



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Las Competencias Laborales y su relación con la calidad de servicio en  
la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL:**

Licenciado en Administración

**AUTORAS:**

Chávarry Torres Deisy Juanita.

Vásquez Bulnes Leidy Micaela.

**ASESOR ESPECIALISTA:**

Ms.C. Elmis Jonatan García Zaré

**ASESORA METODÓLOGA:**

Dra. María Del Socorro Gallo Gallo

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Talento Humano

**Chepén – Perú**

**2018**

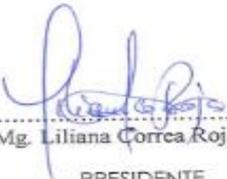
Acta De Aprobación

|   |                                       |                          |
|---|---------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b> | Código : F07-PP-PR-02.02 |
|   |                                       | Versión : 09             |
|   |                                       | Fecha : 23-03-2018       |
|   |                                       | Página : 1 de 2          |

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña Deisy Juanita Chávarry Torres cuyo título es: "Las competencias Laborales y su Relación con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo-2018",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 17 (número)  
diecisiete (letras).

Chepén, veintiuno de diciembre del 2018

  
 .....  
 Mg. Liliana Correa Rojas  
 PRESIDENTE

  
 .....  
 Mg. Karen Mostacero Ventura  
 SECRETARIO

.....  
 Ms.C. Elmis Jonatan Garcia Zare  
 VOCAL

|         |                            |        |  |        |           |
|---------|----------------------------|--------|--|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección /<br>Vicerrectorado de Investigación y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|--|--------|-----------|

## Acta De Aprobación De Tesis

|  |                                       |                          |
|--|---------------------------------------|--------------------------|
|  <b>UCV</b><br>UNIVERSIDAD<br>CÉSAR VALLEJO | <b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b> | Código : F07-PP-PR-02.02 |
|  |                                       | Versión : 07             |
|  |                                       | Fecha : 23-03-2018       |
|  |                                       | Página : 2 de 2          |

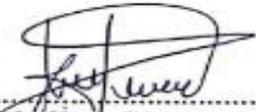
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña Leidy Micaela Vásquez Bulnes cuyo título es: "Las competencias Laborales y su Relación con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo-2018",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ...<sup>17</sup>.....(número)

.....<sup>diecisiete</sup>.....(letras).

Chepén, veintiuno de diciembre del 2018

  
 .....  
 Mg. Liliana Correa Rojas  
 PRESIDENTE

  
 .....  
 Mg. Karen Mostacero Ventura  
 SECRETARIO

  
 .....  
 Ms. C. Elmis Jonhán García Zare  
 VOCAL

|         |                            |        |  |        |           |
|---------|----------------------------|--------|--|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección / Vicerectorado de Investigación y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|--|--------|-----------|

### **Dedicatoria**

A nuestros queridos padres por su ejemplo, interés, aliento y apoyo incondicional en todas las decisiones tomadas vinculadas a favorecer nuestro crecimiento personal, profesional y académico.

## **Agradecimiento**

A Dios por bendecirnos con el don de la vida y la salud.

A la Universidad César Vallejo, Alma Mater, por permitirnos cristalizar el sueño de la obtención de Licenciadas en Administración.

## Declaracion De Autencidad

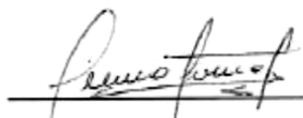
### Declaración de Autenticidad

Yo, Deisy Juanita Chavarry Torres con DNI: N° 45669301, a afecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela De Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Chepén, diciembre del 2018



Chavarry Torres Deisy J.  
DNI: 45669301

## Declaracion De Autencidad

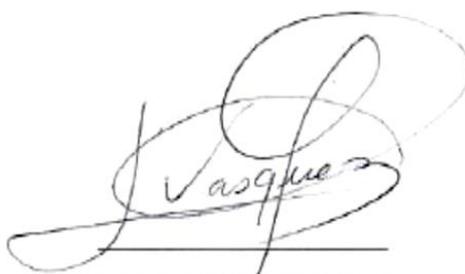
### Declaración de Autenticidad

Yo, Leidy Micaela Vásquez Bulnes con DNI: N° 70801344, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela De Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompañé es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 sostengo a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Chepén, diciembre del 2018



Vásquez Bulnes Leidy M.

DNI: 70801344

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Se pone a vuestra consideración el presente estudio de investigación que lleva por título: “Las Competencias laborales y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo 2018”.

Con la presentación de esta investigación cumplimos con lo exigido por la normativa y reglamento vigente de la Universidad César Vallejo.

Señores miembros del jurado, espero que esta investigación cubra las expectativas puestas en él y merezca su aprobación.

Atentamente,

Las autoras.

## ÍNDICE

## Pág.

|   |      |
|---|------|
| Acta De Aprobación .....  | II   |
| Acta De Aprobación De Tesis .....                                 | III  |
| Dedicatoria .....   | IV   |
| Agradecimiento .....  | V    |
| Declaracion De Autenticidad .....                                 | VI   |
| Declaracion De Autenticidad .....                                 | VII  |
| Presentación.....   | VIII |
| Resumen.....  | XI   |
| Abstract .....  | XII  |
| II. INTRODUCCIÓN.....   | 13   |
| 1.1 Realidad Problemática .....                                   | 13   |
| 1.2 Trabajos Previos. ....  | 15   |
| 1.2.1 Internacional .....   | 15   |
| 1.2.2 Nacionales: .....   | 16   |
| Teorías Relacionadas al tema.....                                 | 17   |
| 1.3.1 Competencia Laboral: .....                                  | 17   |
| 1.3.2 Características de las Competencias .....                   | 18   |
| 1.3.3 Tipología y dimensiones de las competencias laborales ..... | 19   |
| 1.3.3.1 Contenidos de las competencias.....                       | 20   |
| 1.3.3.2 La competencia de servicio .....                          | 21   |
| 1.3.4 Calidad.....  | 21   |
| 1.3.4.1. Dimensiones de Calidad de Servicio. ....                 | 21   |
| 1.3.5 Servicio .....  | 23   |
| 1.3.6 Calidad de servicio .....                                   | 23   |
| 1.4 Formulación al Problema .....                                 | 24   |
| 1.5 Justificación del estudio .....                               | 24   |
| 1.5.1 Justificación teórica.....                                  | 24   |
| 1.5.2 Justificación práctica .....                                | 25   |
| 1.6 Hipótesis.....  | 26   |
| 1.6.1 Hipótesis Específicas. ....                                 | 26   |
| 1.7 Objetivos .....   | 27   |
| 1.7.1 Objetivo General: .....                                     | 27   |
| 1.7.2 Objetivos específicos.....                                  | 27   |

|   |    |
|---|----|
| III. MÉTODO .....   | 28 |
| 2.1. Diseño de investigación .....  | 28 |
| 2.2 Variables.....  | 28 |
| 2.3 Operacionalización de las variables .....   | 30 |
| 2.4. Población y muestra.....   | 32 |
| 2.4.1 Población:.....   | 32 |
| 2.4.2 Muestra: .....  | 32 |
| 2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....                 | 32 |
| 2.5.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....                                       | 32 |
| 2.5.2 Validez y confiabilidad.....  | 33 |
| 2.5.3 Métodos de análisis de datos.....   | 33 |
| 2.5.4 Instrumento 01: Competencias Laborales .....  | 33 |
| 2.5.5 Instrumento 02: Calidad de Servicio .....   | 33 |
| 2.6 Validez y confiabilidad.....  | 33 |
| 2.6.1 Validez del instrumento .....   | 33 |
| 2.6.2 Juicio de Expertos.....   | 33 |
| 2.6.3 Confiabilidad del instrumento .....   | 34 |
| 2.7 Método de Análisis de datos.....  | 35 |
| 2.8 Consideraciones éticas.....   | 35 |
| IV. RESULTADOS. ....  | 36 |
| 3.1 Nivel Descriptivo .....   | 36 |
| 3.3.1 Análisis descriptivo de las variables .....   | 36 |
| 3.2 Nivel inferencial .....   | 41 |
| 3.2.1 Hipótesis General .....   | 41 |
| 3.2.2 Hipótesis Específicas .....   | 43 |
| V. DISCUSIÓN.....   | 44 |
| VI. CONCLUSIONES.....   | 46 |
| VII. RECOMENDACIONES.....   | 48 |
| REFERENCIAS.....  | 49 |
| VIII. ANEXOS .....  | 53 |
| Anexo 1: Matriz de Consistencia.....  | 53 |
| Anexo 2: Instrumentos.....  | 55 |
| Anexo 3: Documentos para validar los Instrumentos de Mención a través de Juicio de Expertos ..... | 68 |

## Resumen

La investigación tiene por objetivo determinar la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad en la Universidad Distrital de Pacasmayo 2018. Estudio de enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo conformada por 64 sujetos, personal que labora en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, se utilizó como técnica de recolección de datos la aplicación de encuestas, la primera con el objetivo de identificar y medir las competencias laborales y la segunda para medir la calidad de servicio, ambos instrumentos sometidos a validez y confiabilidad. Los resultados indican que existe una correlación directa entre las variables competencias laborales y calidad de servicio. Asimismo, se hallaron correlaciones significativas y directas entre las dimensiones competencia técnica, metodológica, social y participativa con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

***Palabras claves:*** competencias laborales, calidad de servicio, Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

### **Abstract**

The objective of the research is to determine the relationship between labor competencies and quality in the District University of Pacasmayo 2018. Study of quantitative approach, basic type, correlational descriptive level, non-experimental design and cross section. The population consisted of 64 subjects, personnel working in the District Municipality of Pacasmayo, the survey application was used as a data collection technique, the first with the objective of identifying and measuring labor competencies and the second to measure quality of service, both instruments subject to validity and reliability. The results indicate that there is a direct correlation between the variables labor competencies and quality of service. Likewise, significant and direct correlations were found between the dimensions of technical, methodological, social and participative competence with the quality of service of the District Municipality of Pacasmayo.

**Keywords:** labor competencies, quality of service, District Municipality of Pacasmayo.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad Problemática

Recientemente en el ámbito laboral muchas de las compañías se encuentran evolucionando constantemente, lo que ocasiona una crisis económica y el adelgazamiento de las estructuras organizacionales, de allí, la crisis económica.

Gabriela Rodríguez, manager regional de Evaluar.com, nos dice que existe un interés de las organizaciones por evaluar las competencias específicas del candidato, esto dependerá siempre del cargo al que postulan. Así como, las empresas desatacan hasta en un 50% la “orientación a los objetivos”, es decir, la habilidad para alcanzar las metas organizacionales. Y es que aquellos que desarrollan esta competencia se orientan hacia los resultados e incitan a otros de manera motivadora a cumplir objetivos y exigencias laborales.”, sostiene la ejecutiva. (Comercio, 2014)

Los empleadores buscan personal eficaz los cuales destaquen competencias que permitan el incremento de productividad, calidad de productos y servicios, así como desempeños eficientes y flexibles, debido a que nos encontramos en un entorno cambiante, la multifuncionalidad es una exigencia primordial, en consecuencia, las empresas optan por un prototipo de competencias laborales para la formación de sus empleados y así alcanzar las metas de la organización. Podemos decir también que los empresarios buscan al especialista técnico detrás de millones de máquinas los cuales ahora realizan actividades que hace algunos años eran el trabajo de humanos, por ello destacan entre sus postulantes habilidades humanas llenas de liderazgo, motivación, innovación y hasta el propio manejo de emociones.

Es quiere decir, para que el empleado resalte su currículum vitae frente a millones de postulantes en el país, resulta la tarea más difícil de la historia, teniendo que después de egresar de las aulas superiores aumentarle unos cuantos rangos y experiencias a su hoja de vida, dicho esto, podemos especificar que el grado de competencia laboral no es menos que una gran plataforma de actividades intelectuales a disposición.

Además, si bien es cierto la demanda cambia constantemente y se vuelve más exigente frente a la globalización, el mercado laboral trae consigo también diferentes problemas

- Las compañías exigen profesionales especializados en áreas estratégicas.
- Los profesionales no tienen bien definida su marca personal.
- Inseguridad en el ambiente laboral, debido a la amplia competencia laboral.
- Clima organizacional

Dicho esto, y tomando en cuenta que en la actualidad el ambiente laboral se muestra cada vez más dinámico en el Perú, y sabiendo que cada vez más las personas se preocupan por desarrollar y mejorar todas aquellas habilidades y talentos que les permitan acceder a las ofertas de trabajo que encuentren atractivas y obtener el puesto ansiado, podemos decir que la empleabilidad en nuestro país frente a otras potencias comienza al pasar de los años a mostrarse cada vez más atractiva frente a los empleadores y esto conlleva a que después de lograr obtener el puesto soñado, la persona como profesional se preocupe también en mantenerlo.

Según Jimena Mendoza, CEO de LHH-DBM Perú, consultora especializada en outplacement, empleabilidad y movilidad laboral, para conocer desde su experiencia que requieren las empresas de sus futuros aspirantes a la alta dirección, en un contexto de cambio, transformación digital y globalización.

Por otra Godoy (2014) en la tesis de grado de (Sandoval A. C., 2015) nos afirma que todas los perfiles con respecto a las competencias laborales han prosperado y han cambiado el entorno que tenían formado las empresas, presentando una nueva senda entre la organización y los trabajadores; para solucionar, ejecutar y mejorar la variedad de metodologías que den como rendimiento un aumento en la producción de los bienes, tanto humanos como materiales para conseguir sus objetivos proyectados frente a la fuerte competitividad ante un mundo cambiante.

Dentro del progreso que las personas han demostrado desde varios años, según Godoy (2014) en (Sandoval, 2015) ha sido el aprovechamiento de las capacidades o competencias que se dan en cada sujeto de forma diferente, progresando de forma rápida, pues son diferentes en cada persona y esto le permite a la empresa emplear todas y cada una de estas capacidades; en los cuales se ponen en juego cada día con las diferentes habilidades de cada

## **1.2 Trabajos Previos.**

### **1.2.1 Internacional**

(Guerrero, 2014) Al indagar sobre del potencial humano apoyándose en las destrezas, cuya finalidad fue enlazar los componentes más significativos que le permitan elaborar un patrón donde diagnostique las destrezas basado en competencias, aplicó un instrumento a 27 personas, responsables de las áreas relacionadas al talento humano de reconocidas empresas, concluyendo que tan importante es identificar las competencias de las personas adecuadas a su organización, es tener la habilidad de formar capacidades, crear planes en plazos de tiempos razonables que aseguren que la organización tendrá el potencial de contar con perfiles idóneos para responder a los retos y la dinámica del entorno, para ello se debe tener un abanico de técnicas y saber emplearlas oportunamente.

(Mena, 2014) nos dice en su propuesta de gestión por competencias, realizado con el objetivo de diseñar un programa para la identificación de competencias y plan de capacitación dirigida al personal administrativo de dicho centro de estudios, concluyendo que la gestión de competencias se puede aplicar a los trabajadores de la UPS Sede Cuenca, el cual permitirá conocer y estandarizar las capacidades, conocimientos y habilidades que se requieran para la obtención de objetivos planteados por la organización.

Cornejo (2012), citado en (Salazar, 2016), realizó una investigación en Chile, de diseño ex post facto con el propósito de analizar los resultados obtenidos por el 18 Servicio de Registro Civil e Identificación por emplear un reconocimiento monetario como incentivo para optimizar la calidad del servicio y atención al usuario. El grupo objetivo estuvo compuesto por sujetos mayores de 18 años e instituciones públicas y privadas que tuvieron contacto con el Registro Civil e Identificación a través de sus canales de atención presencial y electrónica en los últimos 12 meses, con lo cual se determinó el índice de satisfacción neta del usuario.

(Salas, 2014), en su estudio del diseño e identificación de las Competencias laborales, se realizó con el objetivo de establecer las bases metodológicas que identifiquen las destrezas del personal para aumentar la

calidad de los servicios en el Ministerio de Salud. Estudio de enfoque Cuantitativo, descriptivo, desarrollado del 2011 al 2014. Los autores concluyen que es importante identificar las competencias de cada especialidad a partir de un estudio funcional para elaborar propuestas de mejora.

### **1.2.2 Nacionales:**

(Marcillo, 2014) en su tesis donde busca perfeccionar el dominio del talento humano en los gobiernos de Manabí, de enfoque cualitativo, desarrollado con el propósito de presentar una teoría sobre la gestión por competencia en instituciones del sector público de Ecuador, para lo cual aplicó las técnicas de recolección de datos de documentación, entrevista y observación a 260 sujetos respecto a las acciones y eventos de la realidad cotidiana. Llegando a la conclusión que las competencias laborales son herramientas que permiten optimizar el potencial humano en las organizaciones, especialmente para la ubicación de los trabajadores en puestos claves de acuerdo con su perfil.

(Maguiño, 2013), en su exploración sobre las competencias laborales nos dice que el reconocimiento de las competencias de un trabajo conforma una de las principales actividades que se deben cumplir en el ámbito laboral, ya que se requiere en los puestos de trabajo de una empresa.

(García A, 2013) Con respecto a las Competencias y su influencia en su cumplimiento laboral. Se observa la falta de parámetros para el ingreso de los colaboradores, así mismo establecer un perfil que enmarquen un desempeño de calidad; como lo manifiesta la mayoría de colaboradores encuestados del talento humano.

## **Teorías Relacionadas al tema**

### **1.3.1 Competencia Laboral:**

Con respecto a competencia existe una variedad de definiciones elaboradas por numerosos autores e investigadores. Al respecto, (Martínez & Carmona, 2009) señala que los estudios acerca de las competencias se han efectuado en torno a la temática del potencial humano, desde las disciplinas como Psicología Organizacional, Sociología del Trabajo y últimamente desde los sectores educación y social. (p.83).

McClellan (1973) en (Castellanos, 2010) indicó que las competencias están referidas a la evaluación de los factores que generan verdaderamente un desempeño por encima del promedio en el trabajo y no a la evaluación de los rasgos y tipología de una persona para identificar aquellas que estén ligadas con el rendimiento laboral. (p .7).

(Buck, 1994) en (Martínez & Carmona, 2009) refiere que las competencias son utilizadas de varias formas; pese a ello tales conceptualizaciones no se emplean uniformemente ni se aplican de manera certera. (p.83).

Así mismo cito algunas definiciones de competencia laboral realizadas por especialistas en el tema:

Gonzi y Athanasou (1996) en (Larrain & Gonzales, 2005), definen competencia laboral como una estructura sólida de cualidades imprescindibles para la ejecución de actividades concretas que implica integrar y relacionar aptitudes y ocupaciones tomando en cuenta el entorno y la civilización organizacional. (p.50).

La Organización Internacional del Trabajo – (Ducci, 2002)en (Irrigoni & Vargas, 2002) señala que las competencias laborales se construyen sobre la base del aprendizaje de conocimientos técnicos que contribuyen a lograr un desempeño eficiente en el trabajo, aprendizajes que se obtienen a través de la capacitación y de manera más significativa a través de la experiencia y la práctica laboral. (p. 43).

Gallart y Jacinto (1997) en (Larrain & Gonzales, 2005), definen competencia laboral como el conjunto de atributos dinámicos que deben ser valorados de acuerdo a su capacidad resolutive frente a problemas específicos en el contexto laboral que generen controversia y de complejidad técnica. (p.50).

Le Boterf (1988) en (Larrain & Gonzales, 2005) señala que Competencia laboral es un constructo que nace de la integración de recursos personales y recursos tomados del entorno para lograr un desempeño. (p.50).

Kochanski (1988) en (Larrain & Gonzales, 2005) menciona que las competencias son las habilidades, herramientas, conocimientos que marcan la diferencia entre un empleado sobresaliente de los demás trabajadores que cumplen una misma función o están en la misma categoría laboral. (p. 50).

Miranda (2003) en González (Larrain & Gonzales, 2005) señala que el constructo competencia laboral agrupa actitudes, conocimientos y destrezas que permiten ejecutar exitosamente cargos y labores siguiendo los indicadores de desempeño identificados como idóneos para el trabajo. (p.51).

### **1.3.2 Características de las Competencias**

Tejada (1999) en (Martínez & Carmona, 2009) identifica cuatro características importantes sobre el concepto de competencia, estas son:

- Las competencias laborales son una agrupación de razones y actitudes que permiten al sujeto tener la capacidad de “actuar” dentro del ejercicio profesional.
- Las competencias solo definidas en su accionar, es decir, contar con destrezas o medios los cuales no maximizan el ser competente, siendo necesario la práctica dichas destrezas, saber aplicar los conocimientos, seguir procedimientos y organizar la información en conjunto de las necesidades del mercado.
- Las competencias pueden ser prudente, avanzado y por lo tanto obtenidas en el trayecto de la actividad profesional, lo que denominamos experiencia profesional. La capacidad de aprendizaje y

desarrollo de las competencias permite la adaptabilidad a los cambios sea en la misma organización o productos de los cambios sociales, económicos, la globalización, y la multiculturalidad.

- Las competencias se conciben dentro de un contexto sólido en el cual es puesto en práctica.

### **1.3.3 Tipología y dimensiones de las competencias laborales**

(Irrigoni & Vargas, 2002) Señalan que para la tipificación de las competencias se han tomado los criterios de grado, de generalidad o a la naturaleza de las competencias, según los diversos campos de acción. (p.58).

Bunk (1994) señaló que las competencias se distribuyen en cuatro categorías o dimensiones: técnica, metodológica, social y participativa. (p.9).

De acuerdo con la clasificación elaborada por Bunk las cuatro categorías de competencias se definen de la siguiente manera:

La competencia técnica está referida al dominio de información, conocimientos, contenidos y ser experto en la ejecución de tareas específicas en el ámbito de trabajo. (Bunk, 1994, p.10).

La competencia metodológica está referida al saber reaccionar aplicando los procedimientos y protocolos predefinidos a las labores asignadas y dificultades que se susciten, proponer estrategias innovadoras para solucionar inconvenientes y aplicar con acierto la experiencia adquirida a otros problemas en el ámbito laboral. (Bunk, 1994, p.10).

La competencia social está referida a la habilidad para colaborar con las personas y hacer críticas constructivas orientadas a mejorar el desempeño de los compañeros de trabajo, habilidad para interactuar con los demás y trabajar en equipo. (Bunk, 1994, p.11).

La competencia participativa está referida a la capacidad de organizar, tomar decisiones y asumir responsabilidades en el ámbito laboral. (Bunk, 1994, p.11).

### 1.3.3.1 Contenidos de las competencias

Bunk (1994) en la revista de (Lombana, Cabeza , Castrillón, & Zapata, 2014) refiere que es importante conocer los contenidos de las competencias profesionales, lo cual implica que se identifiquen aptitudes formales por cada 27 competencia para evitar que caigan en desuso, considerando la rápida evolución técnica y económica de la sociedad y las organizaciones. (p.13).

#### *Competencia técnica*

Está referida a la continuidad. Implica la adquisición de conocimientos, destrezas y aptitudes. Va más allá de los límites de la carrera profesional, está estrechamente ligada con la capacitación profesional y la organización. Bunk, 1994 en (Lombana, Cabeza , Castrillón, & Zapata, 2014) (p.13).

#### *Competencia metodológica*

Está referida a la flexibilidad. Implica el conocimiento de procedimientos y alternativas de solución de problemas. Está relacionada al desarrollo de habilidades de planificación y capacidad de adaptación. (Bunk, 1994) en (Lombana, Cabeza , Castrillón, & Zapata, 2014) (p.13).

#### *Competencia social*

Está referida a la sociabilidad. Implica el comportamiento de las personas en dos niveles. El primero, a nivel individual que está relacionada a la disposición al trabajo, capacidad adaptativa y de intervención. El segundo, en la interacción con los demás que está relacionada al sentido de colaboración, honestidad, integridad, desinterés y el trabajo en equipo. (Bunk, 1994, en (Lombana, Cabeza , Castrillón, & Zapata, 2014) (p.13).

#### *Competencia participativa*

Está referida a la participación. Implica la capacidad para coordinar, organizar, interactuar, tomar decisiones, asumir responsabilidades y direccionar al grupo de acuerdo a los parámetros de la organización. (Bunk, 1994 en (Lombana, Cabeza , Castrillón, & Zapata, 2014) (p.13).

### **1.3.3.2 La competencia de servicio**

La competencia de servicio Zarifian (1997) en (Irrigoni & Vargas, 2002) introduce el término de competencia de servicio, la cual está tomando mayor importancia. Dicha competencia se refiere al impacto que tendrá directa o indirectamente la actividad profesional sobre la forma en como el bien o servicio prestado beneficiará al público al que va dirigido, conjugándose una dimensión personal relacionado con el cumplimiento a cabalidad de una actividad y la dimensión social de un trabajo realizado orientado a conseguir el beneficio para su público objetivo. (p. 63).

### **1.3.4 Calidad**

(Zamora, 2016) El primordial objetivo de una organización tiene que ser mantenerse en el comercio, amparar su capital; por lo tanto, lo que se debe lograr es alcanzar la calidad de servicio. Además de ser un servicio adecuado y el perfeccionamiento del producto quienes marcaran la calidad, en tanto también se reducirá el diseño de los procesos productivos.

Requena y Serrano (2007) nos indica que la calidad de un producto o servicio no se puede decretar con sencillez, por ser una estimación relativa.

La calidad está incluida en los genes de la humanidad; es la capacidad que tiene una persona de hacer bien las cosas (Milsa, 2015).

El enfoque de calidad va más allá de la premisa de un producto bien hecho o un servicio bien prestado, sino se debe visualizar desde un enfoque integrador de la gestión, el cual percibe la calidad como la mejora continua de tal manera que se obtengan productos o servicios que satisfagan plenamente al público objetivo, al menor costo económico posible y con la participación de todos los involucrados. (Medina y Medina, 2011).

