



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Desarrollo de Competencias laborales y su relación con la calidad de atención  
a los usuarios en la UGEL- PACASMAYO, 2018

### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

#### **AUTORAS:**

CARRERA SEGURA, YOLANDA YSABEL  
POEMAPE CARRERA, DIANA KATERINE

#### **ASESOR METODOLOGO:**

MsC. ELMIS JONATAN GARCIA ZARE

#### **ASESOR ESPECIALISTA:**

Mg. LUIS CONSTANTE VALDIVIESO MERINO

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTION DE ORGANIZACIONES

**CHEPÉN-PERÚ**

**2018**

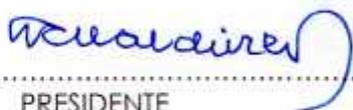


ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 2

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **CARRERA SEGURA YOLANDA ISABEL** cuyo título es: "**DESARROLLO DE COMPETENCIAS LABORALES Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE ATENCION A LOS USUARIOS EN LA UGEL PACASMAYO 2018**" Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 17.....(número) .....diecisiete.....(letras).

CHEPÉN 20 DE DICIEMBRE DEL 2018

  
.....  
PRESIDENTE

Luis Constante Valdivia Herino

  
.....  
SECRETARIO

Elmis Jonatan Garza Zava

  
.....  
VOCAL

Karen Mastara Ventosa

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

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **POÉMAPE CARRERA DIANA KATERINE** cuyo título es: **"DESARROLLO DE COMPETENCIAS LABORALES Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE ATENCION A LOS USUARIOS EN LA UGEL PACASMAYO 2018"** Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 17 (número) Diecisiete (letras).

CHEPÉN 20 DE DICIEMBRE DEL 2018



PRESIDENTE

DR. ANDRÉS WILSON  
 HERNÁNDEZ



SECRETARIO

ELMO JONATAN GARCIA ZARZ



VOCAL

KAREN INOENCENO VENTURA

Baboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
--------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## **DEDICATORIA**

Dedicamos la siguiente investigación a nuestra familia a quien le debemos toda nuestra vida, siendo ellos el motivo para nuestro crecimiento tanto personal como profesional. Al mismo tiempo, dedicárselo a nuestras amistades por el constante apoyo otorgado en el desarrollo de nuestra carrera profesional. Sin embargo, la ayuda de Dios, es lo más principal que debemos de rescatar, porque gracias a él pudimos contar con la sabiduría necesaria y sobretodo con la salud para conseguir lo propuesto.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos en primer lugar a Dios por habernos otorgado la oportunidad de vivir, de bendecirnos en cada paso que damos y sobretodo de poder conocer a personas que nos han ayudado mucho siendo un soporte muy importante en todo el tiempo de estudio. Del mismo modo, agradecer a nuestros padres por la buena enseñanza que nos han inculcado desde niños para ser las personas que somos actualmente, formándonos con valores que hoy por hoy nos permiten cumplir todas nuestras metas.

**Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Diana Katerine Poemape Carrera con DNI N° 75208922, a afecto a cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Chepen, Diciembre del 2018



---

Diana Katerine Poemape Carrera

## Declaración de Autenticidad

Yo, Yolanda Isabel Carrera Segura con DNI N° 75226494, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Chepén, Diciembre del 2018



---

Yolanda Isabel Carrera Segura

## **PRESENTACIÓN**

Estimados miembros del Jurado:

Por medio del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo nos dirigimos para presentarles la Tesis titulada “DESARROLLO DE COMPETENCIAS LABORALES Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LA UGEL PACASMAYO 2018”, sometiendo a su consideración, logrando cumplir los requisitos para la aprobación respectiva y tras ello acceder al título Profesional de Licenciadas en Administración.

Ésta investigación llevada a cabo es de tipo No experimental – Correlacional, en la que busca conseguir la relación entre las variables de estudio.

Para ello, ustedes reconocerán de manera justa, el mérito respectivo de éste trabajo de investigación y agradecerles de manera anticipada todas las sugerencias y apreciaciones que nos emitirán.

Atentamente

Carrera Segura Yolanda

Poèmape Carrera Diana

## INDICE

<b>PAGINA DEL JURADO .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>vii</b>
<b>INDICE .....</b>	<b>viii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAC.....</b>	<b>x</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>I. Introducción.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1 Realidad Problemática.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2 Trabajos Previos.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Teorías relacionadas al tema.....</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Formulación al problema .....</b>	<b>9</b>
<b>1.5 Justificación del estudio .....</b>	<b>9</b>
<b>1.6 Hipótesis .....</b>	<b>10</b>
<b>1.7 Objetivos .....</b>	<b>10</b>
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>11</b>
<b>II. Método.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1 Diseño de investigación .....</b>	<b>12</b>
<b>2.2 Variables, Operacionalización .....</b>	<b>13</b>
<b>2.3 Población y muestra.....</b>	<b>16</b>
<b>2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....</b>	<b>17</b>
<b>2.5 Métodos de análisis de datos .....</b>	<b>19</b>
<b>2.6 Aspectos éticos .....</b>	<b>19</b>
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>20</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>25</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>27</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>29</b>
<b>VII. REFERENCIAS .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>34</b>

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como finalidad establecer la relación entre el desarrollo de competencias laborales y la calidad de atención a los usuarios en UGEL Pacasmayo 2018, teniendo como implicancia la búsqueda de información.

En nuestro estudio, nuestra población lo conforman los trabajadores de Ugel Pacasmayo 2018, teniendo como muestra los 38 trabajadores que laboran en la entidad, utilizando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento para recolectar datos, la misma que estaba compuesta de un total de 23 preguntas repartidas en 14 de la variable de competencias laborales y 9 con respecto a la calidad de atención; ambas en medición de escala de Likert. Tras ello, se realizó el proceso, el análisis y el estudio respectivo de los resultados obtenidos por medio del programa estadístico SPSS, logrando determinar el nivel de confiabilidad mediante el alfa de Cron Bach. Sin embargo, también se usó la prueba de CHI CUADRADO con la intención de medir el nivel de correlación de las variables y luego se realizó el análisis e interpretación de los gráficos y tablas estadísticos. Luego de ello, obtuvimos resultados significativos para nuestro estudio, en la que nuestro propósito principal era determinar que el desarrollo de competencias laborales tenga una relación positiva y sobretodo significativo con la calidad de atención de los usuarios de Ugel Pacasmayo 2018.

**Palabras Clave:** Competencias Laborales, Calidad de Atención.

## **ABSTRAC**

The purpose of this research was to establish the relationship between the development of labor competencies and the quality of attention to users in UGEL Pacasmayo 2018, with the search for information as an implication.

In our study, our population is made up of the workers of Ugel Pacasmayo 2018, having as sample the 38 workers who work in the entity, using the survey as a technique and the questionnaire as an instrument to collect data, which was composed of a total of 23 questions divided into 14 of the variable of labor competencies and 9 with respect to the quality of attention; both in Likert scale measurement. After that, the process, the analysis and the respective study of the results obtained through the SPSS statistical program were carried out, determining the level of reliability through Cron Bach's alpha. However, the CHI SQUARE test was also used with the intention of measuring the level of correlation of the variables and then the analysis and interpretation of the graphs and statistical tables was performed. After that, we obtained significant results for our study, in which our main purpose was to determine that the development of work skills has a positive and significant relationship with the quality of attention of users of Ugel Pacasmayo 2018.

**Keywords:** Labor Competencies, Quality of Attention.

# I. INTRODUCCIÓN

## I. Introducción

### 1.1 Realidad Problemática

Las organizaciones modernas en el entorno laboral, cuando efectúan el reclutamiento y selección de personal, se centran en lo que corresponde a competencias, para que el trabajador tenga un mejor desenvolvimiento en su área de trabajo.

El mundo global está cambiando, la educación es un factor de formación de cada individuo, permitiendo a ayudar a transformar a cada ser humano con conocimientos cultos, preparando a las personas para el trabajo y poder tomar buenas decisiones personalmente, vida profesional y en la sociedad. La enseñanza se desarrolla en instituciones educativas, tanto públicas como privadas y en diferentes espacios de la sociedad.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2004 citado por Intecap, 2014) conceptualiza la palabra competencia como: la capacidad para conseguir éxito en su desempeño laboral, ya que se refleja la capacidad que tiene el trabajador al realizar su actividad laboral.

Ugel Pacasmayo, es una entidad que se encarga de brindar servicio de educación de calidad a todas las instituciones que forman parte de la provincia, dependiendo de la DRE - La Libertad, que dirige y coordina las funciones de las instituciones asignadas.

En UGEL Pacasmayo se puede percibir que el personal que labora en ella, no tiene las competencias laborales suficientes para el respectivo puesto de trabajo que tienen, tales como: compromiso, disciplina, ética orientación al usuario impidiendo realizar actividades que demuestren una buena calidad de atención al usuario, porque carecen de sus habilidades y conocimientos. Ya que hoy en día el mundo laboral exige, para poder contribuir al éxito de la institución.

En esta investigación tomaremos información del personal administrativo y operativo de la Ugel Pacasmayo que labora en el año 2018, investigando la relación entre las competencias laborales y la calidad de atención al usuario evaluando el desempeño de cada personal e implementar estrategias innovadoras hacia la población que acuden a la institución.

## 1.2 Trabajos Previos

### ANTECEDENTES INTERNACIONALES:

Carmona. (2016). Determina las competencias laborales a través de una evaluación de 360 grados, y en ello, mostrar el nivel de dominio en cuanto a competencias para una inspección y dirección de equipos. Del mismo modo, el área de la organización mejor desarrollada y así poder identificar los distintos niveles de competencia del personal mediante el comportamiento organizacional.

Guerrero (2014), nos da a conocer que una organización necesita de profesionales que permitan conocer el comportamiento de los trabajadores y mediante ello poder analizar las relaciones del comportamiento de los trabajadores y el entorno en donde se detecta problemas. Al momento que la empresa necesita evaluar, modificar, mejorar la actividad laboral y comportamiento de los trabajadores, se respalda en información profesional y válida, para la decisión del problema. Actualmente, el medio laboral es de gran importancia para que el encargado del área de recursos humanos tenga la tecnología y metodología necesaria que le permita identificar los aspectos claves para una mejora continua y de constante cambio.

Chang, J. (2014). Argumenta que la calidad de atención en muchas ocasiones no es favorable para los usuarios dado que muchos de ellos al momento de ser atendidos, observan un clima laboral no satisfecho.

Gaitán, N. (2017). Nos dice que presentar una propuesta de mejora favorecerá a los clientes para que no se queden insatisfechos con la atención brindada por una empresa.

### ANTECEDENTES NACIONALES:

Rivas. (2017). Demuestra que los docentes tienen presente las competencias que deben ser desarrollados en la práctica docente. Su intención tiene como fin determinar la correlación existente entre competencia laboral y la práctica docente, concluyendo que hay una alta conexión entre ambas variables, contemplando que los profesores toman en cuenta las competencias que se aplican en su práctica docente.

Tito, (2012), demuestra que enfocarse en las Competencias de los colaboradores, otorga elevar la productividad laboral. Haciendo hincapié en su estudio que la gestión organizacional de las personas, alcanza reconocimiento y valoración.

Gallardo, A. y Reynaldos, K, (2014). Tienen como objeto realizar la apreciación de los estudios ejecutados en el área de salud, mostrando un enfoque con expectativas en el servicio referente al estado de salud de los usuarios observado de distintas maneras, revelando la adaptación de las enfermeras a una buena experiencia.

Soplin, O (2013). Pudo evaluar la relación significativa entre Liderazgo y Calidad Educativa. Mostrando que sí existe una correlación, enfocándose en un nivel de significancia de 0,019 respecto a liderazgo y 0,022 en calidad de servicio, ambas por debajo de 0.005. Respecto a lo que es liderazgo se muestran resultados de 68,65% afirmando ser líderes y un 22,79% que son frecuentes, logrando conseguir la vinculación entre liderazgo y calidad de servicio.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **Competencias laborales**

McClelland (2000 citado por Preciado, 2006) “Una competencia forma parte de habilidad, conocimiento y aptitud que es de suma importancia para un buen desempeño en el puesto de trabajo, diferenciando el desempeño superior del promedio” (p.24).

Chiavenato (2009) mencionó que:

La Competencia Laboral depende de los conocimientos, habilidades y aptitudes ya que son necesarias para poder laborar de una manera eficaz, para ello todo conocimiento necesita del saber y aprendizaje, haciendo conocer procesos de aprendizaje en donde las personas desarrollan nuevas capacidades.

### **Dimensiones la variable Competencias Laborales:**

#### **Conocimiento**

Chiavenato (2009), El conocimiento proviene de la palabra griega episteme, que tiene por significado “verdad absolutamente cierta”, la palabra conocimiento puede tener varios términos: Información, Saber, Percepción, Competitividad, Habilidades prácticas, etc.

#### **Habilidad**

Chiavenato (2009), La Habilidad es el arte de saber hacer, conduciendo para sobresalir en alguna actividad, y se obtiene primordialmente con adiestramiento. Además, incluye la formación de reglas y/o normas.

#### **Aptitud**

Chiavenato (2009), es la capacidad que hace a una persona especialmente idónea para una función determinada y realizar adecuadamente su labor asignada.

## **Tipos de competencias**

**Las competencias genéricas:** Son aquellas que plasman relaciones entre los comportamientos y actitudes laborales, pertenecientes a distintas áreas, entre ellas: trabajar en equipo, habilidad para negociar, planificación, etc.

**Las competencias específicas:** Suelen enfocarse con aspectos de ocupación y es difícil de enfocarlos a distintos ambientes de trabajo.

**Las competencias básicas:** Son obtenidos en la formación básica, logrando conseguir ingresar al trabajo.

### **Características de competencias laborales**

- **Liderazgo:** Se basa en motivar y en entrenar a las personas para poder conseguir los objetivos propuestos en la empresa.
- **Trabajo en equipo:** Labora y colabora con otros dando a conocer el compromiso que se tiene para lograr los objetivos de grupo. Da a conocer los diferentes puntos de vista adaptándose a la conducta de cada uno de ellos cuando se requiere.
- **Análisis y toma de decisiones:** Otorga e investiga información, oportunidades y problemas, para tomar buenas decisiones precisas que sean efectivas en forma oportuna.
- **Orientación al cliente:** Ofrecer al cliente una buena identificación y provisión del servicio, para conseguir una satisfacción respecto a la calidad de atención.

### **Atención al usuario**

Zeithaml (2008), todo servicio otorgado al cliente, forma parte de las ventajas para los productos que ofrece la empresa. Para ello, éste tipo de servicio agrupa preguntas, realización de pedidos, facturación, atención a reclamos, etc.

Según el autor HUMBERTO SERNA GOMEZ (2006) lo precisa como la agrupación de estrategias para poder enfrentarse a la competencia y poder conocer las distintas necesidades y expectativas que requiere los clientes. Tales como: calidad al ofrecer el servicio, una buena cortesía y capacidad al responder.

## **Dimensiones la variable Atención al Usuario:**

### **Calidad de Servicio**

SERNA GOMEZ (2006), Garantizar el pleno contentamiento de los clientes y que ellos se sientan a gusto con el servicio ofrecido, sobretodo que ellos vean que cubre con sus necesidades y expectativas.

### **Cortesía**

SERNA GOMEZ (2006), Es la amabilidad y el trato que se le brinda al cliente y de esa manera generar confianza.

### **Capacidad de Respuesta**

SERNA GOMEZ (2006), Es la disponibilidad de atender al individuo de una forma rápida, en el tiempo asignado, procesando y respondiendo a sus reclamos rápidamente.

### **Canales de servicio**

Son medios de comunicación que establece el área de administración Pública, con el cual la empresa emite requerimientos sobre trámites así como de servicios, con respecto a la competencia de la organización. En ello, tenemos:

- **Escrito:** Agrupa al correo físico o postal, el fax, el correo electrónico institucional y al formulario electrónico.
- **Presencial:** Se llama al contacto de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad.
- **Telefónico:** Hace referencia al contacto verbal por parte de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad.
- **Virtual:** Muestra el chat institucional en el Espacio Virtual de Asesoría – EVA

### **Atributos del buen servicio**

Brindar un buen servicio, debe cumplir con las expectativas del usuario, referente a la forma de ser atendido y en ello tenemos:

- **Respetuoso:** Se espera valoración y reconocimiento sin diferencia alguna.
- **Amable:** Un trato sincero y cortés.
- **Confiable:** Se requiere cumplir con las normas.
- **Empático:** Percibir lo que siente el usuario y ponerse en el lugar de ellos.
- **Incluyente:** Implantar un servicio sin discriminación.
- **Oportuno:** Cumplir con lo acordado con el usuario en el momento adecuado.
- **Efectivo:** Resolver dificultades.

### **Técnicas en la atención al usuario**

Dentro de ellas tenemos:

- **Sonría: Demuestre al usuario que es un gusto servirle.**

La sonrisa es lo más esperado por los usuarios, porque ello involucra plasmar una buena atención, significando ser personas positivas, amables y agradables. Sin embargo un rostro duro, muestra un rechazo por parte del usuario.

- **Dé la Mano con Seguridad y Calidez.**

Saludar dando la mano al usuario, significa proyectar a una persona cálida y segura de sí misma. Aunque parezca sencillo, es algo muy esencial para el usuario, porque denota seguridad.

- **Dé la mano a hombres y mujeres.**

Ofrecer la mano a un hombre o a una mujer que forma parte del usuario, se debe evitar el uso del beso, incluso si es entre mujeres, por lo que en el ambiente laboral es algo no buen visto, para ello es recomendable evitar ello.

- **Mire a los ojos.**

Es necesario hacerlo, cuando se da la mano, por lo que mirar la mano constantemente suele ser tomado como inseguridad. Por tanto se debe de mirar a los ojos y sonreír.

- **Proyecte energía y calidez.**

Cuando se da la mano se emite distintas expresiones como timidez, extroversión, inseguridad y calidez. Pero para ello, se debe usar el sentido común.

- **No retire la mano demasiado pronto.**

Un saludo dando la mano y cuando es retirado demasiado rápido proyecta inseguridad, sin embargo, cuando la mano se queda mucho tiempo estrechada, también es malinterpretada. Por lo que, uno mismo debe de marcar el tiempo.

- **Apréndase y use el Nombre del Usuario.**

Para ofrecer una buena calidad de servicio, también es necesario aprenderse el nombre del usuario, ya que plasma una relación emocional. Para ello, lograr identificar el nombre, corresponde a algo más formal y correcto.

#### **1.4 Formulación al problema**

¿Existe relación significativa entre el desarrollo de competencias laborales y la calidad de atención a los usuarios de la UGEL-PACASMAYO, 2018?

#### **1.5 Justificación del estudio**

##### **Conveniencia:**

El presente trabajo, se lleva a cabo por el problema que se detecta en la Ugel de Pacasmayo, es por ello que mediante la encuesta que realizaremos, vemos cuales son las competencias y la calidad de atención que tiene el personal tanto administrativo como operativo de la institución pública UGEL Pacasmayo, de ese modo mejorará su calidad de trabajo de atención a los usuarios.

**Relevancia social:**

Este presente trabajo beneficiará a los usuarios ya que, al solucionar este problema, los ciudadanos podrán adquirir un mejor servicio en la cual le genere mayor confianza al realizar sus trámites y que estos se encuentren satisfechos con el servicio brindado. Esta metodología va a servir de ayuda para otras posibles investigaciones que contengan con las variables similares.

**Implicaciones prácticas:**

En el presente trabajo estudiado se propone indagar desde un inicio y llegar a la conclusión de identificar específicamente desde donde abarca el problema por parte del personal administrativo que labora en Ugel Pacasmayo.

**1.6 Hipótesis**

H1: Desarrollo de Competencias laborales se relaciona con la calidad de atención a los usuarios en la UGEL-PACASMAYO, 2018

H0: Desarrollo de Competencias laborales no se relaciona con la calidad de atención a los usuarios en la UGEL-PACASMAYO, 2018

**1.7 Objetivos****Objetivo General**

) Determinar la relación que existe entre el desarrollo de competencias laborales y la calidad de atención a los usuarios en la UGEL Pacasmayo 2018.

**Objetivos Específicos**

) Identificar el nivel de desarrollo de las competencias laborales de los trabajadores de la UGEL Pacasmayo 2018.

) Evaluar la calidad de atención a los usuarios por parte de los trabajadores de la UGEL Pacasmayo 2018.

# II.MÉTODO

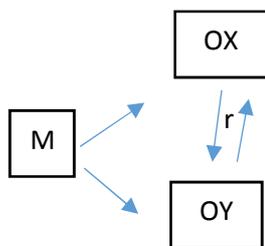
## II. Método

### 2.1 Diseño de investigación

**No experimental:** Por lo que es un estudio efectuado sin realización deliberada de las variables y solo observando la anomalía en su entorno nato para de ahí evaluarlos. Hernández (2010).

**Correlacional:** “Es un tipo de investigación que evalúa la relación existente de dos o más variables (en un contexto en particular). Para ello, los estudios cuantitativos correlacionales calculan el grado de relación entre esa dos o más variables” (Hernández, 2003, p.121).

**Esquema:**



Donde:

M = muestra de estudio

Ox = Desarrollo de Competencias laborales

Oy = calidad de atención a los usuarios

r = relación

## **2.2 Variables, Operacionalización**

### **i. Variable**

V.I: Desarrollo de Competencias laborales

V.D: Calidad de Atención a los usuarios

### **ii. Operacionalización de variable**

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 1:**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
V.I “Competencias laborales”	Chiavenato (2009) mencionó que:  La Competencia Laboral depende de los conocimientos, habilidades y aptitudes ya que son necesarias para poder laboral de una manera eficaz, para ello todo conocimiento necesita del saber y aprendizaje, haciendo conocer procesos de aprendizaje en donde las personas desarrollan nuevas capacidades.	<b>Conocimiento</b>	Comunicación asertiva	<b>Observación, encuesta</b>	<b>Ordinal- Razón</b>
			Trabajo en equipo.		
		<b>Habilidad</b>	Adaptabilidad al cambio		
			Liderazgo		
<b>Aptitud</b>	Manejo de información				
	Proceso decisorio Solución de conflictos Innovación				

<p>V.D “Atención a los usuarios”</p>	<p>Según el autor HUMBERTO SERNA GOMEZ (2006) lo precisa como la agrupación de estrategias para poder enfrentarse a la competencia y poder conocer las distintas necesidades y expectativas que requiere los clientes. Tales como: calidad al ofrecer el servicio, una buena cortesía y capacidad al responder.</p>	<p>Atención al usuario</p> <hr/> <p>Calidad de servicio</p> <hr/> <p>Satisfacción</p> <hr/> <p>Amabilidad</p> <hr/> <p><b>Cortesía</b></p> <hr/> <p><b>Capacidad de respuesta</b></p> <hr/> <p>Celeridad de atención</p> <hr/> <p>Cooperación</p>	<p>Observación, encuesta</p>	<p>Ordinal-Razón</p>
--	---	---	------------------------------	----------------------

### 2.3 Población y muestra

#### Población:

Nuestra población lo conforman los 61 Trabajadores administrativos y operativos de la UGEL – PACASMAYO, 2018.

N: 61 individuos.

#### Muestra:

$$n = \frac{NZ^2P}{(N - 1)E^2 + Z^2P}$$

N= Tamaño de la población

P= Proporción que poseen las características

Q=Proporción que no poseen las características

Z= Nivel de confianza

E= Error de la muestra

$$n = \frac{61 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{(61 - 1)0.10^2 + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

N= 61

P= 0.50

Q= 0.5

Z= 1.96

E= 0.10

n = 38

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica:**

En ella tenemos a la encuesta, considerada como una técnica directa, en la que nos permitirá conseguir los objetivos para la presente investigación.

### **Instrumento de recolección de datos:**

La encuesta está orientada con respuestas basadas en escala de Likert, procedente de los indicadores de la matriz de Operacionalización, la que consta de 14 preguntas de la variable de “Desarrollo de competencias laborales” Y 9 preguntas para la variable “calidad de atención al usuario”, provenientes de las 3 dimensiones de cada variable.

### **Validez y Confiabilidad:**

La presente investigación del instrumento ha sido analizada por tres expertos de la Universidad Cesar Vallejo en la escuela de Administración, donde dieron a conocer sus opiniones y validez del cuestionario que se utilizará.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento se realizará mediante el método de Alfa de Cronbach. Esta técnica consta de dos encuestas, “Desarrollo de competencias laborales”, con 14 ítems y “calidad de atención a los usuarios”, con 9 ítems bajo la escala de Likert.

## Desarrollo de competencias Laborales

**Tabla 2:** Alfa de cronbach

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	38	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	38	100,0

**Tabla 3:**

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,81	13

**Interpretación:**

El instrumento es confiable, con un valor de 0,81 que se considera como altamente confiable.

## Atención A Los Usuarios

**Tabla 4:** Alfa de cronbach

		N	%
Casos	Válido	38	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	38	100,0

**Tabla 5:**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,084	9

### **Interpretación:**

El instrumento es confiable, con un valor de 0,84, que se considera como altamente confiable.

### **2.5 Métodos de análisis de datos**

Hace referencia a utilizar en este proyecto el programa estadístico SPSS, donde dichos datos serán adjuntados en este programa. También utilizaremos tablas y gráficos estadísticos.

### **2.6 Aspectos éticos**

Éste trabajo cumplirá los aspectos éticos de honestidad en cuanto a la información recaudada mediante las encuestas, dado que es la manera correcta para contribuir con la mejora de la entidad.

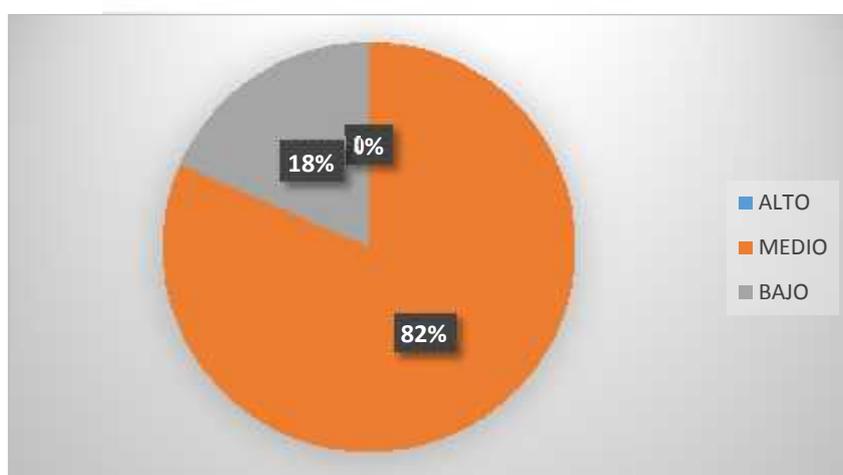
## **III. RESULTADOS**

### III.RESULTADOS

*Tabla 1: Identificar el nivel de desarrollo de las competencias laborales de los trabajadores de la UGEL Pacasmayo 2018.*

Competencias laborales	cantidad	Porcentaje
<b>ALTO</b>	0	0%
<b>MEDIO</b>	31	82%
<b>BAJO</b>	7	18%
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores de la UGEL Pacasmayo 2018



*Gráfico 1: Nivel de desarrollo de las competencias laborales de los trabajadores de UGEL Pacasmayo 2018.*

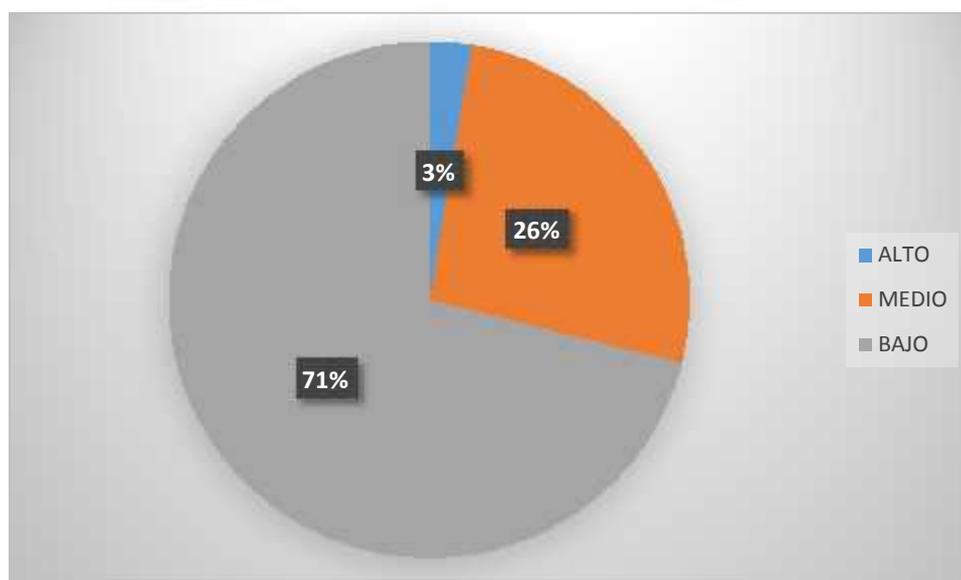
#### **Interpretación:**

En el gráfico mostrado acerca del nivel de competencias laborales que la UGEL Pacasmayo tiene en sus trabajadores es de un 82% de nivel medio, 18% de bajo y solo contando un mínimo de 0% de un nivel alto; esto quiere decir que la UGEL Pacasmayo tiene un nivel de competencias laborales aceptable que los trabajadores tienen frente a dicha entidad

*Tabla 2: Evaluar la calidad de atención a los usuarios por parte de los trabajadores de la UGEL Pacasmayo 2018.*

<b>Atención al Usuario</b>	<b>cantidad</b>	<b>porcentaje</b>
<b>ALTO</b>	1	3%
<b>MEDIO</b>	10	26%
<b>BAJO</b>	27	71%
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada a los trabajadores de la UGEL Pacasmayo 2018



*Gráfico 2: Calidad de atención a los usuarios por parte de los trabajadores de la UGEL Pacasmayo 2018.*

### **Interpretación:**

En el gráfico mostrado acerca de la calidad de atención a los usuarios de la UGEL Pacasmayo tiene en sus trabajadores es de un 26% de nivel medio, 71% de bajo y solo contando un mínimo de 3% de un nivel alto; esto quiere decir que la UGEL Pacasmayo tiene una calidad de atención al usuario aceptable para dicha institución.

### Objetivo General

**Determinar la relación que existe entre el desarrollo de competencias laborales y la calidad de atención a los usuarios en la UGEL Pacasmayo 2018**

*Tabla 3.*

*Distribución del desarrollo de competencias laborales y la calidad de atención a los usuarios.*

	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ALTO</b>	0	0	0	<b>0</b>
<b>MEDIO</b>	1	23	7	<b>31</b>
<b>BAJO</b>	0	4	3	<b>7</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>27</b>	<b>38</b>

Fuente: elaboración propia

### Interpretación:

En la tabla 3 se revela resultados de análisis estadístico, las variables de desarrollo de competencias laborales y calidad de atención a los usuarios, entonces las variables están relacionadas, tras ello se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis de investigación, en la UGEL Pacasmayo 2018.

*Tabla 4.*

*Prueba Chi cuadrado para evaluar la relación entre las variables.*

<b>Estadístico</b>	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>significancia</b>
Chi cuadrado	40.79	2	0.000

**Interpretación:**

La prueba Chi cuadrado permite concluir que se efectúa una relación entre las competencias laborales del personal de la UGEL Pacasmayo y la calidad de atención ofrecida a los usuarios.

# **IV. DISCUSIÓN**

#### IV. DISCUSION

Este análisis tiene como objetivo especificar el nivel de las apreciaciones en cuanto a las variables de estudio, así como conseguir la relación entre las variables de estudio.

El objetivo general de este estudio es definir la relación que existe entre el desarrollo de competencias laborales y la calidad de atención a los usuarios en la UGEL Pacasmayo 2018, utilizándose la prueba de correlación chi cuadrado para comprobar la dicha relación. Se llegó al resultado que sí existe relación entre las, cuya estadística  $X^2_c = 40,79$  con un nivel de significancia menor a 5% (p-valor=0,000). Dichos resultados son similares a los obtenidos por Soplin, (2012) quien concluye que existe una relación significativa entre el liderazgo y la calidad de servicio.

Se identificó el nivel de desarrollo de las competencias laborales de los trabajadores de la UGEL Pacasmayo 2018, mostrando un 82% del personal en un nivel medio de desarrollo y un 18% en nivel bajo. Determinando, el nivel de competencia que tiene el personal en base a sus conocimientos en su área de trabajo, con una comunicación asertiva y el poder trabajar en equipo, teniendo la habilidad para liderar y adaptarse al cambio, con una aptitud para solucionar los conflictos con una buena toma de decisiones.

Se identificó el nivel de calidad de atención de los trabajadores de la UGEL Pacasmayo 2018, mostrando un 26% del personal en un nivel medio de calidad de atención a los usuarios y un 71% en nivel bajo. Dando a mostrar, que para la atención hacia los usuarios se tiene que tener una calidad de servicio para el gozo de los mismos, mostrando amabilidad y capacidad de respuesta al momento de cualquier reclamo emitido.

Por ello, mediante las tres pruebas realizadas se pudo concluir que las variables evaluadas se encuentran directamente vinculados, ya que si existe mejora en las competencias laborales de los trabajadores, mejorará la calidad de atención que se le ofrece al usuario o viceversa; facilitando a la Ugel Pacasmayo poder cumplir los distintos requerimientos que exigen los usuarios, implicando que la actividad laboral en cada uno de los puestos de trabajo sea esencial para un buen desempeño.

# **V.CONCLUSIONES**

## V. CONCLUSIONES

El desarrollo de competencias laborales está relacionado significativamente con la calidad de atención a los usuarios en la UGEL Pacasmayo.

Se identificó un 82% de nivel medio, 18% de bajo y un mínimo de 0% de nivel alto respecto al desarrollo de las competencias laborales de los trabajadores de la UGEL Pacasmayo 2018.

Se valoró un 26% de nivel medio, 71 % de bajo y un mínimo de 3% de nivel alto respecto a una calidad de atención a los usuarios por parte de los trabajadores de la UGEL Pacasmayo 2018.

## **VI. RECOMENDACIONES**

## VI. RECOMENDACIONES

) Realizar evaluaciones permanentes al personal administrativo y operativo de la entidad UGEL Pacasmayo 2018, para ir corroborando que los trabajadores estén logrando las competencias, conocimientos, habilidades y aptitudes en su área de trabajo.

) Realizar capacitaciones sobre el tema de competencias laborales, ya que es importante para la entidad porque así podrá mejorar su calidad de atención hacia los usuarios.

) Elaborar un manual de procedimientos en cuanto a la atención que se le puede ofrecer a los usuarios para dar un mejor asesoramiento y no esperar la decisión del jefe.

) Fortalecer la cultura laboral y la calidad en el servicio, por medio de reuniones y cursos de capacitación constantes.

## **VII.REFERENCIAS**

## VII.REFERENCIAS

- ) *Redem.*(16 de mayo de 2018).Recuperado de <http://www.redem.org/america-del-sur/peru/>
- ) *Deperu.com.* (2018). Recuperado de *Deperu.com*:  
<https://www.deperu.com/educacion/dre-ugel/ugel-chepen-133876>
- ) *iperu.org.* (2018). Recuperado de *iperu.org*: <https://www.iperu.org/ugel-chepen>
- ) *Herrera.* (2015). *Competencias Laborales En Los Colaboradores Del Departamento De Ventas De Bimbo Centroamérica, Agencia Huehuetenango (Tesis de grado) Universidad Rafael Landívar, Guatemala*
- ) *Carmona.* (2016). *Competencias Laborales Para El Personal Empleado De Una Empresa Manufacturera A Través De La Evaluación De 360 Grados (Tesis de licenciada) Universidad Autónoma del Estado de México.*
- ) *Reyes.* (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango (Tesis de licenciada) universidad Rafael Landívar, Guatemala.*
- ) *Guerrero, A.* (2014). *Gestión del talento humano basado en competencias. (Tesis de maestría) Universidad Autónoma de Querétaro, Querétaro, México.*
- ) *Bedoya, E.* *La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas. (Tesis de magister). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima- Perú.*
- ) *Sánchez.* (2016). *Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016 (tesis de titulación) Universidad científica del Perú, Perú.*

- ) *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. (2015). Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.p>*
- ) *Jiménez, J. (10 de Octubre de 2017). Grupo de Servicio al Ciudadano. Obtenido de Protocolos de Servicio al Ciudadano: <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/2435.pdf/b294db7b-9fc8-4b77-bcc6-56f969616410>*
- ) *Morales Medina, J. A. (Noviembre de 2010). Tesis Competencia Laboral. Obtenido de Maestría en Administración Industrial y Empresas de Servicios: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06\\_2950.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06_2950.pdf)*
- ) *Idat. (s.f.). Obtenido de Las 12 Competencias Laborales que más buscan las empresas en los jóvenes : <https://www.idat.edu.pe/blog/las-12-competencias-laborales-que-mas-buscan-las-empresas-en-los-jovenes>*
- ) *Tiposdecosas.com. (s.f.). Obtenido de Tipos de competencias: <https://www.tiposdecosas.com/competencias.html>*
- ) *Tobón, S. (s.f.). Formación basada en competencias. Obtenido de Pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica: <https://www.uv.mx/psicologia/files/2015/07/Tobon-S.-Formacion-basada-en-competencias.pdf>*
- ) *Fernando Vargas, M. I. (2002). Competencia Laboral. Obtenido de Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud : [https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_publicacion/man\\_ops.pdf](https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/man_ops.pdf)*

# ANEXOS

**ANEXOS**

**ANEXO N° 1**  
**CUESTIONARIO**

**CUESTIONARIO SOBRE COMPETENCIAS LABORALES DEL TALENTO**  
**HUMANO**

**Estimado(a) servidor:**

Ésta encuesta tiene por finalidad recolectar datos para ejecutar una investigación sobre competencias laborales. La información suministrada se tratará de forma confidencial y anónima. Agradecemos por su aporte que contribuirá con el desarrollo de esta investigación.

Área donde

labora: \_\_\_\_\_ Sexo M( ) F( )

**Instrucciones:** Lea detenidamente y marque con una **x**, según su modo de actuar.

**Valoración de cada ítem**

(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

<b>Item</b>	<b>COMPETENCIAS LABORALES DEL PERSONAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>CONOCIMIENTO</b>					
<b>1</b>	Ante una falta de comunicación y motivación, fomento el liderazgo a mi equipo de trabajo.					
<b>2</b>	Me gusta trabajar en equipo para tomar decisiones grupales y precisas.					
<b>3</b>	Me agrada colaborar con los demás para lograr los propósitos y objetivos dados por la empresa.					

4	Utilizo un lenguaje apropiado en la comunicación a mis compañeros de trabajo y a los usuarios.					
<b>HABILIDADES</b>						
5	Me es fácil adaptarme a las nuevas situaciones, contextos y medios dentro de las políticas de la institución.					
6	Busco aprender nueva información y estoy en constante cambio.					
7	Soy un trabajador con iniciativa en la organización.					
8	Me gusta ser autónomo en la labor que me asignan, sin necesidad de que el jefe me esté haciendo hincapié de realizarlo.					
9	Analizo cada situación y planteo pasos para solucionarlos.					
10	El asumir conflictos, lo tomo como un reto para subir un peldaño más y progresar.					
<b>APTITUDES</b>						
11	Soy capaz de tomar decisiones correctas cuando la institución tiene inconveniencias.					
12	Sugiero soluciones para resolver problemas de la UGEL- Chepén.					
13	Me considero una persona diferente, de modo que me gusta innovar en mi área de trabajo.					
14	Busco alcanzar los objetivos de la empresa para una mejora continua.					

Gracias por su colaboración.

**ANEXO N° 2**  
**CUESTIONARIO**

**CUESTIONARIO SOBRE ATENCIÓN A LOS USUARIOS**

**Estimado(a) servidor:**

Ésta encuesta tiene por finalidad recolectar datos para ejecutar una investigación sobre la atención que brinda a los usuarios. La información suministrada se tratará de forma confidencial y anónima. Agradecemos por su aporte que contribuirá con el desarrollo de esta investigación.

Área donde labora:

\_\_\_\_\_ Sexo M ( ) F ( )

**Instrucciones:** Lea detenidamente y marque con una **x**, según su modo de actuar.

**Valoración de cada ítem**

(1) Muy en desacuerdo      (2) En desacuerdo      (3) No estoy seguro      (4) De acuerdo      (5) Muy de acuerdo

Ítem	<b>ATENCIÓN A LOS USUARIOS</b>	1	2	3	4	5
	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>					
<b>1</b>	Considero que es eficiente el trato que brindo al usuario.					
<b>2</b>	El servicio por parte de los especialistas del Área de Gestión Pedagógica, satisface a los usuarios.					
<b>3</b>						

	La atención en el Área de Gestión Institucional, cubre satisfactoriamente las necesidades de los usuarios.					
	<b>CORTESÍA</b>					
<b>4</b>	Me preocupo por brindar respeto, amabilidad y buen trato al público.					
<b>5</b>	Tomo atención a las consultas que tiene el usuario.					
<b>6</b>	Otorgo información adecuada para que el usuario aclare sus dudas.					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
<b>7</b>	Si brindo el lapso necesario para responder las dudas del usuario, ayudará a que ellos se encuentren satisfechos.					
<b>8</b>	Corroboro con el usuario para que realice sus trámites documentarios sin tener ninguna frustración.					
<b>9</b>	Los usuarios entienden la explicación que los colaboradores le brindan sobre la atención de su consulta.					

Gracias por su colaboración.

**ANEXO N° 3**  
**BASE DE DATOS – COMPETENCIAS LABORALES**

ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14					
1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	20	BAJO			
1	1	1	2	1	5	1	1	1	2	21	BAJO	70	14	18,6666667
1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	18	BAJO			
1	1	2	5	1	2	1	1	1	1	20	BAJO	BAJO	14	33
2	1	1	2	1	4	2	1	1	1	21	BAJO	MEDIO	33	52
1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	22	BAJO	ALTO	52	70
1	3	1	3	1	2	3	3	1	2	26	BAJO			
2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	26	BAJO			
2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	23	BAJO			
2	1	4	1	2	1	1	2	1	1	21	BAJO			
1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	23	BAJO			
1	2	3	2	1	2	1	1	2	3	28	BAJO			
2	2	1	3	2	2	2	3	4	1	28	BAJO			
1	3	2	1	2	1	3	2	1	3	30	BAJO			
1	2	1	3	3	2	1	1	2	1	26	BAJO			
2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	27	BAJO			
2	2	1	1	2	2	2	1	2	5	27	BAJO			
2	1	2	2	3	2	1	2	1	3	26	BAJO			
1	2	2	2	2	2	3	1	2	1	25	BAJO			
2	2	3	1	1	1	3	1	2	1	24	BAJO			
1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	24	BAJO			
1	1	1	1	2	1	1	2	3	2	23	BAJO			
2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	22	BAJO			
3	1	2	2	1	1	2	1	1	2	24	BAJO			
2	1	1	2	2	2	1	1	5	3	27	BAJO			
1	4	1	2	3	1	2	1	2	1	24	BAJO			
1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	22	BAJO			
1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	21	BAJO			
2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	22	BAJO			
2	2	2	4	1	1	1	1	3	1	22	BAJO			
1	3	1	2	2	1	1	2	1	1	20	BAJO			
1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	23	BAJO			
1	2	4	2	2	1	2	1	1	2	23	BAJO			
2	2	2	1	2	3	1	3	1	1	22	BAJO			
2	3	2	1	1	1	2	1	2	4	24	BAJO			
3	3	1	1	2	2	2	2	2	3	25	BAJO			
1	1	2	1		1	4	1	3	1	21	BAJO			
2	1	1	2	2	2	5	3	1	1	29	BAJO			

**ANEXO N° 4**  
**BASE DE DATOS – ATENCION A LOS USUARIOS**

ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9			45	9	12
3	3	4	3	1	3	3	3	25	MEDIO			
2	2	4	3	2	3	2	2	23	MEDIO	BAJO	9	21
3	2	1	3	2	2	2	2	20	BAJO	MEDIO	21	33
3	2	1	1	2	1	3	4	19	BAJO	ALTO	33	45
2	3	3	3	2	1	1	2	18	BAJO			
2	2	3	1	3	4	3	4	25	MEDIO			
3	3	2	3	2	3	4	1	22	MEDIO			
2	3	3	4	2	2	3	1	24	MEDIO			
2	1	4	3	3	2	2	2	22	MEDIO			
3	2	2	1	1	1	3	2	18	BAJO			
4	3	2	1	1	3	3	3	23	MEDIO			
2	1	3	2	3	1	3	2	19	BAJO			
3	3	2	2	2	3	1	1	20	BAJO			
4	3	2	2	2	5	3	3	27	MEDIO			
2	2	3	3	3	4	3	2	24	MEDIO			
2	2	3	3	3	2	4	4	26	MEDIO			
1	3	4	3	3	2	3	4	25	MEDIO			
2	1	1	1	2	2	2	2	16	BAJO			
2	2	3	3	3	3	2	2	22	MEDIO			
1	3	3	3	2	2	2	2	21	MEDIO			
3	1	1	1	1	1	1	3	14	BAJO			
2	2	2	2	2	2	2	3	18	BAJO			
3	4	3	2	1	1	1	1	20	BAJO			
3	1	3	4	2	2	4	5	27	MEDIO			
5	2	4	4	4	3	2	2	31	MEDIO			
3	3	4	4	4	4	4	2	32	MEDIO			
2	2	2	3	3	3	4	2	23	MEDIO			
3	3	4	2	2	2	2	3	25	MEDIO			
2	2	2	2	1	4	2	4	22	MEDIO			
4	3	3	3	3	3	2	4	30	MEDIO			
4	4	3	2	3	3	3	2	27	MEDIO			
3	3	4	4	4	3	4	3	33	ALTO			
3	3	3	4	3	4	4	4	31	MEDIO			
3	3	4	3	2	1	1	2	22	MEDIO			
4	3	5	3	3	2	2	2	29	MEDIO			
3	3	3	3	3	4	4	4	30	MEDIO			
3	3	2	4	4	4	4	4	31	MEDIO			
3	3	5	4	4	3	3	3	32	MEDIO			

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Luigi Italo Villena Zapata, titular del DNI. N° 43799760, de profesión Ingeniero Estadístico, ejerciendo actualmente como Metodólogo, en la Institución Pisac Valleyo - Escuela de Administración -

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

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

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

En Chepen, a los 20 días del mes de junio del 2018



Firma

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Carlos Alberto Cedón Medina, titular  
 del DNI. N° 18070929, de profesión  
Lic. Administración, ejerciendo  
 actualmente como Docente, en la  
 Institución UCV - Chepen.

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

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

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

En Chepen, a los 20 días del mes de Junio del

2018

CA

Firma

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Carlos Cedroón Medina, titular  
 del DNI. N° 18070929, de profesión  
Lic. Administración, ejerciendo  
 actualmente como Docente, en la  
 Institución UCV - Chepen.

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

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

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

En Chepen, a los 20 días del mes de Junio del  
2018

  
 Firma

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ESTUARDO MUÑOZ AGUILAR, titular  
 del DNI. N° 18840370, de profesión  
ECONOMISTA, ejerciendo  
 actualmente como DOCENTE, en la  
 Institución UNIVERSIDAD U.C.V.

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

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

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

En Chepén, a los 20 días del mes de Junio del 2018

  
 Firma

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ESTUARDO MUÑOZ AGUILAR, titular  
 del DNI. N° 18840370, de profesión  
ECONOMISTA, ejerciendo  
 actualmente como DOCENTE, en la  
 Institución UNIVERSIDAD U.C.V.

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

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

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

En Chepén, a los 20 días del mes de Junio del 2018.



Firma

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

Yo, **ELMIS JONATAN GARCIA ZARE**, docente de la Facultad **CIENCIAS EMPRESARIALES** y Escuela Profesional **ADMINISTRACIÓN** de la Universidad César Vallejo CHEPÉN (Precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

**"DESARROLLO DE COMPETENCIAS LABORALES Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE ATENCION A LOS USUARIOS EN LA UGEL PACASMAYO 2018"**, del (de la) estudiante **CARRERA SEGURA YOLANDA ISABEL**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **18 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha CHEPÉN 20 DE DICIEMBRE DEL 2018

Firma

**ELMIS JONATAN GARCIA ZARE**

DNI: 43124406

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



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD  
DE TESIS**

Código : F06-PP-FR-0202  
Versión : 09  
Fecha : 20-03-2018  
Página : 2 de 2

Yo, **ELMIS JONATAN GARCIA ZARE**, docente de la Facultad **CIENCIAS EMPRESARIALES** y Escuela Profesional **ADMINISTRACIÓN** de la Universidad César Vallejo **CHEPÉN** (Precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada **'DESARROLLO DE COMPETENCIAS LABORALES Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE ATENCION A LOS USUARIOS EN LA UGEL PACASMAYO 2018'**, del (de la) estudiante **POÉMAPE CARRERA DIANA KATERINE**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **18 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrita (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha **CHEPÉN 20 DE DICIEMBRE DEL 2018**

Firma

**ELMIS JONATAN GARCIA ZARE**

DNI: 43124406

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Factorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------







# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

La escuela de administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Camera Segura Yolanda Isabel

INFORME TITULADO:

Desarrollo de competencias laborales y su relación con la calidad de atención a los usuarios en la UGEL - Paucorayo, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 20 de diciembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: 17



Rodriguez Paul  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

La Escuela de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Poemape Covara Diana Katherine

INFORME TITULADO:

Desarrollo de competencias laborales y su relación con la calidad de atención a los usuarios en la UGEL - Pacosmayo, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 20 de diciembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: 17



Rocheluz Gaur  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN