show a reliability that exceeds 0.9, which shows that they have an excellent Cronbach's alpha coefficient. Likewise, regarding the results, they show the relationship between the management of digital claims and transversal competences reflects a correlation coefficient of 0.

Keywords: Digital claims, transversal skills, Claims Book, Civil servants.

I. INTRODUCCIÓN

Los ciudadanos tienen derecho a presentar sus reclamos tanto en empresas privadas como en las instituciones que forman parte del aparato estatal como mecanismo para manifestar su inconformidad en cuanto al trato recibido. En ese sentido, resulta indispensable que los sectores público y privado implementen las acciones necesarias para brindar a sus clientes y usuarios una mejor experiencia en el servicio de atención que les brindan, situación que recobra mayor importancia en el sector público donde la razón de ser de su funcionamiento es el ciudadano. En conformidad con lo anterior, el Estado ha puesto en marcha un moderno sistema de atención consistente en las reclamaciones digitales, las cuales encuentran sustento legal en el Decreto Supremo N°007-2020-PCM, a través del cual se establecen las disposiciones que las entidades que forman parte del Estado deberán observar para la gestión de reclamaciones en las entidades públicas, cuya realización se llevará a cabo mediante la utilización del nuevo formato del libro de reclamaciones digital, que deberá ser implementado gradualmente por intermedio de cinco (5) tramos, encontrándose el nivel de avance al mes de febrero de 2022, en un porcentaje de cumplimiento del 100 % respecto al tramo cuatro, quedando pendiente solo el tramo cinco dentro del cual se encuentran comprendidas las municipales provinciales. (CONTRALORÍA, 2022)

En América Latina entre los años 2018 y 2019 los reclamos presentados por usuarios y consumidores reflejaron un aumento significativo en países como Argentina, El Salvador, Brasil, Panamá, Perú, México, Costa Rica, Uruguay y disminuyeron en República Dominicana y Chile. Asimismo, en cuanto al periodo de enero a julio de 2020 países como Panamá, México y República Dominicana mostraron un detrimento respecto al total de reclamos en comparación con el año 2019, lo que evidencia que menos del 50 % de dichos países resuelven satisfactoriamente sus casos. (Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable, 2020)

Del mismo modo, en Perú de enero a junio del 2021 se tiene una cifra aproximada de 57157 reclamos presentados ante INDECOPI, siendo las sedes que concretan el mayor porcentaje de reclamos las de Lima y Callao, que en conjunto representan cerca del 69,7 % del total de reclamos presentados en dicho periodo, y solo el 30,3 % se encuentran concentrados en las oficinas regionales de dicho organismo público. (INDECOPI, 2021) En ese sentido, dada la importancia que tiene la actual gestión de reclamaciones digitales es que paralelamente surge la necesidad de contar con servidores civiles que, además de poseer las capacidades específicas del puesto en el que se desempeñan, cuenten con competencias transversales sólidas que les faciliten el ejercicio de su labor pública, para así generar relaciones asertivas con los administrativos, que coadyuve a reducir los niveles de insatisfacción de los usuarios y ante alguna situación de conflicto tengan las habilidades suficientes que les facilite realizar en un plazo razonable la gestión acertada de las mismas.

Siendo ello así, se puede indicar que las competencias transversales son un factor sustancial para promover el progreso personal, profesional y social de los individuos, así como de las empresas y/o entidades donde se desempeñan, ya que si se cuenta con habilidades y competencias sólidas se fortalecerá los niveles de competitividad y productividad de cada uno de los sectores laborales, lo que impactará de forma positiva en el tipo de atención que se les ofrece a los clientes y usuarios en general; no obstante, según Pages (2017), en América Latina se viene padeciendo preocupantes niveles de insuficiencia de aptitudes, debido a que cerca del 50 % del sector empresarial formal de esta región no puede encontrar postulantes que reúnan las capacidad suficientes para los puestos convocados, a diferencia de las corporaciones que se encuentran ubicadas en los países que forman parte de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, que muestran dicho problema solo en un 36 %, siendo los países que lo presentan de forma más arraigada: Perú, Brasil y México.

En ese contexto, el 73 % del total de los empleadores de los países de Chile, Colombia, Brasil, Canadá, Estados Unidos, Alemania, Francia, entre otros, que

respondieron la encuesta sobre el futuro de los trabajadores manifestaron su predisposición de facilitar las condiciones necesarias que les permitan a los trabajadores el poder actualizar y mejorar sus habilidades, ya que estiman que para el año 2025 alrededor del 44 % de las habilidades de los trabajadores deberá cambiar para poder desarrollarse de forma óptima de acuerdo a las actuales demandas laborales, siendo las habilidades que los empleadores visionan con mayor nivel de importancia la resolución de problemas, resiliencia y pensamiento crítico. (World Economic Forum, 2020)

Por otro lado, de acuerdo a una encuesta realizada en varios países de la región, dentro de los cuales se encuentran Colombia, Honduras, las Bahamas, Uruguay entre otros, se pudo determinar que Uruguay es uno de los países que ofrece una mejor calidad de datos transversales, toda vez que refleja que existe una marcada voluntad de capacitación en sus empresas con un 80 %, ocasionando que el 96,2 % de las unidades productoras que se preocuparon por instruir a su personal obtuvieran resultados favorecedores en sus intervenciones y tuvieron mejor capacidad para solucionar las dificultades en cuanto a su producción, a pesar de ello el mismo porcentaje manifestó que falta trabajar para solucionar los problemas existentes en cuanto a la capacitación de los nuevos trabajadores, siendo los principales inconvenientes la deficiente cualificación de los postulantes y la ausencia de habilidades blandas.

En esa línea, resulta importante que a partir de la etapa curricular escolar básica se fomente la generación de competencias del siglo XXI en los países de Iberoamérica, empero de acuerdo a una investigación realizada para el estudio de competencias, aproximadamente el 50 % de los países encuestados indicaron que los planes curriculares contemplan la formación y evaluación de competencias de manera parcial, mientras que una mínima cantidad, representada por el 18,8%, manifestaron que realiza la formación y evaluación por competencias de forma total.

Ahora bien, similar situación ocurre en el Perú, pues de acuerdo a una encuesta realizada por el MTPE (2016), nuestro país presenta “inconvenientes para ocupar

los puestos de trabajo con un nivel del 76,7 %, siendo una de las razones que tiene que ver con la ausencia de capital humano, la falta de postulantes que representa el 42 % se debe a la débil estrategia que implementan las empresas para buscar y reclutar candidatos, mientras que el 34,7 % está referido al incumplimiento del perfil requerido, lo que se encuentra ligado a la ausencia de aptitudes técnicas, conocimiento de las funciones propias del puesto y la carencia de habilidades blandas o transversales”.

En esa línea, la Región San Martín no es ajena a la realidad antes descrita, puesto que, en cuanto a competencias laborales, esta se encuentra posicionada como una de las regiones que durante el periodo 2010 al 2020 concentra el menor número de ciudadanos que han validado sus competencias laborales, seguido de las regiones de Pasco y Madre de Dios”. (MTPE et al., 2021) Como puede notarse, en el actual y moderno mundo laboral es de gran importancia que el capital humano no solo se encuentre dotado de los conocimientos específicos que, como tal, resultan necesarios para un correcto y adecuado desempeño de funciones, sino que adicionalmente se necesita que estos posean otro tipo de habilidades que se encuentran íntimamente ligadas con las capacidades transversales y/o habilidades blandas, ya que son estas las que finalmente fortalecerán el producto final que cada integrante de la empresa o entidad proporcione al público usuario. En ese orden de ideas, se puede indicar que una de las mejores formas de proveer al ciudadano de los servicios públicos que requiere y, por tanto, atender los reclamos que estos presenten, es promoviendo que los servidores civiles, específicamente los que desempeñan funciones directivas, cuenten “con las competencias transversales de orientación a resultados, trabajo en equipo y vocación de servicio; ya que a través de estas se podrá propiciar la creación de valor público”. (PCM, 2016)

Las competencias transversales antes mencionadas refieren “conductas indispensables que debe poseer todo ciudadano que presente servicios a favor del

estado”; (SERVIR, 2016) en tal sentido, se puede decir que las competencias transversales en el servicio civil son un elemento fundamental, pues permiten que las entidades del estado puedan brindar los servicios públicos desde un enfoque basado principalmente en el ciudadano, requiriéndose para ello el poder implementar todos aquellos instrumentos que le permitan estar más cerca de la población y por tanto conocer sus deficiencias para fortalecer así la institucionalidad del sector público. En ese escenario, el nuevo formato de libro de reclamaciones digital se constituye como uno de los pilares que contribuirán al fortalecimiento del actual modelo de gestión pública en beneficio de la población.

En la lógica de lo antes mencionado, se puede indicar que la gestión del libro de reclamaciones en su nuevo formato digital implicará tener una serie de conocimientos relacionados no solo al proceso y etapas de gestión, las que evidentemente ya se encuentran reguladas, sino que además abarcará aspectos y habilidades sociales que permitirán a los servidores públicos manejar los reclamos y procurar su solución inmediata, máxime si se toma en cuenta que la Municipalidad Provincial de Picota se encuentra dentro del quinto y último tramo para la implementación del libro de reclamaciones, por lo que resulta importante conocer cuál es la relación que existe entre la gestión de reclamaciones digitales y las competencias transversales del personal directivo de la entidad en estudio.

En ese contexto, se definió como **Problema general**: ¿Cómo se relacionan la gestión de reclamaciones digitales y competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín - 2022? **Como problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de gestión de reclamaciones digitales en la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín - 2022?; ¿Cuál es el nivel competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín - 2022?; ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de reclamaciones digitales y las dimensiones de la variable competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín - 2022?

En base a lo antes indicado, el desarrollo del presente trabajo de investigación presenta su justificación por **conveniencia**, ya que permitirá conocer qué relación existe entre la gestión de reclamaciones digitales y las competencias transversales en los servidores civiles, situación que nos permitirá distinguir las acciones que resulten relevantes para fortalecer los procesos y servicios que se prestan dentro de las diferentes entidades gubernamentales y, en este caso concreto, en la Municipalidad materia de estudio. **Relevancia Social:** ayudará a la entidad a tomar medidas en base a los resultados obtenidos y, de ser el caso, fortalecerá las competencias transversales de sus servidores públicos en aras de una adecuada y eficiente gestión de las reclamaciones digitales dentro de la entidad, en beneficio de la ciudadanía en general. **Valor teórico**, los resultados serán teóricamente válidos porque podrán otorgar un conocimiento ponderado respecto al tema materia de estudio, y por tanto ayudarán a perfeccionar el conocimiento de cómo llevar a cabo la nueva gestión de reclamaciones digitales y a identificar las competencias transversales que debe tener todo servidor público. Ayudando de esa forma a llenar los vacíos teóricos existentes en torno a las variables de investigación. **Implicaciones prácticas:** los resultados alcanzados servirán como fuente de conocimiento e información para los servidores civiles, además de un antecedente para la entidad y un mecanismo de desarrollo para el proceso de gestión de las reclamaciones digitales en función a las competencias transversales de los servidores civiles, en especial de aquellos que ocupen cargos directivos, como titulares y líderes de los procesos de la entidad. **Utilidad metodológica:** los resultados adquiridos generarán nuevo conocimiento, debido a que al ser validados por el experto que corresponda, las técnicas, metodologías y procedimientos utilizados podrán ser utilizados para futuras investigaciones, adaptados al contexto en las que estas se realicen.

Respecto a los objetivos de la investigación, se han establecido los siguientes: como **objetivo general:** Determinar la relación que existe entre la gestión de reclamaciones digitales y competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín – 2022; Como **objetivos específicos:** Evaluar el nivel de la gestión de reclamaciones digitales en la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín – 2022; Conocer el nivel de competencias

transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín – 2022; Identificar cuál es la relación que existe entre la gestión de reclamaciones digitales y las dimensiones de la variable competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín - 2022.

Finalmente, en relación a las hipótesis de investigación, se plantearon las siguientes: Hipótesis general: Hi: Se presenta relación significativa entre la gestión de reclamaciones digitales y competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín - 2022. En cuanto a las hipótesis específicas: H1: El nivel de la gestión de reclamaciones digitales en la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín- 2022, es bueno; H2: El nivel de competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín - 2022, es bueno; H3: La relación que existe entre la gestión de reclamaciones digitales y las dimensiones de la variable competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín - 2022, es buena.

II. MARCO TEÓRICO

Según España (2019), en su investigación de tipo descriptivo, de diseño no experimental, con un universo de 30726 y muestra de 15990 trámites atendidos del año 2017 en una universidad, donde la entrevista fue la técnica y la ficha de observación el instrumento. Resuelve que: “Gran parte de los reclamos presentados por los estudiantes durante el año 2017 se debieron a las inconformidades en las notas relacionadas al sistema de calificación por modelo de estudio a distancia, costos, entre otros los que en conjunto representan el 80 % del total de reclamos presentados, lo que significa que los motivos base de los reclamos obedecen a una mala experiencia en el servicio, asimismo concluye que la universidad presenta ciertas deficiencias en cuanto a los procesos para la observancia de la normativa internacional que establece el tratamiento de reclamos, no existiendo a la fecha dentro de la universidad un personal responsable específicamente de la gestión de los reclamos que presenten los estudiantes, por lo que al no haber existido una correcta gestión de reclamos durante el año 2017 se afectó directamente la eficiencia terminal permanencia y fidelización de los estudiantes. Situación que debe ser identificada por cada una de las áreas involucradas para que la organización pueda implementar la gestión de los reclamos como una oportunidad de mejora continua que le permitirá conocer de forma oportuna las deficiencias existentes para su corrección”.

Según Guerrero (2019), en su investigación de tipo descriptivo, diseño no experimental, la población fue de 238 empresas y muestra de 147 empresas, donde la técnica consistió en la encuesta vía correo electrónico y telefónica y el cuestionario fue el instrumento. Manifestó que: “Luego de las encuestas realizadas a los 147 empresarios, el 59% de los encuestados coincidieron que las competencias laborales que más resaltan de los graduados de la corporación universitaria minuto de dios en relación a los graduados de otras universidades, son las referidas a competencias sociales como trabajo en equipo, capacidad para relacionarse, responsabilidad y compromiso con la empresa, flexibilidad ante el cambio, entre otras, las que de acuerdo a su percepción marcan la diferencia puesto

que promueven el desarrollo y nos ubica en un buen nivel de competitividad con las sociedades desarrolladas, por lo que concluye que la implantación de las competencias técnicas no son suficientes por lo que se necesita que desde las universidades se fomente el desarrollo de competencias blandas, ya que en la actualidad son más los empresarios que requieren de profesionales que poseas habilidades sociales, ambientales, con capacidad de trabajar en equipo y con fuertes valores éticos para la búsqueda del desarrollo social de su entorno laboral”.

Trindade (2020), en su investigación de tipo descriptivo, de diseño no experimental, con una población de 602 representantes de las asociaciones y un objeto muestral de 246 profesionales de distintas áreas, la entrevista fue la técnica y el instrumento fue el cuestionario. Indicó que: “En los resultados obtenidos se aprecia la relación que existe respecto a la percepción que se tiene de la gestión del capital humano y las competencias laborales, siendo las dimensiones que obtuvieron mejor calificación los valores y la integridad, lo que significa que se han seleccionado a trabajadores idóneos para cada puesto de trabajo, todo ello se vio reflejado en los resultados de la correlación de Chi cuadrado de Pearson, los que a su vez demostraron que el desempeño, resultados, fortaleza y oportunidades también tuvieron una calificación alta mientras que las dimensiones relacionadas a la autogestión obtuvieron una puntuación media”.

Puma y Saravia (2020), en su investigación de tipo descriptivo, de diseño no experimental, con un universo consistente en 6708 reclamos de telefonía móvil y objeto muestral de 358 reclamos de telefonía móvil presentados durante el año 2018 en la Agencia de celulares, donde el recurso utilizado fue la encuesta y el cuestionario fue el cuestionario. Concluyó que: “En torno a las funciones de la comunicación y la gestión de reclamos no se ha evidenciado la presencia de correspondencia significativa, indicando además que lo que si se ha podido apreciar es la insuficiente estimulación que se les brinda a los trabajadores, ya que de acuerdo a sus propias manifestaciones el personal gerencial no ofrece un trato igualitario entre sus colaboradores, situación que afecta de manera negativa la forma y el tipo de información que se les proporciona a los clientes al momento que

pretenden dejar sentado su reclamo, asimismo los autores indicaron que ante la ausencia de un trato equitativo e imparcial se dificulta el proceso de comunicación asertiva en línea ascendente que debe existir entre el empleador y sus trabajadores que a su vez también dificulta la comunicación horizontal entre compañeros de labores”.

Morí y Paredes (2019), en su investigación descriptiva, de diseño no experimental, donde el universo fue de 450 personas y la muestra de 229 usuarios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, donde la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Determinó que: “se observó evidencia considerable que demuestra que la magnitud de conocimiento en los administrados respecto al empleo del libro de reclamaciones guarda estrecha relación con la improductividad en cuanto a la forma de conclusión de los reclamos presentados, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos gran parte de los usuarios no entiende el significado e implicancia de una reclamación y mucho menos conocen cual es el medio que pueden utilizar para su interposición, a lo cual se le suma la falta de visibilidad de dicho instrumento y la falta de políticas internas de gestión de reclamaciones dentro de la entidad, lo que implica que los servidores públicos encargados no cumplan con dar respuestas en un tiempo razonable”.

Asimismo, Valenzuela (2021), en su estudio de tipo básico, de diseño no experimental, donde el universo estuvo conformado por 545 personas que ostentan la condición de personal administrativo y muestra de 226 individuos que desempeñaron funciones administrativas, donde la encuesta fue la técnica y el instrumento fue el cuestionario. Determinó que: “se obtuvo evidencia estadística importante que refleja la existencia de una moderada correlación que posibilita el poder aseverar la correspondencia existente entre las competencias laborales y las competencias transversales del Servicio Civil, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019. Lo que significa que, en la medida, que dicha institución promueva el fortalecimiento de las competencias laborales de directivos y profesionales, se garantizará los objetivos, misión y resultados con la finalidad de lograr una mejor atención al usuario para la generación del valor público”.

Alamo et al (2020), en su trabajo investigativo de tipo descriptivo, diseño no experimental, con un universo y objeto muestral de 109 reclamaciones que se presentaron durante el año 2019 anotadas en el Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, el registro de datos fue la técnica y la ficha de recolección de datos el instrumento. Concluyó que: “los resultados obtenidos reflejan que la mayoría de los motivos contenidos en las reclamaciones presentadas se debe a la insatisfacción del paciente o familiar respecto al tratamiento o atención recibida, lo que evidencia que en la mayoría de casos los reclamos se dieron a causa a un trato inapropiado y desatento por parte de los trabajadores que les prestaron el servicio médico, asimismo indica que otro motivo relevante que justifico la presentación de reclamos se debió a la demora en la atención, es decir entre los fundamentos de reclamación se apreció que la gran mayoría estuvieron relacionados a cuestiones de índole prestacional vinculadas a la atención brindada a los usuarios”.

Mantari (2019), en su investigación descriptiva, diseño no experimental, con un universo de 2,405 trabajadores y objeto muestral de 332 trabajadores compuesta por 189 mujeres y 195 hombres, la encuesta fue la técnica y el cuestionario fue el instrumento. Determinó que: se obtuvieron señales significativas para indicar que existe un adecuado nivel de efectividad de los reclamos en el Banco, lo cual se debe principalmente a la estandarización y simplificación de los procesos y a la debida capacitación que se le brinda al personal ya que de acuerdo a la percepción de dicha entidad son los trabajadores los que determinan el prestigio o derrota en la empresa, por lo tanto, se preocupan por mantener en capacitación constante al personal.

Quijandría (2019), en su investigación descriptiva, diseño no experimental, con un universo de 5850 personas y objeto muestral de 588 personas que representa el 10 % de la población, la encuesta fue la técnica y el cuestionario fue el instrumento. Determinó que: “Con respecto al desempeño laboral basado en el enfoque por competencias los resultados obtenidos reflejan un alto nivel que equivale al 100 % en relación al personal directivo, no obstante respecto al personal administrativo

este arrojo un resultado de bajo a medio con un porcentaje equivalente al 45.5 % a 31.8%, del cual se infiere que la implementación del enfoque por competencias en la Universidad Nacional de San Martín ha servido como medio para acrecentar el desempeño laboral del personal administrativo y por tanto para potencializar su gestión con resultados positivos en cuanto a la forma de atención que se les brinda a los administrados”.

Según Salazar (2021), en su trabajo de investigación de tipo aplicada, diseño no experimental, con un universo de 5520 personas y muestra de 360 usuarios, donde el procedimiento aplicado fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que: “Luego de la aplicación de la prueba de Pearson, se determinó que las variables referidas a la gestión por competencias y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto reflejan una relación significativa, ya que de los resultados obtenido se aprecia que los encuestados refirieron que el personal de la universidad presentan buenos niveles de relaciones sociales ya que tiene la capacidad para ofrecer ayuda a otros independientemente de si estos son sus superiores, pares o colaboradores, lo cual pone en evidencia sus aptitudes para hacer frente a las dificultades y su predisposición para brindar atención oportuna a los requerimientos y demandas que se presenten incrementando así los niveles de confianza y mejor trabajo en equipo, asimismo respecto a la segunda variable relacionada a la calidad de servicio se tiene un 43.3% de nivel de aceptación ya que la universidad cuenta con la condiciones logísticas y de recursos humanos y un 25% respecto a la dimensión de confiabilidad en el sentido de que el personal explica y resuelve la necesidades del usuario”.

Habiendo expuesto los antecedentes relacionados con el tema, es preciso abordar el tema relacionado a **la gestión de reclamaciones digitales**, término que encuentra su base legal en el Decreto Supremo N°007-2020-PCM, mediante el cual se implementa la nueva y moderna forma de gestionar los reclamos en las diferentes entidades gubernamentales, que será realizada con la utilización del formato libro de reclamaciones digital. Asimismo, la gestión de reclamaciones digitales también encuentra su base en la Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las

entidades y empresas de la Administración Pública aprobada por la Resolución de secretaría de gestión pública N° 001-2021-PCM/SGP, en la que se indica que la gestión de reclamos será realizada utilizando el libro de reclamaciones, que es definido como el soporte digital, mediante el cual los usuarios podrán registrar su reclamo y, por tanto, hacer el seguimiento respectivo, con la finalidad que este sea atendido de forma oportuna, siendo la novedad el factor supervisión, que le permitirá a la alta dirección de la entidad obtener información precisa y estadística que contribuirá a la toma de decisiones.

En ese orden de ideas, resulta necesario indicar que la reclamación se presenta cuando el usuario estima que no ha obtenido los bienes y servicios contratados dentro de los estándares de calidad permitidos, en razón de lo cual el papel de la persona que lidera el proceso de administración de reclamos es muy importante, ya que de este depende la imagen que refleje su organización. De acuerdo a lo dicho anteriormente, para atender de forma adecuada y oportuna un reclamo el responsable en todo momento deberá desarrollar lo siguiente: Contacto Personal, escucha activa, evaluación del motivo y disculpa neutral, que implica brindar al usuario el asentimiento respectivo y seguidamente emitir una frase asertiva ante una determinada situación de conflicto. (Cabo, 2004)

Para Zaballos (1965), las reclamaciones pueden ser consideradas como aquella expresión de disentimiento realizada por un usuario ante una entidad del estado debido a una presunta anomalía en la operatividad de un determinado servicio, las que mayoritariamente se encuentran referidas a procedimientos, sistemas de trabajo y a las actuaciones que los servidores públicos tienen hacia los usuarios. Por otro lado, desde el punto de vista legal, las reclamaciones son concebidas como aquel derecho que posee el consumidor, que se encuentra debidamente regulado por ley y que básicamente es utilizado para que los clientes puedan manifestar su disentimiento cuando estiman que un determinado servicio no reúne las condiciones ofrecidas por la empresa. (Perez y Gardey, 2010)

Con respecto a lo antes planteado, uno de los medios que los usuarios pueden utilizar para interponer sus reclamaciones es a través de libro de reclamaciones digital, el cual implica que se utilice la nueva plataforma del estado, que permite a los administrados poder registrar sus reclamos haciendo uso de los canales digitales, lo que significa un avance positivo para las diferentes entidades del estado, puesto que les permitirá conocer el estado situacional en torno a los diferentes servicios municipales que le suministra a la población para poder advertir de forma oportuna cuáles serán los mecanismos que se implementarán para mejorar su funcionamiento. En ese sentido, de acuerdo a Casanova & Barrera (2011), las reclamaciones no deben ser consideradas situaciones negativas, sino por el contrario deben ser vistas como una oportunidad de mejora, que surgen cuando el servicio brindado no ha sido proveído de forma óptima, ya que en algunas ocasiones el personal a cargo asume posturas poco empáticas, sin brindarle solución rápida a los problemas presentados, requiriéndose por tal razón que el proceso de gestión de reclamaciones se efectúe mediante la evaluación de los motivos y circunstancias que generaron el conflicto para su inmediata subsanación.

Ahora bien, conforme se mencionó líneas anteriores la gestión de reclamaciones digitales se encuentra sustentada en las disposiciones establecidas por el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, a través del cual se propone la utilización del formato libro de reclamaciones digital en todas las entidades del sector público, cuyo desarrollo se encuentra detallado en la norma Técnica N° 001-2021-PCM- SGP, en la cual se dimensiona el proceso de reclamaciones de la siguiente manera: **Motivos de Reclamos**, que se encuentran referidos a aquellos factores que influyen en la presentación de un reclamo y que se relacionan de forma más directa con aquellos trabajadores que son responsables de proveer y atender las demandas de la población, dentro de los cuales se encuentran el trato profesional, información, tiempo de atención, Acceso a la prestación de los bienes y servicios, resultado de la gestión o atención y confianza de la entidad ante las personas. **Tratamiento de Incidentes**, por el cual se establece que ante el surgimiento de una eventualidad las entidades públicas deben esforzarse por resolverlas de manera rápida, para

así evitar que dicho incidente influya de forma negativa en la prestación de los servicios. Por ende, se debe seguir de forma obligatoria con la realización de dos pasos importantes, el primero consistente en la identificación del suceso no previsto y en segundo lugar establecer cuál será la atención que se le dará al mismo, debiendo en todo momento actuar con rapidez, escuchar atentamente, mostrar amabilidad, pedir disculpas, buscar soluciones y pretender la complacencia del usuario. **Etapas del proceso de la gestión de reclamos**, en esta dimensión se encuentra detallado el ciclo que debe seguirse para realizar una adecuada gestión de reclamaciones, que inicia con el registro del reclamo, mediante el cual el usuario accede al libro de reclamaciones y procede a consignar sus generales de ley y demás datos relevantes, luego se continúa con la atención y respuesta del reclamo, en la cual se efectuará la evaluación de la causa que motivó la presentación del reclamo para posteriormente brindar una respuesta al usuario y finalizar con la emisión de la notificación de la respuesta, mediante la cual se otorgará la respuesta formal al reclamante de acuerdo al medio seleccionado.

Por su parte, Santos et al., (2010), define a la gestión de reclamaciones como la gestión de los fallos, la que es explicada como aquel enfoque por medio del cual las organizaciones buscan pronosticar y responder de la manera más eficiente posible ante los eventuales errores en el servicio. Esto con la finalidad de prevenir la mayor cantidad de desaciertos y conseguir que la oferta evidencie un proceso de regeneración y modernización, basándose en la información proporcionada por los mismos usuarios de modo tal que se pueda acrecentar el grado de complacencia y fidelidad de los clientes, a consecuencia de lo cual dimensiona la gestión de fallos de la siguiente manera: **Detección de fallos**, a través de la cual las organizaciones pueden advertir de forma oportuna si se han presentado descuidos o errores en la prestación de un determinado servicio, con la finalidad de que se pueda dotar de la solución inmediata. **Análisis de Fallos**, esta se constituye como una herramienta indispensable para la recuperación del servicio, ya que mediante su implementación los integrantes de la organización podrán compartir información respecto a las

quejas y/o reclamos presentados y evaluarla de forma conjunta para la determinación de las medidas que se utilizarán en aras de mejorar los procesos de atención dentro de la organización. **Respuesta**, por medio de la cual se busca que la organización adquiera la capacidad de reflexionar un beneficio interno y externo, puesto que solo así se podrá dotar al usuario de una adecuada acción de enmienda y además a nivel interno la organización podrá utilizar los fallos presentados como una oportunidad de perfeccionamiento y desarrollo de sus servicios.

Respecto a la variable **competencias transversales**, estas son definidas como un medio efectivo para transferir de forma óptima los principios, objetivos y valores estratégicos de las instituciones a la conducta humana, alineando la nueva forma de hacer las cosas con los planes, políticas y objetivos que cada institución se plantee. (Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 093-2016-SERVIR-PE)

Para Cantarero (2020), las competencias Transversales son definidas como aquellas habilidades sociales que resultan ser claves para poder desarrollar de forma eficiente una determinada profesión al servicio de una entidad o empresa y que son las que finalmente coadyuvan a que un individuo se desenvuelva dentro de su entorno laboral de forma positiva y afable con sus compañeros. En ese sentido, cuando un profesional posee este tipo de competencias podrá conducir relaciones interpersonales respetuosas y tendientes a la solución de las diferentes situaciones de conflicto que se le pudiesen presentar en beneficio de su organización y sus integrantes, indicando que lo que diferencia a las habilidades transversales es la amplitud que esta le ofrece a los individuos para adaptarse a diferentes contextos y con ello autogenerarse un mayor número de oportunidades de intercomunicación y asociación.

En ese sentido, resulta importante indicar que las competencias transversales, a partir del año 2016, es un tema que se viene implementado en las instituciones del estado mediante el enfoque por competencias, el cual recobra un rol importante en la realidad laboral actual, pues posibilita el fortalecimiento de los grupos humanos para responder de forma asertiva ante las diferentes cuestiones de la vida, y así

puedan cumplir de forma adecuada con su compromiso social. No obstante, según lo manifestado por Ortiz y Barrios (2021), pese al esfuerzo que se realiza para promover el desarrollo de profesionales bajo el enfoque de competencias aún sigue existiendo una fuerte carencia de metodologías que coadyuven a fortalecer el proceso de formación de personas que, además de poseer las habilidades específicas, posean también otras habilidades y/o aptitudes interpersonales para actuar en el campo laboral.

En esa línea, puede decirse que las competencias transversales implican una serie de aptitudes del individuo, que facilitan el desarrollo de diversas actuaciones que permitan hacer frente a una determinada situación. En otras palabras, cuando se habla de una persona competente se hace referencia a alguien que además de contar con los recursos materiales, cognitivos, sociales o de otra índole, se encuentra calificado para hacer uso de dichos recursos y así atender las tareas que le fueron encomendadas. (Aguilar, Zamora y Guillen et al., 2021) De esta forma, consigue posicionarse como un medio para el logro de un objetivo determinado, en el que se encuentran agrupadas la sapiencia, aptitudes, destrezas y capacidades suficientes para ejercer un oficio o profesión que va de la mano con la habilidad para resolver automáticamente situaciones problemáticas mostrando flexibilidad y capacidad de cooperación dentro de la organización laboral”. (Círculo Latino Austral, 2007)

Asimismo, una definición generalizada del término competencias es el planteado por Tejada y Ruiz (2016), que indica que este puede ser entendido “como el conglomerado de cualidades (saber, saber hacer, saber estar y saber ser – conocimientos, procedimientos y actitudes–) combinados, coordinados e integrados en el ejercicio profesional”. Del mismo modo, según Ventura y Delgado (2012), las competencias están referidas a las “cualidades propias del individuo que son el motivo de un rendimiento competente en el trabajo, que pueden vincularse a reflexiones, puntos de vista, aptitudes o al cúmulo de conocimientos que se emplean”.

Según Alles (2007), las competencias son un factor muy importante, por ello enfatiza en la necesidad de desarrollar un enfoque por competencias, ya que solo así se logrará que los individuos que ocupen una determinada posición sea apta y adecuada, lo cual implicará no solo establecer de forma objetiva si una persona tiene talento o resulta competente para una determinada labor, sino que, además, coadyuvará a las organizaciones a realizar las acciones de planificación y desarrollo del capital humano. Como puede verse, en la actualidad es importante que tanto los empleadores de los sectores público y privado al momento de cubrir sus vacantes laborales califiquen a sus postulantes desde un enfoque basado en competencias transversales. De este modo, se podrá garantizar que el personal seleccionado cuente también con las aptitudes, habilidades y capacidades que lo posicionen como un empleado capaz de afrontar las diversas situaciones de conflicto que se puedan suscitar dentro de una organización, siendo aún más importante que los profesionales al servicio del estado tengan desarrollado a un nivel superior este tipo de competencias, para así poder generar el tan buscado valor público.

Este escenario refleja la realidad de las actuales demandas laborales, en las que día a día recobran mayor relevancia aquellas habilidades sociales y físicas entre las que se encuentran la resolución de problemas, innovación, entre otras, que permitirán a los jóvenes poder descubrir nuevos roles y actividades en un escenario laboral en evolución. (CEPAL, 2020) Dicho escenario laboral se encuentra fuertemente presionado por las conversiones tecnológicas que vienen aconteciendo en el mundo entero, y que obliga a que gran parte de las instituciones educativas formen a sus educandos bajo el enfoque por competencias, como una medida para confrontar las dificultades por las que atraviesa la colectividad en su paso hacia la cuarta revolución industrial, es decir, se debe fortalecer la implementación de dicho enfoque, ya que a través de este se pretende dotar a las personas de aquellas habilidades que aún no pueden ser desarrolladas por las máquinas y que son las que finalmente generan que el ser humano siga siendo una pieza clave en la cadena de producción y/o generación de servicios, puesto que aún mantienen características innatas al ser humano como la empatía, adaptabilidad al cambio, trabajo en equipo, etc. (Cantarero, 2020)

Dimensiones de las competencias transversales, según Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 093-2016-SERVIR-PE, establece las siguientes dimensiones: **Elementos estratégicos**; consistente en aquellos lineamientos del estado a los que las competencias del servidor público deben responder tales como: Un estado orientado al ciudadano que está referido básicamente a atender las demandas ciudadanas; un estado eficiente a través del cual se busca la generación del valor público mediante el adecuado uso de los recursos públicos, un estado eficaz con el cual se busca alcanzar los resultados trazados; un estado abierto a través del cual se busca incrementar la participación ciudadana y un estado articulado. **Ejes**; los cuales están referidos a los 3 ejes de impacto estratégico sobre los que se sustenta el modelo por competencias consistente en el eje de resultados, eje de servicio y eje de relaciones. **Principios y Valores**; que están referidos básicamente al accionar que deben observar los servidores públicos y que se encuentran ligados, de manera obligatoria, a la ética y probidad en la función pública para una gestión orientada a resultados, con vocación de servicio y trabajo en equipo.

En ese sentido, respecto a los **elementos estratégicos** se puede indicar que es importante que las diferentes entidades públicas de nuestro país cuenten con personal que desde sus respectivos campos de acción cuenten con tales atributos, para que así puedan garantizar que los servicios que se prestan a la población se realicen de la forma más óptima. Por lo tanto, es vital que las personas que actualmente se encuentran o pretenden prestar servicios al estado asimilen que el motivo esencial de las entidades del estado es servir a la población. Lo anterior supone que el estado y sus diferentes organismos deben ejecutar sus funciones en base a las necesidades requeridas por los ciudadanos para que en función a ello se puedan definir los procedimientos que faciliten su cobertura, lo que evidentemente implica cambiar la actual concepción que se tiene en torno a la gestión pública en nuestro país, de un enfoque por oferta a un enfoque por demanda, a través del cual se priorizan las demandas de usuarios, para la generación de valor público. (PCM, 2021)

Por otro lado, en relación a los elementos estratégicos, se puede indicar que estos son concebidos como aquellos elementos de discernimiento que deben observar

los servidores públicos para hacer que su accionar y su praxis sean calificadas y motivadas por los ideales que le han sido encomendados. Por tal motivo, se busca que estos destierren la obsoleta imagen que se tiene de la administración pública y se procure en todo momento el beneficio de la colectividad a través de la atención de sus necesidades, para lo cual se requiere que los servidores públicos empleen de la mejor forma los recursos con los que cuenta la entidad pública donde se desempeñan. Para ello deben lograr un perfecto acoplamiento entre los recursos asignados y las habilidades de sus colaboradores para así alcanzar los objetivos de la organización y además propiciar la participación de los ciudadanos y mejorar los niveles de coordinación entre las diferentes entidades que forman parte del aparato estatal para la generación de mejores resultados en beneficio de los usuarios finales de los servicios públicos. (Sánchez, 2003)

Como puede verse, los elementos estratégicos recobran vital importancia en gestión pública, pues es en el marco de estos elementos que los gestores públicos deben efectuar un correcto y racional uso de los recursos que les han sido asignados, procurando en todo momento proveer oportunamente de los bienes y servicios que la población demanda, sin que ello implique que el proceso de adquisición se realice haciendo uso abusivo de los recursos del estado, requiriéndose para ello la planificación y/o programación adecuada para garantizar que la compra pública se realice en función a la demanda de necesidades respetando la calidad y cantidades óptimas al menor costo público con la finalidad de lograr el progreso de sus pueblos.

En cuanto a los **ejes de impacto estratégico**, estos deben ser empleados en la gestión pública, ya que servirán de lineamientos para que los servidores públicos definan el accionar que se debe seguir en el servicio civil, para poder alcanzar la eficiencia pública, todo ello a través de la puesta en marcha de un modelo de gestión basado en resultados, ya que, según Chica (2011), mediante dicho eje se busca promover la transformación en las formas clásicas de gestión gubernamental, puesto que se busca sobreponerse a los diferentes problemas sociales del país con el objetivo de alcanzar la complacencia de los ciudadanos. Asimismo, los ejes estratégicos simbolizan algunos de los componentes de organización interna que son fundamentales para fomentar el desarrollo institucional, puesto que permitirá

mejorar el ambiente y las condiciones suficientes en la extensión de los principios y valores que guían el servicio público y, por otra parte, puntualizar acciones que influyen favorablemente en la cultura organizacional de una institución. (Secretaría de la Función Pública, 2018)

Por otro lado, en cuanto a **los principios y valores**, estos pueden ser entendidos como el grupo de pautas directivas que rige el accionar de los servidores públicos y que sirven para fortalecer los ideales institucionales que deberían ser compartidos entre los servidores públicos que prestan sus servicios al estado, ya que por medio de los principios los servidores se comprometen a ejercer la función pública bajo la consigna de la satisfacción de las necesidades del ciudadano para la generación del valor público y mediante la práctica de valores se propicia el sentido de pertinencia que se tiene hacia la organización, lográndose con ello aumentar el grado de integridad en el desempeño de la labor pública. (Secretaría de Integridad Pública, 2021) Siendo así, el ejercicio de los principios y valores propios de la administración pública implica que la gestión realizada por los servidores públicos esté orientada bajo los siguientes pilares: Gestión por resultados, vocación de servicio y trabajo en equipo.

Según Cámara y Cañada (2015), la gestión por resultados representa uno de los fundamentos más sólidos que existe en la búsqueda de incrementar la calidad y eficiencia de las instituciones que forman parte del estado, por medio de la cual se busca la implementación de estrategias tales como el fortalecimiento de capacidades del capital humano y de la misma institución, con la finalidad de que se logren cumplir con las necesidades y requerimientos que realiza la población en torno a los servicios públicos de mayor demanda, es decir, la implementación de este modelo es un reto muy importante para la administración pública, puesto que busca la utilización de los recursos de acuerdo a los objetivos contenidos en el plan de gobierno para un tiempo determinado, y que proporciona la ventaja de que se pueda hacer uso del monitoreo de las acciones realizadas, y así culminar de forma eficiente con el proceso de toma de decisiones y de rendición de cuentas a la ciudadanía. (Makon, 2014)

La vocación de servicio es una característica propia al servidor civil mediante la cual se plantea una alternativa de cambio dentro del proceso de gestión de los recursos humanos, para fomentar que estos desarrollen cualidades que los conviertan en lo que la ciudadanía conoce como buen trabajador y que se encuentran relacionadas a cualidades como la ética, buen trato cliente, entre otras. (Lopez, 2019)

Para Torrelles et al., (2011), el trabajo en equipo consiste en una nueva competencia que se viene desarrollando a raíz de la gran transformación que se presenta en el mundo laboral en el que se ha venido propiciando una forma de trabajar mucho más cooperativa y participativa, en la que se requiere el desplazamiento de recursos individuales y colectivos, de ciertas destrezas y capacidades, que doten a un individuo de las facilidades necesarias para adecuarse y lograr en unión a otros en una circunstancia y en un escenario determinado por una misión.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

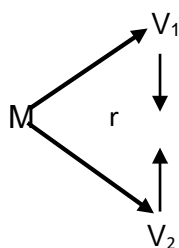
3.1.1 Tipo de estudio: Fue de tipo Básica, ello debido a que su motivación no conlleva un objetivo crematístico, sino que se encuentra basada en la simple curiosidad de obtener nuevos conocimientos y nuevas teorías. (Ñaupas & Palacios et al., 2018)

Según Mamani (2019), este tipo de investigación pertenece al “contexto del descubrimiento”, toda vez que amplía e incrementa la cognición teórica, sin importarle directamente su probable empleo práctico, es decir, está orientada al conocimiento por conocimiento.

3.1.2 Diseño de investigación: Este puede ser entendido como “La estrategia utilizada por el investigador para determinar de forma práctica y concreta la forma en que debe responder a las interrogantes de su investigación, así mismo le facilitará la identificación de los medios a utilizar para obtener sus objetivos de estudio y con ello estudiar la convicción de las hipótesis que se hubieran formulado en torno a un determinado contexto”. (Hernández, Fernández, & Baptista et al., 997, p. 100).

En ese sentido, el diseño de la presente investigación fue no experimental, ya que las variables de estudio no serán sometidas a estímulos o condiciones experimentales, realizando su evaluación dentro su contexto natural sin que se altere ninguna situación. (Arias, & Covinos, 2021, p. 86).

El diseño de la presente investigación corresponde al esquema siguiente:



Dónde:

M	=	Servidores Civiles
V1	=	Reclamaciones Digitales
V2	=	Competencias Transversales
r	=	Relación

3.2. Variables y operacionalización.

Variables: Conforme lo señala Baena (2019), es aquel instrumento de evaluación que integran las diferentes esferas a un nivel manifiesto de la realidad. Existiendo de su tipología variables independientes y dependientes. Estando relacionada la primera de ellas a la característica que, se entiende, es la que genera el origen del suceso en estudio, mientras que la segunda de las variables se refiere a aquella cuyas modalidades se relacionan con los cambios que sufra la variable independiente.

En ese orden de ideas, para la realización de la presente investigación se utilizarán las variables siguientes:

Variable 1: Reclamaciones digitales

Variable 2: Competencias Transversales

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1 Población: Puede ser explicada como el cúmulo de elementos especificados, accesibles y limitados, que servirán de base para seleccionar la muestra, la misma que debe cumplir con determinadas reglas preestablecidas, no siendo de uso exclusivo para hacer referencia a seres humanos. (Arias et al. 2016) Siendo ello así, la población de estudio en el presente caso estuvo conformada por 104 servidores civiles de la entidad en estudio.

Criterios de inclusión: Servidores civiles que presten sus servicios en puestos que no contengan funciones ejecutivas y/o dirección, como personal asistencial, administrativo y personal operativo de campo.

Criterios de exclusión: Servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota que desempeñen funciones directivas tales como: Gerencias, sub gerencias y jefes de área.

3.3.2 Muestra: Es concebida como aquella fracción representativa de la población cuya relación se basa principalmente en la similitud de sus características. (Condori 2020). En ese sentido, la muestra de estudio estuvo constituida por un total de 72 servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, donde no se encuentra considerado el personal directivo.

3.3.3 Muestreo: la determinación de la población que se estudiará será realizada mediante la aplicación del muestreo no probabilístico, que supone la selección meticulosa de la parte de la población que se estudiará en función a criterios específicos y a las particularidades de la investigación con la determinación de alcanzar los objetivos planteados. (Hernández, & Carpio, 2019, p. 76)

Siendo así, la elección de la muestra se realizó en base al problema de investigación y objetivos que tiene la presente investigación, por lo que resulta importante poder evaluar los datos que nos proporcionará la muestra seleccionada, ya que son estos los que podrán emitir una apreciación objetiva respecto al accionar de los servidores civiles de dirección de la entidad estudiada.

3.3.4 Unidad de análisis: Estará constituida por la totalidad de servidores civiles de la entidad.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se utilizó la encuesta, que se define como el procedimiento que posibilita la recopilación de datos concedidos por la porción de la población seleccionada, o más comúnmente de una muestra de ella, para reconocer su criterio, percepciones, criterios, intereses, actitudes, apreciaciones, entre otros aspectos, mediante la

utilización de cuestionarios, especialmente diseñados para tales efectos, para así asegurar cierta objetividad en la información obtenida, puesto que las respuestas son emitidas por personas distintas al investigador (Niño, 2019, p. 64). En este sentido, se utilizará una encuesta para cada variable.

Instrumentos

Se utilizó el cuestionario, consistente en un conglomerado de preguntas a través de las cuales el investigador podrá obtener respuestas relacionadas al problema en estudio y que puede ser aplicado a grupos o individuos, ya sea de forma física o electrónica. (Pinedo, Alvarado, & Canales et al., 1994, p. 139)

En tal sentido, para el presente caso se elaborarán dos cuestionarios que serán organizados en 15 interrogantes divididas en tres dimensiones, en las cuales se utilizará las siguientes escalas tipo Likert: Excelente, buena, regular y mala y que servirá para medir la gestión reclamaciones digitales y competencias transversales.

Validez

Para el desarrollo del presente trabajo se diseñó como instrumento dos cuestionarios que fueron sometidos a la evaluación y opinión de tres expertos, conforme se podrá apreciar en los informes de validación que se encuentran anexos al presente trabajo; los que en base a cinco aspectos de validación tuvieron la función de evaluar si los instrumentos propuestos cuentan con la validez suficiente para ser aplicados. Obteniendo para la primera variable un promedio de 4.80 que representa el 96% concordancia y en relación a la variable dos, el resultado obtenido representa un valor del 4.77 lo que significa que el 94.80 % de concordancia entre la validación de los expertos, lo que quiere decir que los instrumentos tienen alta validez; y por tanto cuentan con las condiciones metodológicas para su aplicación.

Confiabilidad

Para valorar la confiabilidad del instrumento, este fue sometido al análisis del alfa de Cronbach, el cual para ser considerado con la consistencia de aplicabilidad suficiente debió estar lo más cercano al 1, análisis que fue realizado mediante la evaluación de 30 ítems, obteniéndose como resultado para la primera variable gestión de reclamaciones digitales una estadística de fiabilidad ascendente a 0,916, que evidencia que el coeficiente de alfa de dicho instrumento es excelente; asimismo, respecto a la segunda variable de competencias transversales se obtuvo una estadística de fiabilidad correspondiente al 0,939 que evidencia que el instrumento diseñado para esta variable también presenta un excelente coeficiente de alfa de Cronbach.

3.5 Procedimientos

Partiendo que la presente investigación contiene el planteamiento de un problema, es que se formuló un cuestionario para cada variable, que constó de 15 interrogantes respectivamente, siendo las escalas de medición: 1= Excelente, 2= Buena, 3= Regular, 4= Mala, el mismo que fue aplicado luego de identificar la cantidad de trabajadores que representarían la muestra de estudio y previa autorización formal emitida por parte de la entidad, cuya aplicación se realizó de forma presencial a los trabajadores de la entidad cuyas funciones principales son de asesoramiento, apoyo y/o asistenciales y ulteriormente procesados utilizando datos estadísticos a través del sistema SPS y Excel.

3.6 Métodos de análisis de datos

Dicho procedimiento fue elaborado tomando en cuenta datos cuantitativos que se procesan y analizan a través el programa SPSS V.25, en el que se ingresaron las respuestas obtenidas de los encuestados, que se llevó a cabo bajo la forma de estadísticos descriptivos para la obtención de la prueba a utilizar, que en el presente caso es la prueba no paramétrica de Kolmogorov-Smirnov, asimismo de

la identificación de la significancia entre la variable uno y variable dos se resolvió utilizar la prueba de correlación Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

Para garantizar la confiabilidad ética de la investigación, se observaron estrictamente los principios de beneficencia, autonomía, justicia y no maleficencia, mediante los cuales se garantiza el respeto que debe existir hacia las personas que participarán en la realización de la presente investigación, asimismo la aplicación de cuestionarios se realizará en estricta observancia a la autonomía de las personas que se encuentra relacionada a la capacidad de decisión mediante el consentimiento informado que se realizará a cada uno de los encuestados, respetando en todo momento el anonimato y respetando también los derechos de autor de la información utilizada.

IV. RESULTADOS

En líneas posteriores se mostrarán los resultados obtenidos luego del procesamiento de datos realizado en el SPS V 2.5, los cuales serán presentados en tablas con su respectiva interpretación.

4.1. Evaluar el nivel de la gestión de reclamaciones digitales en la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín - 2022.

Tabla 1.

Nivel de la gestión de reclamaciones digitales

Escala	intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	58 – 75	2	2,7%
Buena	38 – 57	38	50,7%
Regular	19 – 37	35	46,7%
Total		75	100%

Fuente: Datos obtenidos como resultado del Cuestionario aplicado a los servidores civiles de la entidad estudiada.

Interpretación:

Según los resultados que se aprecian en la tabla 1, se tiene que el 50,7 % del personal encuestado opina que la gestión de reclamaciones digitales que se realiza en la entidad es buena, mientras que el 46,7 % expresaron que dicha gestión es regular y solo un 2,7 % del personal indicó que la gestión de reclamaciones es excelente, ello debido a que la mayoría de los encuestados coincide que los servidores civiles de dirección atienden de forma oportuna y dentro de los pilares del respeto y la empatía a los usuarios que acuden a la entidad, coincidiendo solo en la falta de normativa y/o regulación interna para el tratamiento de reclamos y la falta de las condiciones necesarias para la presentación de reclamos digitales.

4.2. Conocer el nivel de competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín - 2022.

Tabla 2.

Nivel de competencias transversales

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Excelente	58 – 75	5	6,7%
Buena	38 – 57	46	61,3%
Regular	19 - 37	24	32,0%
Total		75	100%

Fuente: Datos obtenidos como resultado del Cuestionario aplicado a los servidores civiles de la Entidad.

Interpretación:

Según los datos precisados en la tabla 2, existe un elevado porcentaje de los trabajadores que indica que los servidores civiles de dirección de la Municipalidad cuentan con las competencias transversales que se requieren en el servicio civil, ya que el 61,3% de los encuestados manifiestan que el grado de competencias transversales de los servidores civiles de dirección es bueno, frente a un 32,0% que opinan que estos presentan un nivel de competencias regular y solo una pequeña cantidad que representa el 6,7% de los encuestados indican que el nivel de competencias transversales es excelente. Esto se debe a que más de la mitad de los encuestados que respondieron el cuestionario consideran que los servidores civiles de dirección de la entidad estudiada, orientan el desempeño de sus funciones a la satisfacción del usuario, buscando en todo momento mejorar la atención que se les brinda, para de esa forma concertar la implementación de acciones prioritarias para la atención oportuna de las demandas de la población y de esa forma cumplir con los objetivos de la entidad.

4.3. Identificar cuál es la relación que existe entre la gestión de reclamaciones digitales y las dimensiones de la variable competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín - 2022.

Tabla 3

Relación entre la gestión de reclamaciones digitales y las dimensiones de la variable competencias transversales.

Competencias Transversales	Gestión de Reclamaciones Digitales	
	correlación	Sig.
Elementos Estratégicos	0, 725	0, 000
Ejes	0, 589	0, 000
Principios y valores	0, 526	0, 000

Fuente: Datos obtenidos como resultado del procesamiento de datos realizado en el SPS V.25

Interpretación:

De los resultados obtenidos luego de la evaluación del coeficiente de correlación Rho de Spearman se concluye que la correspondencia existente entre la gestión de reclamaciones digitales y las dimensiones de la variable competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota - 2022 expone una tendencia positiva y muy significativa, siendo la dimensión elementos estratégicos la que presenta una relación superior con la variable gestión de reclamaciones digitales ya que muestra una correlación del 0,725 y una significancia de 0.000, frente a la dimensión principios y valores que presenta un menor nivel de relación con la variable gestión de reclamaciones digitales, ya que refleja un correlación del 0, 526, siendo ello así se tiene que las dimensiones de la variable competencias transversales tiene una relación positiva y muy significativa respecto a la variable gestión de reclamaciones digitales.

4.4. Relación que existe entre la gestión de reclamaciones digitales y competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín - 2022.

Tabla 4

Relación que existe entre la gestión de reclamaciones digitales y competencias transversales.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión de reclamaciones digitales	,321	75	,000
Competencias transversales	,351	75	,000

Fuente: Datos adquiridos del SPSS V.25

Interpretación:

La información contenida en la tabla 4 está relacionada a la prueba de normalidad, la cual muestra un gl mayor a 50, lo que significa que al ser nuestro objeto muestra una cantidad ascendente a 75, corresponde que se recurra al coeficiente Kolmogorov-Smirnov, del cual se advierte que la significancia entre la variable Gestión de reclamaciones digitales y la variable competencias transversales presenta una distribución que no es normal, ello debido a que el resultado obtenido en relación a la significancia (sig) es ,000, hecho que a su vez originó la elección del coeficiente Rho de Spearman, que es la prueba de correlación que se utiliza cuando el resultado es menor a 0.05 y que es usada para medir el nivel de relación entre la variable uno y la variable dos.

Tabla 5

Relación que existe entre la gestión de reclamaciones digitales y competencias transversales.

Correlaciones

		Gestión de reclamaciones Digitales			Competencias Transversales		
Rho de Spearman	Gestión de Reclamaciones Digitales	Coeficiente de correlación	1,000	,618**			
		Sig. (bilateral)	.	,000			
		N	75	75			
	Competencias Transversales	Coeficiente de correlación	,618**	1,000			
		Sig. (bilateral)	,000	.			
		N	75	75			

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

Fuente: Datos adquiridos del SPSS V.25

Interpretación:

Conforme puede apreciarse, en la tabla anterior se detalla el resultado de la correspondencia existente entre la gestión de reclamaciones digitales y las competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín - 2022, que fue obtenido a consecuencia del procesamiento de datos en el SPS por medio de la prueba no paramétrica Rho de Spearman valor que arroja un coeficiente de correlación de 0,618 y significancia bilateral de 0.000, lo que permite advertir que la gestión de reclamaciones digitales presenta una alta relación con las competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín - 2022.

V. DISCUSIÓN

Esta sección contiene el cotejo realizado entre los resultados descritos en los párrafos anteriores, los antecedentes y teorías descritas en la presente investigación. En ese sentido, en relación al objetivo que se planteó para evaluar el nivel de gestión de reclamaciones digitales, se puede señalar de acuerdo a los resultados adquiridos, que más de la mitad del personal encuestado (50,7%) manifiesta que la gestión de reclamaciones que se realiza dentro de la entidad es buena. Vale decir, según dicho resultado, se puede inferir que los servidores civiles de dirección brindan atención oportuna y basada en los pilares del respeto y empatía a los usuarios que acuden a la entidad, siendo una de las principales deficiencias en este proceso de gestión la falta de implementación de normativa y/o regulación interna para el tratamiento de reclamos y la falta de las condiciones necesarias para la presentación de reclamos digitales, lo cual se vincula con el estudio realizado por Morí y Paredes (2019). Ellos indican que es importante que los administrados conozcan respecto al empleo del libro de reclamaciones, asimismo manifiestan que es también importante que dicho instrumento se encuentre en un lugar visible y que además se requiere la formulación de políticas internas de gestión de reclamaciones dentro de la entidad, ya que si se dota de las condiciones óptimas tanto a los funcionarios responsables como a los usuarios se garantizará una eficiente gestión de reclamaciones.

Conforme a lo antes mencionado, la interposición de una reclamación se presenta cuando el usuario estima que no ha obtenido los bienes y servicios contratados dentro de los estándares de calidad permitidos, por lo tanto el rol que jugará la persona que tendrá a cargo el proceso de gestión de reclamos es fundamental, ya que la forma en cómo reciba y atienda el reclamo será el factor que determinará si el problema presentado tendrá solución inmediata o si, por el contrario, se prolongará en el tiempo.(Cabo, 2004) Dicha apreciación resulta ser idéntica a la propuesta por Santos et al., (2010), quien señala que mediante la gestión de reclamaciones las organizaciones podrán pronosticar y responder de la manera más eficiente posible, ante los eventuales errores en el servicio, por lo que resulta importante que el personal a cargo realice la detección oportuna de los errores en

la atención, un análisis adecuado y una respuesta justa tanto para la empresa como los usuarios, ello además porque la facultad de interponer reclamaciones es un derecho legamente protegido, ya que cuenta con el debido marco normativo y que es utilizado para manifestar la disconformidad que se tiene ante un determinado servicio. (Perez y Gardey, 2010)

En cuanto al nivel de competencias transversales se obtuvo como resultado que el 61,3 % de los encuestados indica que el grado de competencias transversales de los servidores civiles de dirección es bueno, lo cual se debe a que los servidores civiles de dirección de la entidad estudiada orientan el desempeño de sus funciones a la satisfacción del usuario, es decir, en el desempeño de sus funciones priorizan brindar una adecuada atención al usuario. El resultado antes descrito guarda relación con el estudio realizado por Valenzuela (2021). Que indicó que se obtuvo evidencia estadística importante que refleja la existencia de una moderada correlación que posibilita el poder aseverar la correspondencia existente entre las competencias laborales y las competencias transversales del Servicio Civil, lo que significa que el fortalecimiento de las competencias laborales de los directivos y profesionales es un factor importante y determinante para conseguir el cumplimiento de los objetivos y misión de la entidad, ya que en la medida que se cuenta con profesionales con capacidades laborales sólidas se podrá brindar una mejor atención al usuario. En relación a lo antes mencionado, se puede precisar lo manifestado por Cantarero (2020), respecto a que las competencias Transversales son claves para poder desarrollar de forma eficiente una determinada profesión al servicio de una entidad, puesto que a través de estas se podrá promover el desenvolvimiento óptimo y adecuado dentro del ámbito laboral y de esa forma lograr que los trabajadores se interrelaciones asertivamente.

Lo antes expuesto se asemeja a lo señalado por Trindade (2020), en cuya investigación indicó que las dimensiones que obtuvieron mayor calificación fueron los valores y la integridad, de lo cual puede advertirse que se realizó una correcta selección de personal y que estos a su vez presentaron buenos niveles de desempeño, resultados y fortalezas. Dichos resultados son similares a los obtenidos por Quijandria (2019), que señala que la implementación del enfoque por

competencias sirve como un medio para acrecentar el desempeño laboral del personal administrativo y por tanto para potencializar su gestión con resultados positivos en cuanto a la forma de atención que se les brinda a los administrados respecto al objetivo específico tres, que se encontró orientado a identificar cuál es la relación que existe entre la gestión de reclamaciones digitales y las dimensiones de la variable competencias transversales. Se determinó que existe una tendencia positiva y significativa, donde conforme a los resultados alcanzados la dimensión elementos estratégicos es la que presenta una relación superior con la variable gestión de reclamaciones digitales ya que muestra una correlación del 0,725 y una significancia de 0.000, frente a la dimensión principios y valores que presenta un menor nivel de relación con la variable gestión de reclamaciones digitales, ya que refleja un correlación del 0, 526, por lo tanto dentro de la dimensión elementos estratégicos se encuentra contemplada entre otros indicadores el eje de Resultados, de servicio y de relaciones, es que se puede señalar que el resultado antes descrito es parecido al encontrado por Según Salazar (2021). Quien indicó que las variables referidas a la gestión por competencias y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto reflejan una relación significativa, toda vez que según los resultados adquiridos el personal de dicha universidad presenta buenos niveles de relaciones sociales, ya que tiene la capacidad para ofrecer ayuda a otros independientemente de si estos son sus superiores, pares o colaboradores, asimismo presentan sólidas competencias para hacer frente a las dificultades y su predisposición para brindar atención oportuna a los requerimientos y demandas que se presenten incrementando así los niveles de confianza y mejor trabajo en equipo. Similar resultado obtuvo Mantari (2019), puesto que determinó que existe un adecuado nivel de efectividad de los reclamos en el banco estudiado, que surge como consecuencia de la estandarización y simplificación de los procesos y a la adecuada formación y capacitación brindada al personal, es decir, a criterio de dicha organización es el capital humano quien determinan el éxito de una empresa, por lo que resulta importante mantenerle actualizado y capacitado, debido a que conforme manifiesta Casanova & Barrera (2011), las reclamaciones deben ser vistas no como un situación adversa, sino por el contrario deben ser canalizadas como una oportunidad para mejorar determinados aspectos, para que así el personal pueda

brindar una mejor atención y pueda adquirir capacidades que faciliten el proceso de comunicación con el cliente, tales como la empatía, consideración y respeto. La afirmación anterior guarda relación con lo señalado en el estudio realizado por Guerrero (2019), en el cual se concluyó que las competencias sociales que marcan la diferencia entre un profesional y otro es el trabajo en equipo, capacidad para relacionarse, responsabilidad y compromiso con la empresa, flexibilidad ante el cambio, entre otras, con lo cual se demuestra que las capacidades transversales de los servidores influyen en el proceso de atención que se les brinda a los usuarios, por lo tanto si se cuenta con servidores con sólidas competencias, se evitará la presentación de reclamos y, de presentarse estos, podrán ser resueltos de forma eficiente.

Finalmente, en cuanto al objetivo general a través del cual se buscó determinar la relación que existe entre la gestión de reclamaciones digitales y competencias transversales, se puede indicar que se adquirió ($\rho=0,618^{**}$) y un $\text{sig.}=0,000$ inferior al 0.05, validándose de esa forma la H_1 , dicho en otro términos entre las dos variables de estudio existe una relación alta y por lo tanto se podría entender que una adecuada y eficaz gestión de reclamaciones digitales está estrechamente vinculada a la calidad de las competencias transversales de los servidores civiles de la entidad. Lo antes esbozado se asemeja con el estudio realizado por España (2019), que indica que gran parte de los reclamos que se presentaron en la entidad estuvieron relacionados a una mala experiencia en el servicio, que estuvo principalmente ligada a la atención brindada por el personal, a lo que se le suma la falta de regulación de los procedimientos para el tratamiento de reclamos, es decir,

mediante dicho estudio se demostró que la permanencia de los usuarios se debe a la atención brindada por los trabajadores, situación que es reafirmada por Zaballos (1965), quien claramente señala que las reclamaciones pueden ser entendidas como una expresión de disentimiento que realiza un usuario debido a una anomalía en un determinado servicio y que, en la mayoría de casos, están relacionadas a temas de organización interna, formas de trabajo y la conducta que reflejan los servidores públicos ante los usuarios.

En esa misma línea, Alamo et al (2020), obtuvo similares resultados al indicar que la mayoría de los motivos contenidos en las reclamaciones se debe a la insatisfacción del paciente o familiar respecto al tratamiento o atención recibida, lo que permite inferir que en la mayoría de casos los reclamos se dieron a causa a un trato inapropiado y desatento por parte de los trabajadores; asimismo indica que otro motivo relevante que justificó la presentación de reclamos se debió a la demora en la atención, lo que significa que entre los fundamentos de reclamación se apreció que la gran mayoría estuvieron relacionados a cuestiones de índole prestacional vinculadas a la atención brindada a los usuarios. Esto quiere decir que la gestión de reclamaciones digitales y las competencias transversales se encuentran fuertemente ligadas, donde el factor común y determinante es el capital humano, por lo tanto, se requiere que estos posean determinadas aptitudes para mejorar la percepción que tiene la ciudadanía respecto a los bienes y servicios públicos que se les brindan. En tal sentido, se requiere fortalecer lo relacionado a la vocación de servicio de los servidores civiles, y que se fomente el desarrollo de cualidades que los conviertan en lo que la ciudadanía conoce como buen trabajador y que se encuentran relacionadas a cualidades como la ética, buen trato cliente, entre otras. (Lopez, 2019)

VI. CONCLUSIONES

- 6.1** El nivel de gestión de reclamaciones digitales es bueno, ello debido a que el 50,7% del personal encuestado opina que la gestión de reclamaciones digitales que se realiza en la entidad es buena, mientras que el 46,7% expresaron que dicha gestión es regular y solo un 2,7% del personal indicó que la gestión de reclamaciones es excelente.
- 6.2** El nivel de competencias transversales es bueno, ya que el 61,3 % de los encuestados manifiestan que el grado de competencias transversales de los servidores civiles de dirección es bueno, frente a un 32,0 % que opinan que estos presentan un nivel de competencias regular y solo una pequeña cantidad que representa el 6,7 % de los encuestados indican que el nivel de competencias transversales es excelente.
- 6.3** La relación existente entre la gestión de reclamaciones digitales y las dimensiones de la variable competencias transversales es positiva y muy significativa, siendo la dimensión elementos estratégicos la que presenta una relación superior con la variable gestión de reclamaciones digitales, puesto que muestra una correlación del 0,725 y una significancia de 0.000, frente a la dimensión principios y valores que presenta un menor nivel de relación con la variable gestión de reclamaciones digitales, ya que refleja un correlación del 0, 526.
- 6.4** Se determinó que existe relación entre la gestión de reclamaciones digitales y competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín - 2022, toda vez que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,618 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01).

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al alcalde de la Municipalidad Provincial de Picota, velar por el cumplimiento estricto de la normativa para la gestión de las reclamaciones digitales dentro de la entidad, para lo cual se deberá disponer que el servidor civil designado mediante acto resolutivo para la gestión de reclamaciones dentro de la entidad proyecte la directiva interna que contendrá las disposiciones que regularán el procedimiento para su atención, documento normativo en el que se deberá incluir el protocolo de atención que deben seguir los servidores públicos al momento de recibir a los usuarios, las etapas del reclamo tales como: el registro, atención y notificación de la respuesta, así como el establecimiento del uso obligatorio del libro de reclamaciones en su formato físico y digital, así como el plazo para su implementación y el respectivo flujograma del proceso que dinamice su comprensión por parte de la ciudadanía. Posteriormente, una vez culminada su proyección, dicho documento de gestión interna deberá ser sometido a la evaluación y visto bueno de las oficina de planificación y de asesoría jurídica, quienes en el marco de sus competencias otorgarán la validez del procedimiento planteado, el que deberá encontrarse enmarcado a lo dispuesto en la normativa que regula la materia para su aprobación mediante resolución de gerencia municipal y su inmediata difusión en el portal institucional y demás medios de comunicación con los que cuente la municipalidad, con lo cual se logrará fortalecer las debilidades de regulación advertidas mediante los resultados obtenidos en la presente investigación.
- 7.2.** Tomando en cuenta los resultados obtenidos, con respecto al nivel de competencias transversales de los servidores civiles de la entidad en estudio, específicamente de los actuales servidores públicos de dirección, y en el marco de la transferencia de gestión que implicará el cambio del personal directivo, es que se recomienda al Gerente Municipal en su condición de máxima autoridad administrativa, disponer el fortalecimiento de las competencias transversales dentro de la municipalidad para lo cual se

sugiere realizar la modificación del vigente clasificador de cargos de la entidad, en lo referido a requisitos toda vez que dentro de estos no ha sido considerado el establecimiento de las competencias transversales con las que debe contar todo servidor público y que por tanto dificulta que al momento de la incorporación de nuevo personal se pueda medir y/o evaluar si los postulantes cuentan con las aptitudes blandas que se requiere para un puesto determinado. En ese sentido, la oficina de gestión del talento humano deberá realizar el listado de los cargos contenidos en el Cuadro de Asignación de personal provisional de la entidad, luego de lo cual deberá incluirlos en las fichas de perfil de cargo, en las cuales se deberá consignar de manera obligatoria el marco legal, las funciones y los requisitos, donde además de la experiencia y habilidades técnicas se deberán señalar las competencias transversales que se requiere para el desempeño de la función pública para posteriormente, ya con la información completa, realizar el consolidado de todas las fichas de los cargos existentes en la entidad, las que además deben encontrarse alineadas a la nueva ley 31419, que establece las disposiciones para garantizar la idoneidad en el acceso y ejercicio de la función pública de funcionarios y directivos de libre designación y remoción, consolidado que deberá ser elevado al titular de la entidad para su aprobación, lo cual favorecerá el proceso de incorporación de personal, ya que al contar con un documento de gestión actualizado y acorde a las exigencias normativas para el servicio civil se podrá priorizar la selección de trabajadores que cuenten con aquellas aptitudes que provisionarán de un mayor valor agregado a los puestos de la entidad y de esa forma se pueda poner en marcha el subsistema de gestión de desempeño en la municipalidad, el que de acuerdo a la clasificación de la entidad (municipal provincial) debería iniciar a partir del mes de enero de 2023.

- 7.3.** Al gerente municipal, disponer que el jefe de la Oficina de Gestión del Talento Humano inicie el proceso de proyección y/o diseño del plan de capacitación de personas, para lo cual se deberá tener rigurosa y especial observancia de la etapa de planificación, la cual implica que el proyecto de plan deberá realizarse sobre la base de los requerimientos de capacitación generados por

las diferentes áreas usuarias, para lo cual se requiere que en el principio se proceda con la conformación de un comité de planificación de capacitación, que será el responsable de sensibilizar a los servidores civiles sobre la importancia de la capacitación, así como de recolectar y priorizar las necesidades existentes para el cierre de brechas de habilidades blandas o conocimientos existentes dentro de la entidad, que se efectuará tomando en consideración los informes que contienen los requerimientos de capacitación presentados por los órganos de la entidad, los que de acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación deben estar enfocados también en los principios y valores en la gestión pública, para que así se pueda realizar un adecuado diagnóstico que permita definir cuál será el costo que irrogará la ejecución de dicho plan para posteriormente elaborar la Matriz del mismo y gestionar su aprobación mediante resolución de gerencia municipal. Cabe precisar que luego de elaborado el referido plan se deberá continuar con la etapa de ejecución que se encuentra relacionada al proceso propio de implementación y seguimiento de las capacitaciones programadas y con la etapa de evaluación que es la que se orienta a valorar cuáles han sido los resultados que se han adquirido a consecuencia de las capacitaciones ejecutadas. Finalmente, dado que la implementación de un plan de capacitación se ve frenada por la baja existencia de recursos públicos, se sugiere como estrategia para la obtención de financiamiento la suscripción de convenios de cooperación institucional con las diferentes entidades públicas, como por ejemplo la Escuela Nacional de Administración Pública de SERVIR, para así poder cumplir con el compromiso de fortalecer las habilidades, conocimientos y aptitudes de los servidores civiles de la entidad en aras de lograr superiores índices de productividad laboral para asegurar la satisfacción de las demandas ciudadanas.

- 7.4.** Al jefe de la oficina de gestión del talento humano, promover la implementación de un plan de innovación laboral, ya que, conforme se desprende de los resultados obtenidos, la calidad de la gestión de las reclamaciones digitales que se realicen en la entidad dependerá en gran

medida de las competencias transversales que posean los servidores civiles de la entidad. En tal sentido, se deberá realizar un encuentro general de todos los servidores de la entidad para que así estos puedan compartir sus experiencias y en base a ello construir un árbol de fortalezas y deficiencias que existen en cuanto a la atención que se le viene brindando a los usuarios y respecto a la comunicación ascendente y descendente en la entidad, para que posteriormente se puedan establecer los aspectos de mejoras, las metas y objetivos, las formas de medición y los medios de reconocimiento. Vale decir, con este plan se estaría propiciando un mecanismo de mejora mediante la utilización de las experiencias individuales de los servidores civiles con la finalidad de lograr la estructuración armónica del proceso de provisión de bienes y servicios a la población, el que se encontraría en evaluación por parte de la oficina de personal, alta dirección, quienes evaluarían factores como la puntualidad, valores, disciplina, trabajo en equipo, entre otros, así como por parte de la población a través de las encuestas de satisfacción, para que de ese modo la institución pueda contar con información que le permite conocer cuál es la percepción que se tiene respecto a los servicios que se le provisiona a la ciudadanía para en base a ello retribuir a los trabajadores que obtengan una mejor actuación, lo cual podrá incluir resoluciones de reconocimiento, nominaciones especiales (trabajador del mes, al mejor compañero, entre otros), notas de prensa sobre trayectoria laboral que se podrían realizar en una reunión mensual de confraternidad, situación que evidentemente motivará una competitividad laboral sana en beneficio de la institución, sus integrantes y de la comunidad en general.

REFERENCIAS

- Alamo, I, Matzumura, J y Gutierrez, H. (2020). *Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención*. Revista de la Facultad de Medicina Humana. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000200246&script=sci_arttext
- Alles, M. (2007). *Desarrollo del Talento Humano Basado en competencias*. Tercera Edición. https://www.bivica.org/files/talento-humano_a.pdf
- Arias, J, y Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación. Primera edición Digital*. file:///C:/Users/ASESORIA/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Arias J, Villasís M, Miranda G. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Aguilar, E, Zamora, J y Guillen, H (2021). *Alfabetización, razonamiento y pensamiento estadísticos: competencias específicas que requieren promoverse en el aula*. IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH, vol.12. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521665144019>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación (3a. ed.)*. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Cabo, M. (2004). *Las Reclamaciones Del Grupo*. In *Asistencia y Guía de Grupos* (pp.288-294). Paraninfo. <https://link.gale.com/apps/doc/CX2184800105/GVRL?u=univcv&sid=bookmark-GVRL&xid=af87295c>
- Cámara, L y Cañada, J (2015). *La gestión orientada a resultados en las estrategias de fortalecimiento institucional*. <http://fortalecimiento.cideal.org/sitefiles/adjuntos/90c0b2d795d0f730832cecc2e28e4cad.pdf>

- Cantarero, M. (2020). *Educación Superior: Competencias transversales, para las nuevas realidades*. <https://www.disruptiva.media/educacion-superior-competencias-transversales-para-las-nuevas-realidades/>
- Casanova, R., & Barrera, Ó. (2011). Feedback con clientes y control de calidad. In *Logística y comunicación en un taller de vehículos* (pp. [333]-3 Paraninfo. <https://link.gale.com/apps/doc/CX7063200019/GVRL?u=univcv&sid=bookmark-GVRL&xid=f083c397>
- Central de Compras Públicas - Perú Compras. (2022). *Rendición de cuentas de titulares por término de gestión*. https://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc_mins/doc_gestion/gestion_SEF2022/7_6_IRC_TERMINO_GESTION_PERU_COMPRAS.pdf
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)/Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI). (2020). *“Educación, juventud y trabajo: habilidades y competencias necesarias en un contexto cambiante”*, Documentos de Proyectos (LC/TS.2020/116), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46066/S2000522_es.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Círculo Latino Austral. (2007). La Idea de Competencia. Cómo construir competencias en los niños y desarrollar su talento., pp. [93]-[128]. gale ebooks, link.gale.com/apps/doc/cx3089800009/gvrl?u=univcv&sid=bookmark-gvrl&xid=3da4b4f9
- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra. Curso Taller*. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Chica, S. (2011). *Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública*. [file:///C:/Users/ASESORIA/Downloads/Dialnet-UnaMiradaALosNuevosEnfoquesDeLaGestionPublica-3776682%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/ASESORIA/Downloads/Dialnet-UnaMiradaALosNuevosEnfoquesDeLaGestionPublica-3776682%20(2).pdf)
- Cleber, D. (2020). *Relación entre la percepción de la gestión del talento humano y las*

competencias laborales en los empleados de las Asociaciones de la Iglesia Adventista en la Unión Central Brasileña - São Paulo 2020. [Tesis de Posgrado, Universidad Peruana Unión, Perú].
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4313/Cleber_Tesis_Maestro_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Decreto Supremo N°007-2020-PCM. *Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.* (17 enero de 2020). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-establece-disposiciones-para-la-gestion-decreto-supremo-n-007-2020-pcm-1846653-1/>

Dirección General de Normalización, *Formación para el Empleo y Certificación de Competencias Laborales.* (2021). *Reporte estadístico de evaluaciones certificaciones de competencias laborales 2010-2020.*

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1892000/Reporte%20de%20evaluaciones%20y%20certificaciones%202010-2020.pdf?v=1620929848>

Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2018). *Brechas de habilidades y dificultades de la demanda laboral.*
https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/dnpefp/cenforp/brecha_DDL_2018.pdf

España, S. (2019). *Diseño de un modelo de gestión de la calidad basado en la Norma Internacional ISO 10002:2014 de Directrices para tratamiento de las quejas en las organizaciones, para mejorar la satisfacción del estudiante de la Universidad Técnica Particular de Loja, año 2017.* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica Particular de Loja]
<https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/20500.11962/24200/1/Espa%c3%b1a%20Ochoa%2c%20Santiago%20Fernando%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD%20.ADM.pdf>

Guerrero, Y. (2019). *Estudio de la percepción que tienen los empleadores respecto a las competencias laborales de los graduados de las carreras profesionales de la Corporación Universitaria Minuto de Dios sede principal calle 80.* [Tesis de

- Maestría, Universidad Corporación Universitaria Minuto de Dios].
https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/10957/1/TM.GS_GuerreroYohana_2019.pdf
- Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable. (2021). *“Observatorio sobre Reclamos de los Consumidores en América Latina y el Caribe (2018 a julio 2020)”*.<https://consumoyciudadania.org/wp-content/uploads/2021/03/Observatorio-Reclamos.pdf>
- Hernández E & Carpio N. (2019). *Metodología de la investigación: Introducción a los tipos de muestreo*. <https://alerta.salud.gob.sv/wp-content/uploads/2019/04/Revista-ALERTA-An%CC%83o-2019-Vol.-2-N-1-vf-75-79.pdf>
- Hernández R Fernández C, & Baptista P. (1997). *Metodología de la investigación*.
https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2021). *Reporte de Estadísticas Institucionales*.
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3405269/II+trim+21.pdf>
- Lopez, O. (2019). *Vocación del servicio en Colombia y nuevas formas de colonialismo en la lógica managerial*.
https://www.researchgate.net/publication/335632878_Vocacion_del_servicio_en_colombia_y_nuevas_formas_de_colonialismo_en_la_logica_managerial
- Makon, P (2014). *Algunas reflexiones sobre la gestión para resultados*.
<http://www.sidepro-sa.com.ar/wp-content/uploads/2015/03/44-Reflexiones-sobre-las-gesti%C3%B3n-por-resultados.pdf>
- Mamani, Y. (2019). *Introducción a la metodología de la investigación*.
https://www.researchgate.net/publication/353246749_INTRODUCCION_A_LA_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_2021
- Mantari, W. (2019). *Gestión de reclamos de los clientes y la situación financiera del Banco Falabella Perú S.A.* [Tesis de Posgrado, Universidad Inca

Garcilaso de la Vega].
http://www.repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5311/B4_2022_UNU_DERECHO_2021_T_JAMES-MORI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mori, J Paredes, L. (2021). "Ineficacia del uso del libro de reclamaciones para la solución de quejas de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa, 2019. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Ucayali].
http://www.repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5311/B4_2022_UNU_DERECHO_2021_T_JAMES-MORI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Niño, V. (2019). Metodología de la investigación: diseño, ejecución e informe. Ediciones de la U. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=9546>

Ñaupas, H Palacios, J, Romero E., Valdivia.R. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=8046>

Ortiz, W y Barrios, N (2020). *La complejidad: base del enfoque epistemológico y ontológico para el desarrollo de competencias laborales generales*. Barranquilla. *Revista Investigación y Desarrollo*, vol. 28.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-32612020000200125&lang=es

Pages (2017). *En Latinoamérica, las empresas no encuentran los trabajadores cualificados que necesitan*. Foro Económico Mundial. <https://es.weforum.org/agenda/2017/03/en-america-latina-las-empresas-buscan-trabajadores-mejor-cualificados/>

Pérez, J., Gardey, A. (2010). *Definición de reclamo - Qué es, Significado y Concepto*. *Definición*. <https://definicion.de/reclamo/>

Pineda, E Alvarado E, & Canales F. (1994). *Metodología de la investigación Manual para el desarrollo de personal de salud 2da. edición*.
<http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20Manual%20para%20el%20Desarrollo%20de%20Personal%20de%20Salud.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2016). *Documento de Trabajo. Capacidades institucionales. Un nuevo Enfoque hacia el Fortalecimiento Institucional para la Gestión Descentralizada*. <https://www.mimp.gob.pe/files/OGD/Capacidades-Institucionales-RM-006-2016-PCM.pdf>

Puma, P y Saravia, H. (2020). *Estrategias de comunicación y gestión de reclamos de la agencia autorizada Movistar boutique celular S.R.L., Arequipa, 2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/11254/CCpupapj%26savehy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quijandría, O. (2019). *Sistema de estrategias basadas en competencias en el quehacer del personal administrativo para mejorar su desempeño y potencializar la gestión administrativa de la U.N.S.M-T-2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Martín].

<https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3431/DOCTORADO%20-%20Gloria%20Francisca%20Quijandr%c3%ada%20Oliva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Resolución de Presidencia Ejecutiva N.º 093-2016-SERVIR-PE. *Diccionario de Competencias Transversales del Servicio Civil*. (22 junio de 2016). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1421980/Resolucion%20de%20presidencia%20ejecutiva.pdf>

Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°001-2021-PCM/SGP. *Que aprueba la Norma técnica N°001-2021-PCM-SGP, Norma técnica para la gestión de reclamos en las entidades y empresas de la administración pública* (14 de enero de 2021). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-norma-tecnica-n-001-2021-pcm-sgp-norma-tecnica-resolucion-no-001-2021-pcm-sgp-1919928-2/>

Sánchez, F. (2003). *Planificación estratégica y gestión pública por objetivos*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7284/S033145_es.pdf?se

Santos, M. Díaz, A. Suárez, L y Del ríolanza, A (2010): *“Configuración de un Sistema*

Integral de Recuperación del Servicio (SIRS): aplicación en empresas de servicios industriales". ICE: Información Comercial Española. Revista de Economía. nº 856, 103-121. <https://docplayer.es/2856426-Configuracion-de-un-sistema-integral-de-recuperacion-del-servicio-sirs-aplicacion-en-empresas-de-servicios-industriales.html>

Secretaría de la Función Pública. (2018). *Guía práctica para promover una Cultura Organizacional y de Servicio Público, para incentivar el logro de resultados*. https://www.cinvestav.mx/Portals/0/sitedocs/tmp/611Guia_PracticaCO_version08ene18.PDF

Secretaría de Integridad Pública. (2021). *Integridad Pública: Guía de conceptos y aplicaciones*. <https://www.minedu.gob.pe/denunciaanticorruccion/pdf/guia-de-integridad-publica.pdf>

Tejada, J y Ruiz, C. (2016). *Evaluación de competencias profesionales en educación superior: retos e implicaciones*. Educación XX1, 19(1), 17-38, doi:10.5944/educXX1.12175. <https://www.redalyc.org/pdf/706/70643085001.pdf>

Torrelles, C; Coiduras, J; Isus, S; Carrera, F; París, G; Cela, J. (2011). *Competencia de trabajo en equipo: definición y categorización Profesorado*. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56722230020.pdf>

Valenzuela, D. (2021). *Competencias laborales y competencias transversales del servicio civil, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión] <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5517/DANIEL%20ALBERTO%20OSWALDO%20VALENZUELA%20NARV%c3%81EZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ventura, B & Delgado, S. (2012) "Formación y desarrollo de los recursos humanos en la empresa." Recursos humanos y responsabilidad social corporativa, Paraninfo. Gestión. Gale eBooks, link.gale.com/apps/doc/CX7065500015/GVRL?u=univcv&sid=bookmark-GVRL&xid=0a8e33fb. Accessed 13 Oct. 2022.

World Economic Forum. (2020). The Future of Jobs Report 2020. https://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2020.pdf

Zaballos, B. (1965). Reclamaciones y quejas.
file:///C:/Users/ASESORIA/Downloads/2623Texto%20del%20art%C3%ADculo-2856-1-10-20110531

ANEXOS

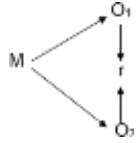
Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas
Gestión de Reclamaciones Digitales	Es la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, la cual permite a las personas registrar y hacer seguimiento a la atención de su reclamo, conociendo el estado en el que se encuentra, así como a las entidades y empresas públicas efectuar la gestión de reclamos, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección. (Decreto Supremo N°007- 2020-PCM)	Para la medición de la variable Gestión de Reclamaciones Digitales se elaborará un cuestionario de 15 preguntas, tomando como base las dimensiones e indicadores propuestos.	Motivos de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> - Trato profesional durante la atención. - Información - Tiempo de atención. - Acceso a la prestación de los bienes y servicios - Resultado de la gestión o atención - Confianza de la entidad ante las personas 	Ordinal
			Tratamiento de Incidentes	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación del incidente - Atención de incidentes 	
			Etapas del proceso de la gestión de reclamos	<ul style="list-style-type: none"> - Registro del reclamo - Atención y respuesta - Notificación de la respuesta 	
Competencias Transversales	Es definida como un vehículo eficaz para trasladar de manera efectiva los valores y retos estratégicos de las instituciones a los comportamientos de las personas, alineando la nueva forma de hacer las cosas con las aspiraciones, políticas y objetivos que cada institución se plantee. (Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 093-2016-SERVIR-PE)	Para la medición de la variable de competencias transversales se elaborará un cuestionario de 15 preguntas, tomando como base las dimensiones e indicadores propuestos.	Elementos estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> - Estado orientado al ciudadano - Estado Eficiente - Estado eficaz - Estado abierto - Estado articulado 	Ordinal
			Ejes	<ul style="list-style-type: none"> - Eje de Resultados - Eje de Servicio - Eje de relaciones 	
			Principios y valores	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación a Resultados - Vocación de Servicio - Trabajo en Equipo 	

Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos						
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se relacionan la gestión de reclamaciones digitales y competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín - 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión de reclamaciones digitales en la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín - 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín - 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de reclamaciones digitales y las dimensiones de la variable competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín - 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de reclamaciones digitales y competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín – 2022.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Evaluar el nivel de la gestión de reclamaciones digitales y competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín - 2022.</p> <p>Conocer el nivel de competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín - 2022.</p> <p>Identificar cuál es la relación que existe entre la gestión de reclamaciones digitales y las dimensiones de la variable competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín – 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi. Se presenta relación significativa entre la gestión de reclamaciones digitales y competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín- 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: El nivel de la gestión de reclamaciones digitales y competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín - 2022, es bueno.</p> <p>H2: El nivel de competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín - 2022, es bueno.</p> <p>H3: La relación que existe entre la gestión de reclamaciones digitales y las dimensiones de la variable competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín- 2022, es buena.</p>	<p>Técnica</p> <p>Se aplicará la encuesta para ambas variables de Gestión de Reclamaciones Digitales Competencias Transversales</p> <p>Instrumentos</p> <p>Se utilizará el cuestionario para cada variable mencionada.</p>						
<p>Diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Variables y dimensiones</p>							
	<p>104 Servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota.</p> <p>Se tomará como muestra a un total de 75 servidores civiles, con exclusión del personal directivo.</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Competencias Transversales</td> <td>1 Elementos estratégicos</td> </tr> <tr> <td>2 Ejes</td> </tr> <tr> <td>3 Principios y Valores</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Competencias Transversales	1 Elementos estratégicos	2 Ejes	3 Principios y Valores	
Variables	Dimensiones								
Competencias Transversales	1 Elementos estratégicos								
	2 Ejes								
	3 Principios y Valores								

No experimental



r = Relación de las variables
M = Servidores Civiles
O1 = Gestión de Reclamaciones Digitales
O2 = Competencias Transversales

Gestión de Reclamaciones Digitales

1 Motivos de Reclamos

2 Tratamiento de incidentes

3 Etapas del proceso de la gestión dereclamos

Cuestionario: GESTIÓN DE RECLAMACIONES DIGITALES

El presente cuestionario tiene como objetivo medir la variable GESTIÓN DE RECLAMACIONES DIGITALES en la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín- 2022 ya que día a día queremos mejorar, ayúdanos a hacerlo, solo serán unos minutos de tu tiempo y tus respuestas serán confidenciales y anónimas.

ESCALA: 1= Excelente, 2= Buena, 3= Regular, 4= Mala

Preguntas		Escala de medición			
D1	MOTIVOS DE RECLAMOS	1	2	3	4
01	¿Considera usted que la entidad cuenta con las condiciones que permitan una adecuada gestión de reclamaciones digitales?				
02	¿La gestión de reclamos dentro de la entidad es realizada de forma oportuna por el servidor civil asignado para dicha función?				
03	¿Cuál es su percepción respecto a la normativa interna para la gestión de los reclamos que se presenten ante la entidad?				
04	¿Considera usted que el trato profesional que se brinda ante la presentación de un reclamo en la entidad es atendido de forma adecuada por el responsable de su gestión?				
05	¿Desde su percepción cómo considera el nivel de atención que se les otorga a los usuarios de la entidad?				
06	¿Cree usted que la atención brindada por parte de los directivos de la entidad a los administrados es realizada dentro de los principios de respeto, igual de trato, empatía, etc?				
07	¿Desde su percepción como considera que el personal directivo ha propiciado situaciones que afectan la legitimidad que la entidad genera en los usuarios?				
08	¿Cuál es su percepción respecto al tiempo de atención que los directivos de la entidad utilizan para atender a los administrados?				
09	¿Cree usted que la entidad a través de su personal de dirección proporciona las condiciones para entregar el bien o servicio a todos los pobladores de manera fácil e inclusiva, a través de diferentes canales de atención con los que cuenta la entidad?				
D2	TRATAMIENTO DE INCIDENTES	1	2	3	4
10	¿Desde su percepción, los directivos de la entidad reflejan la capacidad para atender y solucionar de manera inmediata los incidentes?				

	relacionados a la atención o prestación de un bien o servicio?				
11	¿Considera usted que ante la generación de un incidente, los directivos de la entidad atienden y tratan de dar solución al problema generado independiente de si fue este o su personal a cargo quien lo causo?				
12	¿Considera usted que ante la identificación y atención de un incidente la entidad procura en todo momento la satisfacción de los usuarios?				
D3	ETAPAS DEL PROCESO DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS	1	2	3	4
13	¿La entidad mantiene habilitado el libro de reclamaciones en su formato físico y digital para que los usuarios puedan realizar el registro de su reclamo?				
14	¿Desde su percepción como considera la capacitación u orientación que la entidad brinda al ciudadano para el registro de sus reclamos?				
15	Ante el registro de un reclamo ¿considera usted que la entidad realiza las acciones necesarias para evaluar la información relacionada al reclamo presentado y brindar respuesta respecto a las conclusiones arribadas?				

Cuestionario: COMPETENCIAS TRANSVERSALES

El presente cuestionario tiene como objetivo medir la variable COMPETENCIAS TRANSVERSALES en la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín- 2022ya que día a día queremos mejorar, ayúdanos a hacerlo, solo serán unos minutos de tu tiempo y tus respuestas serán confidenciales y anónimas.

ESCALA: 1= Excelente, 2= Buena, 3= Regular, 4= Mala

Preguntas		Escala de medición			
D1	ELEMENTOS ESTRATÉGICOS	1	2	3	4
1	¿Considera usted que los servidores directivos de la entidad cuentan con las competencias transversales de: vocación de servicio, orientación a resultados y trabajo en equipo?				
2	¿Cómo califica usted las prioridades e intervenciones que utilizan los servidores civiles directivos de la entidad para satisfacer las necesidades de la ciudadana?				
3	¿Considera usted que los servidores directivos de la entidad se preocupan por entender y responder a las necesidades de los ciudadanos?				
4	¿Considera usted que las decisiones de gestión de los servidores directivos de la entidad promueven el desarrollo y buen funcionamiento de los servicios públicos brindados a la población?				
5	¿Cree usted que la actuación profesional de los servidores directivos de la entidad garantiza y promueve la transparencia y la participación ciudadana?				
D2	EJES	1	2	3	4
6	¿Cree usted que el accionar de los servidores directivos de la entidad está orientado al logro de los objetivos institucionales de la entidad?				
7	¿Considera usted que para el desempeño de sus funciones el servidor directo identifica en primera instancia la demanda de necesidades de la población?				
D3	PRINCIPIOS Y VALORES	1	2	3	4
8	¿Considera usted que los servidores directivos de la entidad plantean mejoras en los procesos y propone cambios a fin de superar los resultados previstos en términos de cantidad y calidad?				
9	¿Cree usted que los servidores directivos de la entidad genera alternativas de solución ante la falta o posible carencia de recursos, teniendo en cuenta un uso eficiente de los mismos?				
10	¿Según su percepción los servidores directivos de la entidad Organizan sus actividades priorizándolas de acuerdo a las metas y objetivos previstos, estableciendo con claridad los plazos de cumplimiento?				

11	¿Considera que los servidores directivos establecen controles previos con el fin de cumplir con el nivel de calidad esperado, evitando errores en la realización de sus labores?				
12	¿Cree usted que los servidores de dirección de la entidad proponen alternativas de solución facilitando respuestas integrales y sustentadas, a fin de asegurar servicios óptimos en forma oportuna y cordial?				
13	¿Considera usted que los servidores directivos de la entidad tienen y demuestran la capacidad de estar atento y escuchar activamente al usuario ofreciendo ayuda, apoyo u orientación con amabilidad y respeto aun cuando no sea su competencia directa o no se lo soliciten?				
14	¿Cree usted que los servidores directivos de la entidad incentivan la cohesión del equipo a través de una comunicación abierta, transparente y respetuosa entre sus compañeros, promoviendo el máximo grado de consenso?				
15	¿De acuerdo a su percepción la participación de los directivos de la entidad es de forma activa en las tareas de equipo manifestando su disposición a colaborar para el logro de los objetivos?				

Validación de los instrumentos de investigación

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Reclamaciones Digitales	1	metodólogo	4,7	Viable para su aplicación
	2	especialista	5,0	Es aplicable
	3	especialista	4,7	Es aplicable
Competencias Transversales	1	metodólogo	4,7	Viable para su aplicación
	2	especialista	5,0	Es aplicables
	3	especialista	4,6	Es aplicable

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. MIGUEL VASQUEZ CASTRO
 Institución donde labora : EPG-UCV-Tarapoto
 Especialidad : Docente metodólogo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Reclamaciones Digitales
 Autor (s) del Instrumento (s) : Abg. Noelly de los Angeles López Coronado

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Reclamaciones Digitales.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Reclamaciones Digitales.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Reclamaciones Digitales.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						4.7

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto 6 de Noviembre de 2022


 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
 EPG
 Dr. Miguel Angel Vásquez Castro
 DNI: 03700347
 ORCID: 0000-0002-2141-1568

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. MIGUEL VASQUEZ CASTRO
 Institución donde labora : EPG-UCV-Tarapoto
 Especialidad : Docente metodólogo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión de Competencias Transversales
 Autor (s) del instrumento (s) : Abg. Noelly de los Angeles López Coronado

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Competencias Transversales.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Competencias Transversales.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Competencias Transversales.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						4.7

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 4 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD. El instrumento es adecuado para su aplicación. Cuenta con las condiciones óptimas para lograr los objetivos de la investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto 6 de noviembre de 2022


UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

 Dr. Miguel Ángel Vásquez Castro
 Docente e investigador postgrado
 Dr. Miguel Ángel Vásquez Castro
 DNI: 03700347
 ORCID: 0000-0002-2141-1568

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mtra. Kelly Betina Gamarra Morante
 Institución donde labora : Unidad de Gestión Educativa Local San Martín- Tarapoto
 Especialidad : Abogada (Maestra en Gestión Pública)
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Libro de Reclamaciones Digital
 Autor (s) del instrumento (s) : Abg. Noelly de los Ángeles López Coronado

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Libro de Reclamaciones Digital.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Libro de Reclamaciones Digital.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Libro de Reclamaciones Digital.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento es adecuado, en tal sentido se recomienda su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:




Tarapoto 18 de octubre de 2022

Sello personal y firma

Instrumentos de recolección de datos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mtra. Kelly Betina Gamarrá Morante
Institución donde labora : Unidad de Gestión Educativa Local San Martín- Tarapoto
Especialidad : Abogada (Maestra en Gestión Pública)
Instrumento de evaluación : Cuestionario Competencias Transversales
Autor (s) del instrumento (s) : Abg. Noelly de los Ángeles López Coronado

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Competencias Transversales.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Competencias Transversales.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Competencias Transversales.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, en tal sentido se recomienda su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:


Kelly A. Gamarrá Morante
ABOGADA
REG. ICAP, 4622

Tarapoto 18 de octubre de 2022

Instrumentos de recolección de datos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mtro. Miguel Angel Pino Gutierrez
Institución donde labora: Universidad Nacional de San Martín
Especialidad: Ingeniero de Sistemas e Informática (Maestro en Gestión Pública)
Instrumento de evaluación: Cuestionario Competencias Transversales
Autor (s) del instrumento (s): Abg. Noelly de los Angeles Lopez Coronado

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovador y legal inherente a la variable: Competencias Transversales.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Competencias Transversales.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Competencias Transversales.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable.)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, en tal sentido se recomienda su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7



MIGUEL ANGEL PINO GUTIERREZ
DR. INGENIERO
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

Sello personal y firma

Tarapoto 18 de octubre de 2022

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mtro. Miguel Angel Pino Gutierrez
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Ingeniero de Sistemas e Informática (Maestro en Gestión Pública)
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Libro de Reclamaciones Digital
 Autor (s) del instrumento (s) : Abg. Noelly de los Angeles Lopez Coronado

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Libro de Reclamaciones Digital					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Libro de Reclamaciones Digital.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Libro de Reclamaciones Digital					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

El instrumento es adecuado, en tal sentido se recomienda su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto 18 de octubre de 2022


 INC. MIGUEL ANGELES PINO GUTIERREZ
 CIP. 189900

Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Análisis de confiabilidad: Gestión de Reclamaciones Digitales

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos		
Válido	75	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	75	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	15

Análisis de confiabilidad: Competencias Transversales

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos		
Válido	75	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	75	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	15

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

CONSTANCIA

La Gerencia Municipal de la Municipalidad Provincial de Picota hace constar:

Que, Noelly de los Angeles Lopez Coronado, identificada con DNI N° 48062600, se encuentra autorizada a desarrollar el trabajo de investigación titulado **"GESTIÓN DE RECLAMACIONES DIGITALES Y COMPETENCIAS TRANSVERSALES EN LOS SERVIDORES CIVILES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PICOTA, SAN MARTIN- 2022"**, en la Municipalidad Provincial de Picota.

La investigación se desarrollará durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2022, ello con la finalidad de lograr la obtención de su grado de Maestra en Gestión Pública. El trabajo de investigación será aplicado previa autorización de la cual doy fe.

Se le expide la presente constancia para la parte interesada para los fines que cree conveniente.

Atentamente


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PICOTA
Yone Paulino Diestra
GERENTE MUNICIPAL

Base de datos estadísticos

N°	VARIABLE 01: GESTIÓN DE RECLAMACIONES DIGITALES																		
	Motivos de reclamos									PROM. D1	Tratamiento de Incidentes			PROM. D2	Etapas del proceso de la gestión de reclamos			PROM. D3	PROM. VARIABLE 01
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9		P10	P11	P12		P13	P14	P15		
001	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3
002	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3
003	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
004	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2
005	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
006	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
007	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2
008	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2
009	3	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2
010	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
011	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1
012	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2
013	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
014	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	4	2	3	3	3
015	4	3	3	4	3	2	3	3	1	3	3	3	1	2	4	4	3	4	3
016	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
017	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
018	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2
019	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3
020	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3

021	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
022	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3
023	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2
024	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
025	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
026	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
027	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3
028	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
029	4	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2
030	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
031	4	3	3	2	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	4	2	1	2	2
032	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
033	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3
034	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
035	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3
036	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3
037	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
038	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2
039	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
040	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
041	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2
042	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2
043	3	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2
044	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
045	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1
046	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2
047	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
048	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	4	2	3	3	3

022	3	3	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
023	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2
024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
025	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	1	3	4	3	3
026	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
027	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2
028	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
029	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2
030	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
031	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
032	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2
033	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3
034	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2
035	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
036	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
037	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
038	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
039	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
040	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
041	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2
042	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1
043	3	4	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	2
044	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
045	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2
046	3	1	1	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
047	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
048	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3
049	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	1	2	3	3	3	2	2	2

050	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2
051	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
052	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2
053	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2
054	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
055	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
056	3	3	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
057	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2
058	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
059	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	1	3	4	3	3
060	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
061	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2
062	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
063	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2
064	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
065	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
066	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2
067	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3
068	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2
069	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
070	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2
071	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
072	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
073	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2
074	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3
075	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2

Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20154546953
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PICOTA	
Nombre del Titular o Representante legal:	GERENTE MUNICIPAL
Nombres y Apellidos:	DNI:
YONE PAULINO DIESTRA	33250512

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo , no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"GESTIÓN DE RECLAMACIONES DIGITALES Y COMPETENCIAS TRANSVERSALES EN LOS SERVIDORES CIVILES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PICOTA, SAN MARTIN- 2022"	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRIA EN GESTION PUBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos:	DNI:
Abg. NOELLY DE LOS ANGELES LOPEZ CORONADO	48062600

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 29 de setiembre de 2022


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PICOTA
Yone Paulino Diestra
GERENTE MUNICIPAL

Firma: _____
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "F" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RICHARD FOSTER HORNA RODRÍGUEZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de reclamaciones digitales y competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín- 2022", cuyo autor es LOPEZ CORONADO NOELLY DE LOS ANGELES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 05 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RICHARD FOSTER HORNA RODRÍGUEZ DNI: 42445436 ORCID: 0000-0001-5055-9222	Firmado electrónicamente por: RHORNAR el 04-01- 2023 16:35:34

Código documento Trilce: TRI - 0473679