



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Competencias laborales desde la perspectiva de los usuarios en
la municipalidad distrital de Chocope, La Libertad 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Barreto Castillo, Oscar David (orcid.org/0000-0001-6536-5623)

Correa Rodriguez, Andrea (orcid.org/0000-0002-1709-3472)

ASESORAS:

Dra. Aguilar Aragon, Nancy Deifilia (orcid.org/0000-0002-1536-3109)

Mg. Alva Morales, Jenny (orcid.org/0000-0002-2598-1912)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta investigación a Dios en primer lugar por mantenerme con vida y salud, a mis abuelos Cirilo Barreto y Maximina Cortéz por ser mi fortaleza y apoyo brindado durante todo este camino recorrido y a mis padres por ser quienes me motivan a seguir adelante.

Oscar David Barreto Castillo

Dedico el presente a mis padres, la vida me regalo cuatro, dos de ellos de sangre, Sofía y Milton y dos de ellos unidos a mí con un lazo de amor, Orlando y Pilar, el logro también es de ellos, gracias por su confianza, compromiso y cada una de las palabras de aliento.

Andrea Correa Rodríguez

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por ser quien me mantiene con vida y salud, también agradecer a mis abuelos Cirilo Barreto y Maximina Cortéz por ser quienes me apoyaron incondicionalmente en este recorrido universitario y por ser mi baluarte y mi inspiración para poder lograr mis metas y objetivos, a mis padres por ser el apoyo emocional que siempre tuve y a nuestras asesoras por ser nuestra guía y motivación para la realización de esta tesis.

Oscar David Barreto Castillo

Quiero expresar mi agradecimiento a las docentes por haberme motivado y guiado en la realización de este producto de investigación, sin su apoyo el presente no habría podido hacerse realidad.

Andrea Correa Rodríguez

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización:	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	17
3.5. Procedimientos:.....	18
3.6. Método de análisis de datos:	19
3.7. Aspectos éticos:.....	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel de competencias laborales desde la perspectiva de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Chocope, La Libertad 2023.....	22
Tabla 2: Nivel de competencias laborales desde la perspectiva de los usuarios en la dimensión orientación al logro de resultados en la Municipalidad Distrital de Chocope, La Libertad 2023.	23
Tabla 3: Nivel de competencias laborales desde la perspectiva de los usuarios en la dimensión orientación al usuario en la Municipalidad Distrital de Chocope, La Libertad 2023.	24
Tabla 4: Nivel de competencias laborales desde la perspectiva de los usuarios en la dimensión transparencia en la Municipalidad Distrital de Chocope, La Libertad 2023.....	25
Tabla 5: Nivel de competencias laborales desde la perspectiva de los usuarios en la dimensión compromiso con la ciudadanía en la Municipalidad Distrital de Chocope, La Libertad 2023.	26
Tabla 6: Nivel de competencias laborales desde la perspectiva de los usuarios en la dimensión adaptabilidad en la Municipalidad Distrital de Chocope, La Libertad 2023.....	27
Tabla 7: Nivel de competencias laborales desde la perspectiva de los usuarios en la dimensión capacidad de influencia en la Municipalidad Distrital de Chocope, La Libertad 2023.	28
Tabla 8: Nivel de competencias laborales desde la perspectiva de los usuarios en la dimensión orientación a la efectividad personal en la Municipalidad Distrital de Chocope, La Libertad 2023.	29
Tabla 9: Nivel de competencias laborales desde la perspectiva de los usuarios en la dimensión competencias gerenciales en la Municipalidad Distrital de Chocope, La Libertad 2023.	30
Tabla 10: Cálculo de confiabilidad del instrumento	87

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de competencias laborales desde la perspectiva de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Chocope, La Libertad 2023, dicha investigación fue de tipo aplicada, con diseño no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 150 usuarios de esta entidad. El instrumento de recolección de datos fue una ficha de evaluación por competencias en forma de cuestionario, que comprendió 19 preguntas. Se obtuvo como principal resultado que el 70% de los usuarios calificaron como mejorable el nivel de competencias laborales que presentan los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chocope, debido a que no presentan en gran manera conocimientos, habilidades y actitudes que garantizan un resultado adecuado al cumplimiento de los requerimientos de la ciudadanía. Concluyendo que los trabajadores no poseen un buen nivel de competencias laborales que se requiere para una buena gestión en base a resultados, lo que en consecuencia lleva a un inadecuado desempeño imposibilitando así el progreso sostenible. Se recomienda al Jefe de Recursos Humanos la implementación de perfiles por competencias para cada puesto de trabajo.

Palabras clave: Competencias laborales, usuarios, evaluación por competencias.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the level of work skills from the perspective of users in the District Municipality of Chocope, La Libertad 2023. This research was of an applied type, with a non-experimental, cross-sectional design. The sample was made up of 150 users of this entity. The data collection instrument was a competency evaluation sheet in the form of a questionnaire, which included 19 questions. The main result was that 70% of the users rated the level of work competencies presented by the workers of the District Municipality of Chocope as improvable, because they do not have much of the knowledge, skills and attitudes that guarantee an adequate result for the job. compliance with the requirements of citizens. Concluding that workers do not have a good level of work skills required for good management based on results, which consequently leads to inadequate performance, thus making sustainable progress impossible. It is recommended to the Head of Human Resources to implement competency profiles for each job position.

Keywords: job skills, users, performance evaluation.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesores de Tesis titulada: "Competencias laborales desde la perspectiva de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Chocope, La Libertad 2023.", cuyos autores son BARRETO CASTILLO OSCAR DAVID, CORREA RODRIGUEZ ANDREA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

TRUJILLO, 23 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA DNI: 18172951 ORCID: 0000-0002-1536-3109	Firmado electrónicamente por: NAGUILARA el 02-12-2023 11:45:56
ALVA MORALES JENNY DNI: 43223670 ORCID: 0000-0002-2598-1912	Firmado electrónicamente por: JEALVAM el 02-12-2023 11:48:25

Código documento Trilce: TRI - 0663806