



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Competencias profesionales y productividad en un centro de mejor
atención al ciudadano - Callao 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Monroy Duran, Ana Marivel (orcid.org/0000-0001-8181-4329)

ASESOR:

Dr. Alegría Varona, Gonzalo Ricardo (orcid.org/0000-0001-5033-9086)

CO – ASESORA:

Dra. Panche Rodriguez, Odoña Beatriz (orcid.org/0000-0002-1629-1776)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Quiero dedicar este trabajo en primer lugar a Dios, a mi madre por su apoyo constante, a mi hijo por ser el motor que me inspira a ser cada día mejor, a mi profesor por su paciencia en el proceso del desarrollo de esta investigación aprendizaje.

Agradecimiento

Quiero agradecer a mi profesor Gonzalo Alegría por su paciencia, a mi jefe Jorge Tang por apoyarme y motivarme a continuar en mi crecimiento profesional, a mi hijo motor de todos mis emprendimientos, a mi madre por siempre estar conmigo y a todas y cada una de las personas que han aportado de una u otra manera a la culminación de esta investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MARCO TEÓRICO	1
III. METODOLOGÍA.....	8
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	8
3.2. Variables y operacionalización.....	9
3.3. Población	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
3.5. Procedimientos.....	12
3.6. Método de análisis de datos	12
3.7. Aspectos éticos	12
VI. RESULTADOS	13
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Pruebas de Normalidad	21
Tabla 2. Correlación de competencias laborales y productividad	22
Tabla 3. Correlación de planificación y productividad	23
Tabla 4. Correlación de organización del trabajo y la productividad	24
.Tabla 5. Correlación de la gestión del empleo y productividad productividad	24
Tabla 6. Correlación de gestión del rendimiento y productividad	26
Tabla 7. Correlación de gestión de desarrollo y productividad.....	27

Resumen

En la investigación desarrollada se ha tenido como objetivo determinar la relación entre las competencias laborales y la productividad en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022, por consiguiente, se basó en una metodología de tipo básica, diseño no experimental - transversal, con un enfoque cuantitativo de carácter descriptivo y correlacional. En cuanto a la población está constituido por una población de 124 trabajadores de un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022, aplicando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Obteniendo como resultado. El coeficiente es 0.623, y también se obtuvo un valor de p menor a 0.01. El resultado obtenido permite aceptar la hipótesis de la investigación, finalmente se llega a la conclusión que, existe relación significativa entre las competencias laborales y la productividad en la gerencia un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022.

Palabras claves: Competencias, laboral, productividad, atención.

Abstract

In the research carried out, the objective has been to determine the relationship between labor skills and productivity in a Center for Better Citizen Service - Callao 2022, therefore, it was based on a basic methodology, non-experimental - cross-sectional design, with a quantitative approach of a descriptive and correlational nature. Regarding the population, it is made up of a population of 124 workers from a Center for Better Attention to the Citizen - Callao 2022. applying the survey technique and the questionnaire as an instrument. Resulting in. The coefficient is 0.623, and a p value less than 0.01 was also obtained. The result obtained allows us to accept the research hypothesis, finally it is concluded that there is a significant relationship between labor skills and productivity in the management of economic development and environment, in a Center for Better Citizen Service - Callao 2022.

Keywords: Skills, labor, productivity, attention.

I. INTRODUCCIÓN

Abordando a nivel internacional dado que la manifestación de la globalización y la introducción de nuevas tecnologías han provocado nuevos obstáculos y retos, la brecha de competencias profesionales tiene como marco a estas, por lo que se pretende cubrir y abordar los problemas de la población, en ese caso Enríquez (2019) afirma que los profesionales de la salud competentes y dedicados deben crecer en ambientes propicios para ejercer la práctica profesional requerida resolviendo los problemas de salud.

Esto se hace con el fin de brindar y fortalecer una atención de calidad y oportuna basada en el derecho a la salud. Asimismo, es vital tener en cuenta que el déficit de eficiencia es obligación de la asociación debido a la ausencia de suministro de materiales, revisión, inasistencia, ausencia de equipos y aparatos importantes, Charry (2018) a través de la falta de cuotas de compensación, desafíos en el cumplimiento de ser remunerado razonablemente, y dificultades en el cumplimiento de ser pagado decentemente.

El PIB suele reflejar las disparidades en la productividad de los trabajadores que se reflejan en las economías de las distintas naciones (OCDE, 2015). McGowan & Andrews (2017). A su vez, estas disparidades en la productividad laboral son en su mayoría resultado de las variaciones en la productividad multifactorial y la cantidad de capital humano disponible en una nación. En los últimos 50 años, el aumento del número de personas con un alto nivel educativo ha incrementado significativamente la productividad laboral, sea como fuere, el ritmo de desarrollo de la cantidad de personas que se suman a los recursos humanos se ha ralentizado. (Braconier, Nicoletti y Westmore, 2014; Fernald y Jones, 2014).

Simultáneamente, la economía de la creatividad, la importancia de la información y el retorno de las competencias prevén una expansión y una ampliación de las brechas económicas entre países en los próximos años. (Braconier et al., 2014). En este escenario, la capacidad de las economías para emplear eficazmente sus recursos humanos actuales desempeñará un papel más importante a la hora de superar el estancamiento monetario previsto y el desequilibrio resultante.

En el ámbito nacional según la información estadística de acceso público, el

Perú tiene un problema de baja productividad (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD, 2018). (OCDE, informe) debe decir el año (año). Dixit et al. (2018) informan de que la mayoría de los impulsores institucionales se ven atormentados por dos cuestiones: los aplazamientos en la finalización de los ejercicios y los costes desbordados. Una parte de las partes que incide en la eficiencia tiene un efecto momentáneo, sin embargo, afecta significativamente a la fundación.

El Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022 actualmente presenta una fuerte demanda de usuarios debido a la reactivación presencial de labores, pero uno de los puntos en contra que muestra este centro de atención es la falta de capacitación adecuada por parte del personal que ingresa provocando atrasos y descontento al usuario que acude al Centro de Mejor Atención al Ciudadano, este hecho ocasiona que baje la productividad general.

En base a la problemática expuesta líneas arriba se formula el siguiente problema general, ¿Cuál es la relación entre las competencias laborales y la productividad en la gerencia de un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022?, como problemas específicos, ¿Cuál es la relación entre la planificación y la productividad en la gerencia de un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022?, ¿Cuál es la relación entre la organización del trabajo y la en la gerencia de un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022?, ¿Cuál es la relación entre la gestión de empleo y la productividad en la gerencia de un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022?, ¿Cuál es la relación entre la gestión de rendimiento y la productividad en la gerencia de un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022?, ¿Cuál es la relación entre la gestión del desarrollo y la productividad en la gerencia de un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022?.

La presente investigación se justifica metodológicamente porque a través del uso de instrumentos para probar el vínculo entre las dos variables, las habilidades laborales y la productividad, condujo a la obtención de hallazgos que permitieron el descubrimiento del estudio posterior.

A la vez se justificará de forma teórica, los aspectos y factores, las habilidades de trabajo y la eficiencia, se movieron hacia a través del examen de los artículos lógicos compuestos por especialistas y expertos que describirán sus

aspectos, por lo que los datos contenidos en que será útil para el avance de la nueva exploración en los establecimientos con poblaciones homogéneas.

Finalmente se justificará de forma práctica, donde la recopilación de información sobre los coadyutores de un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022 con el fin de aumentar su productividad.

Se propone como objetivo general: Determinar la relación entre las competencias laborales y la productividad en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022, como objetivos específicos: Analizar la relación entre la planificación y la productividad en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022. Medir la relación entre la organización del trabajo y la productividad en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022. Estimar la relación entre la gestión de empleo y la productividad en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022. Analizar la relación entre la gestión de rendimiento y la productividad en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022. Medir la relación entre la gestión del desarrollo y la productividad en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022.

En cuanto a la hipótesis general fue: Existe relación significativa entre las competencias laborales y la productividad en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022. A la vez presentamos las siguientes hipótesis específicas: Existe relación significativa entre las competencias laborales y la productividad en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano – Callao 2022. Existe relación significativa entre las competencias laborales y la productividad en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022. Existe relación significativa entre la planificación y la productividad en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano – Callao 2022. Existe relación significativa entre la organización del trabajo y la productividad en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022. Existe relación significativa entre la gestión del empleo y la productividad en un en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022. Existe relación significativa entre la gestión del rendimiento y la productividad en un en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022. Existe relación significativa entre la gestión del desarrollo y la productividad en un en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Masriah (2020) utilizó métodos de análisis estadístico como pruebas de regresión, correlación, determinación y comprobación de hipótesis para identificar el vínculo entre motivación y productividad entre el personal de supermercados. En esta investigación, la motivación tiene un efecto considerable según la tabla t cuenta $> t_a$ ($5.434 > 2.048$), un aumento del 51,3% en la productividad de los empleados. Por tanto, el autor aseveró que, al demostrarse la relación entre las variables de estudio, se acepta la hipótesis alternativa, siendo factible el cumplimiento del objetivo de la investigación. La experiencia laboral tiene un impacto significativo en la productividad de los empleados en un 48,4%.

Por otra parte, Khan y Salim (2019) buscaron determinar el vínculo entre la inversión de las instituciones públicas y la productividad. El estudio se realizó utilizando una metodología de investigación empírica; con un enfoque de encuesta, y la muestra de población consistió en 15 empresas con sede en Omán.

Del mismo modo, Sutrisno y Sunarsi (2019) investigaron la conexión entre la disciplina laboral y la producción. Realizaron un estudio basado en explicaciones con una muestra de 85 encuestados. El enfoque utilizado fue la investigación factual clara y correlacional de la eficacia representativa, que aumentó un 44,6%, y la prueba de especulación, que arrojó un nivel de importancia de 0,000 0,05. Cuando hay inspiración y disciplina de trabajo, la eficiencia representativa aumenta un 56,2%; la prueba de importancia arrojó un 0,000 0,05.

Ghodrati et al. (2018), por su parte, quisieron: evaluar el vínculo entre las técnicas de gestión y la productividad laboral; tipo de enfoque utilizado; y, utilizando una metodología no experimental, examinaron 111 proyectos de construcción general. Los efectos posteriores de los exámenes medibles demuestran que la eficiencia de los especialistas es mucho mayor en los proyectos. Los resultados mostraron que los procedimientos de administración, por ejemplo, la correspondencia y los programas de motivación tienen serias áreas de fuerza para una relación con la eficiencia laboral. El principal compromiso de este documento con la recopilación general de información es que pone a prueba y evalúa la viabilidad y la relación de estas metodologías de administración con la eficiencia laboral a través de técnicas factuales completas adicionales que los exámenes anteriores.

De la misma manera, Delmas y Pekovic, (2018) dirigieron una proposición con objetivo: decidir la conexión entre la eficiencia del trabajo y la administración de la calidad, en esta exploración se utilizó la filosofía de examen subjetivo similar (QCA), que nos permite exhibir experimentalmente cómo varios diseños de la junta trabaja en, incluyendo prácticas ecológicas, marcos de administración de calidad, colaboración y conexiones interorganizacionales, se suman a los marcos de trabajo de maneras que incrementan la eficiencia del trabajo. Nuestros resultados, en vista de la información de 4.975 representantes en 1.866 empresas, muestran que las prácticas naturales están relacionadas con una mayor eficiencia en el trabajo sólo cuando se unen con otros ensayos de administración.

Público Suysuy y Vásquez, (2021) tuvieron como objetivo amplio el tipo de exploración utilizada fue la aplicada a través de la estrategia cuantitativa, la población y la prueba es de 65 trabajadores fueron tomados a través de la prueba de registro, el instrumento aplicado fue la encuesta a través de un estudio permitiendo obtener posteriormente que el 61,54% están en un nivel innegable en relación con el aspecto de la responsabilidad emocional. Del mismo modo, el 58,46% demuestran que la responsabilidad coherente se encuentra en un nivel medio y el 66,15% de los especialistas refirieron que existe un grado elevado de responsabilidad plena de sentimiento. El 15% de los trabajadores refirieron que existe alta eficiencia, lo que nos lleva a concluir que la responsabilidad jerárquica se mejora y se expande con la realización de compañeros comprometidos en las perspectivas emocionales y además con las directrices que crean responsabilidad más prominente a través de la realización de los ejercicios y actividades de manera competente, real y emocionalmente, lo que demuestra que con responsabilidad autoritaria más prominente, la eficiencia se ampliará considerablemente, razón por la cual el examen tiene pertinencia que sustenta el avance de una asociación como la organización en la ciudad de Chépén.

Del mismo modo, Castagnola et al, (2020) realizó un examen de tipo aplicado, con una población y el juicio de 84 especialistas en la evaluación de cada una de las competencias, utilizando una herramienta que llegó a la recolección de información a través del tamaño de las capacidades laborales del cual se coordinó en los países del Perú , Chile, Colombia y Ecuador que fue organizado por Ochoa en 2017 a través del curso de datos reales utilizando el SPS, por lo que se pudo

determinar que el 61%. 9%. De igual forma, el 88,1 nota que para la ciencia mundial eran habituales y el 66,7% para la colaboración eran normales. Del mismo modo, el 61,9% hace referencia a que las actividades esenciales y, en general, los factores examinados tienen grandes áreas de fuerza para una de manera que al ampliar la responsabilidad jerárquica con más notable competencia tendremos una mejora más notable del establecimiento y de esta manera la eficiencia de los compañeros de equipo será más prominente, por lo tanto, trabajar en los estados de las organizaciones en América Latina.

Esencialmente, Rey de Castro, Daniel Gutiérrez y Uribe, (2020) el tipo de exploración se aplicó configuración no experimental, contó con una población de 350 representantes a través del ejemplo de 120 especialistas se condujo utilizando el instrumento de estudio, arrojó una conexión crítica positiva de 0,622 para la variable administración por competencias y lugar de trabajo sugiere un nivel significativo de vínculo entre la evaluación de las competencias laborales y todos los componentes del lugar de trabajo, demostrando que cuanto mejor es el lugar de trabajo, mejor es la experiencia del empleado. ayudar a mejorar los conjuntos de habilidades de los empleados.

Por otra parte, Sáenz, (2017) el tipo de examen fue el aplicado de plan no exploratorio con una población y prueba de 200 trabajadores que tienen un lugar con las regiones útiles la estrategia utilizada es cuantitativa a través de los instrumentos. De la encuesta se obtuvo posteriormente que existe la conexión inmediata entre prepararse para mejorar la eficiencia con la escala de Likert 2,74 en el pre-test y 3,43 en el post-test es que muestra un impacto decente del 25% en el incremento de la eficacia, pensando que cuanto más preparados y apoyados estén los límites de los cómplices, más competencia habrá en la asociación, permitiendo así el circle back y la mejora de la afiliación.

La definición de las competencias laborales puede definirse por una variedad de destrezas y habilidades que respaldan el desempeño exitoso en situaciones relacionadas con el trabajo basadas en los procesos históricos y tecnológicos actuales. En este sentido, cuando se caracteriza una capacidad, se coordinan las habilidades que los trabajadores han creado y que son fundamentales para la mejora y el razonamiento lógico. Los expertos son requeridos en la toma de decisiones con límite inteligente, mentalidad alineada con valores para la

navegación y habilidades de acuerdo con los ciclos confiables en los que la organización está permitiendo en el futuro rastrear el camino del logro empresarial. Esto plantea la posibilidad de ampliar las estructuras referenciales que promulgan y aplican para la navegación.

Alles, (2008) alude que el límite de la persona para el desarrollo y mejora del dinamismo laboral, e instar a los demás y colegas a desempeñar sus diligencias en colaboración con otros, para lo cual avanza la cooperación con las diversas región de la asociación, estableciendo un lugar de trabajo acogedor que busca el reconocimiento conjunto, avanzando el interés de la necesidad grupal por encima de los intereses singulares de cada representante, por lo que el movimiento de los ejercicios del día a día es coordinado y ordenado, cumpliendo.

Por otra parte, Jansen y Pfeifer (2017) señalan que no todos los dones tienen una relación inmediata con la creación. La conexión más elevada entre la capacidad de eficiencia de los estudiantes y sus habilidades de pensamiento crítico es seguida por sus habilidades relacionales orales y compuestas. La productividad de los estudiantes también está fuertemente relacionada, aunque lentamente, con las habilidades de TI. Por otra parte, los niveles de eficiencia básicamente permanecen estáticos a medida que aumenta la habilidad numérica esencial. Los creadores reconocen las agrupaciones relacionadas con las palabras y aseguran que los puestos empresariales están destinados a tener una relación positiva entre habilidades y creación que las ocupaciones modernas y especializadas.

Establecen una serie de capacidades que incluyen habilidades, información y capacidades, así como algunas necesidades sociales que, cuando se combinan, ofrecen respuestas rápidas a condiciones de trabajo problemáticas y permiten a los representantes tomar decisiones por sí mismos, soluciones que brindan un excelente desempeño y crecimiento profesional en el lugar de trabajo al mismo tiempo que minimizan la carga de las obligaciones (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD, 2018).

El Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD, (2018) define el proceso de planeación como una dimensión que se forma para identificar los deberes y activos que tiene la empresa además de desarrollar la misión y visión institucional para alcanzar las metas trazadas. La brillante estrategia se centra en el desarrollo directo y global de la organización y de los directivos.

Al definir la necesidad de desarrollo laboral y los prerequisites de formación especializada, conocimientos laborales y habilidades, se proponen puestos de trabajo, los cuales deben tener actividades y asignaciones de responsabilidad definidas que permitan a la organización disponer de circunstancias clave para la satisfacción de los objetivos del establecimiento o, alternativamente, de la asociación, por otro lado, contar con trabajadores en circunstancias idóneas. (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD, 2018).

El establecimiento de los estándares fundamentales de accesibilidad a tener en cuenta como candidato en función de una serie de circunstancias será necesario para el desarrollo del perfil competencial, la administración de métodos dinámicos durante el ciclo de inscripción y determinación para permitir un negocio suficiente los ejecutivos, como rigurosos procedimientos de selección que permiten una comparación aproximada entre los solicitantes de empleo y el perfil establecido. uso de herramientas para realizar pruebas. Podemos evaluar el desempeño de un empleado desde una perspectiva hipotética hasta la representación en el entorno real a través de simulaciones y entrevistas que reflejan varias soluciones que la persona podría encontrar en el trabajo. Esto nos ayudará a construir el marco requerido para una cuidadosa selección de socios para la compañía (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD, 2018).

En la gestión del rendimiento, hay los métodos que permiten terminarlos e incluso conseguir resultados de la parte reguladora a la parte específica y de la base, que es la parte usable, a la parte gerencial donde se encuentra, no obstante, estos indicadores de la presentación que son perceptibles y concretos, al conocer las áreas pertinentes en las que se generan las operaciones de la empresa, las nuevas actividades pueden impulsar la autoridad y el crecimiento de la asociación. (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD, 2018).

En la gestión del desarrollo, adicionalmente, los perfiles establecidos deberán estar orientados a seleccionar adecuadamente las ocupaciones y cargos para el óptimo desarrollo de cada área. Estos resultados nos permiten subsanar las brechas de la organización para que ésta se convierta en un negocio ágil y eficiente, enfocado en sus clientes y aquellos perfiles que se designen como roles que se esfuerzan por lograr metas. (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD, 2018).

La productividad para Grifol (2017) está formado por el resultado final del desarrollo de las actividades y los materiales obtenidos a través de la producción. En la misma línea, Peri (2016) menciona que la preparación de un colaborador e incluso de dónde proviene puede tener un impacto en la productividad.

Los componentes de la productividad laboral incluyen temas como trabajo, dinero, instalaciones, maquinaria y otros equipos. Rivas et al., (2011). Numerosas investigaciones se han llevado a cabo en varias naciones para determinar el factor que afecta la productividad del trabajador. Los investigadores han utilizado una variedad de herramientas y estrategias para desarrollar varios esquemas para clasificar los elementos que afectan la productividad.

Los elementos interiores y exteriores influyen en la inventiva, afirman Jarkas y Horner (2015). Las variables externas proceden del lugar de trabajo, mientras que las internas se ven afectadas principalmente por la junta directiva.

Según Challco (2017), la eficiencia es la cantidad de acciones de los compañeros, los resultados de los activos utilizados, el tiempo empleado durante un periodo y los objetivos de la asociación.

Efectividad es lo que imagina como uno de los resultados de lo descubierto con lo sugerido en esta dimensión. La idea de que los resultados pueden lograrse independientemente de cuánto asuma el costo de la empresa ha sido considerada por el autor como 48 unidades productivas. Además, podemos afirmar que la efectividad y la correlación son bastante sencillas dado que se pueden adquirir los recursos, no el tiempo y las circunstancias necesarias para alcanzar los objetivos, la eficacia en sí misma es el objetivo de cualquier empresa, y tanto los empleados como los directivos se esfuerzan por alcanzar la eficacia mediante el uso de recursos y materiales. (Koontz et al., 2012).

Como se dijo, se menciona que lograr el 100% de viabilidad dependerá de la satisfacción de los objetivos especificados y qué tanto se logra esta congruencia por parte del consejo a través de las victorias obtenidas con las estrategias producidas por los marcadores de negocio, por lo que se deben evaluar todas las áreas. Challco, 2017.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Se produjo mediante el tipo de investigación básica que busca la integración del conocimiento teórico y general (Hernández & Mendoza, 2018). Este estudio busca ampliar el conocimiento científico, pero no tiene aplicación práctica.

En cuanto al diseño de la investigación, podemos afirmar que será no experimental debido a que solo se seleccionarán y observarán las variables y no se manipularán variables de estudio, tal como lo afirma Murillo (2011): "Un examen es no experimental suponiendo que los impactos ocurrieron antes, está situado en el pasado y los miembros están reunidos ahora normalmente".

También se usará un enfoque cuantitativo, un diseño transversal no experimental y una metodología hipotética.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Competencias laborales:

Definición Conceptual:

Las competencias laborales de los miembros de la organización son un componente vital en el desarrollo de las capacidades estatales. En consecuencia, la idea de competencia abarca todas las fases del ciclo de trabajo y es un componente integral de la gestión de los recursos humanos en toda organización (CLAD, 2018).

Definición Operacional:

Para evaluar las capacidades de los trabajadores se utilizan los indicadores sugeridos y un cuestionario. Es por medio de las dimensiones.

Dimensiones:

Competencias Planificación

Organización del trabajo

Gestión del empleo

Gestión del rendimiento

Gestión del desarrollo

Escala de Medición: Ordinal.

Variable 2: Productividad

Definición Conceptual: Productividad

La productividad laboral (PT) del sector público evalúa la creación de trabajo público y productos correspondientes a un insumo de trabajo evaluado en cuanto a especialista cada año en lugar de obrero cada hora. Los horarios de trabajo regulares, las horas extraordinarias y las vacaciones pagadas de todo tipo de empleados públicos (a tiempo completo, a tiempo parcial y temporales) se representan con mayor facilidad y precisión en un año (Challco, 2017). Igual que las dimensiones.

Definición Operacional:

La productividad se evalúa utilizando los indicadores sugeridos y un cuestionario.

Dimensiones:

La productividad Eficiencia

Efectividad

Eficacia

Escala de Medición: Ordinal**3.3. Población**

La población de estudio estuvo conformada por 182 colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano Mejor - Callao 2022.

● Criterio de inclusión

Durante la vigencia 2021, se incluye a colaboradores de ambos sexos con contrato activo.

● Criterio de exclusión

Durante el tiempo del 2021, quedan inhabilitados los colaboradores que no cuenten con contrato vigente.

Trabajadores que por enfermedad o vacaciones no estén contratados.

Muestra:

Muestra: Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), el ejemplo es un subconjunto del número de habitantes de interés del que se recogerá información; este subconjunto debe estar inequívocamente caracterizado o delimitado de antemano, y debe ser ilustrativo de la población. Para elegir con precisión el ejemplo (p. 173), debe aplicarse la ecuación adjunta:

Dónde:**N:** Población**Z:** Nivel de confianza 1.96 para el (95% de confianza)**P:** Probabilidad de acierto (0.5)**E:** Error es 0.05 (5% error máximo)**N:** Número de elementos de la muestra a calcular

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(1-0.5)(182)}{(0.05)^2(182-1)+(1.96)^2 (0.5)(1-0.5)} = 124$$

La muestra se realizará a 124 trabajadores de un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022.

Muestreo:

Según Carrasco (2010). Para asegurar que esta muestra sea representativa de toda la población en estudio, se utiliza un proceso para identificar algunos de sus componentes. Los participantes en este experimento fueron seleccionados al azar mediante la técnica estadística de muestreo aleatorio simple.

Unidad de análisis:

Personal que labora en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**Técnica**

Se utilizó como método de investigación.

El enfoque utilizado en esta investigación fue la encuesta. Este enfoque permite llevar a cabo una investigación social garantizando la participación de todos los participantes, lo que posibilita el uso de preguntas cerradas que suscitan una respuesta en función de los objetivos del estudio. La encuesta basada en cuestionarios suele estar relacionada con las vocaciones sociales y profesiones afines (López y Fachelli, 2015, p. 5).

Instrumentos

Se trabajó con los factores de competencias laborales utilizando dos cuestionarios: el cuestionario de competencias laborales, que tenía 20 preguntas, y el cuestionario de productividad, que contenía 12 preguntas, incluyendo preguntas cerradas con una escala de calificación de 1 a 5.

La escala de valoración es una escala ordinal de Likert en la que 1 representa "nunca", 2 representa "casi nunca", 3 representa "a veces", 4 representa "casi a menudo" y 5 representa "siempre".

3.5. Procedimientos

Primero, fue importante identificar el tema relacionado con el tema de investigación; a fin de identificar el marco teórico e incorporar los antecedentes pertinentes, se realizó luego un estudio para recopilar los datos pertinentes; después de obtener la aprobación, los dispositivos que se utilizarían para recopilar los datos necesarios se crearon y utilizaron en la muestra.

3.6. Método de análisis de datos

En lo que respecta al análisis estadístico, el presente proyecto de investigación se representará mediante tablas y figuras para ilustrar las características en detalle. Para el análisis inferencial, se utilizará el programa medible SPSS V25 para analizar las especulaciones del examen mediante el coeficiente de relación Rho Spearman y obtener los resultados finales.

3.7. Aspectos éticos

Para mejorar este proyecto de investigación, tenga en cuenta que fue estructurado y sugerido por el científico, quien consideró continuamente la opinión de los miembros revisados, quienes respondieron de manera consciente y anónima. Los objetivos y la filosofía de la prueba serán transparentes y honestos. Consecuentemente, se evaluarán los compromisos de los creadores elegidos, y se enfatizará que fueron formados y recomendados por el científico, considerando el punto de vista de los encuestados, quienes respondieron con cuidado y bajo extrema oscuridad. Los objetivos y la estrategia de la investigación serán verídicos y abiertos. Los compromisos de los creadores elegidos serán reconocidos y debidamente referidos. Los datos del grupo no han sido actualizados o modificados; es cierto.

VI. RESULTADOS

1.1. Determinar la relación entre las competencias laborales y productividad en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022.

Tabla 1.

Pruebas de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	GI	Sig.	Estadístico	GI	Sig.
Competencias laborales	,108	124	,067	,957	124	,031
Productividad	,122	124	,022	,971	124	,144

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Análisis de SPSS

Interpretación:

Sin embargo, cuando el tamaño de la muestra supera las 50 unidades, se utiliza la prueba de Kolmogorov-Smirnov. En una de las variables, la distribución no es normal, por lo que se hizo uso del Rho Spearman.

Tabla 2

Correlaciones de competencias laborales y productividad

		Competencias laborales		Productividad
Rho de Spearman	Competencias Laborales	Coefficiente de	1,000	,623**
		Correlacional		
		Sig (bilateral)		,000
	N	124	124	
	Productividad	Coefficiente de	,623	1,00
		Correlacional		
Sig (bilateral)		,000		
N	124	124		

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

Fuente: Análisis de SPSS.

Interpretación:

El estadístico Rho Spearman muestra una clara relación entre las capacidades laborales y la productividad. Coeficiente: 0,623; valor p: inferior a 0,01. El resultado permite concordar con la hipótesis de estudio, que revela una asociación sustancial entre las habilidades de los trabajadores y la productividad en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022.

Tabla 3*Correlaciones de planificación y productividad*

			Planificación	Productividad
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de	1,000	,623**
		Correlacional		
		Sig (bilateral)		,000
	Productividad	N	124	124
		Coefficiente	,623	1,00
		Correlacional		
		Sig (bilateral)	,000	
		N	124	124

Interpretación:

La evaluación Rho Spearman arrojó los siguientes resultados: un coeficiente de 0,623 y un valor p de $\leq 0,01$, lo que indica una asociación grande y directa entre el factor ordenamiento y la variable desempeño. El estudio sugiere que existe un fuerte vínculo entre la planificación y la productividad en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022.

Tabla 4

Correlaciones de organización del trabajo productividad.

			Organización del trabajo	Productividad
Rho de Spearman	Organización del trabajo	Coeficiente	1,000	,352**
		Correlacional		
		Sig (bilateral)		,005
	Productividad	N	124	124
		Coeficiente	,352	1,00
		Correlacional		
		Sig (bilateral)	,005	
		N	124	

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

Fuente: Análisis de SPSS

Interpretación:

Se encontró que las dimensiones de organización del trabajo y la variable productividad están significativamente correlacionadas, como lo demuestran los valores obtenidos mediante Rho Spearman, donde el coeficiente es 0,352 y también se encontró un valor de p menor a 0,01. El resultado nos permite estar de acuerdo con la hipótesis de investigación, el cual indica que, existe relación significativa entre la organización del trabajo y la productividad en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022.

Tabla 5

Correlaciones de la gestión del empleo y productividad

				Gestión empleo	Productividad
Rho de Spearman	Gestión del empleo	Coeficiente	de	1,000	,589**
		Correlacional			
		Sig (bilateral)			,000
	Productividad	N		124	124
		Coeficiente		,589	1,00
		Correlacional			
		Sig (bilateral)		,000	
		N	124	124	

Interpretación:

Utilizando la medida Rho Spearman, se estableció una relación sustancial y directa entre los líderes empresariales y la eficiencia. El coeficiente es de 0,589, y también se halló $p < 0,01$. El resultado posibilita la aceptación de las hipótesis de investigación, el cual indica que, existe relación significativa entre la gestión del empleo y la productividad en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022.

Tabla 6*Correlación de gestión del rendimiento y productividad*

			Gestión rendimiento	Productividad
Rho de Spearman	Gestión de rendimiento	Coefficiente	1,000	,575**
		Correlacional		
		Sig (bilateral)		,000
	Productividad	N	124	124
		Coefficiente	,575***	1,00
		Correlacional		
		Sig (bilateral)	,000	
		N	124	124

Interpretación:

A través de Rho Spearman, se obtuvieron las siguientes características: el coeficiente fue de 0.575 y se encontró un vínculo sustancial y directo entre la dimensión de gestión del rendimiento y la variable de productividad cuando el valor de p fue inferior a 0,01. El resultado nos permite aceptar la hipótesis de investigación, que sugiere que la gestión del desempeño y la productividad tienen una relación sustancial en un Centro de Atención al Ciudadano Mejor—Callao 2022.

Tabla 7*Correlación de gestión de desarrollo y productividad*

			Gestión rendimiento	Productividad
Rho de Spearman	Gestión del desarrollo	Coefficiente	1,000	,575**
		De		
		Correlacional		
	Productividad	Sig (bilateral)		,000
		N	124	124
		Coefficiente	,575***	1,00
		Correlacional		
		Sig (bilateral)	,000	
		N	124	124

Interpretación:

A través de Rho Spearman, se obtuvieron las siguientes características: el coeficiente fue de 0.575 y Se encontró un vínculo sustancial y directo entre la dimensión gestión del desarrollo y la variable productividad cuando el p-valor fue menor a 0.01. El resultado nos permite aceptar la hipótesis de investigación, que sugiere que la gestión del desempeño y la productividad tienen una relación sustancial en un Centro de Atención al Ciudadano Mejor—Callao 2022.

V. DISCUSIÓN

El presente capítulo s determino la discusión por resultados

En un Centro de Atención al Ciudadano se estudiaron las habilidades laborales y la productividad como objetivo general (Callao, 2022). Debido a que el coeficiente fue de 0,623 y el valor p fue menor a 0,01, se pudo determinar una asociación sustancial y directa entre las habilidades laborales y la productividad.

De acuerdo al objetivo específico 1, se estableció que existe una correlación considerable entre la planificación y la producción en un Centro de Atención al Ciudadano Mejor (Callao 2022). Se conocieron estos resultados: con respecto al coeficiente, 0,623; asimismo, se alcanzó un valor p inferior a 0,01, por lo que se pudo cerrar una relación significativa y directa entre el aspecto de ordenación y la variable de eficacia.

Además, se conectó con el estudio de Masriah (2020), que pretendía investigar la conexión entre motivación y productividad entre el personal de supermercados. Se utilizaron estrategias de revisión ilustrativas, incorporando el examen mensurable con recaída, la conexión, la garantía y la comprobación de teorías. En esta investigación, la motivación tiene un efecto considerable sobre la productividad de los empleados en un 51,3%, como muestra la tabla $t_{count} > t_{to}$ ($5,434 > 2,048$). La experiencia laboral influye en la eficiencia del trabajador en un 48,4%; por lo tanto, el creador expresó que, para decidir la conexión entre los factores de revisión, se debe aceptar la hipótesis alternativa, lo que permite cumplir el objetivo de la investigación.

Siendo sustentada por Alles (2008) alude a la capacidad de la persona para el desarrollo y la mejora del dinamismo laboral y para instar a los demás y a los compañeros a desempeñar sus cometidos en colaboración con los demás, lo que fomenta la cooperación con las distintas regiones de la asociación y busca el logro conjunto, haciendo prevalecer los intereses del grupo sobre los intereses singulares de cada representante, de modo que el movimiento de los ejercicios cotidianos se coordina y ordena, cumpliendo.

De acuerdo al Objetivo específico 2, se descubrió que el Centro de Mejor Atención al Ciudadano tiene una asociación considerable entre la organización del trabajo y la productividad (Callao 2022). Se obtuvieron los siguientes resultados: el coeficiente es de 0,352 y el valor p es menor a 0,01, lo que indica una relación

sustancial y directa entre la dimensión de organización del trabajo y la variable de productividad.

Asimismo, Sutrisno y Sunarsi (2019) trataron de examinar el vínculo entre la producción y la disciplina laboral. Con 85 individuos como tamaño de muestra, se adoptó una metodología de investigación descriptiva. La productividad de los empleados aumentó en un 44,6% como resultado del método, que incluyó análisis estadístico descriptivo y correlacional, así como pruebas de hipótesis, lo que arrojó un nivel de significancia de 0,000 0,05. La productividad de los empleados aumenta en un 56,2% cuando existe motivación y disciplina en el trabajo; las pruebas de significación produjeron 0,000 0,05.

También Jansen & Pfeifer, (2017) dicen que, no todos los talentos tienen una correlación directa con la producción. La correlación más alta entre la capacidad de productividad de los estudiantes y sus habilidades para resolver problemas es seguida por sus habilidades de comunicación oral y escrita. La productividad de los estudiantes también está fuertemente relacionada, aunque lentamente, con las habilidades de TI.

De acuerdo a la meta específica 3 donde se determinó lo siguiente: Existe una asociación sustancial entre la gestión del empleo y la productividad en un Centro de Atención al Ciudadano Mejor - Callao 2022. Como resultado de obtener el valor del coeficiente de 0,589 y un valor p menor a 0,01, se resolvió que existe una conexión significativa y directa entre el trabajo el aspecto de la junta y la variable de eficiencia.

Por otro lado, Ghodrati et al. (2018) se propusieron: Investigar la asociación entre los métodos de gestión y la productividad laboral, se adoptó el tipo de enfoque, Utilizando un plan no exploratorio, la población fue 111 proyectos de desarrollo general. Los resultados de los exámenes medibles mostraron que la eficiencia laboral era mucho mayor en las empresas. Los hallazgos demostraron que había una fuerte correlación entre los métodos de gestión y la eficiencia laboral, como los programas de correspondencia e impulso. El compromiso fundamental de este documento con el conjunto de datos es que utiliza enfoques fácticos más exhaustivos que los empleados en evaluaciones anteriores para evaluar y cuantificar la suficiencia y la relación entre estas estrategias de gestión y la eficiencia laboral.

Además, en la gestión del desarrollo, los perfiles creados deben orientarse hacia la selección adecuada de vocaciones y funciones para el mejor crecimiento de cada región. Estos hallazgos permiten llenar los vacíos de la empresa para que se convierta en un negocio ágil y eficiente, enfocado en sus clientes y en aquellos perfiles que se identifiquen como roles que apunten al cumplimiento de objetivos. (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD, 2018).

De acuerdo a la meta específica 4 donde se determinó lo siguiente: Existe una asociación considerable entre la gestión del desempeño y la productividad en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022.

Se resolvió que existe una asociación significativa y directa entre el aspecto de la exhibición del tablero y la variable de eficiencia a la vista de los resultados adjuntos: el coeficiente es 0,575 y la p-estima es inferior a 0,01, lo que muestra una relación crítica y directa.

Khan y Salim (2019) examinaron la especulación y la eficiencia de las fundaciones públicas. La evaluación utilizó un plan de examen preciso, una técnica de visión general y 15 organizaciones de Omán. Los científicos observaron una relación favorable entre los elementos, suponiendo que la escolarización jerárquica aumenta la eficiencia.

La productividad según Grifol (2017) está formado por el resultado final del desarrollo de las actividades y los materiales obtenidos a través de la producción. En la misma línea, Peri (2016) menciona que la preparación de un colaborador e incluso de dónde proviene puede tener un impacto en la productividad.

VI. CONCLUSIONES

Finalmente, en base a los resultados propuestos se determinó las siguientes conclusiones:

El resultado establecido en la presente investigación nos permite aceptar la hipótesis positiva de la cual nos permite aceptar que si existe una relación significativa entre ambas variables que fueron aplicadas en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano – Callao 2022.

En relación al segundo resultado que se encuentra relacionado con la hipótesis específico podemos aceptar la hipótesis positiva de la cual nos permite aceptar que si existe una relación significativa entre la planeación y la segunda variable.

En relación al segundo resultado que se encuentra relacionado con la hipótesis específico podemos aceptar la hipótesis positiva de la cual nos permite aceptar que si existe una relación significativa entre la organización del trabajo y la segunda variable

En relación al tercer resultado que se encuentra relacionado con la hipótesis específico podemos aceptar la hipótesis positiva de la cual nos permite aceptar que si existe una relación significativa entre la gestión de rendimiento y la productividad ambas variables.

En relación al tercer resultado que se encuentra relacionado con la hipótesis específico podemos aceptar la hipótesis positiva de la cual nos permite aceptar que si existe una relación significativa entre la gestión de empleo y la productividad ambas variables.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda desarrollar un programa de inducción básica sobre aspectos relacionados al Gobierno Regional del Callao y los MAC. (visión y misión).

Se recomienda desarrollar una capacitación integral sobre el MAC Callao con una evaluación posterior.

Así mismo se recomienda el desarrollo de capacitaciones periódicas sobre el fortalecimiento de habilidades blandas.

Finalmente se recomienda pasantías a otros Centros MAC a fin de fortalecer capacidades.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2008). Dirección Estratégica de Recursos Humanos Gestión por Competencias: el diccionario. Segunda Edición. Buenos Aires. Argentina
- Bashir, F. M. (2017). An analysis of managerial competencies and their influence on staff productivity: a case of wajir county government employees. *Human Resource and Leadership Journal*, 2(2), 81. <https://doi.org/10.47941/hrlj.143>
- Biswakarma, G. (2018). Impact of Workplace Spirituality on Employee Productivity in Nepalese Hospitality Organizations. *Journal of Tourism and Hospitality Education*, 8, 62–76. <https://doi.org/10.3126/jthe.v8i0.20011>
- Borah, D., Malik, K., & Massini, S. (2020). Teaching-focused university–industry collaborations: Determinants and impact on graduates’ employability competencies. *Research Policy* 104172. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2020.104172>
- Castagnola, G., Castagnola, V., Andrea, C., & Castagnola, C. (2020). Aprendizaje cooperativo y su la relación con las competencias laborales en una universidad privada de Trujillo, 2020. 3.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, C. (2018). Competencias Laborales en el Sector Público (Primera).
- Challco, M. (2017). Perfil del Empleado Público y Productividad en la Municipalidad Provincial de Espinar – 2017. Universidad César Vallejo.
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25–34.
- Delmas, M. A., & Pekovic, S. (2018). Organizational Configurations for Sustainability and Employee Productivity: A Qualitative Comparative Analysis Approach. *Business & Society*, 57(1), 216–251. <https://doi.org/10.1177/0007650317703648>
- Dionisius, R., Muehlemann, S., Pfeifer, H., Walden, G., Wenzelmann, F., & Wolter, S. C. (2009). Costs and Benefits of Apprenticeship Training. A Comparison of Germany and Switzerland. *Applied Economics Quarterly*, 55(1), 7–37. <https://doi.org/10.3790/aeq.55.1.7>
- Dixit, S., Mandal, S., Thanikal, J., & Saurabh, K. (2018). Critical analysis of factors affecting the on-site productivity in Indian construction industry. *Creative*

Construction Conference 2018 - Proceedings, 38–45.
<https://doi.org/10.3311/CCC2018-00>

Fernando, M., Caputi, P., & Ashbury, F. (2017). Impact on Employee Productivity From Presenteeism and Absenteeism. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 59(7), 691–696.

<https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000001060>

Ghodrati, N., Wing Yiu, T., Wilkinson, S., & Shahbazzpour, M. (2018). Role of Management Strategies in Improving Labor Productivity in General Construction Projects in New Zealand: Managerial Perspective. *Journal of Management in Engineering*, 34(6), 04018035.

[https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)ME.1943-5479.0000641](https://doi.org/10.1061/(ASCE)ME.1943-5479.0000641)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (Sexta ed., Issue 9). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación, las rutas cuantitativas, cualitativas. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A de C. V.

Jansen, A., & Pfeifer, H. (2017). Pre-training competencies and the productivity of apprentices. *Evidence-Based HRM: A Global Forum for Empirical Scholarship*, 5(1), 59–79. <https://doi.org/10.1108/EBHRM-05-2015-0018>

Jarkas, A., & Horner, M. (2015). Creating a baseline for labour productivity of reinforced concrete building construction in Kuwait. *Construction Management and Economics*, 33(8), 625–639.

<https://doi.org/10.1080/01446193.2015.1085651>

Kaming, P., Olomolaiye, P., Holt, G., & Harris, F. (1997). Factors influencing craftsmen's productivity in Indonesia. *International Journal of Project Management*, 15(1), 21–30. [https://doi.org/10.1016/S0263-7863\(96\)00019-1](https://doi.org/10.1016/S0263-7863(96)00019-1)

Khan, M., & Salim, M. (2019). Correlación entre el aprendizaje organizacional y la productividad de los empleados en el Consejo de Cooperación del Golfo (Correlación entre el aprendizaje organizacional y la productividad de los empleados en el consejo de cooperación del golfo). 35.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración una perspectiva global y empresarial (Decimocuar).

Masriah, I. (2020). The Influence of Motivation and Work Experience on Employee

- Productivity. 3, 331–338.
- McGowan, M. A., & Andrews, D. (2017). Labor Market Mismatch and Labor Productivity: Evidence from PIAAC Data (pp. 199–241). <https://doi.org/10.1108/S0147-912120170000045006>
- Peri, G. (2016). Immigrants, Productivity, and Labor Markets. *Journal of Economic Perspectives*, 30(4), 3–30. <https://doi.org/10.1257/jep.30.4.3>
- Rey de Castro, Daniel Gutiérrez, J., & Uribe, J. (2020). Gestión por competencias y su relación con el clima laboral en una empresa de servicios, consultoría y outsourcing, Lima, Perú. *Industrial Data*, 23(2), 73–82. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i2.17653>
- Rivas, R., Borcherding, J., González, V., & Alarcón, L. F. (2011). Analysis of Factors Influencing Productivity Using Craftsmen Questionnaires: Case Study in a Chilean Construction Company. *Journal of Construction Engineering and Management*, 137(4), 312–320. [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)CO.1943-7862.0000274](https://doi.org/10.1061/(ASCE)CO.1943-7862.0000274)
- Sáenz, M. (2017). Impacto de la capacitación en la mejora de la productividad en una planta de lubricantes. In *Crescendo*, 8(1), 93. <https://doi.org/10.21895/incre.2017.v8n1.09>
- Spencer, L., Bassi, L., & Russ, D. (1997). *Competency Assessment Methods*.
- Sutrisno, S., & Sunarsi, D. (2019). The Effect of Work Motivation and Discipline on Employee Productivity at PT. Anugerah Agung in Jakarta. *Jurnal Ad'ministrare*, 6(2), 187. <https://doi.org/10.26858/ja.v6i2.13438>
- Suysuy, E., & Vásquez, F. (2021). Compromiso Organizacional para contribuir al incremento de la Productividad de los colaboradores de una empresa de Chepen-2020. 4.
- Yuan, L., Tan, X., Huang, C., & Zou, F. (2014). Mediating Effect of Job Satisfaction on the Relationship Between Emotional Intelligence and Perceived General Health. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 42(7), 1057– 1067. <https://doi.org/10.2224/sbp.2014.42.7.1057>

ANEXOS

ESQUEMA DE MATRIZ DE CONSISTENCIA GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

Título de la investigación: Competencias profesionales y productividad en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022.

Problema de investigación	Objetivos de Investigación	Hipótesis	VARIABLES y Dimensiones	Metodología
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre las competencias laborales y la productividad en la gerencia de un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre las competencias laborales y la productividad en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022.</p>	<p>Hipótesis general Las competencias laborales y la productividad en un Centro de Atención al Ciudadano - Callao 2022 tiene una relación significativa.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE Competencias laborales:</p>	<p>*Enfoque Cuantitativo *Tipo: Básica *Diseño: Descriptivo, correlacional, transversal, no experimental *Unidades de estudio Población 200 trabajadores *Muestra: 182 trabajadores. Muestreo: probabilístico: *Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario *Proceso y análisis de la información: SPSS.</p>
<p>Problema específico 1 ¿Cuál es la relación entre la planificación y la productividad en la gerencia de un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022?</p>	<p>Objetivo específico 1 Analizar la relación entre la planificación y la productividad en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022.</p>	<p>Hipótesis específica 1 La relación es significativa entre la planificación y la productividad en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022.</p>	<p>Dimensiones Competencias Planificación Organización del trabajo Gestión del empleo Gestión del rendimiento Gestión del desarrollo</p>	
<p>Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre la organización del trabajo en la gerencia de un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022?</p>	<p>Objetivo específico 2 Medir la relación entre la organización del trabajo y la productividad en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022.</p>	<p>Hipótesis específica 2 La relación es significativa entre la organización del trabajo y la productividad en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022.</p>		

Problema de investigación	Objetivos de Investigación	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Metodología
<p>Problema específico 3 ¿Cuál es la relación entre la gestión de empleo y la productividad en la gerencia de un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022?</p>	<p>Objetivo específico 3 Estimar la relación entre la gestión de empleo y la productividad en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022.</p>	<p>Hipótesis específica 3 Existe relación significativa entre la gestión de empleo y la productividad en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE Productividad</p> <p>Dimensiones La productividad Eficiencia Efectividad Eficacia</p>	
<p>Problema específico 4 ¿Cuál es la relación entre la gestión de rendimiento y la productividad en la gerencia de un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022?</p>	<p>Objetivo específico 4 Analizar la relación entre la gestión de rendimiento y la productividad en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022.</p>	<p>Hipótesis específica 4 Existe relación significativa entre la gestión de rendimiento y la productividad en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022.</p>		
<p>Problema específico 5 ¿Cuál es la relación entre la gestión del desarrollo y la productividad en la gerencia de un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022?</p>	<p>Objetivo específico 5 Medir la relación entre la gestión del desarrollo y la productividad en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022.</p>	<p>Hipótesis específica 5 Existe relación significativa entre la gestión del desarrollo y la productividad en la gerencia de un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022.</p>		

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Competencias laborales:

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
Competencias	Competencias	1		
Planificación	Misión institucional	2		
	Objetivo de gestión	3 – 4		
Organización del trabajo	Puestos	5		
	Perfiles	6		
	Instrumentos de selección	7 - 8	1=Siempre	Inadecuada“(20-
Gestión del empleo	Acuerdos de desempeño	9 – 10	2=Casi siempre	46”
	Instrumentos de evaluación	11 - 12	3=Algunas veces	Moderada“(47-
Gestión del rendimiento		13 –	4= Muy pocas veces	73)”
	Escala salarial	14		Buena“(74-100)”
	Autoevaluación	15	5=Nunca	
	Retroalimentación	16		
Gestión del desarrollo		17 –		
	Identificación de brechas	18		
	Desarrollo de competencias	19		
	Promoción por competencias	20		

Fuente: Elaboración propia.

Variable: Productividad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
Eficiencia	Atención	1		
	Recursos	2		
Efectividad	Requerimientos	3	Nunca ""	
	Conocimientos	4	Casi nunca"	
	Compromiso	5	Algunas	Inadecuada "(12-28)"
	Cumplimiento	6	veces "(3)"	Moderada "(29-45)"
	Horario	7	Casi Siempre	Buena (46-60)
	Capacitación	8	"(4)"	
Eficacia	Objetivos	9	Siempre "(5)"	
	Liderazgo	10		
	Clima laboral	11		
	objetivos	12		

Fuente: Elaboración propia

INSTRUMENTO QUE MIDE LAS COMPETENCIAS LABORALES

INSTRUCCIONES:

1. Favor de responder cada ítem marcando con un aspa (X) la opción de respuesta que mejor describa su situación.
2. Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto,
NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.
3. No debe quedar ningún ítem sin ser respondido.
4. Responda con sinceridad, este cuestionario es estrictamente confidencial y solo con fines Académicos Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5).

	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Competencias laborales					
1	El centro de atención tiene definido las competencias que se requieren en cada puesto de trabajo.					
2	El centro de atención transmite a los trabajadores la misión institucional.					
3	Los objetivos de la gestión se logran a través de metas institucionales definidas.					
4	Se planifica de manera adecuada en el centro de atención.					
	DIMENSIÓN: Organización del trabajo					
5	Se cuenta con puestos de trabajo definidos.					
6	Se tiene definido los perfiles de puesto en el centro de atención					
7	Se utiliza instrumentos de selección adecuados en el centro de atención					
8	Se tiene organizado las acciones de trabajo a realizar en cada puesto laboral.					
	DIMENSIÓN: Gestión del empleo					
9	En el centro de atención tiene definido en el contrato laboral los acuerdos de desempeño con los trabajadores.					
10	Se realiza evaluación constante de desempeño de los trabajadores.					
11	Se cuenta con capacitaciones que mejoren el rendimiento laboral en centro de atención.					
12	La gestión del empleo es adecuada en el centro de atención.					
	DIMENSIÓN: Gestión del Rendimiento					
13	Existe una escala salarial en función a las competencias de los trabajadores.					
14	Se permite la autoevaluación del rendimiento en cada área de trabajo.					
15	Se realiza constantemente la retroalimentación después de las evaluaciones realizadas.					
16	Considera que la gestión del rendimiento se realiza de manera óptima.					
	DIMENSIÓN: Gestión del Desarrollo					
17	Se tiene identificado las brechas que dificultan la productividad en el centro de atención.					
18	Se promueve el desarrollo de las competencias laborales en el centro de atención.					
19	Se promueve el fortalecimiento de las competencias en los trabajadores en el centro de atención.					
20	Se realiza de manera adecuada la gestión de desarrollo.					

INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD

INSTRUCCIONES:

1. Favor de responder cada ítem marcando con un aspa (X) la opción de respuesta que mejor describa su situación.
2. Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto,
NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.
3. No debe quedar ningún ítem sin ser respondido.
4. Responda con sinceridad, este cuestionario es estrictamente confidencial y solo con fines Académicos Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5).

N°	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Eficiencia					
1	El centro de atención tiene definido el tiempo previsto para el cumplimiento de la metas.					
2	El centro de atención tiene establecido los recursos asignados para cada área de trabajo.					
3	Los perfiles laborales están de acuerdo con los requerimientos del cargo.					
4	Las habilidades y conocimientos son adecuados para el cumplimiento de las metas municipales					
	DIMENSIÓN: Efectividad					
5	Se cuenta con el compromiso de todos los trabajadores para el cumplimiento de las metas.					
6	Brinda más tiempo para el cumplimiento de las metas establecidas en el área de trabajo.					
7	Realiza actividades fuera del horario de trabajo con la finalidad de cumplir con los objetivos institucionales.					
8	Se encuentra capacitado constantemente para mejorar su productividad.					
	DIMENSIÓN: Eficacia					
9	El centro de atención tiene definido los objetivos y es comunicado a todos los trabajadores.					
10	Existe el liderazgo en cada área de trabajo en la municipalidad.					
11	El buen clima laboral favorece al cumplimiento de los objetivos institucionales.					
12	Se realiza el adecuado cumplimiento de los objetivos institucionales.					
13	Se promueve el fortalecimiento de las competencias en los trabajadores en el centro de atención.					
14	Se realiza de manera adecuada la gestión de desarrollo.					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: Eficiencia								
1	El centro de atención tiene definido el tiempo previsto para el cumplimiento de la metas.	x		x		x		
2	El centro de atención tiene establecido los recursos asignados para cada área de trabajo.	x		x		x		
3	Los perfiles laborales están de acuerdo con los requerimientos del cargo.	x		x		x		
4	Las habilidades y conocimientos son adecuados para el cumplimiento de las metas municipales	x		x		x		
DIMENSION: Efectividad								
5	Se cuenta con el compromiso de todos los trabajadores para el cumplimiento de las metas.	x		x		x		
6	Brinda más tiempo para el cumplimiento de las metas establecidas en el área de trabajo.	x		x		x		
7	Realiza actividades fuera del horario de trabajo con la finalidad de cumplir con los objetivos institucionales.	x		x		x		
8	Se encuentra capacitado constantemente para mejorar su productividad.	x		x		x		
DIMENSION: Eficacia								
9	El centro de atención tiene definido los objetivos y es comunicado a todos los trabajadores.	x		x		x		
10	Existe el liderazgo en cada área de trabajo en la municipalidad.	x		x		x		
11	El buen clima laboral favorece al cumplimiento de los objetivos institucionales.	x		x		x		
12	Se realiza el adecuado cumplimiento de los objetivos institucionales.	x		x		x		
29	Se promueve el fortalecimiento de las competencias en los trabajadores en el centro de atención.	x		x		x		
30	Se realiza de manera adecuada la gestión de desarrollo.	x		x		x		


AMBROSINI CASARETTO STEFANO
 Mag. Gestión Empresarial Administrativa

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mag Ambrosini Casaretto Stefano DNI: 08746759

Especialidad del validador: Docente Universitario | Investigador

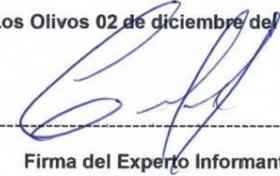
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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

Los Olivos 02 de diciembre del 2022



Firma del Experto Informante.

.....
AMBROSINI CASARETTO STEFANO
Mag. Gestión Empresarial Administrativa

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS COMPETENCIAS LABORALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION: Competencias laborales							
1	El centro de atención tiene definido las competencias que se requieren encada puesto de trabajo.	x		x		x		
2	El centro de atención transmite a los trabajadores la misión institucional.	x		x		x		
3	Los objetivos de la gestión se logran a través de metas institucionalesdefinidas.	x		x		x		
4	Se planifica de manera adecuada en el centro de atención.	x		x		x		
	DIMENSION: Organización del trabajo							
5	Se cuenta con puestos de trabajo definidos.	x		x		x		
6	Se tiene definido los perfiles de puesto en el centro de atención	x		x		x		
7	Se utiliza instrumentos de selección adecuados en el centro de atención	x		x		x		
8	Se tiene organizado las acciones de trabajo a realizar en cada puestolaboral.	x		x		x		
	DIMENSION: Gestión del empleo	x		x		x		
9	En el centro de atención tiene definido en el contrato laboral los acuerdos de desempeño con los trabajadores.	x		x		x		
10	Se realiza evaluación constante de desempeño de los trabajadores.	X		X		X		
11	Se cuenta con capacitaciones que mejoren el rendimiento laboral en centro de atención.	X		X		X		
12	La gestión del empleo es adecuada en el centro de atención.	X		X		X		
	DIMENSION: Gestión del Rendimiento							
22	Existe una escala salarial en funcióna las competencias de los trabajadores.	x		x		x		
23	Se permite la autoevaluación del rendimiento en cada área de trabajo.	x		x		x		
24	Se realiza constantemente la retroalimentación después de las evaluaciones realizadas.	x		x		x		
25	Considera que la gestión del rendimiento se realiza de maneraóptima.	x		x		x		
	DIMENSION: Gestión del Desarrollo							
27	Se tiene identificado las brechas quedificultan la productividad en el centro de atención.	x		x		x		
28	Se promueve el desarrollo de lascompetencias laborales en el centro de atención.	x		x		x		
29	Se promueve el fortalecimiento de las competencias en los trabajadores en el centro de atención.	x		x		x		
30	Se realiza de manera adecuada la gestión de desarrollo.	x		x		x		


AMBROSINI CASARETTO STEFANO
 Mag. Gestión Empresarial Administrativa

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mag Ambrosini Casaretto Stefano DNI: 08746759

Especialidad del validador: Docente Universitario | Investigador

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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

Los Olivos 02 de diciembre del 2022



.....
AMBROSINI CASARETTO STEFANO
Mag. Gestión Empresarial Administrativa

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS COMPETENCIAS LABORALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN: Competencias laborales							
1	El centro de atención tiene definido las competencias que se requieren en cada puesto de trabajo.	x		x		x		
2	El centro de atención transmite a los trabajadores la misión institucional.	x		x		x		
3	Los objetivos de la gestión se logran a través de metas institucionales definidas.	x		x		x		
4	Se planifica de manera adecuada en el centro de atención.	x		x		x		
	DIMENSION: Organización del trabajo							
5	Se cuenta con puestos de trabajo definidos.	x		x		x		
6	Se tiene definido los perfiles de puesto en el centro de atención	x		x		x		
7	Se utiliza instrumentos de selección adecuados en el centro de atención	x		x		x		
8	Se tiene organizado las acciones de trabajo a realizar en cada puesto laboral.	x		x		x		
	DIMENSION: Gestión del empleo							
9	En el centro de atención tiene definido en el contrato laboral los acuerdos de desempeño con los trabajadores.	x		x		x		
10	Se realiza evaluación constante de desempeño de los trabajadores.	x		x		x		
11	Se cuenta con capacitaciones que mejoren el rendimiento laboral en centro de atención.	x		x		x		
12	La gestión del empleo es adecuada en el centro de atención.	x		x		x		
	DIMENSION: Gestión del Rendimiento							
22	Existe una escala salarial en función a las competencias de los trabajadores.	x		x		x		
23	Se permite la autoevaluación del rendimiento en cada área de trabajo.	x		x		x		
24	Se realiza constantemente la retroalimentación después de las evaluaciones realizadas.	x		x		x		
25	Considera que la gestión del rendimiento se realiza de manera óptima.	x		x		x		
	DIMENSION: Gestión del Desarrollo							
27	Se tiene identificado las brechas que dificultan la productividad en el centro de atención.	x		x		x		
28	Se promueve el desarrollo de las competencias laborales en el centro de atención.	x		x		x		
29	Se promueve el fortalecimiento de las competencias en los trabajadores en el centro de atención.	x		x		x		
30	Se realiza de manera adecuada la gestión de desarrollo.	x		x		x		


 BARNETT VALDOVINOS NEPTALI JESUS
 Dr. Ciencias Empresariales

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Barnet Valdivia Neptali Jesus DNI: 41167722

Especialidad del validador: Docente Universitario | Investigador

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** 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

Los Olivos 02 de diciembre del 2022



Firma del Experto Informante.

.....
BARNETT VALDIVIA NEPTALI JESUS
Dr. Ciencias Empresariales

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION: Eficiencia								
1	El centro de atención tiene definido el tiempo previsto para el cumplimiento de la metas.	x		x		x		
2	El centro de atención tiene establecido los recursos asignados para cada área de trabajo.	x		x		x		
3	Los perfiles laborales están de acuerdo con los requerimientos del cargo.	x		x		x		
4	Las habilidades y conocimientos son adecuados para el cumplimiento de las metas municipales	x		x		x		
DIMENSION: Efectividad								
5	Se cuenta con el compromiso de todos los trabajadores para el cumplimiento de las metas.	x		x		x		
6	Brinda más tiempo para el cumplimiento de las metas establecidas en el área de trabajo.	x		x		x		
7	Realiza actividades fuera del horario de trabajo con la finalidad de cumplir con los objetivos institucionales.	x		x		x		
8	Se encuentra capacitado constantemente para mejorar su productividad.	x		x		x		
DIMENSION: Eficacia								
9	El centro de atención tiene definido los objetivos y es comunicado a todos los trabajadores.	x		x		x		
10	Existe el liderazgo en cada área de trabajo en la municipalidad.	x		x		x		
11	El buen clima laboral favorece al cumplimiento de los objetivos institucionales.	x		x		x		
12	Se realiza el adecuado cumplimiento de los objetivos institucionales.	x		x		x		
29	Se promueve el fortalecimiento de las competencias en los trabajadores en el centro de atención.	x		x		x		
30	Se realiza de manera adecuada la gestión de desarrollo.	x		x		x		


 BARNETT VALDIVIA NEPTALI JESUS
 Dr. Ciencias Empresariales

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Barnet Valdivia Neptali Jesus DNI: 41167722

Especialidad del validador: Docente Universitario | Investigador

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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

Los Olivos 02 de diciembre del 2022

Firma del Experto Informante.

BARNETT VALDIVIA NEPTALI JESUS
Dr. Ciencias Empresariales

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN: Eficiencia							
1	El centro de atención tiene definido el tiempo previsto para el cumplimiento de la metas.	x		x		x		
2	El centro de atención tiene establecido los recursos asignados para cada área de trabajo.	x		x		x		
3	Los perfiles laborales están de acuerdo con los requerimientos del cargo.	x		x		x		
4	Las habilidades y conocimientos son adecuados para el cumplimiento de las metas municipales	x		x		x		
	DIMENSION: Efectividad							
5	Se cuenta con el compromiso de todos los trabajadores para el cumplimiento de las metas.	x		x		x		
6	Brinda más tiempo para el cumplimiento de las metas establecidas en el área de trabajo.	x		x		x		
7	Realiza actividades fuera del horario de trabajo con la finalidad de cumplir con los objetivos institucionales.	x		x		x		
8	Se encuentra capacitado constante mente para mejorar su productividad.	x		x		x		
	DIMENSION: Eficacia							
9	El centro de atención tiene definido los objetivos y es comunicado a todos los trabajadores.	x		x		x		
10	Existe el liderazgo en cada área de trabajo en la municipalidad.	x		x		x		
11	El buen clima laboral favorece al cumplimiento de los objetivos institucionales.	x		x		x		
12	Se realiza el adecuado cumplimiento de los objetivos institucionales.	x		x		x		
29	Se promueve el fortalecimiento de las competencias en los trabajadores en el centro de atención.	x		x		x		
30	Se realiza de manera adecuada la gestión de desarrollo.	x		x		x		


 RAFAEL CHÁVEZ UGAZ
 Mag. Control y Automatización
 CIP 4904

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mag Chávez Ugaz, Rafael DNI: 09539644

Especialidad del validador: Docente Universitario | Investigador

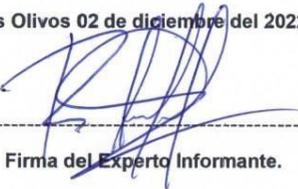
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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

Los Olivos 02 de diciembre del 2022



Firma del Experto Informante.

RAFAEL CHÁVEZ UGAZ
Mag. Control y Automatización
CIP 4904

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS COMPETENCIAS LABORALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El centro de atención tiene definido las competencias que se requieren encada puesto de trabajo.	x		x		x		
2	El centro de atención transmite a los trabajadores la misión institucional.	x		x		x		
3	Los objetivos de la gestión se logran a través de metas institucionalesdefinidas.	x		x		x		
4	Se planifica de manera adecuada en el centro de atención.	x		x		x		
	DIMENSION: Organización del trabajo							
5	Se cuenta con puestos de trabajo definidos.	x		x		x		
6	Se tiene definido los perfiles de puesto en el centro de atención	x		x		x		
7	Se utiliza instrumentos de selección adecuados en el centro de atención	x		x		x		
8	Se tiene organizado las acciones de trabajo a realizar en cada puestolaboral.	x		x		x		
	DIMENSION: Gestión del empleo							
9	En el centro de atención tiene definido en el contrato laboral los acuerdos de desempeño con los trabajadores.	x		x		x		
10	Se realiza evaluación constante de desempeño de los trabajadores.	X		X		X		
11	Se cuenta con capacitaciones que mejoren el rendimiento laboral en centro de atención.	X		X		X		
12	La gestión del empleo es adecuada en el centro de atención.	X		X		X		
	DIMENSION: Gestión del Rendimiento							
22	Existe una escala salarial en funcióna las competencias de los trabajadores.	x		x		x		
23	Se permite la autoevaluación del rendimiento en cada área de trabajo.	x		x		x		
24	Se realiza constantemente la retroalimentación después de las evaluaciones realizadas.	x		x		x		
25	Considera que la gestión del rendimiento se realiza de maneraóptima.	x		x		x		
	DIMENSION: Gestión del Desarrollo							
27	Se tiene identificado las brechas quedificultan la productividad en el centro de atención.	x		x		x		
28	Se promueve el desarrollo de lascompetencias laborales en el centro de atención.	x		x		x		
29	Se promueve el fortalecimiento de las competencias en los trabajadores en el centro de atención.	x		x		x		
30	Se realiza de manera adecuada la gestión de desarrollo.	x		x		x		


RAFAEL CHÁVEZ UGAZ
 Mag. Cdntrol y Automatización
 CIP 4904

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mag Chávez Ugaz, Rafael **DNI:** 09539644

Especialidad del validador: Docente Universitario | Investigador

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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

Los Olivos 02 de diciembre del 2022



Firma del Experto Informante.

.....
RAFAEL CHÁVEZ UGAZ
Mag. Control y Automatización
CIP 4904

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS COMPETENCIAS LABORALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN: Competencias laborales							
1	El centro de atención tiene definido las competencias que se requieren en cada puesto de trabajo.	x		x		x		
2	El centro de atención transmite a los trabajadores la misión institucional.	x		x		x		
3	Los objetivos de la gestión se logran a través de metas institucionales definidas.	x		x		x		
4	Se planifica de manera adecuada en el centro de atención.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: Organización del trabajo							
5	Se cuenta con puestos de trabajo definidos.	x		x		x		
6	Se tiene definido los perfiles de puesto en el centro de atención	x		x		x		
7	Se utiliza instrumentos de selección adecuados en el centro de atención	x		x		x		
8	Se tiene organizado las acciones de trabajo a realizar en cada puesto laboral.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: Gestión del empleo	x		x		x		
9	En el centro de atención tiene definido en el contrato laboral los acuerdos de desempeño con los trabajadores.	x		x		x		
10	Se realiza evaluación constante de desempeño de los trabajadores.	X		X		X		
11	Se cuenta con capacitaciones que mejoren el rendimiento laboral en centro de atención.	X		X		X		
12	La gestión del empleo es adecuada en el centro de atención.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Gestión del Rendimiento							
22	Existe una escala salarial en función a las competencias de los trabajadores.	x		x		x		
23	Se permite la autoevaluación del rendimiento en cada área de trabajo.	x		x		x		
24	Se realiza constantemente la retroalimentación después de las evaluaciones realizadas.	x		x		x		
25	Considera que la gestión del rendimiento se realiza de manera óptima.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: Gestión del Desarrollo							
27	Se tiene identificado las brechas que dificultan la productividad en el centro de atención.	x		x		x		
28	Se promueve el desarrollo de las competencias laborales en el centro de atención.	x		x		x		
29	Se promueve el fortalecimiento de las competencias en los trabajadores en el centro de atención.	x		x		x		
30	Se realiza de manera adecuada la gestión de desarrollo.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Oswaldo Daniel Casazola Cruz **DNI: 40081695**

Especialidad del validador: Metodólogo | Docente Universitario

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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

19 de diciembre del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN: Eficiencia							
1	El centro de atención tiene definido el tiempo previsto para el cumplimiento de la metas.	x		x		x		
2	El centro de atención tiene establecido los recursos asignados para cada área de trabajo.	x		x		x		
3	Los perfiles laborales están de acuerdo con los requerimientos del cargo.	x		x		x		
4	Las habilidades y conocimientos son adecuados para el cumplimiento de las metas municipales	x		x		x		
	DIMENSIÓN: Efectividad							
5	Se cuenta con el compromiso de todos los trabajadores para el cumplimiento de las metas.	x		x		x		
6	Brinda más tiempo para el cumplimiento de las metas establecidas en el área de trabajo.	x		x		x		
7	Realiza actividades fuera del horario de trabajo con la finalidad de cumplir con los objetivos institucionales.	x		x		x		
8	Se encuentra capacitado constantemente para mejorar su productividad.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: Eficacia	x		x		x		
9	El centro de atención tiene definido los objetivos y es comunicado a todos los trabajadores.	x		x		x		
10	Existe el liderazgo en cada área de trabajo en la municipalidad.	X		X		X		
11	El buen clima laboral favorece al cumplimiento de los objetivos institucionales.	X		X		X		
12	Se realiza el adecuado cumplimiento de los objetivos institucionales.	X		X		X		
29	Se promueve el fortalecimiento de las competencias en los trabajadores en el centro de atención.	x		x		x		
30	Se realiza de manera adecuada la gestión de desarrollo.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Oswaldo Daniel Casazola Cruz **DNI: 40081695**

Especialidad del validador: Metodólogo | Docente Universitario

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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

19 de diciembre del 2022



Firma del Experto Informante.



Firmado digitalmente por VALDIVIA
COLLADO Gladys Celeste FAU
20506703956.pdf
Cargo: Jefe(A)
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06.12.2022 16:34:56 -05:00

GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO ECONOMICO
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Hombres y Mujeres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Callao, 06 de Diciembre del 2022

OFICIO N° 000222-2022-GRC/GRDE

Sr(a).

MONROY DURAN ANA MARIVEL

Presente.-

Asunto : 004-2022-AMMD-SOLICITUD INFORMACIÓN FINES ACADEMICOS-
ANA MARIVEL MONROY DURAN.

Referencia : PROVEIDO 005047-2022-GRC/GRDE□□ (06Diciembre2022)

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de informarle sobre la autorización de acceso a las instalaciones del Centro MAC Callao de la Gerencia Regional de Desarrollo Económico del Gobierno Regional del Callao con fines netamente académicos para el desarrollo de la investigación "COMPETENCIAS PROFESIONALES Y PRODUCTIVIDAD EN UN CENTRO DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO – CALLAO 2022".

Al respecto deberá reportar a la Coordinación del MAC Callao remitiendo a este despacho, los avances y resultados obtenidos en el proceso de la investigación.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

cc.:

(GVC/jtc)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALEGRIA VARONA GONZALO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Competencias profesionales y productividad en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Callao 2022", cuyo autor es MONROY DURAN ANA MARIVEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 26 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALEGRIA VARONA GONZALO DNI: 06513752 ORCID: 0000-0001-5033-9086	Firmado electrónicamente por: GALEGRIAV el 26- 01-2023 14:34:40

Código documento Trilce: TRI - 0528612