#### **1.3.4.1. Dimensiones de Calidad de Servicio.**

Siendo la calidad una variable importante, las definiciones indicadas en los párrafos anteriores presentan una idea de los aspectos a ser considerados para proporcionar una opinión acerca de los servicios que brindan las empresas.

En la presente exploración se estudiara el modelo de calidad de SERVQUAL, cuyos autores, Parasuraman et al. (1988) en (Pilar, 2017) han identificado 5 dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Tangibilidad: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) en (Pilar, 2017)refieren que la dimensión Tangibilidad está relacionada con la apariencia física, es decir, el equipo, el personal y el material de difusión del servicio. El indicador es el conjunto de elementos tangibles. (p. 28).

Confiabilidad: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) en (Pilar, 2017)refieren que la dimensión Confiabilidad está relacionada con el poder cumplir oportunamente con el servicio ofrecido mostrando responsabilidad y exactitud. El indicador es la confiabilidad. (p.28).

La dimensión confiabilidad está asociada a la percepción de credibilidad, posicionamiento y pericia que posee el prestador del servicio transmitiendo confianza a los usuarios.

Capacidad de respuesta: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) en (Pilar, 2017) señalan que la dimensión Capacidad de respuesta está relacionada con la disposición y vocación de servicio, así como proporcionar respuestas concretas y oportunas. El indicador es la capacidad de respuesta. (p. 28).

Esta dimensión tiene que ver con la preparación, capacitación, información y conocimientos que posee la persona responsable o encargada de brindar un servicio, evidenciando la adaptación de concluir problemas en beneficio de los usuarios.

Seguridad: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) en (Pilar, 2017) señalan que la dimensión Seguridad está relacionada con las aptitudes y la amabilidad de los prestadores de servicios para transmitir confianza en la tarea a desarrollar. Los indicadores son competitividad, trato cordial, honestidad y seguridad. (p. 28).

Esta dimensión evidencia la capacidad adaptativa o de adecuación del servicio a las demandas o exigencias del usuario, brindando seguridad que se dará solución a su requerimiento.

Empatía: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) citado en (Pilar, 2017), refieren que la dimensión Empatía está relacionada con la atención personalizada, identificación y comprensión de las necesidades de los usuarios. Los indicadores son accesibilidad, comunicación y comprensión de los clientes. (p. 28).

La dimensión empatía está asociada al compromiso del prestador de ofrecer un servicio de calidez, priorizando satisfacer las expectativas de los clientes demostrándole importancia e interés en solucionar sus demandas.

### **1.3.5 Servicio**

Se tiene que tener en cuenta la diferencia entre bienes y servicios. Un bien implicaría que la utilidad recibida por el cliente no contiene fundamentos equilibrados por el servicio. Igualmente, un servicio puro no contendrá elementos tangibles (Milsa, 2015).

Los servicios procesos y ocupaciones proporcionados por una organización o persona para otra organización o persona (Milsa, 2015).

### **1.3.6 Calidad de servicio**

Giménez, Doménech, Lillo y Lorenzo (2012) en (Alvarez, 2014) señalan que al momento de definir el concepto de calidad de servicio se presentan dificultades considerando no existente dentro del modelo conceptual de calidad en los servicios de bienestar y existen a su vez desigualdades entre los usuarios, trabajadores, directores y empleadores que están incluidos en la contante mejora de la calidad, variando de una concepción técnica y objetiva a otra subjetiva y centrada en el usuario.

El cliente espera calidad de servicio, ya que vincula su compra con lo que recibe al conseguir un producto o servicio, comparando la clase de servicio con lo que consigue por sí mismo (Alvarez, 2014)

- El servicio no puede homogeneizar las expectativas del cliente, pues cada persona es distinta, así como también las necesidades, por esta razón no es posible decretar procedimientos inflexibles para adquirir la satisfacción del cliente (Requena, 2007).

(Requena, 2007) si identificamos La calidad en una herramienta básica cuyo producto es un servicio depende de los trabajadores quienes lo elaboran, vale reconocer que la relación del trabajador con el usuario. (p.19).

Autores como Castelló y Lizcano (1988), Mora y Vivas (2001), Ruiz (2001) y Swiss (1992) en ( Dopico, 2014) sostienen que la calidad de los servicios guardará estrecha relación con los elementos no visibles vinculados a la prestación del servicio, la capacidad y el conocimiento que tiene el personal que brinda el servicio, la credibilidad y confianza del prestador del servicio, la adaptación del servicio a las demandas de los ciudadanos y la comprensión entre el prestador del servicio y el usuario. (p.6).

La percepción del cliente será el elemento principal, en cuanto a la calidad de servicio será muchas veces será influyente en la última decisión de los clientes (Milsa, 2015).

## **1.4 Formulación al Problema**

¿De qué manera las competencias laborales se relacionan con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

### **1.5.1 Justificación teórica**

Nuestra búsqueda aportará positivamente en las organizaciones con la elaboración de un nuevo instrumento de medición validado y con estudio de confiabilidad, destinado a la identificación de competencias laborales en base a las dimensiones desarrolladas por G. Bunk (1994) en (Pilar, 2017); asimismo aportará con la adaptación de un instrumento de medición destinado a la valoración la clase de servicio especializado prestado en base al modelo SERVQUAL, que desarrolló Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), el mismo que cuenta con estudios de validez y confiabilidad.

Con los resultados de las fuentes de medición anteriormente citados se podrán identificar las competencias laborales y el servicio de calidad que presentan los colaboradores de Municipalidad de Pacasmayo que permitirá proponer la obtención de nuevas estrategias que optimicen la calidad de los servicios

### **1.5.2 Justificación práctica**

Mediante este estudio el personal de Municipalidad Distrital de Pacasmayo conocerá información cualitativa sobre cómo se brindan servicios y en qué medida la calidad de estos estaría sujeta a las competencias laborales del personal, información con la cual se podría efectuar ajustes e inclusive replantear estrategias de abordaje que contribuyan a optimizar la clase de servicio que se ofrece a sus clientes, y a su vez podrían aplicarse a las demás empresas de la zona como un modelo de mejora en la atención.

### **1.5.3. Justificación Social**

Con ésta búsqueda se desea medir e identificar aquellas competencias laborales de los empleados de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo que tienen relación y que tiene con la calidad del servicio ofrecida a sus clientes con el propósito de contribuir en la optimización de la clase del servicio para una mejora de gestión eficaz y eficiente a favor de la población Pacasmayina y sus alrededores.

## **1.6 Hipótesis**

Hi. Existe relación directa entre las competencias laborales y la calidad de servicio en Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

H0. No existe relación directa entre las competencias laborales y la calidad de servicio en Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

### **1.6.1 Hipótesis Específicas.**

- ✓ Existe relación entre la competencia técnica y la calidad de servicio en Municipalidad Distrital de Pacasmayo.
- ✓ Existe relación entre la competencia metodológica y la calidad en el servicio en Municipalidad Distrital de Pacasmayo.
- ✓ Existe relación entre la competencia social y la calidad de servicio en Municipalidad Distrital de Pacasmayo.
- ✓ Existe relación entre la competencia participativa y la calidad de servicio en Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General:**

Determinar la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de servicio en Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

- Analizar la relación que existe entre la competencia técnica y la calidad de servicio de la empresa.
- Demostrar la relación que existe entre la competencia metodológica y la calidad de servicio en la empresa.
- Establecer la relación que existe entre la competencia social y la calidad de servicio de la empresa.
- Determinar la relación que existe entre la competencia participativa y la calidad de servicio en la empresa.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

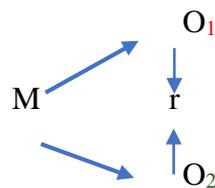
Esta investigación con perspectiva cuantitativa en el cual se plantea un problema delimitado y concreto. De acuerdo con lo señalado por (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010) esta visión cuantitativa es caracterizado por medir fenómenos, utilizar procedimientos estadísticos, comprobar mediante prueba de hipótesis y efectuar un análisis causa-efecto (p.3).

El diseño que no necesita experimentar, dicho por los autores los cuales mencionan es la que se hace sin adulterar las variables. Es decir, sin cambiar pretenciosamente las variables independientes. (p.189)

Asimismo, la investigación es de corte transversal. Al respecto Hernández et al. (2010) en (Soto Quiroz, 2014) refieren que los diseños transversales recogen 49 información en un momento, con la finalidad de describir las variables, revisar sus hechos y la similitud de un momento específico. (p. 61).

La investigación es de tipo Correlacional y procura conocer la correlación que existe entre dos o más nociones, clases o variables en un contexto particular (Herendez Junco, Miranda Lorenzo, Quintana Tapanes, Mederos Torres, & Toyos Brito, 2009).

Siendo su esquema



M: Muestra.

O<sub>1</sub>: Competencia Laboral.

O<sub>2</sub>: Selección de Personal.

r: Relación

### 2.2 Variables.

- Competencia Laboral.

- Calidad de Servicio

### 2.3 Operacionalización de las variables

**Tabla 1.** Matriz de Operacionalización de la variable Competencia Laboral.

| Variable(s)                | Definición Conceptual  | Definiciones Operacionales   | Dimensión                 | Indicadores   | Escala de Medición |
|----------------------------|--|--|---------------------------|---|--------------------|
| <b>Competencia Laboral</b> | Para (Ducci, 2002), es la producción social de aprendizajes útiles para el desempeño ventajoso en una situación real de trabajo que se obtiene no sólo a través de lo asesorado, sino también mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones de trabajo. | Es el conjunto de funciones que ponen en actividad, conocimientos, habilidades y competencias de las cuales una empresa necesita para lograr los objetivos trazados. | Competencia Técnica       | Conocimiento destrezas  | ordinal            |
|                            |  |  | Competencia Metodológica  | Aptitudes de trabajo<br>Procedimiento<br>Aplica experiencias adquiridas   |                    |
|                            |  |  | Competencia Social        | Disposición a colaborar.<br>Comportamiento orientado al grupo   |                    |
|                            |  |  | Competencia Participativa | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de organización</li> <li>• Capacidad de toma de decisiones</li> <li>• Capacidad para asumir responsabilidades</li> </ul> |                    |

FUENTE: ELABORACION PROPIA 2018

**Tabla 2.** Matriz de Operacionalización de la variable Calidad de Servicio

| Variable(s)                | Definición Conceptual   | Definiciones Operacionales   | Dimensión              | Indicadores   | Escala de Medición |
|----------------------------|---|--|------------------------|---|--------------------|
| <b>Calidad de Servicio</b> | Según (Requena, 2007), la calidad en una organización cuyo producto es un servicio depende de los trabajadores quienes lo producen, vale decir que depende de la interacción del trabajador con el usuario. (p.19). | De acuerdo al modelo SERVIQUAL hemos identificado cuatro dimensiones básicas que caracterizan a un servicio, comparando las expectativas con las apreciaciones existentes de los usuarios, a través de preguntas que evalúa estas dimensiones. | Tangibilidad           | Elementos tangibles   | Ordina             |
|                            |   |  | Confiabilidad          | Brindar confianza<br>Cumplen lo prometido                           |                    |
|                            |   |  | Capacidad de respuesta | Rapidez para responder a la demanda.<br>Disposición a ayudar        |                    |
|                            |   |  | Seguridad              | Credibilidad<br>Competencia   |                    |
|                            |   |  | Empatía                | Comprensión del usuario<br>Trato amable y respetuoso a los usuarios |                    |

FUENTE: ELABORACION PROPIA 2018

## 2.4. Población y muestra.

### 2.4.1 Población:

Nos dice (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010) que el conjunto es el número de todos los asuntos con similitud en un orden de representaciones, o en sí, la continuación de unidades o nociones de datos serán un todo.

- Población 1: obtiene información de la variable “competencia Laboral” se tomó como un todo al total de mano de obra (200) de la compañía Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

### 2.4.2 Muestra:

Según (Tamayo, 2014). Concluimos que la muestra es una parte del todo de personas tomada de la población total, para analizar un fenómeno estadístico.

$$n = \frac{z^2 pq N}{NE^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

N = Tamaño de la población. (200)

Z<sup>2</sup> = Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido. (95%) =(1.96)

p\*q = Probabilidades con las que se presenta el fenómeno. (50%)

E = Margen de error permitido. (10%)

n = Tamaño de la muestra.

$$n = \frac{1.96^2(0.50 * 0.50)200}{200(0.10)^2 + (1.96^2) * (0.50 * 0.50)} = 64.8831239 = 64$$

## 2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.5.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación se empleó procedimientos de recolección de datos por medio de la aplicación de encuestas, que permitió medir las variables del estudio, cumpliéndose con los ideales y la comprobación de las hipótesis planteadas.

Las encuestas se utilizaron, la primera con la finalidad de medir e identificar las competencias laborales que presenta el personal; y la segunda con el objetivo de medir la Calidad de servicio que se da a los usuarios de Municipalidad Distrital de Pacasmayo desde la perspectiva del personal que labora en él.

### **2.5.2 Validez y confiabilidad**

- Estadístico Alpha de Crombach.

### **2.5.3 Métodos de análisis de datos**

- Estadísticas descriptivas
- Tablas y gráficos estadísticos
- Coeficiente de correlación de Pearson

### **2.5.4 Instrumento 01: Competencias Laborales**

El cuestionario consta de 20 ítems en total, 5 ítems por cada una de las dimensiones, tiene alternativas de respuestas de opción múltiple tipo escala de Likert.

Para obtener resultados se aplica una suma los totales por dimensiones y del total del instrumento, seguido de la identificación del resultado en una tabla de baremos donde se determinará el nivel de competencias Laborales y de sus dimensiones.

### **2.5.5 Instrumento 02: Calidad de Servicio**

El cuestionario consta de 25 ítems en total, 5 ítems por cada una de las 4 dimensiones, tiene alternativas de respuestas de opción múltiple tipo escala de Likert.

## **2.6 Validez y confiabilidad**

### **2.6.1 Validez del instrumento**

Según (Hurtado, 2013) la autenticidad hace demuestra la capacidad de un instrumento para poder cuantificar elocuentemente y adecuadamente el rasgo para cuya medición a la que ha sido proyectada. Midiendo perfectamente cada característica.

### **2.6.2 Juicio de Expertos**

Los cuestionarios fueron evaluados y revisión de tres expertos en los temas para su validación. Para dicha validación a profesionales dedicados a la educación universitaria.

El valioso aporte de los expertos en la designa de los cuestionarios lo que permitió que los instrumentos determinen objetivos de la presente investigación.

Los instrumentos fueron revisados y su valoración se plasma en la siguiente tabla:

**Tabla 3.** *Relación de Juicio de Expertos.*

| N°        | Experto                          | Aplicabilidad |
|-----------|----------------------------------|---------------|
| Experto 1 | Luis Constante Valdivieso Merino | Aplicable     |
| Experto 2 | Karen Edith Mostacero Ventura    | Aplicable     |
| Experto 3 | Vanessa Yovanna Trujillo Quiroz  | Aplicable     |
| Experto 4 | Luigi Ítalo Villena Zapata       | Aplicable     |

### 2.6.3 Confiabilidad del instrumento

Los instrumentos validados se hallaron empleando el coeficiente del alfa de Cronbach, avanzado por J.L. Cronbach, establecido en el grado de consistencia y exactitud de la herramienta. La escala de confiabilidad es la siguiente:

|                          |             |
|--------------------------|-------------|
| No confiable             | -1 a 0      |
| Confiabilidad (baja)     | 0.01 a 0.49 |
| Confiabilidad (moderada) | 0.50 a 0.75 |
| Confiabilidad (fuerte)   | 0.76 a 0.89 |
| Confiabilidad (alta)     | 0.9 a 1     |

Obteniendo después de ser aplicada los resultados:

**Tabla 4.** *Estadística de Fiabilidad del Instrumento N° 01 destinado a medir la variable de Competencias Laborales.*

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0.81             | 25              |

Tal como se puede apreciar en la tabla 4, el instrumento n°1 obtiene una puntuación de 0.81, lo que significa que posee fuerte confiabilidad.

**Tabla 5.** Estadística de Fiabilidad del instrumento N° 2 destinado a medir la variable de Calidad de Servicio.

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0.843            | 20              |

Tal como se puede apreciar en la tabla 5, el instrumento n° 2 obtiene una puntuación de 0.843 lo que significa que tiene gran confiabilidad.

### 2.7 Método de Análisis de datos

Habiendo ya aplicado los instrumentos determinados a cada variable de la investigación. Luego se procedió a darle una calificación a los datos. Para mayor facilidad los resultados se ordenaron en una hoja en el programa Excel.

Siguiendo con el proceso de los datos adquiridos mediante los estudios estadísticos en Excel, en los siguientes niveles:

**Estadística descriptiva:** que tiene como fin describir el valor de cada medición en variables en frecuencia y porcentaje a través de estadísticos descriptivos y gráficos de barras.

**Estadística inferencial:** la cual establece la prueba de hipótesis, cada una de las hipótesis formuladas fueron verificadas mediante el estadígrafo Rho de Spearman.

Las variables han sido definidas como variables cualitativas ordinales.

### 2.8 Consideraciones éticas

En el desarrollo de esta investigación se actuó con código ético en la obtención de los datos, asumiendo con máximo cuidado las consideraciones éticas, dando cumplimiento a las disposiciones del reglamento vigente para la administración de los instrumentos de evaluación.

Asimismo, las citas bibliográficas fueron hechas considerando los parámetros establecidos por la comunidad científica.

### III. RESULTADOS.

#### 3.1 Nivel Descriptivo

##### 3.3.1 Análisis descriptivo de las variables

#### Descripción de los resultados de la variable 1: Competencias Laborales.

**Tabla 6.** Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de Competencias Laborales.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo    | 0          | 0%         |
| Medio   | 5          | 7.81%      |
| Alto    | 59         | 92.19%     |
| Total   | 64         | 100%       |



Figura 1. Distribución de porcentajes de los niveles de competencias Laborales en el personal de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2018

En la tabla 5 se evidencia que en la Municipalidad distrital de Pacasmayo no existe un bajo nivel de competencias Laborales, los trabajadores se encuentran entre el 7.81% considerado medio y el 92.19% alto nivel.

## Descripción de los resultados de la variable 2: Calidad de Servicio

**Tabla 7.** Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de Calidad de Servicio.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo    | 0          | 0%         |
| Medio   | 5          | 8%         |
| Alto    | 59         | 92%        |
| Total   | 64         | 100%       |

Nota: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

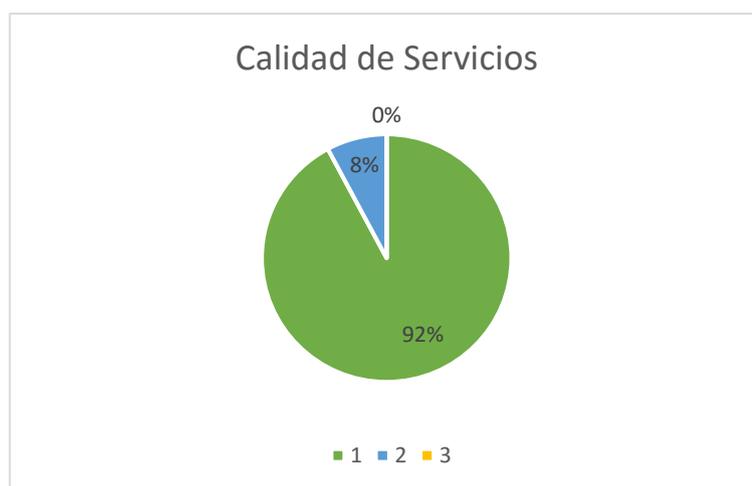


Figura 2. Distribución de porcentajes de la percepción de los niveles de calidad de servicio del personal de la municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2018.

### Interpretación:

En la tabla 7 se muestran resultados derivados de la variable 2, se evidencia que el 8% del personal percibe un nivel medio, 92% nivel alto en calidad de servicio que se ofrece en la municipalidad distrital de Pacasmayo - 2018.

## Descripción de los resultados de la Dimensión 1: Competencia Técnica

**Tabla 8.** Distribución de la frecuencia y porcentaje del nivel de la dimensión competencia técnica.

|                        |       | Calidad de servicio |     | Total | %    |
|------------------------|-------|---------------------|-----|-------|------|
| Competencia<br>Técnica | Medio | 1                   | 1   | 2     | 3%   |
|                        | Alto  | 4                   | 58  | 62    | 97%  |
|                        | Total | 5                   | 59  | 64    | 100% |
|                        | %     | 8%                  | 82% | 100%  |      |

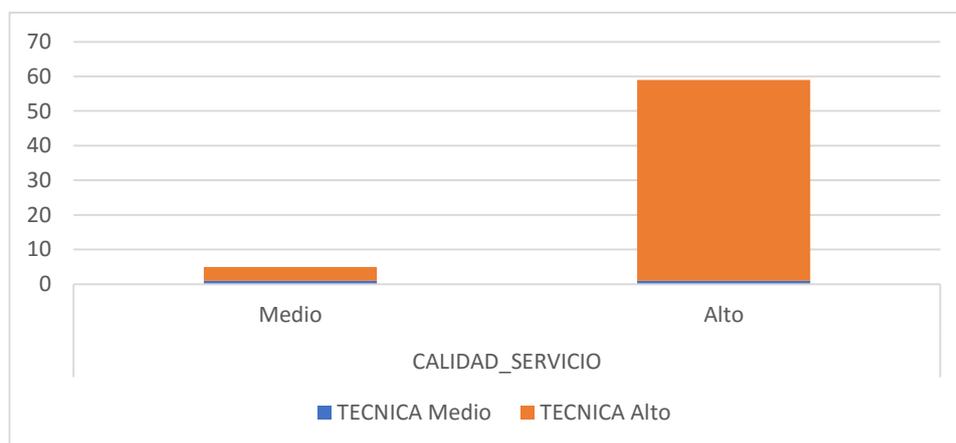


Figura 3. Distribución de porcentajes de los niveles de la dimensión competencia técnica.

### Interpretación:

En la tabla 8 y figura 3 se muestran los porcentajes de los niveles de Competencia Técnica, donde se observa la alta relación de la competencia técnica frente a la calidad de servicios, enmarcada en un 97% y 92% correspondientemente a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

### Descripción de frecuencias y porcentajes de la Dimensión 2: Competencia Metodológica.

**Tabla 9.** Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de competencia Metodológica.

|              |       | CALIDAD SERVICIO |      | Total |
|--------------|-------|------------------|------|-------|
|              |       | Medio            | Alto |       |
| METODOLOGICA | Medio | 5                | 5    | 10    |
|              | Alto  | 0                | 54   | 54    |
| Total        |       | 5                | 59   | 64    |
|              |       | 8%               | 92%  | 100%  |

En la tabla 9 se muestran las fases de la dimensión 2, observándose que el 84% de los colaboradores de la Municipalidad de Pacasmayo, la cual relaciona a la calidad de servicio la Competencia Metodológica

### Descripción de los resultados de la dimensión 3: Competencia Social

**Tabla 10.** Distribución porcentual del nivel de Competencia Social.

|        |       | CALIDAD_SERVICIO |      | Total |
|--------|-------|------------------|------|-------|
|        |       | Medio            | Alto |       |
| SOCIAL | Medio | 5                | 3    | 8     |
|        | Alto  | 0                | 56   | 56    |
| Total  |       | 5                | 59   | 64    |
|        |       | 8%               | 92%  | 100%  |

Nota: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

### Interpretación

En la tabla 10 se encuentran los porcentajes de las escalas de dimensión 3 que presenta el personal de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, el cual se relaciona en un nivel alto – máximo de 88%.

### Análisis de los resultados de la dimensión 4: Competencia Participativa

**Tabla 11.** Distribución porcentual del nivel de Competencia Participativa

|                                  | Calidad de servicio |    | Total | %    |      |
|----------------------------------|---------------------|----|-------|------|------|
|                                  | <b>Medio</b>        | 3  | 2     | 5    | 8%   |
| <b>Competencia Participativa</b> | <b>Alto</b>         | 2  | 57    | 59   | 92%  |
|                                  | <b>Total</b>        | 5  | 59    | 64   | 100% |
|                                  | <b>%</b>            | 8% | 92%   | 100% |      |

Nota: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

### Interpretación

En la tabla 11 se muestran los porcentajes de los niveles de la dimensión 4 del personal técnico de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, observándose que 7.8% del personal presenta una altura moderada y el 92.2% presenta un nivel alto en competencia participativa.

**Tabla 12.** Distribución de porcentajes de los niveles de competencia laboral y calidad de servicio.

|              | Calidad de servicio |    | Total | %    |      |
|--------------|---------------------|----|-------|------|------|
|              | Medio               | 5  | 0     | 5    | 8%   |
| Competencias | Alto                | 0  | 59    | 59   | 92%  |
| Laborales    | Total               | 5  | 59    | 64   | 100% |
|              | %                   | 8% | 92%   | 100% |      |

Fuente: Base de Datos – Reporte SPSS del investigador

### Interpretación

En la tabla 12 muestran la descripción de las variables competencias laborales y calidad de servicio, observándose que el 7,8% del personal técnico obtiene nivel medio en competencias laborales y media percepción en cuanto a calidad de servicio. El 92.2% del personal que tiene nivel alto en competencias laborales tiene una percepción del nivel alto en calidad de servicio.

## 3.2 Nivel inferencial

### 3.2.1 Hipótesis General

Hi. Existe relación directa entre las competencias laborales y la calidad de servicio en Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

H0. No existe relación directa entre las competencias laborales y la calidad de servicio en Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha = 0,05$ )

Regla de decisión:

Si  $p < \alpha$ ; hipótesis nula es rechazada

Si  $p \geq \alpha$ ; la hipótesis nula es comprobada

**Tabla 13.** *Coefficiente de Correlación de Chi2 entre las variables Competencias Laborales y calidad de servicio.*

| <b>Variables</b>      | <b>Chi2</b> | <b>p-valor</b> | <b>Decisión</b>    |
|-----------------------|-------------|----------------|--------------------|
| Competencia – Calidad | 64          | 0.000          | Existe<br>relación |

**Interpretación:**

En la tabla 13 se observamos resultados que señalan la existencia de una correlación positiva alta variables.

La significancia se muestra menor es decir la relación es alta, afirmando el rechazo la hipótesis nula y acepta la hipótesis de investigación.

Determinando que, la correlación significativa entre las competencias Laborales y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo – 2018.

### 3.2.2 Hipótesis Específicas

- Analizar la relación que existe entre la competencia técnica y la calidad de servicio de la empresa.
- Demostrar la relación que existe entre la competencia metodológica y la calidad de servicio en la empresa.
- Establecer la relación que existe entre la competencia social y la calidad de servicio de la empresa.
- Determinar la relación que existe entre la competencia participativa y la calidad de servicio en la empresa.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha = 0,05$ )

Regla de decisión:

Si  $p < \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula

Si  $p \geq \alpha$ ; se falla en rechazar la hipótesis nula.

**Tabla 14.** Dimensiones y su relación con Calidad de Servicio.

| DIMENSIONES               | Chi2  | p-valor | Decisión        |
|---------------------------|-------|---------|-----------------|
| Competencia Técnica       | 5.1   | 0.024   | Existe Relación |
| Competencia Metodológica  | 29.28 | 0.000   | Existe Relación |
| Competencia social        | 37.96 | 0.000   | Existe Relación |
| Competencia participativa | 20.51 | 0.000   | Existe Relación |

### Interpretación

La tabla 14 muestra la descripción de las dimensiones, comprobando mediante ellos podemos interpretar que las dimensiones en su totalidad tienen relación con la variable independiente.

La significancia de muestra que es menor permite afirmar que la dependencia es alta, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Se señala, existe relación significativa y directa entre las competencias Laborales (sus dimensiones) y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

#### IV. DISCUSIÓN

Tomando en cuenta la prueba de hipótesis general, y teniendo la aplicación resultados que relacionan las variables, Competencias Laborales y Calidad de Servicio de la Municipalidad distrital de Pacasmayo – 2018, encontrando la correlación positiva alta (0,87%); resultado que concuerda con los hallados por (Bravo, 2015), que con la elaboración de su tesis sobre desea determinar la relación de sus variables con respecto al servicio de Nutrición del Hospital María Auxiliadora, identificando similitud directa entre las variables de estudio. En consecuencia, se constata con ésta investigación que las competencias laborales del personal de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo tienen implicancia en la calidad de servicio que brindan en beneficio del usuario y de la gestión Pública.

Así mismo en cuanto a la comprobación de hipótesis específicas, se obtuvo una similitud positiva alta entre las variables competencia Técnica y Calidad de Servicio. De tal modo nuestro resultado coincide con el hallado por (Piña, 2010), el cual determino en su investigación encuentra similitud entre el desempeño docente, con las destrezas estudiante y la ventaja académica, concluyendo en la misma lo siguiente:

La competencia técnica está definida como los conocimientos y habilidades profesionales que contribuyen a la calidad de servicio, favoreciendo en el desempeño eficiente en beneficio de la organización.

Las competencias metodológicas en este caso, del personal administrativo, permiten alinear e identificar cualidades, capacidades, conocimientos y destrezas útiles para alcanzar de los objetivos institucionales y fortalecer su nivel del servicio que se brinda. Llegando a la conclusión que las competencias metodológicas proporcionan un sólido respaldo al servidor público para acrecentar su productividad.

La competencia social destaca las capacidades que se requieren para relacionarse y fortalecer las habilidades en los empleados y con ello lograr funciones y servicios de calidad.

Ponemos finalizar enmarcando que la competencia social fortalece las habilidades del trabajador y ayuda a mejorar las relaciones entre su medio

fortaleciendo la calidad del servicio en el servidor público.

Como ultima división agregaremos que la competencia participativa está enfocada en fortalecer la capacidad en toma de decisiones, asumir responsabilidades, participar activamente teniendo en cuenta a su vez la implementación de nuevos diseños o estrategias y direccionar al grupo permitiendo el crecimiento del desempeño profesional.

## V. CONCLUSIONES

Después de la investigación y la aplicación de instrumentos que respondan cada una de nuestras hipótesis, y en búsqueda del logro de objetivos organizacionales por el bienestar de quienes reciben un servicio, llegamos a las siguientes conclusiones:

- La aplicación nos permitió encontrar correlación positiva ( $X^2 = 0,64 < p = 0.000$ ) entre las competencias laborales y la calidad de servicio, por lo cual podemos decir que las competencias laborales están asociadas a la calidad de servicios brindada en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo. Identificación y medición de las competencias laborales del equipo Técnico de los trabajadores, permitirá la implementación de estrategias para el desarrollo de destrezas y capacidades que contribuyan a la optimización de la calidad del servicio que se proporciona a la comunidad.
- Del mismo modo existe una relación positiva media ( $c2 = 5,1 < p = 0.024$ ) entre la dimensión técnica con la calidad, con lo que podemos señalar que la primera dimensión de las competencias laborales tiene dominio en la calidad de servicio que brindan los la Municipalidad Distrital de Pacasmayo. Por tanto, los conocimientos técnicos, la capacitación, la pericia y el dominio de la información que posee el equipo técnico de los trabajadores incrementan la calidad del servicio ofrecido en la gestión pública desde la visión de la satisfacción de las demandas y expectativas de población beneficiaria.
- Del mismo modo se halló una correlación positiva media ( $c2 = 29.28 < p = 0.000$ ) entre la dimensión competencia metodológica y calidad de servicio. Obteniendo un resultado que enlaza la segunda dimensión de las competencias laborales con la calidad de servicio que proporciona la Municipalidad Distrital de Pacasmayo. Por tanto, es importante que el equipo técnico de trabajadores se maneje dentro del marco normativo aprobado, es decir, respete reglamentos, normas vigentes, cumpla con seguir los procedimientos y protocolos establecidos; asimismo que aplique la experiencia adquirida en la solución de problemas en el plano laboral para la obtención de los resultados esperados teniendo como fin la mejora del servicio y la demanda de los usuarios.

- A su vez se encontró correlación ( $r=0,3796 < a p=0.000$ ) entre la dimensión competencia social y la calidad de servicio; es decir se ha podido corroborar que la tercera dimensión de las competencias laborales tiene alta influencia sobre la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo. Con este resultado, se enfoca de manera más clara la disposición del equipo técnico de trabajadores para cooperar entre compañeros de trabajo, la orientación al trabajo en equipo, contar con habilidades para socializar e interactuar asertivamente contribuye a mejorar el desempeño del personal lo cual redundará en una mejor atención a los usuarios.
  
- Finalmente podemos decir que existe también una correlación ( $r=0,638 < a p=0.000$ ) entre la competencia participativa y la calidad de servicio. Este hallazgo permite concretar que la cuarta dimensión de las competencias laborales tiene influencia con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo. Por tanto, las capacidades de la organización, toma de decisiones, responsabilidades y dirección de grupo que posee el equipo técnico de los colaboradores son participes del logro de los objetivos institucionales y por ende, favorece a la población beneficiaria.

## VI. RECOMENDACIONES

El presente estudio nos permite ver las relaciones entre cada variable y la influencia de ésta dentro del vínculo laboral, cabe resaltar que existe afinidad y profesionalismo en cada empleado dentro de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, de tal modo que nuestras recomendaciones son para el logro total de la mejora institucional.

- Es recomendable orientar la mejora continua institucional tomando en cuenta los resultados obtenidos del estudio e identificación de las competencias laborales del personal técnico de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, para contar con un personal cada vez más calificado al servicio de la comunidad, teniendo en cuenta la ubicación de puestos claves que resalten la calidad del servicio al usuario y el cumplimiento de objetivos institucionales.
- Predisponer capacitación para el desarrollo de competencia técnica en el personal de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, en busca de promover la adquisición de nuevos conocimientos, desarrollo de destrezas, habilidades y capacidades que fortalezca y potencie el desempeño de los trabajadores para optimizar la calidad del servicio beneficiando a los usuarios.
- Fomentar e incrementar el compromiso del personal técnico de los Centros de Desarrollo Integral de los trabajadores para el cumplimiento de los procedimientos, protocolos y normativa vigente como marco de referencia institucional que promueva la implementación de nuevas estrategias de intervención en mejora de una atención eficiente y oportuna que satisfaga la necesidad y expectativa de los usuarios.
- Incrementar actividades dirigidas a fortalecer el trabajo en equipo, la disposición a colaborar con los compañeros y la transmisión de experiencias para la solución de problemas del ámbito laboral con la finalidad de lograr que el personal de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo cuente con las capacidades de la organización, toma de decisiones y de dirigir al grupo, con lo cual se logrará brindar servicios de manera eficiente y eficaz.

## REFERENCIAS

- Alvarez, A. (2014). *La calidad de la atención en los servicios sociales del ayuntamiento de Taroconte, desde la perspectiva de los usuarios*. Recuperado desde <http://www.riull.es/xmlui/handle/915/604>
- Ansorena. (2015). *15 Pasos para la selección de personal*. Mexico: Paidós.
- Bravo, O. (2015). *Las competencias laborales y su relación con la calidad de atención del personal de nutrición del Hospital María Auxiliadora-Lima-2014*. Lima, Perú.
- Bunk, G. (1994). *La Transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales de la RFA (Asociación de Estudios sobre el Trabajo y la Organización de Empresas)*. Revista Europea de Formación Profesional N° 01. Recuperado desde <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/131116.pdf>
- Castellanos, J. (2010). *Competencias laborales y gestión del desempeño*. Cuba. Recuperado desde <http://www.gestiopolis.com/competencias-laborales-y-gestion-del-desempeno/>.
- Chiavenato, I. (2009). *gestión del Talento Humano*. Mexico: Elsevier Editora.
- Comercio, E. (2014). ¿Sabes cuáles son las competencias más valoradas en un trabajo? *el comercio*, págs. 7-36.
- Cruz, G. (2013). *Las Macroempresas I*. Mexico.
- Dopico, B. (2014). *La Gestión de la Calidad Total en el Sector Público*. España.
- Ducci, M. A. (2002). “*El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional*”. Montevideo: Cinterfor.
- García, A. (2013). *tesis titulada “Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad San Gabriel”*. PERU.
- Guerrero (2014). *Gestión del talento humano basado en competencias*. México.
- Hernández, V., Miranda, Y., Quintana, L., Mederos, R. y Toyos, A. (2009). *Evaluación de las competencias laborales y su influencia en la calidad del servicio del Hospital*

- “Dr. Mario Muñoz Monroy”. *Gestión de Recursos Humanos*. Revista Industrial Vol. XXX/Nº1. Cuba. Recuperado desde: [file:///D:/Downloads/Dialnet-EvaluacionDeLasCompetenciasLaboralesYSuInfluenciaE-4786620%20\(1\).pdf](file:///D:/Downloads/Dialnet-EvaluacionDeLasCompetenciasLaboralesYSuInfluenciaE-4786620%20(1).pdf)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. (Quinta edición). México: Mc Graw-Hill.
- Hurtado, J. (2013). Guía para una comprensión holística de la ciencia . *Metodología de la Investigación*, 61-89.
- Irigoin, M. & Vargas, F. (2002). *Competencia Laboral: Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud*. Montevideo: Cinterfor. Recuperado desde [www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_publicacion/man\\_ops.pdf](http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/man_ops.pdf)
- Larrain, & Gonzales. (2005). Currículo Universitario basado en. *Memorias del Seminario Internacional*, 51.
- Lombana, J., Cabeza , L., Castrillón, J., & Zapata, A. (2014). Formación en competencias gerenciales. Una mirada desde los fundamentos filosóficos de la administración. *Estudios Gerenciales*, 13.
- López León, E. D. (2017). *Análisis de la contratación temporal del personal en la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C Paíta 2016*. Piura.
- Maguiño, M. A. (2013). El Desarrollo De Competencias Laborales Y La Formacion De Los Profesionales En Turismo En La Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Año 2013. *Gestion En El Tercer Milenio*, 56.
- Marcillo, N. (2014). *Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí*. La Libertad, Perú.
- Martínez, F. y Carmona, G. (2009). *Aproximación al concepto de competencias*. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en educación. Vol. 7, Nº 3. España. Recuperado desde <http://www.redalyc.org/pdf/551/55114063007.pdf>
- Mena, W. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión por competencias orientado al personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana, sede Cuenca para*

el año 2014. Loja, Ecuador. Recuperado desde  
[http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/11128/1/Mena\\_Juna\\_Wilma\\_Anita.pdf](http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/11128/1/Mena_Juna_Wilma_Anita.pdf)

Milsa, Ñ. T. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de las Pollerías Del Distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015.* Andahuaylas - Perú.

Pilar, F. F. (2017). *Competencias laborales y servicios de calidad de de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF de Lima Norte, 2017 .* Lima.

Piña, R. (2010). *El desempeño docente y su relación con las habilidades del estudiante y el rendimiento académico en la universidad particular de Iquitos, año 2010.* Tesis para optar el grado de Doctor. Universidad Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

Requena, M. y Serrano, G. (2007). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y autopercepción de empresas de capacitación de talento.* Recuperado desde <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>

Salas, R., Diaz, L. y Pérez, G. (2014). *Identificación y diseño de las competencias laborales en el Sistema Nacional de Salud.* Super vol.27 no.1 Ciudad de la Habana. Recuperado el 08 de mayo desde [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412013000100012](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412013000100012)

Salazar, V. (2015). *Evaluación de la calidad de atención de la comisaría PNP Alfonso Ugarte, en víctimas de robos menores, durante el año 2014, aplicando el modelo SERVQUAL.* Lima, Perú.

Sandoval, A. C. (2015). *Competencias Laborales En Los Colaboradores Del Departamento Deventas De Bimbo Centroamérica, Agencia Huehuetenango.* Huehuetenango: Tesis De Grado.

Soto, R. (2014). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos* (Primera edición). Perú: Colección Nuevo Mundo.

Tamayo, F. (2014). *Tesis de Investigación sobre el Proceso de la investigación Científica.* Mexico: Editorial Limusa.

Zamora, K. (2016). *Conceptos de Calidad Según Diversos Autores*. Peru. Recuperado desde

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8778/Jes%C3%BAs\\_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8778/Jes%C3%BAs_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **VII. ANEXOS**

### **Anexo 1: Matriz de Consistencia**

| Problema General   | Objetivo   | Hipótesis General  | VARIABLES                       |   |                |  |                                 |
|--|--|--|---------------------------------|---|----------------|--|---------------------------------|
|  |  |  | Variable 1: Competencia Laboral |   |                |  |                                 |
|  |  |  | Dimensiones                     | Indicadores   | Items          | Escala de Valores  | Nivel y Rango                   |
| ¿De qué manera las competencias laborales se relacionan con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo? | Determinar la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2018. | Existe relación directa entre las competencias laborales y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2018. | Competencia Técnica             | - Conocimiento<br>- Destrezas<br>- Aptitudes                      | 1,2,3,4,5      | Muy de acuerdo (5)<br><br>De acuerdo (4)<br><br>Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)<br><br>En Desacuerdo (2)<br><br>Muy en desacuerdo (1) | Alto<br><br>Regular<br><br>Bajo |
|  |  |  | Competencia Metodológica        | • Procedimiento de trabajo<br>• Aplica experiencias adquiridas    | 6,7,8,9,10     |  |                                 |
|  |  |  | Competencia social              | • Disposición a colaborar.<br>• Comportamiento orientado al grupo | 11,12,13,14,15 |  |                                 |
|  | Competencia participativa  | • Capacidad de organizar.<br>• Capacidad de decisión<br>• Capacidad de asumir responsabilidades.                                     |                                 |   |                |  |                                 |
|  |  |  |                                 |   |                |  |                                 |

## **Anexo 2: Instrumentos**

**ANEXO 2: ENCUESTAS****UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN****Indicaciones:**

Estimado Operario(a): En la presente encuesta anónima encontrará una serie de preguntas destinadas a recolectar datos para poder realizar una investigación sobre competencias laborales. Por favor lea las instrucciones al inicio de cada sección y conteste la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa. Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de muchas personas que están contestando este cuestionario en estos días y desde ya agradecemos su valiosa colaboración. Muchas gracias.

**Área donde labora:****Sexo:** M ( ) F ( )**Nivel de Institución:**

Superior No Universitaria ( )

Superior Universitaria ( ) Post Grado ( )

**INSTRUCCIONES.** – Marque el número que considere de acuerdo con la siguiente escala.

Muy de Acuerdo (5) De Acuerdo (4) Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (3)  
En Desacuerdo (2) Muy en Desacuerdo (1)

| N° | ITEMS  | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
|----|--|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1  | Me considero un experto en el área de trabajo del que soy responsable.   |     |     |     |     |     |
| 2  | Utilizo eficientemente los recursos con que cuento para cumplir con las exigencias del trabajo.                        |     |     |     |     |     |
| 3  | Estoy dispuesto a capacitarme constantemente.  |     |     |     |     |     |
| 4  | Busco soluciones diversas a los problemas de trabajo que enfrento  |     |     |     |     |     |
| 5  | Realizo acciones de mejora continua que impacten en mis resultados.  |     |     |     |     |     |
| 6  | Aplico la experiencia adquirida en la solución de problemas de trabajo.  |     |     |     |     |     |
| 7  | Soy capaz de transferir adecuadamente las experiencias adquiridas a mis compañeros para resolver problemas de trabajo. |     |     |     |     |     |
| 8  | Desarrollo mis actividades de trabajo de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.                           |     |     |     |     |     |
| 9  | Busco aprender de experiencias pasadas para mejorar los procesos de toma de decisiones.                                |     |     |     |     |     |
| 10 | Priorizo las tareas que tengo que hacer de acuerdo con su importancia y urgencia.                                      |     |     |     |     |     |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 11 | Prefiero hacer una crítica constructiva oportuna a mi compañero de trabajo que pasar por alto alguna falta de considerable nivel de gravedad. |  |  |  |  |  |
| 12 | Empleo un lenguaje comprensivo en la comunicación y transferencia de información a mis compañeros de trabajo.                                 |  |  |  |  |  |
| 13 | Me agrada colaborar con otros para alcanzar las metas.  |  |  |  |  |  |
| 14 | Soy una persona con disposición a colaborar.  |  |  |  |  |  |
| 15 | Sugiero soluciones para resolver problemas haciendo crecer al equipo.   |  |  |  |  |  |
| 16 | Busco el éxito de la institución tanto como mi realización profesional.   |  |  |  |  |  |
| 17 | Comparto mi conocimiento en beneficio de la institución.  |  |  |  |  |  |
| 18 | Participó activamente en la definición de objetivos del equipo.   |  |  |  |  |  |
| 19 | Actúo con iniciativa para mejorar junto con mi institución.   |  |  |  |  |  |
| 20 | Participó activamente en las reuniones de trabajo para la toma de decisiones que implicaran cambios en el centro.                             |  |  |  |  |  |

Nro: 2

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**Indicaciones:**

Estimado Operario(a): En la presente encuesta anónima encontrará una serie de preguntas destinadas a recolectar datos para poder realizar una investigación sobre Calidad de Servicio.

Por favor lea las instrucciones al inicio de cada sección y conteste la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa. Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de muchas personas que están contestando este cuestionario en estos días y desde ya agradecemos su valiosa colaboración. Muchas gracias.

**Área donde labora:**

**Sexo:** M ( ) F ( )

**Nivel de Institución:**

Secundaria ( ) Superior No Universitaria ( )

Superior Universitaria ( ) Post Grado ( )

**INSTRUCCIONES.** – Marque el número que considere de acuerdo con la siguiente escala.

Muy de Acuerdo ( 5 ) De Acuerdo ( 4 ) Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo ( 3 )

En Desacuerdo ( 2 ) Muy en Desacuerdo ( 1 )



| Nº | ITEMS  | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
|----|--|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1  | Los ambientes del centro laboral se encuentran distribuidos adecuadamente.   |     |     |     |     |     |
| 2  | Los carteles y letreros del centro son adecuados para orientar a los usuarios  |     |     |     |     |     |
| 3  | Los ambientes de los diferentes servicios cuentan con el mobiliario necesario para brindar una adecuada atención a los usuarios. |     |     |     |     |     |
| 4  | Los ambientes del centro se encuentran limpios y ordenados.  |     |     |     |     |     |
| 5  | Su centro de labores cuenta con equipos de aspecto moderno.  |     |     |     |     |     |
| 6  | El centro brinda un servicio por igual a todos los usuarios.   |     |     |     |     |     |
| 7  | Cuando se compromete a hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.   |     |     |     |     |     |
| 8  | El personal brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos a seguir para adquirir el producto que el centro ofrece. |     |     |     |     |     |
| 9  | Los servicios se brindan en los horarios programados.  |     |     |     |     |     |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 10 | Usted brinda un servicio completo al cliente.   |  |  |  |  |  |
| 11 | Nunca se encuentra demasiado (a) ocupado (a) para responder a las preguntas de los clientes.                                  |  |  |  |  |  |
| 12 | Usted cree que los clientes están de acuerdo con la prestación que se da en el área de Servicio Social.                       |  |  |  |  |  |
| 13 | Los clientes están de acuerdo con la atención que se brinda en el servicio de Gestión Humana.                                 |  |  |  |  |  |
| 14 | Los clientes están de acuerdo con la atención que brinda el área de Psicología.   |  |  |  |  |  |
| 15 | Los usuarios están de acuerdo con la atención que se brinda en el área Administrativa.  |  |  |  |  |  |
| 16 | Los profesionales realizan una evaluación completa y minuciosa del caso para otorgar una vacante en la selección de personal. |  |  |  |  |  |
| 17 | El servicio de Psicología respeta la confidencialidad de la información referida por los usuarios                             |  |  |  |  |  |
| 18 | Durante la atención a los usuarios por los profesionales de Servicio Social se respeta la privacidad                          |  |  |  |  |  |
| 19 | Considera que tiene los conocimientos   |  |  |  |  |  |

## ANEXO 3: MATRIZ DE DATOS – COMPETENCIAS LABORALES

| TRABAJADORES | ITEMS1 | ITEMS2 | ITEMS3 | ITEMS4 | ITEMS5 |    |       | ITEMS6 | ITEMS7 | ITEMS8 | ITEMS9 | ITEMS10 |    |       | ITEMS11 | ITEMS12 | ITEMS13 | ITEMS14 | ITEMS15 |    |       | ITEMS16 | ITEMS17 | ITEMS18 | ITEMS19 | ITEMS20 |    |       | TOTAL | NIVEL DE COMPETENCIAS |
|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|----|-------|--------|--------|--------|--------|---------|----|-------|---------|---------|---------|---------|---------|----|-------|---------|---------|---------|---------|---------|----|-------|-------|-----------------------|
| 1            | 4      | 5      | 5      | 5      | 3      | 22 | Alto  | 1      | 3      | 5      | 3      | 1       | 13 | Medio | 2       | 4       | 5       | 2       | 3       | 16 | Medio | 5       | 5       | 3       | 1       | 5       | 19 | Alto  | 70    | Medio                 |
| 2            | 4      | 3      | 5      | 4      | 4      | 20 | Alto  | 2      | 2      | 5      | 4      | 3       | 16 | Medio | 3       | 4       | 5       | 1       | 3       | 16 | Medio | 4       | 5       | 3       | 3       | 4       | 19 | Alto  | 71    | Medio                 |
| 3            | 4      | 5      | 5      | 4      | 5      | 23 | Alto  | 4      | 2      | 4      | 4      | 4       | 18 | Medio | 4       | 5       | 4       | 2       | 3       | 18 | Medio | 5       | 4       | 4       | 3       | 4       | 20 | Alto  | 79    | Alto                  |
| 4            | 5      | 4      | 4      | 4      | 3      | 20 | Alto  | 2      | 2      | 4      | 3      | 4       | 15 | Medio | 4       | 4       | 4       | 2       | 2       | 16 | Medio | 5       | 5       | 3       | 2       | 3       | 18 | Medio | 69    | Medio                 |
| 5            | 4      | 3      | 4      | 3      | 4      | 18 | Medio | 2      | 4      | 4      | 4      | 2       | 16 | Medio | 3       | 4       | 5       | 2       | 3       | 17 | Medio | 5       | 5       | 3       | 2       | 3       | 18 | Medio | 69    | Medio                 |
| 6            | 5      | 3      | 5      | 4      | 3      | 20 | Alto  | 3      | 4      | 4      | 4      | 2       | 17 | Medio | 3       | 4       | 5       | 1       | 2       | 15 | Medio | 4       | 4       | 3       | 3       | 4       | 18 | Medio | 70    | Medio                 |
| 7            | 5      | 4      | 5      | 4      | 3      | 21 | Alto  | 4      | 4      | 5      | 5      | 3       | 21 | Alto  | 3       | 5       | 5       | 4       | 3       | 20 | Alto  | 4       | 5       | 4       | 2       | 4       | 19 | Alto  | 81    | Alto                  |
| 8            | 4      | 4      | 5      | 3      | 4      | 20 | Alto  | 4      | 3      | 5      | 5      | 5       | 22 | Alto  | 4       | 5       | 5       | 2       | 3       | 19 | Alto  | 5       | 5       | 4       | 3       | 5       | 22 | Alto  | 83    | Alto                  |
| 9            | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 22 | Alto  | 3      | 4      | 3      | 4      | 4       | 18 | Medio | 4       | 4       | 4       | 2       | 2       | 16 | Medio | 5       | 4       | 4       | 3       | 5       | 21 | Alto  | 77    | Alto                  |
| 10           | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 21 | Alto  | 4      | 2      | 4      | 4      | 4       | 18 | Medio | 3       | 5       | 4       | 3       | 3       | 18 | Medio | 4       | 5       | 3       | 2       | 4       | 18 | Medio | 75    | Alto                  |
| 11           | 4      | 3      | 4      | 3      | 5      | 19 | Alto  | 4      | 5      | 4      | 3      | 4       | 20 | Alto  | 4       | 5       | 4       | 5       | 4       | 22 | Alto  | 4       | 4       | 5       | 4       | 4       | 21 | Alto  | 82    | Alto                  |
| 12           | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 22 | Alto  | 5      | 3      | 5      | 4      | 5       | 22 | Alto  | 5       | 4       | 5       | 5       | 5       | 24 | Alto  | 4       | 5       | 5       | 5       | 3       | 22 | Alto  | 90    | Alto                  |
| 13           | 3      | 5      | 5      | 5      | 5      | 23 | Alto  | 3      | 4      | 3      | 5      | 3       | 18 | Medio | 3       | 4       | 3       | 4       | 5       | 19 | Alto  | 4       | 3       | 5       | 3       | 4       | 19 | Alto  | 79    | Alto                  |
| 14           | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 23 | Alto  | 5      | 5      | 5      | 4      | 5       | 24 | Alto  | 5       | 4       | 5       | 4       | 5       | 23 | Alto  | 5       | 5       | 4       | 5       | 5       | 24 | Alto  | 94    | Alto                  |
| 15           | 5      | 4      | 3      | 4      | 5      | 21 | Alto  | 5      | 4      | 5      | 4      | 5       | 23 | Alto  | 5       | 4       | 5       | 4       | 5       | 23 | Alto  | 4       | 5       | 4       | 5       | 4       | 22 | Alto  | 89    | Alto                  |
| 16           | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 22 | Alto  | 4      | 4      | 4      | 5      | 4       | 21 | Alto  | 4       | 5       | 4       | 5       | 4       | 22 | Alto  | 5       | 4       | 4       | 4       | 5       | 22 | Alto  | 87    | Alto                  |
| 17           | 5      | 5      | 4      | 4      | 5      | 23 | Alto  | 5      | 4      | 5      | 5      | 5       | 24 | Alto  | 5       | 5       | 5       | 4       | 5       | 24 | Alto  | 5       | 5       | 2       | 5       | 4       | 21 | Alto  | 92    | Alto                  |
| 18           | 5      | 4      | 5      | 5      | 5      | 24 | Alto  | 5      | 4      | 5      | 4      | 5       | 23 | Alto  | 5       | 4       | 5       | 4       | 5       | 23 | Alto  | 5       | 5       | 4       | 5       | 4       | 23 | Alto  | 93    | Alto                  |
| 19           | 4      | 5      | 5      | 4      | 3      | 21 | Alto  | 4      | 4      | 4      | 2      | 4       | 18 | Medio | 4       | 5       | 4       | 4       | 5       | 22 | Alto  | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 20 | Alto  | 81    | Alto                  |

|    |   |   |   |   |   |    |      |   |   |   |   |   |    |      |   |   |   |   |   |    |      |   |   |   |   |   |    |      |    |      |
|----|---|---|---|---|---|----|------|---|---|---|---|---|----|------|---|---|---|---|---|----|------|---|---|---|---|---|----|------|----|------|
| 20 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 | Alto | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | Alto | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 21 | Alto | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 19 | Alto | 83 | Alto |
| 21 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | Alto | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 21 | Alto | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | Alto | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | Alto | 89 | Alto |
| 22 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | Alto | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | Alto | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 | Alto | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 | Alto | 93 | Alto |
| 23 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 | Alto | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 19 | Alto | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | Alto | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 | Alto | 89 | Alto |
| 24 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | Alto | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | Alto | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | Alto | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | Alto | 93 | Alto |
| 25 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | Alto | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | Alto | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | Alto | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | Alto | 96 | Alto |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | Alto | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | Alto | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 | Alto | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | Alto | 95 | Alto |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | Alto | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 20 | Alto | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | Alto | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | Alto | 89 | Alto |
| 28 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | Alto | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | Alto | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | Alto | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | Alto | 95 | Alto |
| 29 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | Alto | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | Alto | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | Alto | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | Alto | 92 | Alto |
| 30 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | Alto | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 20 | Alto | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | Alto | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | Alto | 92 | Alto |
| 31 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | Alto | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | Alto | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | Alto | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | Alto | 92 | Alto |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | Alto | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | Alto | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | Alto | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | Alto | 91 | Alto |
| 33 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | Alto | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | Alto | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | Alto | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | Alto | 92 | Alto |
| 34 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | Alto | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | Alto | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | Alto | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | Alto | 92 | Alto |
| 35 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | Alto | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | Alto | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | Alto | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 | Alto | 91 | Alto |
| 36 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | Alto | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | Alto | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | Alto | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 | Alto | 93 | Alto |
| 37 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | Alto | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | Alto | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | Alto | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | Alto | 94 | Alto |
| 38 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 | Alto | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | Alto | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | Alto | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 | Alto | 94 | Alto |
| 39 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | Alto | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | Alto | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | Alto | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | Alto | 89 | Alto |
| 40 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | Alto | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | Alto | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | Alto | 90 | Alto |
| 41 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | Alto | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | Alto | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 | Alto | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 | Alto | 91 | Alto |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | Alto | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | Alto | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 | Alto | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 | Alto | 94 | Alto |
| 43 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | Alto | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 | Alto | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | Alto | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | Alto | 95 | Alto |
| 44 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | Alto | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 | Alto | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | Alto | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | Alto | 91 | Alto |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | Alto | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | Alto | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | Alto | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | Alto | 93 | Alto |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | Alto | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | Alto | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | Alto | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | Alto | 89 | Alto |
| 47 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | Alto | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | Alto | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | Alto | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | Alto | 89 | Alto |
| 48 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | Alto | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 | Alto | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | Alto | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 20 | Alto | 87 | Alto |
| 49 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | Alto | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | Alto | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | Alto | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 | Alto | 93 | Alto |

|    |   |   |   |   |   |    |       |   |   |   |   |   |    |      |   |   |   |   |   |    |      |   |   |   |   |   |    |       |    |      |
|----|---|---|---|---|---|----|-------|---|---|---|---|---|----|------|---|---|---|---|---|----|------|---|---|---|---|---|----|-------|----|------|
| 50 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | Alto  | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 | Alto | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 | Alto | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | Alto  | 92 | Alto |
| 51 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | Alto  | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 21 | Alto | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 22 | Alto | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | Alto  | 92 | Alto |
| 52 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | Alto  | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | Alto | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | Alto | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | Alto  | 97 | Alto |
| 53 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | Alto  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | Alto | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | Alto | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | Alto  | 96 | Alto |
| 54 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | Alto  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | Alto  | 92 | Alto |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | Alto  | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 23 | Alto | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | Alto | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto  | 90 | Alto |
| 56 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | Alto  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | Alto | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | Alto | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 20 | Alto  | 92 | Alto |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | Alto  | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | Alto | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | Alto | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | Alto  | 93 | Alto |
| 58 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | Alto  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | Alto | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | Alto | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | Alto  | 94 | Alto |
| 59 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | Alto  | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | Alto | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | Alto | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | Alto  | 91 | Alto |
| 60 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | Alto  | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | Alto | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | Alto | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | Alto  | 94 | Alto |
| 61 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | Medio | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 19 | Alto | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | Alto | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | Alto  | 80 | Alto |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | Alto  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | Alto | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | Alto | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | Alto  | 89 | Alto |
| 63 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 19 | Alto  | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 21 | Alto | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 22 | Alto | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | Medio | 78 | Alto |
| 64 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | Alto  | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 | Alto | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | Alto | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 20 | Alto  | 90 | Alto |

## ANEXO 3: MATRIZ DE DATOS – CALIDAD DE SERVICIOS

| TRABAJADORES | ITEMS1 | ITEMS2 | ITEMS3 | ITEMS4 | ITEMS5 | ITEMS6 | ITEMS7 | ITEMS8 | ITEMS9 | ITEMS10 | ITEMS11 | ITEMS12 | ITEMS13 | ITEMS14 | ITEMS15 | ITEMS16 | ITEMS17 | ITEMS18 | ITEMS19 | ITEMS20 | ITEMS21 | ITEMS22 | ITEMS23 | ITEMS24 | ITEMS25 | TOTALES | NIVEL CALIDAD |
|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------------|
| 1            | 4      | 5      | 5      | 5      | 3      | 1      | 3      | 5      | 3      | 1       | 2       | 4       | 5       | 2       | 3       | 5       | 5       | 3       | 1       | 5       | 5       | 5       | 3       | 4       | 2       | 89      | Medio         |
| 2            | 4      | 3      | 5      | 4      | 4      | 2      | 2      | 5      | 4      | 3       | 3       | 4       | 5       | 1       | 3       | 4       | 5       | 3       | 3       | 4       | 5       | 5       | 2       | 3       | 3       | 89      | Medio         |
| 3            | 4      | 5      | 5      | 4      | 5      | 4      | 2      | 4      | 4      | 4       | 4       | 5       | 4       | 2       | 3       | 5       | 4       | 4       | 3       | 4       | 4       | 5       | 4       | 4       | 3       | 99      | Alto          |
| 4            | 5      | 4      | 4      | 4      | 3      | 2      | 2      | 4      | 3      | 4       | 4       | 4       | 4       | 2       | 2       | 5       | 5       | 3       | 2       | 3       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 89      | Medio         |
| 5            | 4      | 3      | 4      | 3      | 4      | 2      | 4      | 4      | 4      | 2       | 3       | 4       | 5       | 2       | 3       | 5       | 5       | 3       | 2       | 3       | 4       | 4       | 5       | 4       | 3       | 89      | Medio         |
| 6            | 5      | 3      | 5      | 4      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 2       | 3       | 4       | 5       | 1       | 2       | 4       | 4       | 3       | 3       | 4       | 5       | 3       | 4       | 3       | 4       | 89      | Medio         |
| 7            | 5      | 4      | 5      | 4      | 3      | 4      | 4      | 5      | 5      | 3       | 3       | 5       | 5       | 4       | 3       | 4       | 5       | 4       | 2       | 4       | 5       | 4       | 5       | 4       | 4       | 103     | Alto          |
| 8            | 4      | 4      | 5      | 3      | 4      | 4      | 3      | 5      | 5      | 5       | 4       | 5       | 5       | 2       | 3       | 5       | 5       | 4       | 3       | 5       | 4       | 5       | 4       | 5       | 3       | 104     | Alto          |
| 9            | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 3      | 4      | 4       | 4       | 4       | 4       | 2       | 2       | 5       | 4       | 4       | 3       | 5       | 5       | 4       | 5       | 5       | 4       | 100     | Alto          |
| 10           | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 2      | 4      | 4      | 4       | 3       | 5       | 4       | 3       | 3       | 4       | 5       | 3       | 2       | 4       | 4       | 5       | 5       | 4       | 3       | 96      | Alto          |
| 11           | 4      | 3      | 4      | 3      | 5      | 4      | 5      | 4      | 3      | 4       | 4       | 5       | 4       | 5       | 4       | 4       | 4       | 5       | 4       | 4       | 4       | 5       | 4       | 4       | 4       | 103     | Alto          |
| 12           | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 5      | 3      | 5      | 4      | 5       | 5       | 4       | 5       | 5       | 5       | 4       | 5       | 5       | 5       | 3       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 115     | Alto          |
| 13           | 3      | 5      | 5      | 5      | 5      | 3      | 4      | 3      | 5      | 3       | 3       | 4       | 3       | 4       | 5       | 4       | 3       | 5       | 3       | 4       | 3       | 4       | 3       | 4       | 3       | 96      | Alto          |
| 14           | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 4      | 5       | 5       | 4       | 5       | 4       | 5       | 5       | 5       | 4       | 5       | 5       | 5       | 4       | 5       | 4       | 5       | 117     | Alto          |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |      |      |      |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|------|------|------|
| 15 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 113 | Alto |      |      |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4   | 107  | Alto |      |
| 17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5   | 5    | 116  | Alto |
| 18 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4   | 5    | 117  | Alto |
| 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5   | 4    | 102  | Alto |
| 20 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4   | 4    | 104  | Alto |
| 21 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5   | 4    | 112  | Alto |
| 22 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5   | 4    | 115  | Alto |
| 23 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5   | 4    | 111  | Alto |
| 24 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5   | 5    | 118  | Alto |
| 25 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4   | 4    | 116  | Alto |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4   | 4    | 118  | Alto |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4   | 5    | 112  | Alto |
| 28 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3   | 4    | 115  | Alto |
| 29 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5   | 4    | 114  | Alto |
| 30 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4   | 5    | 114  | Alto |
| 31 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4   | 4    | 115  | Alto |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4   | 4    | 113  | Alto |
| 33 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5   | 4    | 116  | Alto |
| 34 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5   | 5    | 115  | Alto |
| 35 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4   | 5    | 115  | Alto |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5   | 5    | 113  | Alto |
| 34 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5   | 4    | 108  | Alto |
| 35 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5   | 5    | 113  | Alto |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4   | 5    | 115  | Alto |
| 37 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5   | 5    | 111  | Alto |
| 38 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4   | 5    | 111  | Alto |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5   | 4    | 108  | Alto |
| 40 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5   | 5    | 111  | Alto |
| 41 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4   | 4    | 105  | Alto |

|           |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |            |      |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------------|------|
| <b>42</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | <b>106</b> | Alto |
| <b>43</b> | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | <b>108</b> | Alto |
| <b>44</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | <b>111</b> | Alto |
| <b>45</b> | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | <b>107</b> | Alto |
| <b>46</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | <b>105</b> | Alto |
| <b>47</b> | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | <b>107</b> | Alto |
| <b>48</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | <b>111</b> | Alto |
| <b>49</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | <b>112</b> | Alto |
| <b>50</b> | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | <b>112</b> | Alto |
| <b>51</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>111</b> | Alto |
| <b>52</b> | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | <b>111</b> | Alto |
| <b>53</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>114</b> | Alto |
| <b>54</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>117</b> | Alto |
| <b>55</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>99</b>  | Alto |
| <b>56</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>110</b> | Alto |
| <b>57</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>105</b> | Alto |
| <b>58</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>109</b> | Alto |
| <b>59</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>103</b> | Alto |
| <b>60</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | <b>114</b> | Alto |
| <b>61</b> | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | <b>104</b> | Alto |
| <b>62</b> | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | <b>110</b> | Alto |
| <b>63</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>108</b> | Alto |
| <b>64</b> | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | <b>104</b> | Alto |

**Anexo 3: Documentos para validar los  
Instrumentos de Mención a través de Juicio de  
Expertos**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Karen Mostacero Ventura, titular  
 del DNI. N° 40388528, de profesión  
Economista, ejerciendo  
 actualmente como Docente Universitario, en la  
 Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

|                        | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de Ítems   |            |           | ✓     |           |
| Amplitud de contenido  |            |           | ✓     |           |
| Redacción de los Ítems |            | ✓         |       |           |
| Claridad y precisión   |            | ✓         |       |           |
| Pertinencia            |            |           | ✓     |           |

En Chepén, a los 25 días del mes de junio del 2018

  
 Firma

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

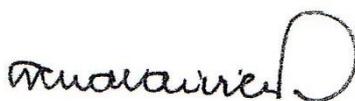
Yo, Ruis C. Jarambreso Merino, titular  
 del DNI. N° 17840382, de profesión  
licenciado En Administración, ejerciendo  
 actualmente como Docente universitario, en la  
 Institución Universidad Juan Valdez. Chepen

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

|                        | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de Ítems   |            |           | ✓     |           |
| Amplitud de contenido  |            |           | ✓     |           |
| Redacción de los Ítems |            |           | ✓     |           |
| Claridad y precisión   |            | ✓         |       |           |
| Pertinencia            |            |           | ✓     |           |

En Chepén, a los 25 días del mes de junio del 2018



Firma

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

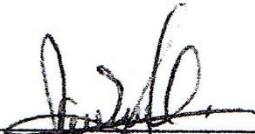
Yo, Vanessa P. Trujillo Quiroz, titular  
 del DNI N° 44964151, de profesión  
Psicóloga, ejerciendo  
 actualmente como Coordinadora de Servicio Psicológico, en la  
 Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

|                        | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de Ítems   |            |           |       | x         |
| Amplitud de contenido  |            |           |       | x         |
| Redacción de los Ítems |            |           |       | x         |
| Claridad y precisión   |            |           |       | x         |
| Pertinencia            |            |           |       | x         |

En Chepén, a los 25 días del mes de junio del 2018

  
 Firma

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Luigi Italo Villena Zapata, titular  
 del DNI. N° 43799760, de profesión  
Ingeniero Estadístico, ejerciendo  
 actualmente como Metodólogo, en la  
 Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

|                        | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de Ítems   |            |           | X     |           |
| Amplitud de contenido  |            |           |       | X         |
| Redacción de los Ítems |            |           | X     |           |
| Claridad y precisión   |            | X         |       |           |
| Pertinencia            |            |           |       | X         |

En Chepen, a los 25 días del mes de Junio del 2018.



Firma

**Autorización de Aplicación de Instrumentos en  
La Municipalidad Distrital De Pacasmayo**



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
PACASMAYO**



**“AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL.”**

Pacasmayo, 26 de Junio del 2018

**CARTA N° 087-2018-GM-MDP**

**SRA:**

**MG. RABANAL LEON HELEN CATALINA**

**Coordinadora de la Universidad Cesar Vallejo.**

**CHEPEN**

**PRESENTE.**

Tengo a bien dirigirme a Ud., para saludarle en nombre de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo para expresarles nuestro cordial saludo, y a la vez dar respuesta a lo solicitado, y sobre el cual ha recaído el expediente administrativo N° 7305 - 2018, donde solicita Autorización para Tesis Universitaria.

Que en mi calidad de Gerente de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, autorizo a las Señoritas estudiantes del X Ciclo de la Escuela de Administración, Chavarry Torres Deisy Juanita y Vásquez Bulnes Leidy Micaela, a utilizar información confidencial de la Entidad Municipal para la realización de su Proyecto de Tesis denominado **“LAS COMPETENCIAS LABORALES Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACASMAYO AÑO 2018”**.

Como condiciones contractuales, el estudiante se obliga a:

1. No divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, estados de cuenta y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, se le fue suministrada.
2. No proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fueron observadas en la Empresa durante la duración del proyecto.
3. No utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el proyecto, el estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la Municipalidad Distrital de Pacasmayo será la base para la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar



## MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACASMAYO



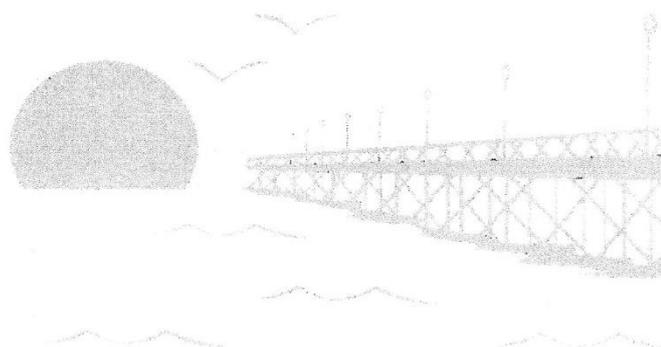
a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela de Administración.

En caso de que alguna(s) de las condiciones anteriores sean infringida(s), el estudiante queda sujeto a la responsabilidad civil por daños que cause a la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, así como a las sanciones de carácter penal o legal a que se hiciera acreedor.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACASMAYO  
C.P.C. OSCAR O. MINCHOLA CORREA  
GERENTE MUNICIPAL (E)



Pacasmayo

|  |  |   |
|--|--|---|
|  <b>UCV</b><br>UNIVERSIDAD<br>CÉSAR VALLEJO | <b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE<br/>         TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL<br/>         UCV</b> | Código : F08-PP-PR-02.02<br>Versión : 09<br>Fecha : 23-03-2018<br>Página : 1 de 1 |
|--|--|---|

Yo Deisy Juanita Chávarry Torres identificado con DNI N° 45669301, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Las competencias Laborales y su Relación con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Deisy Juanita Chavarry Torres

DNI: 45669301

FECHA: 21 de Diciembre del 2018

|         |                            |        |   |        |           |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección /<br>Vicerrectorado de Investigación<br>y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|

|  |  |   |
|--|--|---|
|  <b>UCV</b><br>UNIVERSIDAD<br>CÉSAR VALLEJO | <b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE<br/>         TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL<br/>         UCV</b> | Código : F08-PP-PR-02.02<br>Versión : 09<br>Fecha : 23-03-2018<br>Página : 1 de 1 |
|--|--|---|

Yo Leidy Micaela Vásquez Bulnes identificado con DNI N° 70801344, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Las competencias Laborales y su Relación con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

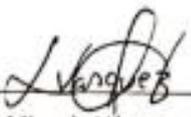
.....

.....

.....

.....

.....

  
 \_\_\_\_\_  
 Leidy Micaela Vásquez Bulnes

DNI: 70801344

FECHA: 21 de Diciembre del 2018

|         |                            |        |  |        |           |
|---------|----------------------------|--------|--|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección / Vicerectorado de Investigación y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|--|--------|-----------|

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <b>UCV</b><br>UNIVERSIDAD<br>CÉSAR VALLEJO | <b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD<br/>         DE TESIS</b> | Código : F06-PP-PR-02.02<br>Versión : 09<br>Fecha : 23-03-2018<br>Página : 1 de 2 |
|--|---|---|

Yo, Elmis Jonatan García Zaré, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional Administración de la Universidad César Vallejo Filial Chepén revisor (a) de la tesis titulada

“Las competencias Laborales y su Relación con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo”, de la estudiante Deisy Juanita Chavarry Torres, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **20%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Chepén 21 de Diciembre del 2018



Elmis Jonatan García Zaré

DNI: 43124406

|         |                            |        |   |        |           |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección /<br>Vicerrectorado de Investigación<br>y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD<br/>DE TESIS</b> | Código : F06-PP-PR-02.02<br>Versión : 09<br>Fecha : 23-03-2018<br>Página : 1 de 2 |
|--|--|---|

Yo, Elmis Jonatan García Zaré, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional Administración de la Universidad César Vallejo Filial Chepén revisor (a) de la tesis titulada

“Las competencias Laborales y su Relación con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo”, de la estudiante Deisy Juanita Chavarry Torres, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Chepén 21 de Diciembre del 2018

Elmis Jonatan García Zaré

DNI: 43124406

|         |                            |        |   |        |           |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección /<br>Vicerrectorado de Investigación<br>y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|



## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN PROFESIONAL

El Jurado evaluador del Trabajo de Titulación profesional:

Las Competencias Laborales y su Relación con la  
Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo -2018

Que ha sustentado ( e ) l ( a ) bachiller :

CHÁVARRY TORRES                      DEISY JUANITA  
Apellidos                                      Nombre(s)

Acuerda:

APROBAR POR UNANIMIDAD

y recomienda: \_\_\_\_\_

Chepén, 21 de Diciembre de 2018

Miembro(a) del Jurado : Liliana Correa Rojas  
Nombre Completo

Liliana Correa Rojas  
Firma

Miembro(a) del Jurado : KAREN EDITH HOSAYKERO VENTURA  
Nombre Completo

Karen Edith Hosaykero Ventura  
Firma

Miembro(a) del Jurado: ELVIS JONATAN GARCIA ZARE  
Nombre Completo

Elvis Jonatan Garcia Zare  
Firma



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La escuela de Administración.

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

INFORME TITULADO:

Posicionamiento de la marca Manantial's Tito y su relación con el comportamiento del consumidor de agua embotellada en San Pedro de Lloc, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 21 de diciembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: 17



Rodrigo José Lauro  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La escuela de administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Chavarry Torres Daisy Juanita

INFORME TITULADO:

Las competencias laborales y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Paucasmayo 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 21 de diciembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: 17



Rodriguez Paul  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

## Las Competencias Laborales y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2018

### INFORME DE ORIGINALIDAD

|                     |                     |               |                         |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| <b>11%</b>          | <b>9%</b>           | <b>0%</b>     | <b>9%</b>               |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

### FUENTES PRIMARIAS

|          |   |               |
|----------|---|---------------|
| <b>1</b> | Submitted to Universidad Cesar Vallejo<br>Trabajo del estudiante  | <b>6%</b>     |
| <b>2</b> | repositorio.ucv.edu.pe<br>Fuente de Internet                      | <b>3%</b>     |
| <b>3</b> | Submitted to Universidad Señor de Sipan<br>Trabajo del estudiante | <b>1%</b>     |
| <b>4</b> | repositorio.une.edu.pe<br>Fuente de Internet                      | <b>&lt;1%</b> |
| <b>5</b> | cybertesis.unmsm.edu.pe<br>Fuente de Internet                     | <b>&lt;1%</b> |
| <b>6</b> | theibfr.com<br>Fuente de Internet                                 | <b>&lt;1%</b> |
| <b>7</b> | repositorio.uncp.edu.pe<br>Fuente de Internet                     | <b>&lt;1%</b> |
| <b>8</b> | grupolaurbe.blogspot.com<br>Fuente de Internet                    | <b>&lt;1%</b> |

|    |  |     |
|----|--|-----|
| 9  | <a href="http://www.data.nl.gob.mx">www.data.nl.gob.mx</a><br>Fuente de Internet             | <1% |
| 10 | <a href="http://periodico.morelos.gob.mx">periodico.morelos.gob.mx</a><br>Fuente de Internet | <1% |
| 11 | <a href="http://www.ssp.df.gob.mx">www.ssp.df.gob.mx</a><br>Fuente de Internet               | <1% |
| 12 | <a href="http://www.alsd.k12.ca.us">www.alsd.k12.ca.us</a><br>Fuente de Internet             | <1% |

---

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado