



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS - MBA

Competencias profesionales y productividad laboral en los centros de información
de la Universidad César Vallejo - Perú

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Br. Carmen Julia Pizarro Feliciano (ORCID: 0000-0002-4259-2134)

ASESOR:

Dr. Antonio Lip Licham (ORCID: 0000-0002-9670-8980)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

A mi hija Amy Isabel por ser el motivo y razón para superarme cada día.

A mis padres, hermanas y familiares que me apoyaron y alentaron para seguir este gran sueño y reto profesional.

A mi pareja que gracias a su apoyo y dedicación pude concluir la siguiente tesis.

Agradecimiento

Al iniciar estas líneas, quiero expresar mi agradecimiento a la Universidad César Vallejo, que me brindó la oportunidad de superarme profesionalmente.

A mis amigas y amigos que con sus palabras y apoyo incondicional me alentaron a culminar esta investigación y proyecto profesional.

Página del jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): PIZARRO FELICIANO, CARMEN JULIA

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Administración de Negocios- MBA*, ha sustentado la tesis titulada:

COMPETENCIAS PROFESIONALES Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS CENTROS DE INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - PERÚ

Fecha: 14 agosto de 2019

Hora: 3:45 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Yolanda Maribel Mercedes Chipana Fernandez Firma:

SECRETARIO: Dra. Gaby Nieto Fernández Firma:

VOCAL: Dr. Cruz Antonio Lip Licham Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:
.....
.....
Por unanimidad

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:
.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:
Redacción APS
.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Yo, **Carmen Julia Pizarro Feliciano**, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Administración de Negocios-MBA, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado "Competencias profesionales y productividad laboral en los centros de recursos para el aprendizaje y la investigación, Universidad César Vallejo – Perú", en 75 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Administración de Negocios-MBA, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 03 de agosto 2019



Carmen Julia Pizarro Feliciano
DNI N° 40931480

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Variables y operacionalización	16
2.3. Población, muestreo y muestra	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5. Procedimiento	21
2.6. Método de análisis de datos	22
2.7. Aspectos éticos	23
III. Resultados	24
IV. Discusión	30
V. Conclusiones	34
VI. Recomendaciones	35
VII. Referencias	36
Anexos	41
Anexo 1: Matriz de consistencia	42
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos “Competencias profesionales”	44
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos “Productividad laboral”	47
	vi

Anexo 4: Ficha técnica del cuestionario de la variable competencias profesionales	49
Anexo 5: Ficha técnica del cuestionario de la variable productividad laboral	52
Anexo 6: Certificado de validación de juicio de expertos para competencias profesionales	55
Anexo 7: Certificado de validación de juicio de expertos para productividad laboral	61
Anexo 8: Base de datos: Competencias profesionales	67
Anexo 9: Base de datos: Productividad laboral	69
Anexo 10: Consentimiento informado de la universidad	71
Anexo 11: Acta de aprobación de originalidad de tesis	72
Anexo 12: Pantallazo del software Turnitin	73
Anexo 13: Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis	74
Anexo 14: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	75

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable Competencias profesionales y productividad laboral	17
Tabla 2: Centros de Información de la UCV	18
Tabla 3: Ficha técnica del instrumento para medir las competencias profesionales	18
Tabla 4: Ficha técnica del instrumento para medir la productividad laboral	20
Tabla 5: Validación de contenido por juicio de expertos del instrumento competencias profesionales	21
Tabla 6: Validación de contenido por juicio de expertos del instrumento productividad laboral	21
Tabla 7: Resumen de procesamiento de casos	21
Tabla 8: Estadísticas de fiabilidad	22
Tabla 9: Escalas de medidas para evaluar el coeficiente Alfa de Cronbach	22
Tabla 10: Nivel de competencias profesionales y sus dimensiones	24
Tabla 11: Nivel de productividad laboral y sus dimensiones	25
Tabla 12: Relación entre competencias profesionales y productividad laboral	27
Tabla 13: Relación entre competencias genéricas y productividad laboral	28
Tabla 14: Relación entre competencias específicas y productividad laboral	29

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Nivel de competencias profesionales y sus dimensiones	24
Figura 2: Nivel de productividad laboral y sus dimensiones	25

Resumen

El presente estudio de investigación se realizó en los centros de información de la Universidad César Vallejo que tiene varias sedes y filiales en el interior del país, la investigación titulada “Competencias profesionales y productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo - Perú”, tiene por objetivo principal determinar la relación que existe entre las competencias profesionales y la productividad laboral en los trabajadores de los centros de información de las 12 sedes de la Universidad César Vallejo.

El presente trabajo es de enfoque aplicado, descriptivo, cuantitativo y de nivel correlacional, fue desarrollada bajo un diseño no experimental transversal en una muestra conformada por 70 trabajadores administrativos de los centros de información; los datos sobre las variables fueron recogidos mediante dos fichas de encuestas validadas, estableciéndose su validez por el método de jueces expertos y su confiabilidad fue calculada mediante la prueba Alfa de Cronbach.

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.877 indica que existe relación positiva y nivel de correlación alta entre las variables competencias profesionales y productividad laboral, y siendo el nivel de significancia altamente significativo $p=0.000<0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; se concluye que: las competencias profesionales se relacionan significativamente con la productividad en los trabajadores administrativos de los 12 centros de información de la Universidad César Vallejo, Perú.

Palabras claves: Competencias profesionales, productividad laboral, capacitación laboral, administración de personal.

Abstract

This research study was carried out in the information centers of the César Vallejo University that has several offices and subsidiaries in the interior of the country, the research entitled “Professional competences and labor productivity in the information centers of the César Vallejo University - Peru ”, Its main objective is to determine the relationship between professional competences and labor productivity in the workers of the information centers of the 12 headquarters of the César Vallejo University.

The present work is applied, descriptive, quantitative and correlational, it was developed under a transversal non-experimental design in a sample made up of 70 administrative workers of the information centers; The data on the variables were collected using two validated survey sheets, establishing their validity by the method of expert judges and their reliability was calculated using the Cronbach's Alpha test.

The result of the Rho Spearman correlation coefficient of 0.877 indicates that there is a positive relationship and high level of correlation between the professional skills and labor productivity variables, and the level of significance being highly significant $p = 0.000 < 0.05$, the null hypothesis is rejected and accept the alternative hypothesis; it is concluded that: professional competences are significantly related to productivity in the administrative workers of the 12 information centers of the César Vallejo University, Peru.

Keywords: Professional skills, labor productivity, job training, staff administration.

I. Introducción

En la actualidad las organizaciones aplican las competencias profesionales y la productividad laboral para el éxito empresarial, de esta manera logran el desarrollo eficiente de las actividades del personal, puesto que las competencias son fundamentalmente los hábitos de conducta que posibilitan trabajar mejor en una institución, las organizaciones que no cumplan con el perfil de contratar a personal competente estarán destinadas al fracaso. En el mundo globalizado donde la tecnología, la sociedad globalizada y los nuevos paradigmas pasan por constantes cambios; las entidades buscarán que sus empleados se adapten a estos cambios; por lo cual, el desarrollo, desempeño y desenvolvimiento de los trabajadores será beneficioso y se logrará cumplir con aquellos objetivos de la institución, empresa u organización.

En las distintas organizaciones y más aún, en las empresas dedicadas al rubro educativo requieren que el personal administrativo brinden un excelente servicio de calidad dirigido a sus clientes potenciales, en este caso son los estudiantes universitarios, docentes, administrativos y público en general, por esta razón, los centros de información, requieren contar con personal que no solamente ofrezca un servicio de atención sino contar con personal que evidencie aquellas competencias profesionales y compromiso organizacional que se vea reflejada con la institución; asimismo, el personal administrativo brinde y cumpla las expectativas de satisfacer todas aquellas necesidades de información de los usuarios que requieran y hagan uso de los productos y servicios de los 12 centros de información de la Universidad César Vallejo.

El personal administrativo es quien con sus habilidades y destrezas logrará la mayor captación de usuarios, para ello se deberá potenciar a través de un clima laboral óptimo, mejoras salariales, procesos de inducción y capacitación al personal y sobre todo capacitaciones en motivación laboral como los coaching laborales muy comúnmente practicados en la mayoría de organizaciones que buscan mejorar el servicio de su institución, lo que permitirá afianzar el compromiso del personal con la organización. Por otro lado, al identificar aquellas competencias profesionales específicas del personal de biblioteca, agrupándolos y asignándoles según sus habilidades y destrezas una labor específica podremos mejorar el trabajo y brindar un servicio eficiente. Por ahora, se observa que en los centros de información carece de una asignación de labores conforme al perfil necesario para el cumplimiento de las labores y actividades, esto es de alguna manera preponderante para

alcanzar los resultados y objetivos esperados en los centros de información.

En el presente trabajo, la investigación se realizará en la Universidad César Vallejo, donde se suele considerar al personal una pieza clave en el crecimiento y progreso de la empresa, pero muchas veces no se ve plasmado con un acertado concepto sobre competencias profesionales el cual, a través de sus variables y dimensionamientos se podrá identificar al personal adecuado e idóneo para el desempeño eficiente de las labores asignadas en beneficio de la institución; lo que finalmente permitirá alcanzar las metas y objetivos de la institución, ya sea a nivel jerárquico (jefatura) o a nivel de mandos medios (personal administrativo).

La presente investigación buscó exponer la realidad problemática en los centros de información sobre las competencias profesionales y la productividad laboral del personal administrativo y como a raíz de la problemática podemos determinar aquellos factores para poder subsanarlos, esto ayudará a que se tenga un concepto claro del nivel de personal que se deba contar a futuro. En la actualidad todas las empresas desean que su productividad crezca para desarrollarse y mantenerse dinámicos en el mercado, alcanzando un desarrollo óptimo; sin embargo, son muy pocas veces que las empresas detectan el problema de la carencia de productividad laboral en su personal; menos de preocuparse por lo que desmotiva a sus colaboradores, para ello, se debe identificar donde radica el problema de la carencia de productividad.

El propósito de la investigación fue determinar e identificar la relación de las competencias profesionales del personal administrativo de los 12 centros de información de la Universidad César Vallejo, con el nivel de productividad laboral; el propósito del trabajo fue identificar aquellos factores que influyen en las falencias o deficiencias que acarrearán en lograr la productividad laboral esperada, en los centros de información, por esta razón, identificándolos podremos mejorar y subsanar aquellos elementos que se determinen deficientes y se mejorarán en beneficio de los trabajadores y la institución. El fin de este trabajo fue identificar y reconocer aquellos elementos que influyen negativamente en el desarrollo de la productividad laboral y por ello no necesariamente sea por falta de los recursos tecnológicos, muchas veces suele ser que hay personal que no cumple con el perfil profesional esperado por la institución.

La investigación se enfocó en identificar aquellas principales características y dimensionamientos de las competencias profesionales, los cuales nos permitirá tener una idea clara de aquella problemática que se debe subsanar en los centros de información, por otro lado, identificar aquellos factores de la productividad laboral los cuales se deberán potenciar y de esta manera mejorar el rendimiento laboral del personal administrativo en beneficio de los centros de información de la Universidad César Vallejo. En ese sentido Alles (2008) cita a Spencer y Spencer (1993) indican y definen que las competencias son las características latentes de las personas y están totalmente relacionadas con el nivel de efectividad y desempeño en sus centros de labores, es decir que la competencia es parte inherente de la personalidad; descubrirla podrá ayudar a predecir aquellos comportamientos y actitudes para asumir aquellos desafíos y retos laborales.

Por otro lado, Coronel y Fárez (2010) señalan que las competencias deben plantear y elaborar una norma o estandarización sobre el perfil profesional para ser considerado en cada puesto que se requiera en beneficio de la universidad y con esto mejorar los procesos administrativos y lograr así cumplir los objetivos establecidos por la institución. Sin embargo, Quer (2013) indica que la competencia en las empresas deben enfocarse en identificar al personal que tengas sus competencias alineadas con las necesidades y requerimiento de la empresa; al identificar las competencias del trabajador será más fácil identificar el puesto que mejor pueda desempeñarse. En ese sentido se debe conseguir resaltar aquellas competencias del personal administrativo, identificando aquellas que fortalecerá a la organización y potenciarla para así lograr cumplir con los objetivos que la institución se proponga. Sobre las competencias, hoy en día se requiere tener claro el cambio interior que debe alcanzar una persona para mejorar aquellas habilidades natas y pueda adaptarse a los nuevos cambios, ese es el tipo de personal que se requiere en la actualidad, asimismo, comprender y entender que las empresas hoy en día requiere gente con habilidades, iniciativa, proactividad y compromiso con la empresa.

Los siguientes autores Abels, Jones, Latham, Magnoni y Marshall (2003) refieren el siguiente concepto sobre competencias para profesionales que trabajan en los centros de información, bibliotecas, archivos, etc.: indican que las competencias están estrechamente relacionadas con el conocimiento, que se tiene de los recursos humanos y recursos tecnológicos, y la habilidad que tiene la persona para utilizar este conocimiento en la mejora de sus actividades diarias y así, brindar servicios a los usuarios de calidad en beneficio de la institución. De igual modo, se menciona que existen cuatro competencias principales:

administración de organizaciones informativas, administración de recursos informativos, administración de servicios informativos y aplicación de herramientas y tecnologías informativas. Tal como, Madriz (2016) que cita a Cejas (2005) menciona que el desarrollo de competencias del personal de una institución implica todas aquellas acciones dirigidas a mejorar la calidad del trabajo y a la vez adquirir habilidades necesarias para lograr alcanzar los objetivos y fines de la institución, por otro lado, refiere que las competencias de estas personas deben ser coherentes con las necesidades de la organización.

Asimismo, Pei-Li (2017) en su artículo sobre cultura innovadora y competencias profesionales llegó a la conclusión que la variable liderazgo es importante en toda organización y llegó a esta conclusión, a través de la investigación que realizó destacando la importancia entre la combinación de la cultura innovadora y el liderazgo y esto se ve reflejado muchas veces en casos asiáticos donde aplican esa metodología. En ese sentido la filosofía empresarial asiática considera que la mano de obra debe ser eficiente y eficaz para lograr los resultados esperados por la empresa, esto se ve reflejado muchas veces en la cantidad de horas que trabajan las personas en esos países y se ven los resultados en su economía a diferencia de la cultura americana.

En el Perú, se han desarrollado muchas investigaciones, tesis y artículos sobre competencias los cuales coinciden en indicar que el factor humano es la clave y pieza importante para incrementar el desarrollo eficaz en las organizaciones.

En ese sentido, Rojas (2017) manifiesta en su tesis, que el objetivo fue determinar la relación entre competencias profesionales y desempeño laboral del personal técnico de un instituto penitenciario y en sus recomendaciones manifiesta que el personal debe ser capacitado en conocimientos técnicos y metodológicos los cuales le permitirán desarrollar habilidades para desempeñarse con más eficiencia y eficacia en su centro laboral.

Por otro lado, Intriago (2018) en su tesis llegó a fijar la relación entre talento humano y competencias profesionales, a través, de dos cuestionarios utilizando la escala de Likert, encontró como resultado que, el clima laboral, las condiciones de trabajo y los incentivos monetarios o motivacionales no eran tan determinantes para el estudio. Finalmente, el autor recomendó que los empleados administrativos de universidades deban desarrollar y mejorar sus competencias cognoscitivas y competentes para crear un agradable ambiente de trabajo y un excelente clima laboral el cual les permita una convivencia agradable entre todos los miembros que laboran en las universidades.

Las competencias profesionales para Santiviáñez (2016) implican una base de conocimientos que, junto con las actitudes, permiten desarrollar procedimientos para resolver diferentes situaciones en la empresa u organización donde se administre personal y puedan usar sus conocimientos, habilidades y experiencias para lograr los objetivos esperados. Por lo mencionado, se puede comprender que las competencias guardan relación con la capacidad de una persona para desenvolverse eficazmente en situaciones específicas del trabajo, por lo tanto, la persona tiene y adquiere en el camino aquellos conocimientos, destrezas y aptitudes necesarias para ejercer eficientemente sus labores.

Las competencias profesionales son el desarrollo de las capacidades para lograr un objetivo personal o institucional, asimismo, se describe la capacidad que tiene una persona para rendir tareas específicas, que le permitan solucionar aquellos problemas que se susciten en la vida cotidiana o en su entorno laboral. En ese sentido Rojas y Monterroso (2019) manifiestan en su artículo de revista sobre el perfil de competencias profesionales de los inmigrantes venezolanos a nuestro país lo siguiente: que al ingresar inmigrantes profesionalmente calificados de alguna manera ayuda a mejorar y potenciar la productividad laboral y esto conllevará a mejorar las condiciones de calidad de vida y competitividad local con los profesionales que migren de Venezuela. Todo esto conlleva a que el individuo se prepare para ejercer una profesión, tenga un entorno social, una familia. Hoy en día, un profesional tiene una alta probabilidad de verse obligado a conseguir distintas ocupaciones a lo largo de su vida, de las que tendrá que demostrar aquellas habilidades competitivas adquiridas a lo largo de los años.

Competencias, según Rábago (2010) son las características latentes en un individuo y se encuentran casualmente relacionadas con el desempeño exitoso, en un puesto de trabajo, es por ello que, antes de contratar a un personal se debe evaluar sus capacidades a través de una entrevista o los distintos instrumentos de evaluación para tratar de ubicar al personal indicado con el perfil deseado por el área que requerirá el personal. En ese sentido el autor menciona que las competencias de todo colaborador están estrechamente relacionadas con el campo o función a desempeñar dentro de la empresa. Por lo cual se debe elegir a aquellas personas que cumplan con ciertos perfiles para cada función que establece la institución, también, Andrades y Dimanche (2019) manifiestan en su artículo la necesidad de abordar el tema de la competitividad del turismo en Rusia a través de profesionales competentes los cuales tengan un conjunto de habilidades y competencias relacionadas a la gestión hospitalaria y turística de Rusia. Ellos concluyen una mejor educación en las universidades

aumenta la empleabilidad de los estudiantes que están por egresar y los egresados y esto conllevaría a aumentar la competitividad laboral, favoreciendo el progreso y el desarrollo socioeconómico. La finalidad de este estudio era de desarrollar habilidades y competencias en hostelería y turismo.

Ciertamente, Chávez (2012) conceptualiza las competencias como aquellas que se buscan aprovechar y moldear a los conocimientos, las habilidades, las destrezas y las actitudes de las personas, a fin de lograr el éxito esperado que persigue una organización competitiva. Sobre el concepto mencionado, de alguna manera emplaza a la institución a tener en cuenta ciertos criterios que se deben considerar para contratar a un personal eficiente y que pueda responder a las funciones que se le asignen, por lo que podemos concluir que se refiere a un personal altamente competitivo. Por otro lado, Ventura y Delgado (2012) las competencias profesionales son las singularidades personales y son consecuencia de un rendimiento eficiente en el trabajo, pudiendo tratarse de razones, pensamientos, habilidades o un conjunto de conocimientos que se sujetan en toda institución. Así como los autores anteriormente citados, la mayoría manifiesta que las competencias son aquellas características que se buscan y muchas veces encuentran en el personal y otras veces son identificadas a través de encuestas y evaluaciones laborales, donde se determina el perfil de cada puesto laboral. Cabe señalar que, Fernández (2005) menciona sobre competencias, que si alguien es competente se suele describir a un individuo que desarrolla sus actividades laborales de manera eficaz y eficiente. Las competencias suelen definirse en el ámbito empresarial, como un conjunto de conocimientos y cualidades profesionales del empleado y éste pueda desarrollar un conjunto de actividades y tareas que le asigne la organización. Muchas veces, los colaboradores o personal administrativo de una institución son competentes en el ámbito laboral donde se desempeñen, pero hay casos que personal con carencia de eficiencia y conocimientos profesionales los cuales asumen ciertas funciones para los cuales no fueron capacitados y son estas personas las que muchas veces no logran cumplir las metas y expectativas laborales, es por ello la importancia de contar en toda institución con personal profesional capacitado y con experiencia para cumplir funciones y los resultados sean los esperados para la institución.

Finalmente para Marta, Aldea y Curiel (2018) señala sobre competencias profesionales que se debe analizar los perfiles de cada profesional para asumir ciertas

funciones y también menciona que al parecer hay empresas que no tienen las ideas claras de cuáles son las competencias que debe tener un postulante a dicha empresa. Conviene destacar que Alfaro (2011) en su investigación sobre competencias profesionales de los profesionales de la información en el Perú, determinó que existe dos tipos de competencias: la genérica y la específica de donde concluyó que las competencias profesionales nos permite tener una visión del profesional con quien contaremos para desempeñar funciones y lograr fines establecidos pero para ello se debe tener en cuenta las actitudes, aptitudes, conocimientos y habilidades, que son necesarias para toda organización en la búsqueda de cumplir sus objetivos. Finalmente podemos concluir que las competencias profesionales son las características personales, habilidades natas, conocimientos adquiridos que diferencian a unos individuos de otros. Dichas características comprenden los rasgos de personalidad, habilidades y conocimientos que todo individuo obtiene a través de sus experiencias. Asimismo, se puede concluir que las competencias son la capacidad y disposición que tiene una persona para solucionar problemas y generar nuevos conocimientos.

Los tipos de competencias según Rábago (2010) los rasgos que son aquellas características físicas de todo ser humano, los autoconceptos que son las actitudes, los valores y autoimagen de toda persona, los motivos que viene a ser los deseos profundos de las personas, los conocimientos se refiere a todo aquella información que dispone una persona a lo largo de su vida, ya sea adquiridos o natos y finalmente las destrezas que son las habilidades para realizar determinadas tareas ya sea en su vida diaria o en lo profesional. En efecto Alles (2008) coincide con Rábago en la cantidad de competencias: motivación, que se enfoca a los intereses de una persona que considera o desea, características, se refieren a las características físicas de toda persona; concepto propio, está relacionada a las actitudes, valores o imagen propia del ser humano; conocimiento, se basa en la información que una persona posee y; habilidad, que es la capacidad de desempeñar ciertas tareas físicas o mentales. En efecto para González (2013) existen las siguientes competencias: Competencias por capacidad de ejecutar tareas que se refieren a que son tareas designadas para un grupo específico de personas, competencias según actitudes y capacidades se refieren aquellas competencias que se asignan por el nivel de empatía y capacidad de resolver los problemas y las competencias holísticas.

Según Díaz (2010) las competencias son un grupo de habilidades necesarias para efectuar tareas específicas, se direcciona con la cultura organizacional basado en la ética y

valores de la institución En sus dimensiones tenemos las siguientes:

- Competencias básicas, se refiere a las competencias básicas de que tiene cada persona, las cuales le permitirán adaptarse a las diversas situaciones, laborales como personales.
- Competencias transversales, estas se refieren a aquellas capacidades y actitudes solicitadas en las diversas áreas, y/o sectores que se llevan a cabo funciones laborales de manera autónoma con cierta complejidad y dificultad.
- Competencias técnicas, se trata de una actividad específica en un área, se relaciona con la metodología, las tecnologías y el lenguaje técnico para desarrollar una función específica con relación a la producción.

Para Vargas, Casanova y Montanaro (2010) refieren que cuando el colaborador realiza un trabajo de manera efectiva, en la que se utilizan todas sus habilidades y conocimientos para poder cumplir con las metas trazadas. En sus dimensiones tenemos las siguientes:

- Las competencias básicas, es la que necesitamos todas las personas para poder desarrollarnos en la sociedad, es decir competencias ciudadanas la cual nos servirá para poder dar solución a diversos tipos de problemas.
- Las competencias genéricas, son las que permiten lograr un trabajo en equipo y tener un nivel de adaptación al medio donde se labora, estas se van adquiriendo en las carreras profesionales que a su vez se buscan diferenciar a cada profesional en un área determinada.

Finalmente para González (2013) las competencias se clasifican en:

- Competencias cognoscitivas: las competencias se subdividen en el pensamiento analítico, que tiene la capacidad para comprender situaciones y resolver problemas; el pensamiento conceptual, que tiene la capacidad de identificar situaciones y determinar aspectos claves o latentes en asuntos complejos y que está directamente relacionado con los conocimientos y experiencia.
- Competencias genéricas: se refieren a los comportamientos y actitudes laborales propias en los diferentes ámbitos del trabajo, que a su vez, se clasifican en, “aprender a ser”, “saber”, “saber hacer”. Algunas competencias genéricas a destacar son la capacidad de desenvolvimiento en el trabajo en

equipo, la adaptación al cambio que no necesariamente todos los empleados están dispuestos a asumir, la creatividad propia de todo ser humano, la innovación que muchas veces viene con los conocimientos adquiridos previamente desde su experiencia laboral y guarda estrecha relación con las tecnologías de información, el razonamiento crítico, el aprendizaje autónomo, la gestión del tiempo, la expresión oral, la expresión escrita, capacidad autocrítica, la responsabilidad social, la capacidad de investigación, la capacidad de abstracción, las habilidades interpersonales o el compromiso ético.

- Competencias específicas: se refieren a las capacidades de distinguir detalles y objetos en condiciones normales, se suelen alcanzar con la transmisión y asimilación de la persona, y esto implica que tiene la capacidad para realizar procedimientos manuales, asimismo, las competencias específicas suelen contemplar las habilidades numéricas y motrices para aplicarlos en trabajos que requieran exactitud a la hora de producir o crear, la rapidez con que el personal logra la producción esperada y la calidad que todo personal debe tener en cuenta para que su trabajo sea eficiente y valorado por sus superiores. Finalmente la observación es parte de las competencias específicas, se puede decir que es la habilidad para mirar y detallar con atención aquello que observemos y nos ayude para mejorar en nuestras labores.

La productividad laboral según Reig (2015) autor español cita a Adam Smith como fuente conceptual sobre productividad este autor dice que el trabajo productivo es aquel que queda incorporado a un producto (mercancía) y que la aportación de valor (del trabajador) puede ser recuperada al vender el producto. También Carro y González (2012) señalan en un amplio concepto sobre productividad lo siguiente, implican la mejora de todos aquellos procesos productivos y la mejora de los resultados; significa además una semejanza y correlación a través de la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos por la empresa o industria. Es importante destacar en el artículo de Simpao (2018) que para toda organización debe enfocarse en mejorar la productividad laboral porque es uno de los aspectos más importantes en toda empresa y negocio. La demanda de asegurar una productividad esperada se convirtió en un papel cada vez más crucial de los gerentes para sobrevivir y sostener el negocio. Sin embargo, Nivelá (2019) en la investigación que

realizó tuvo por fin la elaboración de un sistema de acciones y procesos para garantizar una óptima motivación en el incremento de la productividad en las haciendas agrícolas, la investigación la desarrolló a través del método teórico y empírico y concluyó en que los incentivos económicos y la capacitación al personal influye significativamente en la productividad laboral.

Para Cruelles (2013) estructura a la productividad laboral de la siguiente manera:

- Diagnóstico de la productividad: se refiere a la identificación y reconocimiento del tiempo total que se está empleando en realizar una actividad propia en la fabricación, de esta manera identificar el tiempo necesario de la producción, asimismo, identificar claramente la cantidad de tiempo que se despilfarra y encontrar y analizar cuáles son las causas del despilfarro de tiempo para la producción laboral.
- Estudio y análisis y mejora de métodos: se refiere al tiempo estándar con la finalidad de reducirlo. De esta manera las empresas e industrias mejoran los procesos y al hallar el tiempo promedio establecen un flujo de trabajo estándar para los trabajadores. Para Cruelles (2013) la mejora de métodos: Ya sea implícita o explícitamente, tienen un método establecido. La OIT considera que esta fase consiste en un análisis crítico y sistemático del método actual a través del empleo de la técnica del interrogatorio.
- Estudio y medición de tiempos: se trata de medir el tiempo necesario para ejecutar los procesos de producción, ya sea por unidad o por lote, de esto se encarga el estudio de tiempos. El autor Cruelles (2013) manifiesta sobre la medición de tiempos se relaciona con: la medición de los ciclos de tiempo de los procesos nos aportará varias ventajas para una optimización de nuestros procesos, lo que aportará un ahorro de costes.

Según la teoría de Siliceo, Casares y Gonzales (1999) todo empleado que esté comprometido con los objetivos de la empresa aportará con un resultado favorable a la compañía, la cual debe de retribuir a sus colaboradores motivados y asignándole un sueldo justo.

- Compromiso: se basa en los valores que lo guían desde muy temprana edad y se relacionan con su personalidad la cual influye en su compromiso con las cosas, demostrando su disposición para ejecutarlas.
- Conocimiento: El conocimiento es un grupo de información guardada en el

subconsciente que se obtiene por los diversos aprendizajes o experiencias.

- Resultado: Es consecuencia de una determinada acción o situación en la que la empresa invirtió y esta le genera algún beneficio o pérdida posterior.
- Manejo racional de los recursos: Usar de manera adecuada los diversos recursos que nos brindan los pueblos ya que estos no son infinitos, y su mal uso afecta al deterioro ambiental.
- Contribución: Son los ingresos que se perciben, en su mayoría avaladas por leyes dictadas por el estado, el aporte de los trabajadores, empresas con pagos para que estos sean invertidos en la misma ciudad.
- Retribución: Es el pago por un servicio prestado a un tercero, se denominan sueldos, estas también podrían ser parte de un incentivo o alguna compensación por un perjuicio personal o grupal.

Para Facho (2016) en su tesis concluye que hay relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los trabajadores de una municipalidad por lo que en su realidad problemática menciona que toda organización debe alcanzar una productividad laboral esperada y que el grado de compromiso del trabajador va depender muchas veces de que se sienta motivado para cumplir sus funciones con efectividad, esto quiere decir que la gestión administrativa debe velar porque el personal se sienta comprometido con la organización. Finalmente, Loayza (2016) en su artículo manifiesta sobre productividad como el valor del producto por unidad de insumo y concluyó que sin mejoras en la productividad no habrá crecimiento por lo cual la productividad requiere dinamismo en sus actividades para lograr los resultados esperados; y estos se ven planteados en: innovación, educación e infraestructura, asimismo menciona que la productividad es la clave del crecimiento de toda empresa.

Para Bouza (2000) señala lo siguiente que la eficacia está dirigida al enfoque económico, quiere decir, que el propósito al que se aspira lograr; se da bajo las condiciones que favorezcan al máximo los resultados y fines esperados. Dicho de otra manera, cuando se crean las condiciones óptimas para alcanzar los objetivos esperados.

Asimismo, optimizando la utilización de los recursos se podrá obtener resultados con un valor agregado, para ello, debemos contar con maquinaria de punta y alcanzaremos los

resultados y fines esperados. En contra parte, Sledge y Lazar (2014) si bien se sabe que las enfermedades ocupacionales producen un impacto en la eficacia del desarrollo de las actividades y por ende en la productividad de los trabajadores ha sido poco apreciado o abordado adecuadamente. También menciona el autor que hay algunas variables complejas para identificar aquellos problemas y enfermedades que de alguna manera afectan en la productividad laboral. La depresión en los trabajadores conduce a un ausentismo laboral significativo. Además, está claro que los trastornos por abuso de sustancias y especialmente la depresión y la depresión subsindrómica tienen un profundo efecto negativo en la productividad laboral.

Ciertamente, Vipinosa y Acevedo (2015) en su estudio se llevó a cabo para determinar la eficacia docente, la productividad y los valores laborales de los profesores de ciencias de la Universidad Estatal de Capiz para el año escolar 2014-2015, es una idea bien conocida que la eficacia, la productividad y los valores laborales están interrelacionados, lo que podría conducir a la mejora de los estándares educativos porque ayudan a aumentar la capacidad de los estudiantes para convertirse en individuos conocedores, productivos y receptivos. Este estudio encuesta-correlación se realizó a una población total de 35 profesores de ciencias, 24 administradores y 375 estudiantes seleccionados aleatoriamente de 9 de los 10 campus de la Universidad Estatal de Capiz. No hay diferencia significativa en la efectividad docente del profesor de ciencias según el nivel de productividad. Además, se determinó que los profesores de ciencias eran eficaces en el trabajo independientemente de sus valores laborales. Por otro lado Roura (2009) quien cita a Robins y Coulter exponen sobre la eficacia lo siguiente: es hacer lo pertinente y conveniente en las actividades propias del trabajo que aporten en la organización y así alcanzar las metas establecidas. Por otro lado, en el mismo artículo Roura quien cita a Chiavenato nos manifiesta que la eficacia es de alguna manera la medida normativa de los resultados, los cuales puedes medirse en función a los objetivos alcanzados.

Para Roura (2009) explica sobre eficiencia lo siguiente que a la vez cita a Chiavenato refiriendo lo siguiente sobre eficiencia que puede medirse la rapidez por la cantidad de recursos utilizados en la elaboración de un producto. La eficiencia significa un nivel de rendimiento de un proceso el cual utiliza la menor cantidad de insumos y costos. Finalmente con la eficiencia es un concepto medible que determina la relación entre el rendimiento útil y el rendimiento total, minimiza el desperdicio de productos o recursos mientras se consiga el éxito con la producción esperada.

Asimismo, Roura cita a Robins y Coulter y expresa sobre eficiencia lo siguiente que es una parte esencial de la administración que se relacionan los insumos y productos. También podemos interpretar a la eficiencia como el resultado entre la producción que ha obtenido la empresa si lo enfocamos de manera industrial por lo cual la eficiencia está íntimamente relacionada con el uso de los recursos de la empresa. Por otro lado, podemos indicar que la eficiencia guarda relación con el concepto de ser eficiente, es decir producir lo mismo con menos recursos y esto medirá la relación entre el rendimiento útil y el total.

En ese sentido, Shabani, Faramarzi, Reza y Khodakami (2017) el propósito de este fue desarrollar una técnica de análisis envolvente de datos (DEA) que mida simultáneamente la eficiencia y la efectividad para proporcionar una evaluación integral de la productividad. Además, se recomienda un algoritmo para determinar los objetivos que se utilizan para medir la eficacia. Hoy en día, un entorno empresarial complejo y competitivo requiere que las organizaciones mejoren la calidad de sus productos/servicios, ya que conduce a una mayor satisfacción de todos los accionistas. Para ello, el control del nivel de productividad es uno de los determinantes más fundamentales y cruciales. Desde el punto de vista conceptual, Pritchard (1992) definió la productividad como una combinación de eficiencia y eficacia donde la eficiencia es la máxima generación de productos con una cantidad mínima de insumos. Campbell (1990) definió la eficacia como el resultado de evaluar al desempeño, como ejemplo se puede mencionar lo bien que una empresa cumple con sus objetivos institucionales. De esta manera se mide la productividad por medio de la evaluación de las variables eficiencia y eficacia y por ello se ha estudiado ampliamente en la comunidad científica, desde modelos clásicos hasta los modelos más recientes.

Según Khodakarami et al. (2016), la evaluación de la eficiencia y eficacia se puede realizar en dos entornos independientes, la división de una unidad de toma de decisiones (DMU) en dos departamentos autónomos para la evaluación del desempeño, y los problemas asociados con la determinación de economías de escala. Seguidamente Khodakarami definió las características más importantes de la evaluación de la productividad basada en análisis envolvente de datos (DEA) y desarrolló una serie de métodos DEA lineales para estimar la eficiencia, la efectividad y el retorno a la escala de las Unidades de tomas de decisiones (DMU).

El enfoque para el desarrollo del DEA y DMU de la eficacia y eficiencia, mide la productividad de una manera clara, emplea una definición original de la productividad en forma de formulación matemática para evaluar la productividad, calcula la efectividad de los

insumos, la efectividad de la salida y la eficiencia de un DMU, considera múltiples criterios que van más allá de los criterios de costo, permite a los encargados de tomar decisiones establecer objetivos para los criterios de rendimiento, y debe ejecutarse una sola vez para generar eficiencia, efectividad de entrada y efectividad de salida.

Tripathy y Thakur (2014) menciona la necesidad del análisis de eficiencia para el sector eléctrico indio y un posible marco que pueda utilizarse para dicha evaluación. Análisis envolvente de datos (DEA) y Análisis de la productividad total de los factores (TFP) son dos metodologías que se han empleado en el análisis actual, y se han examinado en detalle en las secciones siguientes. El índice Malmquist es una herramienta útil para calcular el crecimiento de la productividad en presencia de ineficiencia. Construido a partir de funciones de distancia, permite el cálculo explícito y el aislamiento de los cambios en la eficiencia. La productividad es un concepto económico, y es la proporción de productos a insumos en unidades comparables la que utiliza valores económicos de insumos y productos. El cambio de productividad empresarial se puede considerarse como el efecto neto de los cambios en la eficiencia con respecto a una tecnología de frontera común. Los cambios de productividad se miden posteriormente mediante el índice de Malmquist. Este índice es un bien conocido en el enfoque no paramétrico para medir TFP. El índice Malmquist obtiene una medida de eficiencia durante un año en relación con el año anterior, al tiempo que permite que la frontera del progreso técnico se muestre. El índice de productividad de Malmquist es un enfoque no paramétrico para la medición de la productividad. El índice de productividad total de factores (TFP) de Malmquist mide el cambio de TFP entre dos puntos de datos calculando la ración de las distancias de cada punto en relación con una tecnología común.

El problema general para el siguiente trabajo de investigación es el siguiente:

- ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de competencias profesionales y el nivel de productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo - Perú?

Y los problemas específicos son los siguientes:

- ¿Cuál es la relación entre el nivel de competencias genéricas y el nivel de productividad laboral en los centros de información de Universidad César Vallejo - Perú?

- ¿Cuál es la relación entre el nivel de competencias específicas y el nivel de productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo - Perú?

Asimismo, esta investigación aporta conocimientos que pueden establecer la relación

y determinar la correlación entre competencias profesionales y productividad laboral en una universidad privada y como estas variables tienen un efecto en el desarrollo de la organización. Los resultados de esta investigación se verá reflejada en el desarrollo de la variable competencias profesionales, a través de este concepto se pueda establecer la importancia que tienen los trabajadores administrativos que laboran en los centros de información de las 12 sedes de la Universidad César Vallejo, con el aporte de esta investigación nos permitirá resolver aquellos problemas y dificultades identificados en el área y se pueda mejorar profesionalmente.

La justificación metodológica para la presente investigación se justifica porque a través de los instrumentos de medición que se aplicaron, podrán ser utilizados y trabajados en futuras investigaciones.

El objetivo general del trabajo fue el de determinar la relación que existe entre el nivel de competencias profesionales y el nivel de productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo – Perú, lo mismo que, se trató de determinar la relación que existe entre el nivel de competencias genéricas y el nivel de competencias específicas con respecto al nivel de productividad laboral en los centros información de la Universidad César Vallejo - Perú. Por lo cual, se planteará las siguiente

Por lo cual se planteará la siguiente hipótesis general para el siguiente trabajo de investigación:

- Existe relación entre los niveles de las competencias profesionales y los niveles de la productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo - Perú.

Por otro lado, se determinó las siguientes hipótesis específicas:

- Existe relación entre los niveles de competencias genéricas y el nivel de productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo - Perú.
- Existe relación entre los niveles de competencias específicas y el nivel de productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo - Perú.

II. Método

Al final del estudio te da la posibilidad de rechazar o aprobar una hipótesis o probar las teorías. El método de estudio será el hipotético-deductivo. Según Mejía (2005) porque busca la solución a los problemas planteados, se refiere a la emisión de hipótesis en relación a soluciones según el problema planteado y la comprobación de sus datos.

2.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo de estudio aplicada y el nivel de investigación fue descriptivo que tiene como finalidad detallar las características de un objeto de estudio.

El diseño fue no experimental, Hernández, Fernández y Baptista (2014) porque no se manipuló las variables deliberadamente.

La investigación es transversal, debido a que la encuesta ha sido aplicada en un sólo intervalo de tiempo. Es correlacional porque tiene como propósito determinar la relación que existe entre las variables dentro de un contexto particular, asimismo, pretende conocer el grado de vinculación de una variable con otra.

2.2. Variables y operacionalización

Para González (2013) que cita a Kochanski (1998) menciona que las competencias son las técnicas, las habilidades, los conocimientos y las características que distinguen a un trabajador destacado, por su rendimiento, sobre un trabajador normal dentro de una misma función o categoría laboral. Por lo mencionado el enfoque de competencias está centrado en los atributos de la persona, muy utilizado en los procesos de gestión de recursos humanos por competencias.

Por otro lado Carro y González (2012), señala que hay un amplio concepto sobre productividad donde se implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos para toda empresa u organización que necesita lograr alcanzar sus objetivos e incrementar sus ganancias, todo con la finalidad de seguir en carrera competitiva y apoyada en la clase trabajadora.

Operacionalmente, la variable competencias profesionales, se desagrega en dos dimensiones: competencias genéricas y competencias específicas. Para la variable productividad laboral se determinó las siguientes dimensiones: eficacia y eficiencia.

Tabla 1:

Operacionalización de las variables: Competencias profesionales y productividad laboral

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles y rangos
Competencias profesionales	Competencias genéricas	Habilidades	1-5	Ordinal	Alto: 172-238 Medio: 103-171 Bajo: 34-102
		Conocimientos	6-9		
		Actitudes	10-14		
	Competencias específicas	Trabajo en equipo	15-19		
		Organización de la información	20-24		
		Tecnología de la información	25-30		
Productividad laboral	Eficacia	Servicios de información	31-34	Ordinal 1: Nunca 2: A veces 3: Regularmente 4: Casi siempre 5: Siempre	Alto: 74-100 Medio: 47-73 Bajo: 20-46
		Resultados	1-3		
		Cumplimiento de objetivos	4-6		
	Eficiencia	Actividades	7-9		
		Insumos	10-12		
		Utilización de los recursos	13-16		
	Ejecución de las actividades	17-20			

2.3. Población, muestreo y muestra

La población de estudio que se analizó fue de 100 trabajadores administrativos de los 12 centros de información de la Universidad César Vallejo.

Según el autor Valderrama (2007) la población es el conjunto de individuos y objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. Cuando seleccionamos algunos de los elementos con la intención de averiguar algo sobre la población de la cual están tomados, nos referimos a ese grupo de elementos con la muestra. Es decir que, para hacer una

generalización exacta de una población, es necesario tomar una muestra representativa.

Tafur e Izaguirre (2016) menciona que muestra es la parte o subconjunto de una población. La muestra siempre va a mostrar en distribución homogénea los rasgos de una población, por lo tanto siempre es representativa.

La muestra comprende a 70 trabajadores administrativos de los 12 centros de información, es decir al total de la población, que laboran en las siguientes sedes: Callao, Chepén, Chiclayo, Chimbote, Huaraz, Lima Ate, Lima Este, Lima Norte, Moyobamba, Piura, Tarapoto y Trujillo, según tabla 2, para medir y evaluar las competencias profesionales del personal y determinar la relación que existe con la productividad laboral.

Tabla 2:

Centros de Información de la UCV

N°	Centros de Información de la Universidad César Vallejo
1	Callao
2	Chepén
3	Chiclayo
4	Chimbote
5	Huaraz
6	Lima Ate
7	Lima Este
8	Lima Norte
9	Moyobamba
10	Piura
11	Tarapoto
12	Trujillo

Según el autor Valderrama (2007) las muestras tienen un fundamento matemático estadístico, esto consiste en que obtenidos de una muestra elegida correctamente y en proporción adecuada, determinados los resultados, se puede hacer la inferencia o generalización, fundada matemáticamente, de que dichos resultados son válidos para el universo del que se ha extraído la muestra, dentro de unos límites de error y probabilidad que se pueden determinar estadísticamente en cada caso.

Muestreo aleatorio simple (MAS) se utiliza cuando en el conjunto de una población, los sujetos tienen la posibilidad de ser seleccionados como objeto de la medición de las variables, y tiene la misma probabilidad de que el sujeto de estudio sea seleccionado de una población en forma estratificada o al azar y, según Bernal (2010). Muestreo probabilístico también conocido como muestreo aleatorio utiliza el azar y las estadísticas para determinar el tamaño de la muestra, Vara (2015) menciona que este tipo de muestreo es típico y necesario cuando se está realizando investigaciones cuantitativas, descriptivas y correlacionales.

Para el presente trabajo se elaboraron las fichas técnicas del instrumento para medir las competencias profesionales y la productividad laboral, teniendo en cuenta que las encuestas fueron elaboradas con apoyo de otros instrumentos revisados para la investigación y con asesoría del Dr. Lip, según se muestra en la tabla 3 y tabla 4:

Tabla 3:

Ficha técnica del instrumento para medir las competencias profesionales

Nombre del instrumento:	Encuesta sobre competencias profesionales
Autora:	Carmen Julia Pizarro Feliciano
Adaptado por:	Antonio Lip Licham y Carmen Julia Pizarro Feliciano
Lugar:	Lima
Fecha de aplicación:	5 julio 2019
Objetivo:	Medir las competencias profesionales
Administrado a:	Colaboradores de los centros de información
Tiempo:	30 minutos
Margen de error:	5%
Observación:	Consta de dos dimensiones y 34 ítems: competencias genéricas y competencias específicas. La encuesta fue elaborada para la siguiente investigación, recopilando ejemplos de otras encuestas.

Tabla 4:

Ficha técnica del instrumento para medir la productividad laboral

Nombre del instrumento:	Encuesta sobre competencias profesionales
Autora:	Carmen Julia Pizarro Feliciano
Adaptado por:	Antonio Lip Licham y Carmen Julia Pizarro Feliciano
Lugar:	Lima
Fecha de aplicación:	5 julio 2019
Objetivo:	Medir la productividad laboral
Administrado a:	Colaboradores de los centros de información
Tiempo:	30 minutos
Margen de error:	5%
Observación:	Consta de dos dimensiones y 20 ítems: eficacia y eficiencia. La encuesta fue elaborada para la siguiente investigación, recopilando ejemplos de otras encuestas.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En el primer instrumento de recolección de datos se usó una encuesta de medida en la Escala de Diferencial Semántica de siete puntos para la variable de competencias profesionales que consta de 34 preguntas politómicas, 19 preguntas para la primera dimensión: competencias genéricas, 15 preguntas para la segunda dimensión: competencias específicas.

En el segundo instrumento se usó una encuesta medida en la Escala de Likert de cinco puntos para la variable productividad laboral que consta de 20 preguntas politómicas, 9 preguntas para la primera dimensión: eficacia, 11 preguntas para la segunda dimensión: eficacia.

Sobre la validación y la confiabilidad del instrumento, Hernández (2006) menciona que todo instrumento de recolección de datos debe reunir requisitos esenciales de fiabilidad y confiabilidad. Para la validación del instrumento se utilizó el procedimiento de validez mediante el juicio de expertos integrados por 3 docentes con experiencia en la materia que

tengan como mínimo el grado de Maestro, los que revisaron favorablemente los 54 preguntas de los dos instrumentos de medición.

A continuación, se muestra en la tabla 5 y 6 a los expertos quienes revisaron los instrumentos y lo calificaron.

Tabla 5:

Validación de contenido por juicio de expertos del instrumento que mide el nivel de competencias profesionales

N°	Grado Académico	Nombres y Apellidos	Dictamen
1	Doctor	Antonio Lip Licham	Aplicable
2	Doctora	Karen Alfaro Mendives	Aplicable
3	Maestro	Paolo Cuya Chamilco	Aplicable

Tabla 6:

Validación de contenido por juicio de expertos del instrumento que mide el nivel de productividad laboral

N°	Grado Académico	Nombres y Apellidos	Dictamen
1	Doctor	Antonio Lip Licham	Aplicable
2	Doctora	Karen Alfaro Mendives	Aplicable
3	Maestro	Paolo Cuya Chamilco	Aplicable

2.5. Procedimiento

Se aplicó una prueba piloto a 20 trabajadores con características similares a la muestra. En la tabla 7 se muestra el resultado del procesamiento de datos, mediante el software estadístico SPSS.

Tabla 7:

Resumen de procesamiento de casos

		No.	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluído	0	.0
Total		20	100.0

A continuación, se presenta la tabla 8: Tabla de Confiabilidad, aplicando el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual mostró el resultado de un valor con alta confiabilidad,

el cual aseguraba el correcta aplicación de los instrumentos y la tabla 9 presenta la escala de medidas para evaluar el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Tabla 8:

Tabla de confiabilidad – Alfa de Cronbach

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Competencias profesionales	0,812	34
Productividad laboral	0,865	20

Tabla 9:

Escalas de medidas para evaluar el coeficiente Alfa de Cronbach

Valor	Nivel
<0,5	Inaceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Cuestionable
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
>0,9	Excelente

Evaluando los resultados adquiridos por el SPSS se observa que el Alfa de Cronbach tiene una fiabilidad de 0.805 y como plantea George y Mallery, dicho resultado se ubica en los intervalos 0,8 a 0,9 señalando un nivel bueno, por lo tanto, el instrumento es fiable.

2.6. Método de análisis de datos

Luego de ordenar los datos de las variables: Competencias profesionales y Productividad laboral en el software Excel, donde se volcaron los datos de las encuestas y luego fueron exportadas al SPSS última versión, para conocer las dimensiones e indicadores del estudio y determinar si existe relación entre ambas variables.

Los datos fueron tabulados en forma organizada en el software estadístico SPSS con el cual se obtuvo las tablas y gráficos de las variables, mediante tablas estadísticas de porcentajes, agrupados por variables y sus dimensiones posteriormente se realizarán su interpretación.

En la estadística inferencial, para la contrastación de la hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

2.7. Aspectos éticos

En la elaboración del presente trabajo de investigación se cumplió con los criterios para los diseños de tipo cuantitativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, a través de formatos estandarizados que indicarán las pautas para la culminación de la tesis. Asimismo, los textos que han sido utilizados fueron citados los autores en el desarrollo del contenido a través de los capítulos, y en las referencias se completó los datos bibliográficos, según las normas APA última versión, que restaban como los datos de editorial, título con la finalidad de cumplir la parte ética.

III. Resultados

En la presentación de resultados se tomará en cuenta las puntuaciones en porcentajes de las variables competencias profesionales y productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo – Perú.

Análisis descriptivo

Tabla 10:

Nivel de competencias profesionales y sus dimensiones

Nivel	Nivel de competencias profesionales %	Competencias genéricas %	Competencias específicas %
Regular	82,3	80,2	78,4
Bajo	17,7	19,8	21,6

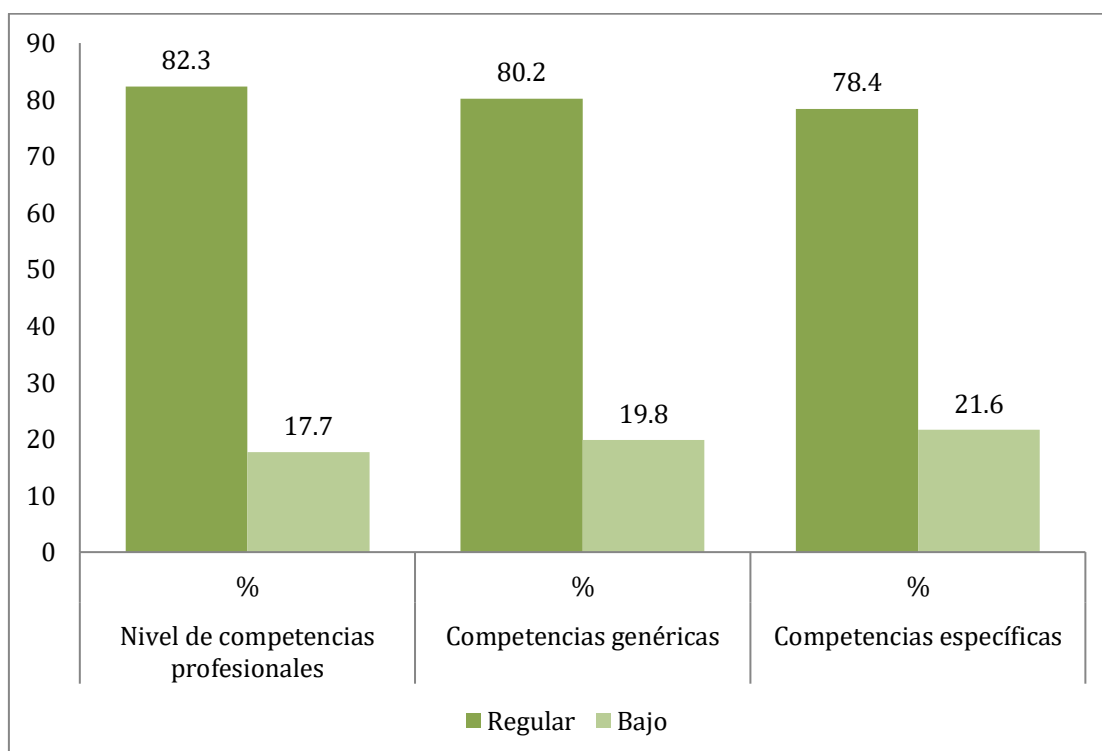


Figura 1: Nivel de competencias profesionales y sus dimensiones

En la tabla 10 y figura 1, en la variable competencias profesionales se observa que el rango regular representa un 82.3 % de los encuestados y un 17.7% de los encuestados

representa al rango bajo. Por lo cual concluimos el nivel de competencias profesionales de los centros de información de la Universidad César Vallejo se encuentra en rango regular.

En la tabla 10 y figura 1, en la dimensión competencias genéricas se observa que el rango regular representa un 80.2 % de los encuestados y un 19.8% de los encuestados representa al rango bajo. Por lo cual concluimos el nivel de competencias genéricas de los centros de información de la Universidad César Vallejo se encuentra en rango de regular.

En la tabla 10 y figura 1, en la dimensión competencias específicas se observa que el rango regular representa un 78.4 % de los encuestados y un 21.6% de los encuestados representa al rango bajo. Por lo cual concluimos el nivel de competencias específicas de los centros de información de la Universidad César Vallejo se encuentra en rango de regular.

Tabla 11:

Nivel de productividad laboral y sus dimensiones

Nivel	Nivel de productividad laboral %	Eficacia %	Eficiencia %
Regular	86,2	84,7	86,2
Bajo	13,8	15,3	13,8

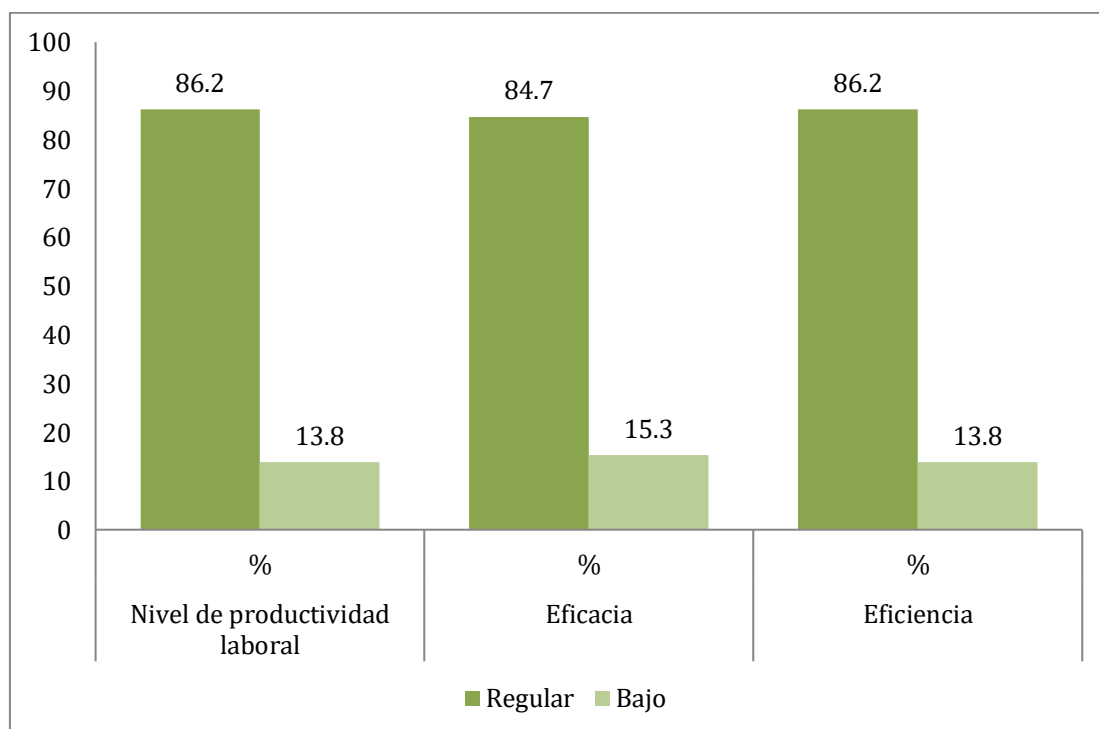


Figura 2: Nivel de productividad laboral y sus dimensiones

En la tabla 11 y figura 2, en la variable productividad laboral se observa que el rango medio representa un 86.2 % de los encuestados y un 13.8 % de los encuestados representa al rango de bajo. Por lo cual concluimos el nivel de productividad laboral de los centros de información de la Universidad César Vallejo se encuentra en rango medio.

En la tabla 11 y figura 2, en la dimensión eficacia se observa que el rango medio representa un 84.7 % de los encuestados y un 15.3 % de los encuestados representa al rango bajo. Por lo cual concluimos el nivel de eficacia del personal administrativo de los centros de información de la Universidad César Vallejo se encuentra en rango de medio lo cual es favorable.

En la tabla 11 y figura 2, en la dimensión eficiencia se observa que el rango medio representa un 86.2 % de los encuestados y un 13.8 % de los encuestados representa al rango de bajo. Por lo cual concluimos el nivel de eficiencia del personal administrativo de los centros de información de la Universidad César Vallejo se encuentra en rango de medio de eficiencia de su centro de labores.

Resultados inferenciales:

Prueba de hipótesis

- Función de prueba:

Se realizó por medio del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, ya que ambas variables no presentan normalidad en los datos (ver tabla 4).

- Regla de decisión:

Rechazar H_0 cuando la significación observada “p” es menor que $\alpha = 0.05$.

No rechazar H_0 cuando la significación observada “p” es mayor que $\alpha = 0.05$.

- Nivel de significación:

El nivel de significación teórica es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

Hipótesis general

H_0 : No existe relación entre el nivel de competencias profesionales y los niveles de la productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo - Perú.

H_1 : Existe relación entre el nivel de competencias profesionales y los niveles de la productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo - Perú.

Tabla 12:

Relación entre competencias profesionales y productividad laboral

			Competencias profesionales	Productividad laboral
Rho de Spearman	Competencias profesionales	Coefficiente de correlación	1,000	,877
		Sig (bilateral)		,000
		No.	70	70
	Productividad laboral	Coefficiente de correlación	,877	1,000
		Sig (bilateral)	,000	
		No.	70	70

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.877 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva considerable. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ($p=0.000 < 0.05$), esto indica que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Luego concluimos que existe relación significativa entre las competencias profesionales y la productividad laboral de los trabajadores administrativos de los centros de información de la Universidad César Vallejo.

Hipótesis específica 1:

Ho: No existe relación entre los niveles de competencias genéricas y el nivel de productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo - Perú.

H1: Existe relación entre los niveles de competencias genéricas y el nivel de productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo - Perú.

Tabla 13:

Relación entre competencias genéricas y productividad laboral

			Competencias Genéricas	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Competencias Genéricas	Coefficiente de correlación	1,000	,598
		Sig (bilateral)		,000
		N°	70	70
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,598	1,000
		Sig (bilateral)	,000	
		N°	70	70

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.598 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva.

Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ($p=0.000 < 0.05$), esto indica que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Luego podemos concluir que existe relación entre las competencias genéricas y la productividad de los trabajadores administrativos de los centros de información de la Universidad César Vallejo.

Hipótesis específica 2:

Ho: No existe relación entre los niveles de competencias específicas y el nivel de productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo - Perú.

H1: Existe relación entre los niveles de competencias específicas y el nivel de productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo - Perú.

Tabla 14:

Relación entre competencias específicas y productividad laboral

			Competencias Específicas	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Competencias Específicas	Coefficiente de correlación	1,000	,679
		Sig (bilateral) N°	70	,000 70
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,679	1,000
		Sig (bilateral) N°	,000 70	70

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.679 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ($p=0.000 < 0.05$), esto indica que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Luego podemos concluir que existe relación entre las competencias específicas y la productividad de los trabajadores administrativos de los centros de información de la Universidad César Vallejo.

IV. Discusión

Los estudios analíticos realizados en esta investigación, su aporte cognitivo y los resultados obtenidos, muestran la importancia que tienen las variables de estudio en las competencias profesionales, especialmente de los trabajadores administrativos de los centros de información de la Universidad César Vallejo. Aunque los resultados fueron los esperados por ello se encontró una relación significativa; esto posiblemente se deba a que la variable competencias profesionales, haya sido evaluada a partir de la percepción de los propios trabajadores administrativos, quienes se constituyen en determinados aspectos como “juez y parte” del asunto en mención los cuales respondieron con una certeza la encuesta en cuestión.

Por otro lado, los resultados analizados de acuerdo al objetivo general se obtuvo la hipótesis general inferior al nivel de significancia ($\alpha=0,05$) por ello se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 con lo cual se concluye que existe una relación significativa entre competencias profesionales y productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo.

Asimismo el valor de la Rho de Spearman es igual a 0,877 lo que nos indica que ambas variables están relacionadas significativamente y a su vez presentan una relación directa y de nivel alto, esto quiere decir que mayores niveles de competencia profesional, existirán mayores niveles en la productividad laboral esto coincide con la investigación de Rojas (2017) manifiesta que existe una relación significativa entre competencias profesionales y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central del INPE 2016 con un $p=0.001$ y un Rho de Spearman de 0,712. Este resultado está de acuerdo a lo encontrado por Sánchez (2017) que llegó a la conclusión de que existe relación entre las competencias laborales y la calidad del servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú – 2016.

En ese sentido se puede refrendar que las competencias son necesarias e importantes para brindar un buen servicio como lo indica la tesis mencionada y guarda relación con la investigación que hemos desarrollado. Los estudios sobre competencias profesionales son escasos a nivel nacional e internacional y algunos son referentes para la demostración cualitativa de cómo se desarrollaron y se relacionan los procesos en cada investigación; en las investigaciones revisadas se ve la importancia de aquellas competencias desde el punto de vista del egresado en las distintas carreras profesionales, los cuales analizan si las competencias adquiridas a nivel universitario serán suficientes y necesarias para acceder al mercado laboral, es por ello que se hacen las investigaciones pertinentes para poder ofrecer

al mercado profesionales muy competentes y que puedan afrontar los nuevos retos después de haber cursado 5 años una carrera profesional.

Según los resultados analizados de acuerdo al objetivo específico 1 se obtuvo la hipótesis específico 1 inferior al nivel de significancia ($\alpha=0,05$) por ello se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 con lo cual se concluye que existe una relación significativa entre competencias genéricas y productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo.

Asimismo el valor de la Rho de Spearman es igual a 0,598 lo que nos indica que ambas variables están relacionadas significativamente y a su vez presentan una relación directa y de nivel alto, esto quiere decir que mayores niveles de competencia profesional, existirán mayores niveles en la productividad laboral esto coincide con la investigación de Santivañez (2016) que llegó a concluir que las competencias guardan relación con la capacidad de una persona para desenvolverse eficazmente en situaciones específicas del trabajo, por lo tanto, la persona tiene y adquiere en el camino aquellos conocimientos, destrezas y aptitudes necesarias para ejercer eficientemente sus labores.

Con esta conclusión se puede establecer que existe cierta relación con la investigación realizada, ya que reafirma que las competencias profesionales de todo individuo se basan en las habilidades como por ejemplo ser hábil en computación, hábil para resolver problemas, hábil en atender al público, hábil para trabajar en equipo, etc., por ello estas capacidades de alguna manera satisfacen la ética y valores del desempeño profesional considerando estas habilidades como básicas para cualquier organización. Muchas veces, las competencias genéricas son innatas en todo ser humano y son más visibles para desenvolverse en cualquier trabajo, no necesariamente son determinantes para obtener reconocimientos porque son inherentes en todo ser humano, el cual consigue un trabajo u ocupación en un mercado laboral más amplio. Las organizaciones frecuentemente solicitan personal con aquellas competencias genéricas, mejor dicho comunes para laborar en ocupaciones técnicas. Pero cabe en la organización pueda inculcar en los empleados un grupo de conductas y reglas que requieran para valorar y mejorar el desempeño laboral de todo empleado. Se complementa con Intriago (2018) que llegó a encontrar que los empleados administrativos de universidades deben desarrollar y mejorar sus competencias cognoscitivas y competentes para crear un agradable ambiente de trabajo y un excelente clima laboral el cual les permita una convivencia agradable entre todos los miembros que

laboran en las universidades. Si guarda relación significativa con la investigación desarrollada, ya que se enfoca directamente en los trabajadores administrativos y como sus competencias son importantes para el desarrollo de su trabajo y sobre todo la atención a los usuarios, ser muchas veces competente para resolver problemas de estrés o conflicto con los usuarios por ello el personal que tenga contacto con ese tipo de eventos debe tener muchas cualidades para afrontar este tipo de situaciones.

El saber comunicarse son algunas de las capacidades que comprenden en las competencias genéricas, según los autores citados en el marco teórico, lograr interactuar de forma constructiva y relacionarse con los demás de manera adecuada. Asimismo, el comunicarse también logrará que la persona tenga la capacidad de ampliar sus habilidades y será motivo de crecimiento y desarrollo profesional. Se puede también, mencionar que al tomar la iniciativa en algunas actividades encomendadas tendrá la capacidad de desarrollar nuevos retos u objetivos que se le pongan en el camino. El compromiso con las actividades y responsabilidades de su centro de laborales también guarda relación con las competencias genéricas y finalmente el hecho de ser crítico y autocrítico con los trabajos que nos asignan ayuda a mejorar la calidad de profesionales que desean las organizaciones.

Según los resultados analizados de acuerdo al objetivo específico 2 se obtuvo la hipótesis general inferior al nivel de significancia ($\alpha=0,05$) por ello se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 con lo cual se concluye que existe una relación significativa entre competencias específicas y productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo.

Asimismo el valor de la Rho de Spearman es igual a 0,679 lo que nos indica que ambas variables están relacionadas significativamente y a su vez presentan una relación directa y de nivel alto, esto quiere decir que mayores niveles de competencias específicas, existirán mayores niveles en la productividad laboral esto coincide con la investigación de Alfaro (2011) en su investigación sobre competencias profesionales llegó a determinar dos tipos: competencias genéricas y competencias específicas, los cuales permitirán tener una visión del profesional con quien contaremos para desempeñar funciones y lograr fines establecidos pero para ello se debe tener en cuenta las actitudes, aptitudes, conocimientos y habilidades, que son necesarias para toda organización en la búsqueda de cumplir sus objetivos.

Si bien es cierto esta investigación es la que más se acerca al objeto de estudio, porque en su variable competencias profesionales está estrechamente relacionada con la investigación que se ha desarrollado, ya que, la autora analizo, investigo e interpreto a raíz de su tesis, la realidad que hay de muchos profesionales de la información, los bien llamados bibliotecarios o bibliotecólogos quienes, trabajan en distintas instituciones relacionadas con el quehacer educativo y de investigación, por lo tanto es prescindible valorar y medir las competencias profesionales de los llamado bibliotecarios en la actualidad y como su labor guarda precedentes para lograr cumplir los objetivos de ser competentes para cumplir ciertos roles o puestos laborales. En esta investigación la autora analizó todas las funciones que desarrolla un profesional de bibliotecología y también del personal técnico que apoya en las labores dentro de las bibliotecas universitarias a nivel nacional.

Finalmente, se puede concluir que existe una relación entre competencias profesionales y las dimensiones eficacia y eficiencia de la variable productividad laboral. La productividad laboral es entonces cuantificable mediante la obtención de la eficiencia y la eficacia. Concluyendo, se pueden definir diferentes niveles de importancia para la eficiencia y la eficacia de la productividad laboral y la relación con la variable de las competencias profesionales. Complementando este resultado, Rábago (2010) llega a la conclusión que las competencias de todo colaborador están estrechamente relacionadas con la función a desempeñar dentro de la empresa. Por lo cual se debe elegir a aquellas personas que cumplan con ciertos perfiles para cada función que establece la institución. El objetivo principal de este trabajo es encontrar relación entre competencias profesionales y productividad laboral, mediante la evaluación de la eficacia y la eficiencia de los centros de información. Esto se complementa con lo mencionado por Khodakarami et al. (2016), que utiliza el concepto de fijación de metas y la medida en que se alcanzan la eficacia y la eficiencia en el nivel de evaluación de la productividad. La efectividad es la parte final del proceso de eficacia y eficiencia, y está relacionada con los objetivos institucionales predefinidos. La eficiencia está asociada con los insumos: como recursos y bienes, y los productos y los servicios y la forma en que son creados y consumidos. El autor llegó a la conclusión que la eficacia de los insumos y los resultados de la eficiencia se puede medir teniendo en cuenta sus objetivos institucionales.

V. Conclusiones

Primera: En el objetivo general se identificó que existe una relación significativa entre competencia profesional y productividad laboral de los trabajadores administrativos de los centros de información de la Universidad César Vallejo; siendo el coeficiente Rho Spearman de 0,877 con un alta asociación de las variables.

Segunda: En el primer objetivo específico se identificó que si existe una relación significativa entre las competencias genéricas y la productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo, esto debido a que se obtuvo la correlación de Rho Spearman= 0.598 y un p-valor igual a 0,000, por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa y se demuestra una relación significativa entre las competencias genéricas y la productividad laboral en los centros de información de la institución.

Tercera: En el segundo objetivo específico se identificó que si existe una relación significativa entre las competencias específicas de la variable competencias profesionales con la productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo, teniendo como resultado un coeficiente de correlación de Rho Spearman= 0.679 y un p-valor igual a 0,000, por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa y se demuestra una relación significativa entre las competencias genéricas y la productividad laboral en los centros de información de la institución.

VI. Recomendaciones

Primero: Comprometer al personal de los centros de información de la institución invocando se involucren en mejorar el nivel de productividad de sus labores tanto a nivel individual como los realizados en trabajo de equipo y de esta manera lograr los objetivos institucionales.

Segundo: Se considera que la información que resulta del presente estudio en relación a competencias profesionales en relación a productividad laboral, servirá como base en futuras investigaciones, de personas interesadas en la temática.

Tercero: Se recomienda proponer reformas de política laboral, llámese gestión de personas, liderazgo y capacitación basado en competencias en las universidades para un incremento en la productividad laboral.

VII. Referencias

- Abels, E., Jones, R., Latham, J., Magnoni, D., Marshall, J. (junio 2003). Competencias para profesionales de la información del siglo XXI = Competencies for information professionals of the 21st Century. *Information Outlook* 7 (10) p. 1-14. Recuperado de <https://bit.ly/2jz4Iry>
- Alfaro, S. (2011). *Competencias profesionales de los recursos humanos de las bibliotecas universitarias del Perú* (Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperada de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2109>
- Alles, M. (2008). *Diccionario por comportamientos. Gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2008). *Elija al mejor. Cómo entrevistar por competencias: las preguntas necesarias para una buena selección de personal*. 2ª ed. Buenos Aires: Granica.
- Andrades, L. y Dimanche, F. (2019). Destination competitiveness in Russia: Tourism professionals' skills and competences. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(2), 910-930. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/IJCHM-11-2017-0769>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá DC: Pearson Educación,
- Bouza, A. (2000 enero/junio). Reflexiones acerca del uso de los conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad en el sector salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 26(1), 50-56. Recuperado en 11 de julio de 2019, de <https://bit.ly/2k1YQIk>
- Campbell, J.P. (1990), "Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology", in Dunnette, M.D. and Hough, L.M. (Eds), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Vol. 1, Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA, pp. 687-732.
- Carro, R. y González, D. (2012). *Productividad y competitividad*. La Plata, Argentina: Universidad Nacional del Mar de Plata. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Coronel, T. y Fárez, M. (2010). *Gestión del talento humano en base a competencias laborales requeridas aplicadas a la Empresa Duramas*. (Tesis de Bachiller). Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca. Recuperada de

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1133/1/tad985.pdf>

- Chávez, N. (junio 2012). La gestión por competencias y ejercicio del coaching empresarial, dos estrategias internas para la organización. *Pensamiento y gestión* (33). Recuperado de <https://bit.ly/2lAs0yT>
- Cívicos, A. y Hernández, M. (2007). Algunas reflexiones y aportaciones en torno a los enfoques teóricos y prácticos de la investigación en trabajo social. *Revista Acciones e investigaciones sociales*. 33(1), p. 25-55. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2264596.pdf>
- Cruelles, J. (2013). *Productividad en tareas administrativas: la oficina eficiente*. 6ª ed. México, D.F.: Alfaomega.
- Cruelles, J. (2013). *Productividad industrial: métodos de trabajo, tiempos y su aplicación a la planificación y a la mejora continua*. Barcelona: Marcombo.
- Díaz, M. (2010). *Gestión humana*. Barranquilla, Colombia: Clima 18
- Facho, J. (2017). *Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016* (Tesis de maestría. Universidad César Vallejo).
- Fernández, J. (2005). *Gestión por competencias. Un modelo estratégico para la dirección de recursos humanos*. Madrid, España: Pearson Educación.
- González, A. (2013). *Métodos de compensación basados en competencias*. 2ª ed. Barranquilla: Ecoe Ediciones.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6a. ed. México, D.F.: Mc Graw-Hill.
- Intriago, D. (2018). Gestión del talento humano y el desarrollo de competencias profesionales en las Instituciones de Educación Superior, Zona 4 – Ecuador, periodo 2014-2016 (Tesis de doctorado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperada de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/9611>
- Khodakarami, M., Shabani, A. and Farzipoor Saen, R. (2016), “Concurrent estimation of efficiency, effectiveness and returns to scale”, *International Journal of Systems Science*, Vol. 47 No. 5, pp. 1202-1220.
- Loayza, N. (2016). La productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en el Perú y el mundo. *Revista Estudios Económicos*, 31(9), 9-31.
- Madriz, J. L. (2016). Competencias personales y profesionales aplicadas por gerentes bajo escenarios de incertidumbre económica. *Negotium*, 11(33), 69-98.

Recuperado de <https://bit.ly/2k8IYUC>

- Marta-Lazo, C., Aldea, P. G., y Curiel, E. H. (2018). Competencias profesionales y perfiles en periodismo demandados por las empresas: Análisis de las ofertas en LinkedIn e infojobs. *Comunicación y Sociedad*, 31(4), p. 211-229. doi:<http://dx.doi.org/10.15581/003.31.4>
- Pei-Li, Y. (2017). Innovative culture and professional skills. *International Journal of Manpower*, 38(2), 198-214. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/IJM-10-2014-0214>
- Pritchard, R. (1992). Organizational productivity. In M. D. Dunnette & L. M. Hough Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. . 3 (2nd ed., pp. 443-471). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Quer, I. (2013). *La gestión por competencias: su contribución a los objetivos estratégicos de las empresas*. (Tesis de Doctorado). Reus, España: Universitat Rovira i Virgili. Recuperada de <https://www.tdx.cat/handle/10803/108991>
- Rábago, E. (2010). *Gestión por competencias. Un enfoque para mejorar el rendimiento personal y empresarial*. La Coruña: Netbiblo
- Reig, E. (2015). *La productividad en la empresa. Lecciones para ser más eficiente y competitivo*. España: Editorial Almuzara
- Rodríguez, D. (2016). *Modelo de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Promas S.R.L. del distrito de Trujillo 2016*. (Tesis de maestría. Universidad Privada Antenor Orrego). Recuperada de <https://bit.ly/2lZGWXi>
- Rojas, C. y Monterroso, C. (2019). Perfil de Competencias Profesionales de la Población Inmigrante Venezolana al Perú 2017-2018. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, (8), 128. <https://doi.org/10.35381/r.k.v4i8.261>
- Rojas, E. (2017). *Competencias profesionales y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central instituto nacional penitenciario 2016* (Tesis de maestría. Universidad César Vallejo). Recuperada de <https://bit.ly/2lDgSkC>
- Roura, W. (2009, julio). Eficacia y eficiencia. *Revista Contaduría Pública*, 4(7), 58. Recuperado de <https://bit.ly/2k3nx7d>
- Sánchez, T. (2017). *Competencias laborales y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú – 2016*. (tesis de maestría. Universidad César Vallejo). Recuperado de <https://bit.ly/2m4t2Dq>
- Santiváñez, M. (2016). Desarrollo de competencias profesionales a través de la

- investigación: algunas ideas para su incorporación. *Investiga territorios* (3) p. 9-12. Recuperado de <https://bit.ly/2lDgrqu>
- Shabani, A., Faramarzi, G. R., Reza, F. S., & Khodakarami, M. (2017). Simultaneous evaluation of efficiency, input effectiveness, and output effectiveness. *Benchmarking*, 24(7), 1854-1870. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/BIJ-10-2015-0096>
- Sledge, W. y Lazar, S. (2014). Workplace effectiveness and psychotherapy for mental, substance abuse, and subsyndromal conditions. *Psychodynamic Psychiatry*, 42(3), 497-556. doi:<http://dx.doi.org/101521pdps2014423497>
- Silíceo, A. Casares, D. y Gonzales, J. (1999). *Liderazgo, valores y cultura organizacional: hacia una organización competitiva*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Simpao, K. (2018). Labour productivity measurement and control standards for hotel. *Journal of Service Science Research*, 10(1), 25-76. doi:<http://dx.doi.org/10.1007/s12927-018-0002-1>
- Tito, P. (2012). Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana. (Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperada de <https://bit.ly/2m1EvDD>
- Tripathy, S. C., & Thakur, T. (2014). Further presentation, BCC Efficiency, scale efficiency, total factor productivity (TFP) analysis and malmquist productivity index for efficiency calculation. *International Journal of Energy, Environment and Economics*, 22(5), 485-489. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1751289607?accountid=37408>
- Valderrama, S. (2007). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima: Editorial Macro.
- Vargas, E., Casanova, J. y Montanaro, T. (2010). Propuesta de mejoramiento del clima laboral de la alcaldía de Santa Rosa de Cabal. (Tesis de maestría). Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira, Santa Rosa de Cabal Recuperada de <https://bit.ly/2k7eeDt>
- Ventura, B. E., & Delgado González, S. (2012). *Formación y desarrollo de los recursos humanos en la empresa*. In Administración y Gestión. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa (pp. [165]-192). Madrid, España: Paraninfo.

Recuperado de <https://bit.ly/2lZGqbO>

Vipinosa, L. D., & Acevedo, Ed D. Christian George F., M.L.I.S. (2015). Productivity, work values, and teaching effectiveness of science teachers in capiz state university. *Educational Quest*, 6(2), 69-74. doi:<http://dx.doi.org/10.5958/2230-7311.2015.00011.2>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia										
Título: Competencias profesionales y productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo – Perú										
Autor: Br. Carmen Julia Pizarro Feliciano										
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores							
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de competencias profesionales y el nivel de productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo - Perú?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es la relación entre el nivel de competencias genéricas y el nivel de productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo - Perú? - ¿Cuál es la relación entre el nivel de competencias específicas y el nivel de productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo - Perú? 	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el nivel de competencias profesionales y el nivel de productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo - Perú</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación entre el nivel de competencias genéricas y el nivel de productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo – Perú. - Determinar la relación entre el nivel de competencias específicas y el nivel de productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo - Perú 	<p>Hipótesis general: Existe relación entre las competencias profesionales y el nivel de productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo - Perú.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe relación entre los niveles de competencias generales y el nivel de productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo - Perú. - Existe relación entre los niveles de competencias específicas y el nivel de productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo - Perú. 	Variable 1: Competencias profesionales							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos			
			Dimensión 1: Competencias genéricas	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades - Conocimientos - Actitudes - Trabajo en equipo 	1-19	Ordinal	<p>Alto: 172-238</p> <p>Bajo: 103-171</p> <p>Medio: 34-102</p>			
			Dimensión 2: Competencias específicas	<ul style="list-style-type: none"> - Organización de la información - Tecnología de la información - Servicios de información 	20-34					
			Variable 2: Productividad laboral			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Dimensión 1. Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> - Resultados - Cumplimiento de objetivos - Actividades 	1-9	<p>1: Nunca</p> <p>2: En desacuerdo</p> <p>3: Indiferente</p> <p>4: De acuerdo</p> <p>5: Siempre</p>	<p>Alto: 74-100</p> <p>Bajo: 47-73</p> <p>Medio: 20-46</p>			
Dimensión 2. Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Insumos - Utilización de los recursos - Ejecución de las actividades 	10-20								

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Método: hipotético-deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental-correlacional</p>	<p>Población: 70 trabajadores administrativos de los 12 centros de recursos para el aprendizaje y la investigación</p> <p>Tipo de muestreo: Censal</p> <p>Tamaño de muestra: 70 trabajadores administrativos de los 12 centros de información de la Universidad César Vallejo</p>	<p>Variable 1: Competencias profesionales</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Encuesta sobre competencias profesionales</p> <hr/> <p>Variable 2: Productividad laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Encuesta sobre productividad laboral</p>	<p>DESCRIPTIVA: El análisis descriptivo ha permitido la elaboración y presentación de tablas de frecuencias y porcentajes que en forma cuantitativa detallan el comportamiento de las variables y sus dimensiones; como la utilización de la representación a través de gráficos de barras que puedan complementar la descripción de las variables de estudio en función de los objetivos trazados</p> <p>INFERENCIAL: Para la prueba de hipótesis se utilizará el Estadígrafo de Rho de Variable Spearman, debido a que ambas variables son categóricas o cualitativas.</p>

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos “Competencias profesionales”

ENCUESTA SOBRE COMPETENCIAS PROFESIONALES

Estimado (a) participante:

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información sobre el desarrollo de las competencias profesionales en los centros de información de la Universidad César Vallejo. Mucho le agradeceremos seleccionar la opción y marcar con una “X” en el recuadro respectivo; esta encuesta tiene el carácter de ANÓNIMO, y su procesamiento será reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

INSTRUCCIONES:

Responda marcando con una X en la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes niveles de valoración:

ÓPTIMO 7	6	5	4	3	2	PÉSIMO 1
--------------------	----------	----------	----------	----------	----------	--------------------

No	COMPETENCIAS GENÉRICAS	EVALUACIÓN						
HABILIDADES		7	6	5	4	3	2	1
1.	Las habilidades que aporta en mejora del trabajo en el centro de información, son:							
2.	Su capacidad para resolver problemas a través de las habilidades adquiridas, son:							
3.	Sus habilidades comunicativas para el desarrollo de sus actividades laborales, son:							
4.	Sus habilidades para trabajar de forma autónoma, son:							
5.	Sus habilidades interpersonales (empatía) para mejorar las relaciones con sus compañeros, son:							
CONOCIMIENTOS		7	6	5	4	3	2	1
6.	Los conocimientos adquiridos en su vida profesional que influyen positivamente en el desempeño de sus actividades laborales, son:							
7.	Su capacidad para aplicar los conocimientos adquiridos en su centro de labores, son:							
8.	La experiencia y conocimientos adquiridos que aportan en el desarrollo de las actividades del centro de información, son:							
9.	Su capacidad de aplicar los conocimientos y experiencia laboral adquirida en el centro de información, son:							
ACTITUDES		7	6	5	4	3	2	1
10.	Sus actitudes personales durante el desarrollo de sus labores en el centro de información, son:							
11.	Su iniciativa para asumir nuevas responsabilidades en el centro de información, son:							

12.	Su estado de ánimo y nivel de motivación durante el desarrollo de sus actividades, son:							
13.	Su actitud en situaciones de estrés laboral o en trabajo bajo presión, es:							
14.	Su nivel de proactividad durante el desarrollo de su labor cotidiana, es:							
TRABAJO EN EQUIPO		7	6	5	4	3	2	1
15.	Su disposición para trabajar en equipo, es:							
16.	Su habilidad para trabajar en equipo, es:							
17.	Su nivel de compromiso organizacional durante el desarrollo de trabajo, es:							
18.	Su nivel de motivación para realizar grupos de trabajo con sus compañeros, es:							
19.	Su capacidad para contribuir a que su equipo de trabajo logre consensuar diferentes criterios para alcanzar las metas, son:							
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS		EVALUACIÓN						
ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN		7	6	5	4	3	2	1
20.	Su nivel de conocimiento para la organización de la información en el centro de información, es:							
21.	Su capacidad para organizar la colección de su centro de información en beneficio de sus usuarios, es:							
22.	Su nivel de conocimiento para realizar la selección de materiales bibliográficos para su adquisición, es:							
23.	Su nivel de conocimiento para realizar el almacenamiento y distribución de la colección, es:							
24.	Su nivel cognitivo relacionado a la preservación y conservación del material bibliográfico del centro de información, es:							
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		7	6	5	4	3	2	1
25.	Su manejo de tecnologías de información aplicables al desempeño eficiente de su labor, es:							
26.	Su dominio con la herramienta web Turnitin, es:							
27.	Su dominio con el software de código abierto "DSpace" o bien conocido como Repositorio institucional, es:							
28.	Su capacidad de uso con respecto a los catálogos digitales que beneficia su labor de catalogación y clasificación bibliográfica, es:							
29.	Su capacidad para brindar asesoría a los usuarios con respecto al uso de las bases de datos, es:							
30.	Su proceso de capacitación continua en las tecnologías de información, es:							
SERVICIOS DE INFORMACIÓN		7	6	5	4	3	2	1
31.	Su capacidad de atención al usuario en el centro de información, es:							

32.	Su capacidad para el desarrollo e implementación de políticas de información, es:							
33.	Su conocimiento sobre marketing aplicado a los productos y servicios de información, es:							
34.	Su capacidad técnica para recuperar y responder a las consultas de los usuarios, es:							

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos “Productividad laboral”

ENCUESTA SOBRE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Estimado (a) participante:

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información sobre el desarrollo de las competencias profesionales en los centros de información de la Universidad César Vallejo. Mucho le agradeceremos seleccionar la opción y marcar con una “X” en el recuadro respectivo; esta encuesta tiene el carácter de ANÓNIMO, y su procesamiento será reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

INSTRUCCIONES:

Responda marcando con una X en la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

	Siempre 5	Casi siempre 4	Regularmente 3	A veces 2	Nunca 1
No.	EFICACIA				EVALUACIÓN
	RESULTADOS				5 4 3 2 1
1.	¿Cumple con las actividades programadas en el tiempo establecido?				
2.	¿Cumple con todas las funciones y/o labores asignadas por su empleador?				
3.	¿Los resultados obtenidos por Usted, benefician en la mejora de la calidad del servicio del centro de información?				
	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS				5 4 3 2 1
4.	¿Cumple con los objetivos propuestos por la institución?				
5.	¿Contribuye Usted a que los objetivos institucionales se logren?				
6.	¿Sus objetivos personales son coherentes con los objetivos institucionales?				
	ACTIVIDADES				5 4 3 2 1
7.	¿Utiliza su criterio en forma acertada y/o adecuada para la atención de los usuarios?				
8.	¿Cumple con responsabilidad las actividades de suscripción a las bases de datos?				
9.	¿Cumple apropiadamente todos los procesos y/o actividades referentes a la compra de libros?				
No.	EFICIENCIA				EVALUACIÓN
	INSUMOS				5 4 3 2 1

10.	¿Analiza los insumos y materiales utilizados para realizar sus actividades diarias con la finalidad de aprovecharlos de la mejor manera?					
11.	¿Propone mejoras en los procedimientos utilizados en el centro de información, para optimizar la forma de atención a los usuarios?					
12.	¿Busca mejorar las actividades que se desempeñan en el centro de información, con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado?					
UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS		5	4	3	2	1
13.	¿Utiliza todos los recursos tecnológicos necesarios para satisfacer la demanda y requerimientos de los usuarios?					
14.	¿Se capacita profesionalmente para mejorar su desempeño en el uso de programas tecnológicos?					
15.	¿Se da abasto para satisfacer la demanda del servicio en el centro de información?					
16.	Distribuye adecuadamente los bienes muebles del centro de información, en función a la demanda de los usuarios.					
EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES		5	4	3	2	1
17.	¿El tiempo de ejecución de las actividades que emplea en sus actividades diarias es óptimo?					
18.	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se van generando?					
19.	¿Ejecuta eficientemente las tareas que les son asignadas?					
20.	¿Logra cumplir con las metas trazadas por el centro de información?					

Anexo 4: Ficha técnica del cuestionario de la variable competencias profesionales

Estudio: Competencias profesionales y productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo-Perú

1. Nombre

Cuestionario sobre competencias profesionales.

2. Autor

Carmen Pizarro Feliciano.

3. Año de elaboración

2019

4. Objetivo

Determinar el nivel de las competencias profesionales del personal administrativo de los centros de información de la Universidad César Vallejo – Perú, en lo referente a las competencias genéricas y específicas del personal que labora en la institución.

5. Normativos - información

- Su finalidad es completamente académica
- Es anónimo
- Se solicita ser objetivo, honesto y sincero con sus respuestas.
- Marque una y sólo una alternativa de respuesta

6. Usuarios

El total de la muestra fueron 70 personas que laboran en los centros de información en estudio.

7. Unidad de análisis

Personal administrativo del Centro de Información de las 12 sedes de la Universidad César Vallejo-Perú.

8. Modo de aplicación

- El presente cuestionario está conformado por 34 ítems, distribuidos entre las dos

dimensiones de la variable, con alternativas de respuesta que van del 1 al 7 por cada ítem.

- El desarrollo del cuestionario es de forma individual, consignando los datos que se requieran de acuerdo a las instrucciones.
- El tiempo de aplicación del cuestionario es de aproximadamente 5 minutos.
- Los materiales a utilizar son la ficha de encuesta y lapicero.

9. Estructura

El cuestionario Competencias profesionales en los centros de información de la Universidad César Vallejo – Perú, consta de 34 ítems, distribuidos entre las dos dimensiones de la variable; encontrándose 19 y 15 ítems por cada dimensión de la variable, según se especifica en la siguiente tabla:

Variable: Competencias profesionales

Dimensiones	Nº de ítems
• Competencias genéricas	19
• Competencias específicas	15

10. Escala diagnóstica

10.1. Escala general de la variable

Variable: Competencias profesionales

Nivel	Rango
Bajo	[34 - 102]
Medio	[103 – 171]
Alto	[172 – 238]

10.2. Escala valorativa de las alternativas de respuesta.

Las opciones de respuesta para todas las dimensiones están en una escala del 1 al 7, considerando el 1 como la menor calificación (pésimo con la afirmación del ítem) y el 7 como la mayor calificación (óptimo con la afirmación del ítem), las mismas que representan el nivel de competencias profesionales. Se codificó como:

Alternativa	Valor
Óptimo	7
6	6
5	5
4	4
3	3
2	2
Pésimo	1

11. Validez y confiabilidad.

- 1.1.1. Validez: a través del proceso de validación por Juicio de expertos, según los normativos vigentes de esta EPG. Los formatos de los tres docentes validadores se presentan en los siguientes apéndices del trabajo.
- 1.1.2. Confiabilidad: Se obtuvo un índice de ,812 en la aplicación del estadístico de fiabilidad del Alpha de Cronbach.

Anexo 5: Ficha técnica del cuestionario de la variable productividad laboral
Estudio: Competencias profesionales y productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo-Perú

1. Nombre

Cuestionario sobre productividad laboral

2. Autor

Carmen Pizarro Feliciano.

3. Año de elaboración

2019

4. Objetivo

Determinar el nivel de productividad laboral del personal administrativo de los centros de información de la Universidad César Vallejo – Perú, en lo referente a la eficacia y eficiencia del personal que labora en la institución.

5. Normativos - información

- Su finalidad es completamente académica
- Es anónimo
- Se solicita ser objetivo, honesto y sincero con sus respuestas.
- Marque una y sólo una alternativa de respuesta

6. Usuarios

El total de la muestra fueron 70 personas que laboran en los centros de información en estudio.

7. Unidad de análisis

Personal administrativo del Centro de Información de las 12 sedes de la Universidad César Vallejo-Perú.

8. Modo de aplicación

- El presente cuestionario está conformado por 20 ítems, distribuidos entre las dos

dimensiones de la variable, con alternativas de respuesta que van del 1 al 5 por cada ítem.

- El desarrollo del cuestionario es de forma individual, consignando los datos que se requieran de acuerdo a las instrucciones.
- El tiempo de aplicación del cuestionario es de aproximadamente 5 minutos.
- Los materiales a utilizar son la ficha de encuesta y lapicero.

9. Estructura

El cuestionario Competencias profesionales en los centros de información de la Universidad César Vallejo – Perú, consta de 20 ítems, distribuidos entre las dos dimensiones de la variable; encontrándose 5 ítems por cada dimensión de la variable, según se especifica en la siguiente tabla:

Variable: Productividad laboral

Dimensiones	Nº de ítems
• Eficacia	9
• Eficiencia	11

10. Escala diagnóstica

10.1 Escala general de la variable

Variable: Productividad laboral

Nivel	Rango
Bajo	[34 - 102]
Medio	[103 – 171]
Alto	[172 – 238]

10.2 Escala valorativa de las alternativas de respuesta.

Las opciones de respuesta para todas las dimensiones están en una escala del 1 al 5, considerando el 1 como la menor calificación (pésimo con la afirmación del ítem) y el 5 como la mayor calificación (óptimo con la afirmación del ítem), las mismas que representan el nivel de competencias profesionales. Se codificó como:

Alternativa	Valor
Óptimo	7
6	6
5	5
4	4
3	3
2	2
Pésimo	1

11. Validez y confiabilidad.

11.1 Validez: a través del proceso de validación por Juicio de expertos, según los normativos vigentes de esta EPG. Los formatos de los tres docentes validadores se presentan en los siguientes apéndices del trabajo.

11.2 Confiabilidad: Se obtuvo un índice de ,865 en la aplicación del estadístico de fiabilidad del Alpha de Cronbach.

Anexo 6: Certificado de validación de juicio de expertos para competencias profesionales



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Competencias profesionales

N°	DIMENSIÓN: COMPETENCIAS GENÉRICAS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
HABILIDADES								
1	Las habilidades que aporta en mejora del trabajo en el centro de información, son:	✓		✓		✓		
2	Su capacidad para resolver problemas a través de las habilidades adquiridas, son:	✓		✓		✓		
3	Sus habilidades comunicativas para el desarrollo de sus actividades laborales, son:	✓		✓		✓		
4	Sus habilidades para trabajar de forma autónoma, son:	✓		✓		✓		
5	Sus habilidades interpersonales (empatía) para mejorar las relaciones con sus compañeros, son:	✓		✓		✓		
CONOCIMIENTOS								
6	Los conocimientos adquiridos en su vida profesional que influyen positivamente en el desempeño de sus actividades laborales, son:	✓		✓		✓		
7	Su capacidad para aplicar los conocimientos adquiridos en su centro de labores, son:	✓		✓		✓		
8	La experiencia y conocimientos adquiridos que aportan en el desarrollo de las actividades del centro de información, son:	✓		✓		✓		
9	Su capacidad de aplicar los conocimientos y experiencia laboral adquirida en el centro de información, son:	✓		✓		✓		
ACTITUDES								
10	Sus actitudes personales durante el desarrollo de sus labores en el centro de información, son:	✓		✓		✓		
11	Su iniciativa para asumir nuevas responsabilidades en el centro de información, son:	✓		✓		✓		
12	Su estado de ánimo y nivel de motivación durante el desarrollo de sus actividades, son:	✓		✓		✓		
13	Su actitud en situaciones de estrés laboral o en trabajo bajo presión, es:	✓		✓		✓		
14	Su nivel de proactividad durante el desarrollo de su labor cotidiana, es:	✓		✓		✓		
TRABAJO EN EQUIPO								
15	Su disposición para trabajar en equipo, es:	✓		✓		✓		
16	Su habilidad para trabajar en equipo, es:	✓		✓		✓		
17	Su nivel de compromiso organizacional durante el desarrollo de trabajo, es:	✓		✓		✓		
18	Su nivel de motivación para realizar grupos de trabajo con sus compañeros, es:	✓		✓		✓		
19	Su capacidad para contribuir a que su equipo de trabajo logre consensuar diferentes criterios para alcanzar las metas, son:	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: COMPETENCIAS ESPECÍFICAS								
ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN								
20	Su nivel de conocimiento para la organización de la información en el centro de información, es:	✓		✓		✓		
21	Su capacidad para organizar la colección de su centro de información en beneficio de sus usuarios, es:	✓		✓		✓		
22	Su nivel de conocimiento para realizar la selección de materiales bibliográficos para su adquisición, es:	✓		✓		✓		
23	Su nivel de conocimiento para realizar el almacenamiento y distribución de la	✓		✓		✓		

	colección, es:	✓		✓		✓	
24	Su nivel cognitivo relacionado a la preservación y conservación del material bibliográfico del centro de información, es:	✓		✓		✓	
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN							
		Si	No	Si	No	Si	No
25	Su manejo de tecnologías de información aplicables al desempeño eficiente de su labor, es:	✓		✓		✓	
26	Su dominio con la herramienta web Turnitin, es:	✓		✓		✓	
27	Su dominio con el software de código abierto "DSpace" o bien conocido como Repositorio institucional, es:	✓		✓		✓	
28	Su capacidad de uso con respecto a los catálogos digitales que beneficia su labor de catalogación y clasificación bibliográfica, es:	✓		✓		✓	
29	Su capacidad para brindar asesoría a los usuarios con respecto al uso de las bases de datos, es:	✓		✓		✓	
30	Su proceso de capacitación continua en las tecnologías de información, es:	✓		✓		✓	
SERVICIOS DE INFORMACIÓN							
		Si	No	Si	No	Si	No
31	Su capacidad de atención al usuario en el centro de información, es:	✓		✓		✓	
32	Su capacidad para el desarrollo e implementación de políticas de información, es:	✓		✓		✓	
33	Su conocimiento sobre marketing aplicado a los productos y servicios de información, es:	✓		✓		✓	
34	Su capacidad técnica para recuperar y responder a las consultas de los usuarios, es:	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mgr: ANTONIO LP LICHTM DNI: 07517707

Especialidad del validador: Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 de Julio del 2019


Firma del experto informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Competencias profesionales

N°	DIMENSIÓN: COMPETENCIAS GENÉRICAS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	HABILIDADES							
1	Las habilidades que aporta en mejora del trabajo en el centro de información, son:	✓		✓		✓		
2	Su capacidad para resolver problemas a través de las habilidades adquiridas, son:	✓		✓		✓		
3	Sus habilidades comunicativas para el desarrollo de sus actividades laborales, son:	✓		✓		✓		
4	Sus habilidades para trabajar de forma autónoma, son:	✓		✓		✓		
5	Sus habilidades interpersonales (empatía) para mejorar las relaciones con sus compañeros, son:	✓		✓		✓		
	CONOCIMIENTOS							
6	Los conocimientos adquiridos en su vida profesional que influyen positivamente en el desempeño de sus actividades laborales, son:	✓		✓		✓		
7	Su capacidad para aplicar los conocimientos adquiridos en su centro de labores, son:	✓		✓		✓		
8	La experiencia y conocimientos adquiridos que aportan en el desarrollo de las actividades del centro de información, son:	✓		✓		✓		
9	Su capacidad de aplicar los conocimientos y experiencia laboral adquirida en el centro de información, son:	✓		✓		✓		
	ACTITUDES							
10	Sus actitudes personales durante el desarrollo de sus labores en el centro de información, son:	✓		✓		✓		
11	Su iniciativa para asumir nuevas responsabilidades en el centro de información, son:	✓		✓		✓		
12	Su estado de ánimo y nivel de motivación durante el desarrollo de sus actividades, son:	✓		✓		✓		
13	Su actitud en situaciones de estrés laboral o en trabajo bajo presión, es:	✓		✓		✓		
14	Su nivel de proactividad durante el desarrollo de su labor cotidiana, es:	✓		✓		✓		
	TRABAJO EN EQUIPO							
15	Su disposición para trabajar en equipo, es:	✓		✓		✓		
16	Su habilidad para trabajar en equipo, es:	✓		✓		✓		
17	Su nivel de compromiso organizacional durante el desarrollo de trabajo, es:	✓		✓		✓		
18	Su nivel de motivación para realizar grupos de trabajo con sus compañeros, es:	✓		✓		✓		
19	Su capacidad para contribuir a que su equipo de trabajo logre consensuar diferentes criterios para alcanzar las metas, son:	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: COMPETENCIAS ESPECÍFICAS							
	ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN							
20	Su nivel de conocimiento para la organización de la información en el centro de información, es:	✓		✓		✓		
21	Su capacidad para organizar la colección de su centro de información en beneficio de sus usuarios, es:	✓		✓		✓		
22	Su nivel de conocimiento para realizar la selección de materiales bibliográficos para su adquisición, es:	✓		✓		✓		
23	Su nivel de conocimiento para realizar el almacenamiento y distribución de la	✓		✓		✓		

	colección, es:	✓		✓		✓	
24	Su nivel cognitivo relacionado a la preservación y conservación del material bibliográfico del centro de información, es:	✓		✓		✓	
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		SI	No	SI	No	SI	No
25	Su manejo de tecnologías de información aplicables al desempeño eficiente de su labor, es:	✓		✓		✓	
26	Su dominio con la herramienta web Turnitin, es:	✓		✓		✓	
27	Su dominio con el software de código abierto "DSpace" o bien conocido como Repositorio institucional, es:	✓		✓		✓	
28	Su capacidad de uso con respecto a los catálogos digitales que beneficia su labor de catalogación y clasificación bibliográfica, es:	✓		✓		✓	
29	Su capacidad para brindar asesoría a los usuarios con respecto al uso de las bases de datos, es:	✓		✓		✓	
30	Su proceso de capacitación continua en las tecnologías de información, es:	✓		✓		✓	
SERVICIOS DE INFORMACIÓN		SI	No	SI	No	SI	No
31	Su capacidad de atención al usuario en el centro de información, es:	✓		✓		✓	
32	Su capacidad para el desarrollo e implementación de políticas de información, es:	✓		✓		✓	
33	Su conocimiento sobre marketing aplicado a los productos y servicios de información, es:	✓		✓		✓	
34	Su capacidad técnica para recuperar y responder a las consultas de los usuarios, es:	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Alfaro Mendives, Karen Lizeth DNI: 40160186

Especialidad del validador: Metadatos

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de 07 del 2019

Firma del experto informante.

40160186

KAREN LIZETH ALFARO MENDIVES

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Competencias profesionales

N°	DIMENSIÓN: COMPETENCIAS GENÉRICAS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	HABILIDADES							
1	Las habilidades que aporta en mejora del trabajo en el centro de información, son:	✓		✓		✓		
2	Su capacidad para resolver problemas a través de las habilidades adquiridas, son:	✓		✓		✓		
3	Sus habilidades comunicativas para el desarrollo de sus actividades laborales, son:	✓		✓		✓		
4	Sus habilidades para trabajar de forma autónoma, son:	✓		✓		✓		
5	Sus habilidades interpersonales (empatía) para mejorar las relaciones con sus compañeros, son:	✓		✓		✓		
	CONOCIMIENTOS							
6	Los conocimientos adquiridos en su vida profesional que influyen positivamente en el desempeño de sus actividades laborales, son:	✓		✓		✓		
7	Su capacidad para aplicar los conocimientos adquiridos en su centro de labores, son:	✓		✓		✓		
8	La experiencia y conocimientos adquiridos que aportan en el desarrollo de las actividades del centro de información, son:	✓		✓		✓		
9	Su capacidad de aplicar los conocimientos y experiencia laboral adquirida en el centro de información, son:	✓		✓		✓		
	ACTITUDES							
10	Sus actitudes personales durante el desarrollo de sus labores en el centro de información, son:	✓		✓		✓		
11	Su iniciativa para asumir nuevas responsabilidades en el centro de información, son:	✓		✓		✓		
12	Su estado de ánimo y nivel de motivación durante el desarrollo de sus actividades, son:	✓		✓		✓		
13	Su actitud en situaciones de estrés laboral o en trabajo bajo presión, es:	✓		✓		✓		
14	Su nivel de proactividad durante el desarrollo de su labor cotidiana, es:	✓		✓		✓		
	TRABAJO EN EQUIPO							
15	Su disposición para trabajar en equipo, es:	✓		✓		✓		
16	Su habilidad para trabajar en equipo, es:	✓		✓		✓		
17	Su nivel de compromiso organizacional durante el desarrollo de trabajo, es:	✓		✓		✓		
18	Su nivel de motivación para realizar grupos de trabajo con sus compañeros, es:	✓		✓		✓		
19	Su capacidad para contribuir a que su equipo de trabajo logre consensuar diferentes criterios para alcanzar las metas, son:	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: COMPETENCIAS ESPECÍFICAS							
	ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN							
20	Su nivel de conocimiento para la organización de la información en el centro de información, es:	✓		✓		✓		
21	Su capacidad para organizar la colección de su centro de información en beneficio de sus usuarios, es:	✓		✓		✓		
22	Su nivel de conocimiento para realizar la selección de materiales bibliográficos para su adquisición, es:	✓		✓		✓		
23	Su nivel de conocimiento para realizar el almacenamiento y distribución de la	✓		✓		✓		

	colección, es:	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
24	Su nivel cognitivo relacionado a la preservación y conservación del material bibliográfico del centro de información, es:	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN							
		SI	No	SI	No	SI	No
25	Su manejo de tecnologías de información aplicables al desempeño eficiente de su labor, es:	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
26	Su dominio con la herramienta web Turnitin, es:						
27	Su dominio con el software de código abierto "DSpace" o bien conocido como Repositorio institucional, es:	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
28	Su capacidad de uso con respecto a los catálogos digitales que beneficia su labor de catalogación y clasificación bibliográfica, es:	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
29	Su capacidad para brindar asesoría a los usuarios con respecto al uso de las bases de datos, es:	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
30	Su proceso de capacitación continua en las tecnologías de información, es:	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
SERVICIOS DE INFORMACIÓN							
		SI	No	SI	No	SI	No
31	Su capacidad de atención al usuario en el centro de información, es:	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
32	Su capacidad para el desarrollo e implementación de políticas de información, es:	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
33	Su conocimiento sobre marketing aplicado a los productos y servicios de información, es:	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
34	Su capacidad técnica para recuperar y responder a las consultas de los usuarios, es:	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

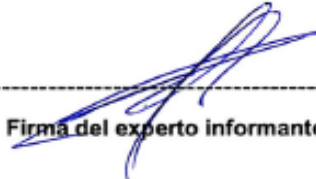
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Paolo Victor Guya Chancelco DNI: 40075263

Especialidad del validador: Bibliotecólogo

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

17 de Julio del 2019



Firma del experto informante.

Anexo 7: Certificado de validación de juicio de expertos para productividad laboral



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Productividad laboral

N°	DIMENSIÓN: EFICACIA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
RESULTADOS								
1	¿Cumple con las actividades programadas en el tiempo establecido?	✓		✓		✓		
2	¿Cumple con todas las funciones y/o labores asignadas por su empleador?	✓		✓		✓		
3	¿Los resultados obtenidos por Usted, benefician en la mejora de la calidad del servicio del centro de información?	✓		✓		✓		
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS		Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Cumple con los objetivos propuestos por la institución?	✓		✓		✓		
5	¿Contribuye Usted a que los objetivos institucionales se logren?	✓		✓		✓		
6	¿Sus objetivos personales son coherentes con los objetivos institucionales?	✓		✓		✓		
ACTIVIDADES		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Utiliza su criterio en forma acertada y/o adecuada para la atención de los usuarios?	✓		✓		✓		
8	¿Cumple con responsabilidad las actividades de suscripción a las bases de datos?	✓		✓		✓		
9	¿Cumple apropiadamente todos los procesos y/o actividades referentes a la compra de libros?	✓		✓		✓		
N°	DIMENSIÓN: EFICIENCIA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
INSUMOS								
10	¿Analiza los insumos y materiales utilizados para realizar sus actividades diarias con la finalidad de aprovecharlos de la mejor manera?	✓		✓		✓		
11	¿Propone mejoras en los procedimientos utilizados en el centro de información, para optimizar la forma de atención a los usuarios?	✓		✓		✓		
12	¿Busca mejorar las actividades que se desempeñan en el centro de información, con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado?	✓		✓		✓		
UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS		Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Utiliza todos los recursos tecnológicos necesarios para satisfacer la demanda y requerimientos de los usuarios?	✓		✓		✓		
14	¿Se capacita profesionalmente para mejorar su desempeño en el uso de programas tecnológicos?	✓		✓		✓		
15	¿Se da abasto para satisfacer la demanda del servicio en el centro de información?	✓		✓		✓		
16	Distribuye adecuadamente los bienes muebles del centro de información, en función a la demanda de los usuarios.	✓		✓		✓		
EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES		Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿El tiempo de ejecución de las actividades que emplea en sus actividades diarias es óptimo?	✓		✓		✓		
18	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se van generando?	✓		✓		✓		
19	¿Ejecuta eficientemente las tareas que les son asignadas?	✓		✓		✓		

20	¿Logra cumplir con las metas trazadas por el centro de información?	✓		✓		✓	
----	---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ANTONIO LIP LICHTA DNI: 01217702.....

Especialidad del validador: Matemática Logo.....

02 de Julio del 2019

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del experto informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Productividad laboral

N°	DIMENSIÓN: EFICACIA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	RESULTADOS							
1	¿Cumple con las actividades programadas en el tiempo establecido?	✓		✓		✓		
2	¿Cumple con todas las funciones y/o labores asignadas por su empleador?	✓		✓		✓		
3	¿Los resultados obtenidos por Usted, benefician en la mejora de la calidad del servicio del centro de información?	✓		✓		✓		
	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS							
4	¿Cumple con los objetivos propuestos por la Institución?	✓		✓		✓		
5	¿Contribuye Usted a que los objetivos institucionales se logren?	✓		✓		✓		
6	¿Sus objetivos personales son coherentes con los objetivos institucionales?	✓		✓		✓		
	ACTIVIDADES							
7	¿Utiliza su criterio en forma acertada y/o adecuada para la atención de los usuarios?	✓		✓		✓		
8	¿Cumple con responsabilidad las actividades de suscripción a las bases de datos?	✓		✓		✓		
9	¿Cumple apropiadamente todos los procesos y/o actividades referentes a la compra de libros?	✓		✓		✓		
N°	DIMENSIÓN: EFICIENCIA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	INSUMOS							
10	¿Analiza los insumos y materiales utilizados para realizar sus actividades diarias con la finalidad de aprovecharlos de la mejor manera?	✓		✓		✓		
11	¿Propone mejoras en los procedimientos utilizados en el centro de información, para optimizar la forma de atención a los usuarios?	✓		✓		✓		
12	¿Busca mejorar las actividades que se desempeñan en el centro de información, con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado?	✓		✓		✓		
	UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS							
13	¿Utiliza todos los recursos tecnológicos necesarios para satisfacer la demanda y requerimientos de los usuarios?	✓		✓		✓		
14	¿Se capacita profesionalmente para mejorar su desempeño en el uso de programas tecnológicos?	✓		✓		✓		
15	¿Se da abasto para satisfacer la demanda del servicio en el centro de información?	✓		✓		✓		
16	Distribuye adecuadamente los bienes muebles del centro de información, en función a la demanda de los usuarios.	✓		✓		✓		
	EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES							
17	¿El tiempo de ejecución de las actividades que emplea en sus actividades diarias es óptimo?	✓		✓		✓		
18	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se van generando?	✓		✓		✓		
19	¿Ejecuta eficientemente las tareas que les son asignadas?	✓		✓		✓		

20	¿Logra cumplir con las metas trazadas por el centro de información?	✓		✓		✓	
----	---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Karen Kynth Alfaro Mendez DNI: 40160186

Especialidad del validador: Matadoleja

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13.07.15
de 07 del 20



 Firma del experto informante.
 40160186
 KAREN KYNTH ALFARO MENDOZA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Productividad laboral

N°	DIMENSIÓN: EFICACIA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	RESULTADOS							
1	¿Cumple con las actividades programadas en el tiempo establecido?	✓		✓		✓		
2	¿Cumple con todas las funciones y/o labores asignadas por su empleador?	✓		✓		✓		
3	¿Los resultados obtenidos por Usted, benefician en la mejora de la calidad del servicio del centro de información?	✓		✓		✓		
	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS							
4	¿Cumple con los objetivos propuestos por la Institución?	✓		✓		✓		
5	¿Contribuye Usted a que los objetivos institucionales se logren?	✓		✓		✓		
6	¿Sus objetivos personales son coherentes con los objetivos institucionales?	✓		✓		✓		
	ACTIVIDADES							
7	¿Utiliza su criterio en forma acertada y/o adecuada para la atención de los usuarios?	✓		✓		✓		
8	¿Cumple con responsabilidad las actividades de suscripción a las bases de datos?	✓		✓		✓		
9	¿Cumple apropiadamente todos los procesos y/o actividades referentes a la compra de libros?	✓		✓		✓		
N°	DIMENSIÓN: EFICIENCIA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	INSUMOS	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Analiza los insumos y materiales utilizados para realizar sus actividades diarias con la finalidad de aprovecharlos de la mejor manera?	✓		✓		✓		
11	¿Propone mejoras en los procedimientos utilizados en el centro de información, para optimizar la forma de atención a los usuarios?	✓		✓		✓		
12	¿Busca mejorar las actividades que se desempeñan en el centro de información, con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado?	✓		✓		✓		
	UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Utiliza todos los recursos tecnológicos necesarios para satisfacer la demanda y requerimientos de los usuarios?	✓		✓		✓		
14	¿Se capacita profesionalmente para mejorar su desempeño en el uso de programas tecnológicos?	✓		✓		✓		
15	¿Se da abasto para satisfacer la demanda del servicio en el centro de información?	✓		✓		✓		
16	Distribuye adecuadamente los bienes muebles del centro de información, en función a la demanda de los usuarios.	✓		✓		✓		
	EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿El tiempo de ejecución de las actividades que emplea en sus actividades diarias es óptimo?	✓		✓		✓		
18	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se van generando?	✓		✓		✓		
19	¿Ejecuta eficientemente las tareas que les son asignadas?	✓		✓		✓		

20	¿Logra cumplir con las metas trazadas por el centro de información?	✓	✓	✓		
----	---	---	---	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Pedro Victor Cuya (Hernández) DNI: 40095263

Especialidad del validador: Bibliotecólogo

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

17 de 7 del 2019


Firma del experto informante.

Anexo 8: Base de datos: Competencias profesionales

Competencias profesionales																																		
N°	Competencias genéricas																			Competencias específicas														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34
1	4	3	4	4	3	3	5	2	2	4	2	4	3	4	4	5	2	4	4	4	3	6	5	2	4	6	6	2	5	4	4	5	5	2
2	5	4	4	3	4	5	4	2	5	4	3	4	3	4	4	2	3	5	4	4	4	5	5	4	4	6	6	5	4	5	4	2	4	5
3	5	4	5	5	5	4	2	3	4	3	5	4	2	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	5	5	5	4	3	2	5
4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	5	4	3	4	2	4	4	5	5	2	5	3	5	5	4	3	3	5	4	3	2
5	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	2	3	3	3	4	5	5	4	2	1	5	4	4	1	1	2	5	2	5	2	5	5
6	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	1	2	4	3	3	4	4	2	2	1	3	5	5	1	1	5	5	3	3	2	3	2
7	4	5	3	3	4	2	4	5	3	5	3	3	1	5	3	4	5	3	5	2	3	5	5	2	4	1	1	5	3	3	3	2	5	4
8	4	3	5	3	4	5	4	3	2	5	5	4	3	2	4	2	4	2	5	3	4	1	5	2	5	1	1	4	3	2	5	4	5	4
9	3	3	3	3	5	6	4	4	2	5	5	4	3	3	3	2	2	4	4	2	3	3	4	3	5	6	6	4	2	3	5	1	5	4
10	4	4	4	4	4	5	2	5	2	5	3	5	2	4	3	4	2	5	3	3	4	1	4	3	5	1	1	2	5	3	5	1	4	4
11	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	5	5	2	3	4	2	3	3	3	2	2	1	4	2	2	5	5	2	5	5	4	4	2	
12	4	4	3	4	5	3	4	4	2	4	2	5	2	3	2	5	3	3	3	3	2	5	4	5	3	1	1	4	4	3	5	5	3	
13	3	2	3	5	3	5	2	4	2	3	4	4	3	4	3	5	2	2	4	2	4	2	2	2	3	1	1	5	2	2	4	4	2	3
14	2	4	3	5	3	4	5	3	5	5	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	5	5	4	4	5	4	2	3	5	3	3	4
15	5	2	4	5	5	3	2	4	3	5	4	3	2	5	4	2	5	5	4	2	3	2	4	4	3	4	5	5	3	3	5	5	3	5
16	5	4	3	3	3	4	4	3	3	5	2	5	2	4	4	4	4	4	4	5	3	2	4	5	3	5	5	4	3	3	5	5	5	5
17	4	4	5	3	2	5	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	5	2	5	6	2	3	5	2	1	1	5	3	4	5	5	2	4
18	5	2	3	4	4	3	2	5	4	3	3	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	5	1	1	2	4	3	4	1	2	5
19	3	3	2	3	4	3	4	4	2	4	4	4	5	3	3	3	4	5	3	2	4	3	4	4	5	5	6	3	4	3	2	5	3	3
20	4	3	4	3	3	2	3	5	3	3	2	5	3	3	3	5	5	3	4	3	4	3	5	2	4	1	1	3	5	3	4	4	3	5
21	3	4	4	3	4	3	2	5	5	2	4	3	4	2	3	2	3	2	5	2	2	1	5	3	2	1	1	2	3	2	5	4	2	4
22	5	4	3	4	4	4	3	4	5	3	5	5	1	4	4	5	2	3	4	2	2	2	2	4	3	1	1	4	3	3	6	1	5	4
23	3	2	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	2	3	5	3	5	3	4	1	3	3	2	1	1	5	2	2	7	4	4	3
24	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	2	4	2	4	5	5	2	4	4	5	4	5	3	1	1	4	5	4	6	5	4	5
25	5	5	5	4	4	2	5	5	2	3	4	5	1	3	4	4	2	5	4	5	6	3	5	3	3	5	5	4	5	3	5	5	2	2
26	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4	5	3	4	4	2	5	4	3	3	1	5	2	4	5	5	3	2	3	7	1	3	4
27	4	3	3	3	3	5	5	4	2	3	4	4	1	2	3	4	5	5	5	2	5	5	4	3	3	1	1	5	3	3	5	1	2	5
28	5	2	5	5	3	4	5	3	4	4	2	3	1	3	2	4	2	3	5	4	2	1	2	4	2	1	1	5	2	4	5	1	4	2
29	3	4	3	4	3	3	5	5	2	4	2	5	4	3	2	4	4	4	4	2	4	3	4	2	3	5	6	5	3	4	6	5	3	2
30	3	2	5	4	5	4	3	4	2	5	5	3	1	4	3	3	5	2	3	3	3	3	5	2	2	2	1	5	2	3	6	5	5	3
31	4	2	3	5	3	2	2	4	4	4	5	4	3	3	5	4	3	3	4	2	3	2	5	5	3	1	1	4	2	2	5	4	5	3
32	2	4	4	4	3	5	5	4	2	5	3	4	5	4	2	3	2	4	3	3	5	2	4	2	4	4	4	2	5	2	5	3	5	2
33	3	2	4	3	5	3	5	4	4	4	5	5	1	4	4	3	2	3	3	4	3	3	2	4	5	1	1	3	3	2	4	4	3	5
34	5	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	4	5	4	2	2	2	5	4	5	3	4	5	5	5	1	1	2	3	4	4	4	5	2
35	4	2	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	1	5	3	2	4	2	5	4	5	3	3	3	2	4	3	2	3	3	6	5	4	5

36	2	3	5	3	4	4	4	3	5	5	2	4	2	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	2	3	1	1	2	4	3	6	3	3	5
37	5	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	1	5	5	5	2	4	5	2	4	3	2	5	4	4	2	2	3	3	5	5	5	2
38	5	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	1	2	4	4	4	2	4	3	5	4	4	5	4	1	1	3	2	4	3	3	2	2
39	2	4	5	5	3	2	2	4	5	5	3	4	3	2	2	4	3	3	5	3	5	1	2	2	3	1	1	5	3	3	5	2	2	5
40	5	4	3	4	3	3	2	3	3	4	5	4	1	3	5	5	5	5	4	2	4	1	5	5	5	1	1	4	2	3	2	5	4	4
41	4	2	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	1	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	1	1	5	4	3	3	2	5	4
42	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	2	4	4	4	4	3	2	2	5	4	5	3	5	4	3	1	1	5	4	4	2	4	3	3
43	5	2	4	4	5	5	4	2	4	3	5	5	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	5	4	1	1	4	5	3	3	2	2	3
44	2	2	3	5	3	2	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	2	4	3	5	3	5	3	5	4	4	5	2	4	2	4	3	4	3
45	2	2	5	4	5	3	5	2	3	4	3	3	3	5	4	4	2	5	4	4	4	5	4	2	4	1	1	3	3	3	5	2	4	4
46	4	3	3	4	4	5	4	5	2	5	5	5	1	2	2	4	4	3	4	3	2	3	3	2	2	4	5	4	4	3	4	2	2	4
47	3	4	5	3	4	5	4	3	2	5	5	3	1	2	3	5	4	5	5	4	3	3	2	3	4	5	4	3	5	3	4	3	5	5
48	4	2	3	4	3	5	2	5	4	5	2	4	1	3	4	2	4	2	3	3	2	5	4	5	4	1	1	4	3	3	5	3	4	5
49	3	4	4	4	4	4	3	5	2	4	2	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	1	1	4	5	3	5	5	4	4
50	2	3	5	5	5	2	2	4	5	4	3	4	2	2	3	2	5	3	3	4	4	5	2	4	3	5	2	3	3	2	5	5	2	2
51	4	5	3	4	2	2	3	4	5	4	4	4	3	2	3	5	2	3	4	4	2	4	3	2	5	1	1	2	5	3	4	5	5	5
52	3	3	4	5	4	2	4	4	5	3	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	5	5	3	1	1	2	2	3	4	2	5	3
53	5	2	5	4	4	4	4	3	4	3	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	5	2	2	2	3	4	5	4	5	2	5	4	5	3
54	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	2	3	4	2	2	2	4	4	2	4	2	5	3	5	5	5	4	4	5	2	3	2
55	5	2	5	3	5	2	3	3	4	3	3	3	4	2	5	3	3	5	4	4	2	4	5	2	4	1	1	5	2	3	4	4	3	2
56	5	2	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	5	4	3	2	3	5	4	3	4	5	3	1	1	5	5	3	5	5	5	2
57	2	3	3	5	3	5	3	2	3	3	3	5	2	4	5	2	3	3	4	5	4	3	5	3	3	1	1	3	5	4	4	5	2	3
58	4	3	2	3	5	3	5	2	2	5	2	4	2	4	2	4	4	3	4	2	3	3	4	3	2	1	1	2	4	3	4	3	5	5
59	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	2	4	4	2	5	2	3	4	4	2	4	2	2	5	4	1	1	2	3	3	5	5	5	4
60	3	2	4	5	4	3	4	2	4	2	3	4	2	3	3	2	3	5	3	2	5	2	2	4	4	1	1	3	3	2	3	3	2	4
61	2	2	5	4	3	2	4	5	3	4	2	4	3	2	5	2	5	5	4	2	4	5	5	4	4	5	5	2	2	2	5	2	3	3
62	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	2	4	5	4	4	5	4	3	2	4	2	1	1	5	4	3	2	3	5	3
63	3	4	4	3	5	5	3	3	2	5	2	4	1	5	2	3	2	2	3	4	3	3	4	2	3	1	1	2	5	3	4	4	5	2
64	5	4	5	4	4	2	3	2	4	5	4	3	1	3	2	5	2	4	4	4	3	2	2	5	2	1	1	5	3	4	4	4	2	3
65	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	1	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	5	2	1	1	2	5	3	2	4	5	4
66	3	2	3	5	3	3	4	3	2	3	4	5	2	3	4	4	5	5	4	2	5	2	5	2	3	1	1	4	5	4	5	2	5	4
67	3	4	3	4	3	2	4	2	4	4	2	4	2	5	3	2	2	3	5	4	5	2	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
68	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	2	4	4	4	5	2	3	2	3	3	3	5	2	1	1	3	3	3	3	4	4	5
69	3	3	5	5	3	5	3	3	5	5	4	4	4	3	3	4	2	4	3	2	5	2	4	5	3	1	1	4	3	3	4	3	5	2
70	2	3	5	4	5	2	4	5	2	3	2	5	2	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	1	1	4	4	4	2	4	3	4

Anexo 9: Base de datos: Productividad laboral

Productividad laboral																				
Eficacia										Eficiencia										
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	3	3	3
2	3	3	5	2	4	2	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	2	3	4
3	4	2	3	2	4	2	4	3	3	2	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3
4	2	3	2	4	3	3	4	4	4	2	2	4	2	4	4	3	3	4	4	2
5	3	3	2	2	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	4	3
6	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	4	4	2	3	2	3	3	2	4	4
7	4	4	2	4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4
8	4	4	2	4	3	2	4	2	4	2	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4
9	3	2	4	2	4	4	3	2	4	4	4	3	2	3	2	2	4	3	2	2
10	4	2	3	3	4	2	3	2	3	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	4
11	4	3	2	4	2	3	3	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2
12	2	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	2	4	4	4	2	2
13	3	4	5	4	3	4	3	3	2	4	2	3	2	2	2	4	4	2	4	3
14	4	2	3	4	2	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3
15	2	3	3	2	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	2	4	4
16	2	2	3	2	4	4	4	2	3	3	3	4	4	2	4	2	4	4	2	4
17	4	2	5	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	3	3	2
18	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3
19	2	3	2	3	2	2	4	2	3	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2
20	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	4	2	4
21	3	3	2	4	2	2	2	3	4	2	3	4	4	3	2	2	2	4	4	2
22	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	2	4
23	2	2	3	3	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	2	2	3	4	2	2
24	2	4	2	3	3	2	2	2	4	4	3	3	4	2	2	2	4	2	3	2
25	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2
26	4	4	4	4	2	3	4	3	4	2	2	4	4	3	2	4	2	4	3	2
27	3	2	2	2	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	2	4	3	3
28	4	4	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3
29	3	2	2	2	4	3	2	3	4	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	2
30	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	4	3	4	3	4
31	4	4	2	2	2	4	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	4	2	4	2
32	3	2	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	2	2	4	3
33	2	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	2	2
34	4	3	2	2	2	2	3	4	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	4	3

35	3	4	3	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	2	4	2	2	3	2	2
36	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	2	4	3	2	2	4	2	2	3	3
37	2	4	4	3	2	4	4	3	3	2	4	2	3	2	2	4	2	4	4	3
38	3	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	2	4
39	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	2	3	4	3	2	4
40	4	2	4	4	4	3	2	3	2	3	2	2	4	3	4	4	2	2	3	3
41	2	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	3
42	2	4	3	2	3	3	4	2	4	4	2	4	4	3	3	2	3	2	3	4
43	2	3	4	3	4	4	2	4	2	3	2	3	4	4	2	2	3	4	2	3
44	4	3	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	4	4	2	2	4	3	2	2
45	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3
46	4	2	3	3	2	4	4	2	3	2	2	4	2	4	3	2	3	2	4	2
47	3	2	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4
48	3	2	3	2	2	3	4	4	4	3	2	2	2	2	4	2	2	3	4	3
49	4	2	4	4	2	4	4	3	3	4	2	2	4	2	2	4	2	4	4	2
50	3	2	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2
51	4	3	2	4	4	4	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4	2	3	2	2
52	3	4	3	2	3	4	4	2	4	3	2	2	4	3	2	3	4	3	2	3
53	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	3	4	2	4	4	4	3	2	4
54	3	3	2	2	2	2	2	4	4	2	3	2	2	3	4	2	3	4	4	3
55	3	3	3	2	2	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	2
56	2	3	4	2	2	2	2	3	4	4	2	2	3	4	4	2	3	3	2	4
57	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	2	2	4	2	2
58	4	4	4	4	2	3	3	3	2	4	2	4	2	2	3	3	2	3	2	2
59	3	4	2	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2
60	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	4	4	2	3	4	2	3	2	3
61	4	2	4	2	3	4	2	3	4	3	2	2	3	4	4	2	3	3	3	4
62	4	2	2	3	4	2	4	4	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	2
63	4	2	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2
64	2	3	4	2	4	3	2	3	2	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	2
65	4	3	4	3	4	2	3	4	4	2	2	4	3	4	3	2	4	3	4	2
66	2	4	4	2	4	3	2	4	4	2	4	3	2	2	3	2	2	4	2	3
67	2	3	3	4	3	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	4	2
68	3	2	3	3	2	4	3	4	3	2	2	3	2	4	2	2	3	3	3	4
69	3	2	4	4	3	2	4	2	2	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	3
70	2	2	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	2	4	2	3	2

Anexo 10: Consentimiento informado de la universidad



“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

Lima, 13 de setiembre del 2019

OFICIO NRO.0182-2019/UCV-VRI-DI-LN

SR.DR. CARLOS VENTURO ORBEGOSO
Jefe de la Escuela de Post Grado Filial Lima Campus Lima Norte
Presente.-

ASUNTO: SOBRE VISTO BUENO A TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
REF. : Carta 350-2019-EPG-UCV-LN

De mi especial consideración.

Sirva la presente para saludarlo cordialmente a nombre de la Coordinación de Investigación de la Filial Lima Campus Lima Norte y el mío propio y, a la vez, en atención al documento de la referencia y en mi calidad de Presidenta del Comité de Ética de Investigación de este campus, cumulo con informarle y dejar constancia, que luego de haberse instalado y reunido, este comité procedió a evaluar lo solicitado y se decidió otorgar el visto bueno a la investigación siguiente, con la finalidad de regularizar los trámites necesarios para la obtención del grado correspondiente:

- Tesis: **COMPETENCIAS PROFESIONALES Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS CENTROS DE INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - PERÚ.** Autora: Br. Carmen Julia Pizarro Feliciano.

Así mismo, se reitera la solicitud de tener las precauciones del caso para evitar inconvenientes a todos, las funciones del Comité de ética son evaluar si la investigación propuesta cumple los principios de ética en investigación y si éstas es factible ejecutarse en nuestra universidad, dado que existe restricciones para ejecutarlas; es decir nuestra intervención es antes que se aprueba incluso el respectivo proyecto.

Sin otro particular, me suscribo de Usted no sin antes manifestarle mis sentimientos de estima y deferencia personal.



Atentamente,

Dra. SUSANA EL PAREDES DÍAZ
Coordinadora
Programa Académico de Investigación – Filial
Lima Campus Lima Norte



SPD/spd
CC, Archivo
Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 11: Acta de aprobación de originalidad de tesis



Acta de Aprobación de originalidad de tesis

Yo, **Cruz Antonio Lip Licham**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, como revisor de la tesis titulada **“Competencias profesionales y productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo-Perú”** del estudiante **Carmen Julia Pizarro Feliciano**, he constatado que la presente investigación tiene un índice de similitud de **23%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que las similitudes 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.

Lima, 03 de agosto del 2019

Dr. Antonio Lip Licham

DNI: 07517707

Anexo 12: Pantallazo del software Turnitin

Feedback Studio - Mozilla Firefox

https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=1049616745&s=1&o=1153292254

Carmen Pizarro Competencias profesionales y productividad laboral en los centros de información de l...

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Competencias profesionales y productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo - Perú

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Administración de Negocios

AUTORA:
Dra. Carmen Julia Pizarro Feliciano
(ORCID: 0000-0002-4259-2134)

ASESOR:
Dr. Antonio Tijo Ticham
(ORCID: 0000-0002-9670-8980)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gerencias Funcionales

Lima - Perú
2019

Resumen de coincidencias

23 %

1	Entregado a Universida...	9 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	7 %
3	Entregado a Pontificia ...	1 %
4	repositorio.unh.edu.pe	1 %
5	Entregado a Facultad L...	<1 %
6	debateplural.com	<1 %
7	es.scribd.com	<1 %
8	misapuntesempresaria...	<1 %

Anexo 13: Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

PIZARRO FELICIANO CARMEN JULIA

D.N.I. : 40931480

Domicilio : Calle Ayar Manco No. 100 Urb. San Agustín - Comas

Teléfono : Fijo : Móvil : 997186822

E-mail : perlapizarro@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Trabajo de Investigación de Pregrado

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Grado

Título

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestría

Mención : Maestra en Administración de Negocios - MBA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Pizarro Feliciano Carmen Julia

Título del trabajo de investigación o de la tesis:

Competencias profesionales y productividad laboral en los centros de información de la Universidad César Vallejo - Perú

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, Autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

Firma :

Fecha :

19/09/2019

Anexo 14: Autorización de la versión final del trabajo 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

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CARMEN JULIA PIZARRO FELICIANO

INFORME TÍTULADO:

COMPETENCIAS PROFESIONALES Y PRODUCTIVIDAD LABORAL
EN LOS CENTROS DE INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO - PERÚ

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

SUSTENTADO EN FECHA: 14 DE AGOSTO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN