



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Competencias laborales del talento humano y su relación con la calidad de atención a los usuarios en la UGEL- CHEPÉN, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES:**

Serrano Chávez, Luis Fernando

Terán Espinoza, Elsa Marina

**ASESOR METODÓLOGO:**

MsC. Garcia Zare, Elmis Jonatan

**ASESOR ESPECIALISTA:**

Dra. Gallo Gallo, María Del Socorro

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**CHEPÉN-PERÚ**

**2018**

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

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Terán Espinoza, Elsa Marina

cuyo título es: Competencias laborales del talento humano y su relación con la calidad de atención a los usuarios en la UGEL Chepén, 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 (o Filial) 20 de Diciembre de 2018



.....  
Dra. María Del Socorro Gallo Gallo

PRESIDENTE



.....  
Mg. Carlos Cedrón Medina

SECRETARIO



.....  
MyC. Elmis Jonatan García Zare

VOCAL

|         |                            |        |   |        |           |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| 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) Terán Espinoza, Elsa Marina  
cuyo título es: Competencias laborales del talento humano y su relación con la calidad de atención a los usuarios en la UGEL Chepén, 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 (o Filial) 20 de Diciembre de 2018



.....  
Dra. María Del Socorro Gallo Gallo

PRESIDENTE



.....  
Mg. Carlos Cedrón Medina

SECRETARIO



.....  
Mg. Elmis Jonatan García Zare

VOCAL

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

## **Dedicatoria**

Dedicamos este trabajo a nuestros padres por sus apoyos incondicionales y consejos que día a día nos brindan para superarnos y poder cumplir con nuestros sueños y metas trazadas.

Los Autores.

## **Agradecimiento**

### **A Dios:**

Que con su infinito amor y cuidado ha permitido que desarrollemos este informe.

### **A nuestros padres:**

Por su perseverancia y motivaciones  
para seguir adelante y a no darnos por vencidos.

### **A mi maestro:**

Por su paciencia, revisión y apoyo en este trabajo a lo  
largo del ciclo.

Los autores

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Luis Fernando, Serrano Chávez, con DNI N° 74652098 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que damos a conocer es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información facilitada, como así también toda otra documentación y/o información son auténticos y veraces.

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

Chepén, Diciembre del 2018



Luis Fernando Serrano Chávez

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Elsa Marina, Terán Espinoza, con DNI N° 75498235 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que damos a conocer es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información facilitada, como así también toda otra documentación y/o información son auténticos y veraces.

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

Chepén, Diciembre del 2018



\_\_\_\_\_  
Elsa Marina Terán Espinoza

## **Presentación**

Como alumnos de la Universidad César Vallejo, estudiantes de la carrera de Administración del X ciclo, presentamos este informe de tesis cuyo título es “Competencias laborales del talento humano y su relación con la calidad de atención a los usuarios en la UGEL- Chepén, 2018” elaborado con el fin de optimizar el recurso humano de la institución UGEL – Chepén, y poder obtener el grado de licenciado en administración.



## Índice

|   |      |
|---|------|
| Página del jurado.....                                | ii   |
| Dedicatoria.....                                      | iii  |
| Agradecimiento.....                                   | iv   |
| Declaratoria de autenticidad.....                     | v    |
| Declaratoria de autenticidad.....                     | vi   |
| Presentación.....                                     | vii  |
| Índice.....   | viii |
| Resumen.....  | x    |
| Abstract.....   | xi   |
| I. Introducción.....                                  | 12   |
| 1.1. Realidad Problemática.....                       | 12   |
| 1.2. Trabajos Previos.....                            | 13   |
| 1.2.1. Antecedentes internacionales.....              | 13   |
| 1.2.2. Antecedentes nacionales.....                   | 14   |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema.....                | 14   |
| 1.3.1. Competencias laborales.....                    | 14   |
| 1.3.2. Tipos de competencias.....                     | 15   |
| 1.3.3. Características de competencias.....           | 15   |
| 1.3.4. Beneficios de las competencias laborales.....  | 16   |
| 1.3.5. Beneficios para los trabajadores.....          | 16   |
| 1.3.6. Beneficios para las empresas.....              | 17   |
| 1.3.7. Competencia orientación al cliente.....        | 17   |
| 1.3.8. Calidad.....                                   | 18   |
| 1.3.9. Servicio.....                                  | 18   |
| 1.3.10. Canales de atención.....                      | 19   |
| 1.3.11. Proceso del servicio.....                     | 19   |
| 1.3.12. La calidad en la gestión pública.....         | 20   |
| 1.4. Formulación del problema.....                    | 20   |
| 1.5. Justificación del estudio.....                   | 20   |
| 1.5.1. Justificación por conveniencia.....            | 20   |
| 1.5.2. Justificación por relevancia social.....       | 20   |
| 1.5.3. Justificación por implicaciones prácticas..... | 21   |

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 1.6.   | Hipótesis.....  | 21 |
| 1.7.   | Objetivos .....   | 21 |
| 1.7.1. | Objetivo General .....  | 21 |
| 1.7.2. | Objetivos Específicos.....  | 21 |
| II.    | Método.....   | 22 |
| 2.1.   | Diseño de investigación.....  | 22 |
| 2.1.1. | No experimental.....  | 22 |
| 2.1.2. | Correlacional .....   | 22 |
| 2.1.3. | Esquema del diseño de investigación .....                                     | 22 |
| 2.2.   | Variables, Operacionalización .....   | 22 |
| 2.2.1. | Variables.....  | 22 |
| 2.2.2. | Operacionalización de variables.....  | 23 |
| 2.3.   | Población y muestra.....  | 25 |
| 2.3.1. | Población.....  | 25 |
| 2.3.2. | Muestra .....   | 25 |
| 2.4.   | Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 25 |
| 2.4.1. | Técnica.....  | 25 |
| 2.4.2. | Instrumento de recolección de datos .....                                     | 26 |
| 2.4.3. | Validez y Confiabilidad .....   | 26 |
| 2.5.   | Métodos de análisis de datos.....   | 27 |
| 2.6.   | Aspectos éticos.....  | 27 |
| III.   | Resultados .....  | 28 |
| IV.    | Discusión .....   | 37 |
| V.     | Conclusiones.....   | 39 |
| VI.    | Recomendaciones .....   | 40 |
| VII.   | Referencias.....  | 41 |

## ANEXOS

Anexo1. Matriz de consistencia

Anexo2. Instrumentos

Anexo3. Base de datos

Anexo4. Correlación de Pearson

Anexo5. Validación de instrumentos

Anexo 6: Pantallazo del turnitin

Anexo7: Actas

## Resumen

La investigación de este estudio tuvo como propósito definir la relación entre las competencias laborales y la calidad de atención con los usuarios en la UGEL – CHEPÉN, 2018. Diseño de investigación no experimental, con un estudio correlacional. La población estuvo conformada por 54 trabajadores, mediante la fórmula estadística la muestra dio como resultado 35 colaboradores, por lo tanto se usó la encuesta y el ingenio en escala de Likert, por lo tanto se realizó el alfa de cronbach mediante el estudio estadístico SPSS para medir la confiabilidad de ambas variables, el primer objetivo consistió en determinar el nivel de competencias laborales, con una fiabilidad altamente confiable de 0,752 y la segunda medir el nivel de calidad de atención con un 0,084 también altamente confiable. Los resultados de esta exploración muestran una correlación de (Pearson 0,55) a través de las variables competencias laborales y calidad de atención, de igual manera se realizaron correlaciones significativas entre las dimensiones conocimiento ( $r = 0,511$ ), habilidad ( $r = 0,510$ ), actitud ( $r = 0,454$ ) con la mejor condición brindada a los usuarios la UGEL Chepén, 2018.

***Palabras claves:*** Competencias laborales y calidad de atención

## Abstract

The purpose of this study was to define the relationship between labor competencies and quality of care with users in the UGEL - CHEPÉN, 2018. Non-experimental research design, with a correlational study. The population consisted of 54 workers, by means of the statistical formula the sample resulted in 35 collaborators, therefore the Survey and the Likert scale were used, therefore the Cronbach's alpha was performed by means of the SPSS statistical study for To measure the reliability of both variables, the first objective was to determine the level of labor competencies, with a highly reliable reliability of 0.752 and the second to measure the level of quality of care with a 0.084 also highly reliable. The results of this exploration show a correlation of (Pearson 0.55) through the variables labor competencies and quality of attention, in the same way significant correlations were made between the knowledge dimensions ( $r = 0.511$ ), skill ( $r = 0.510$ ), attitude ( $r = 0.454$ ) with the best condition provided to users by the UGEL Chepén, 2018.

**Keywords:** Labor competencies and quality of care

## I. Introducción

### 1.1. Realidad Problemática

Dentro del análisis, la sociedad está cambiando, la educación es un factor de formación de cada individuo, el cual permite ayudar a transformar al ser humano con conocimientos, preparando a las personas para el trabajo y pueda tomar buenas decisiones a nivel personal como profesional. La enseñanza se desarrolla en las escuelas educativas, ya sean públicas o privadas y en diferentes espacios de la sociedad.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2004, citado por INTECAP, 2014) concreta el término competencia como: “capacidad efectiva que permite al colaborador para que pueda efectuar triunfalmente una ocupación laboral absolutamente reconocida. La actividad laboral no es una confiabilidad de éxito en la práctica de una labor a desempeñar, más bien es una capacidad segura y real” (p.48).

La Red Educativa Mundial (2018) menciona:

En el Perú, la enseñanza se encuentra suministrado bajo el mando del MINEDU, cuya entidad es responsable de enunciar, ejecutar e inspeccionar el régimen nacional de la educación. De acorde a la Constitución Política del Perú, la enseñanza es gratuita y necesario en los colegios públicos para todos los estudiantes de los distintos niveles (párr. 1).

DePerú (2018) “La UGEL Chepén depende de Gerencia Regional de Educación La Libertad (GRELL-La Libertad), una instancia que ejecuta y coordina labores y funciones con las instituciones educativas asignadas” (párr. 1).

El personal de la UGEL Chepén no se encuentra capacitado para tener el conocimiento sobre cómo manejar el tema de calidad de atención al usuario, y muchas veces presentan poca amabilidad y cortesía, también hace falta liderazgo para motivar y dirigir a los colaboradores, así como compromiso y apoyo al trabajar en equipo, puesto que esto influye en la inexistencia de capacidades, destrezas y habilidades por parte de los trabajadores, lo cual no le permite desarrollarse como persona competente en la institución donde realiza sus labores.

En la presente investigación se tomará información del personal administrativo y operativo de la UGEL Chepén, investigando la conexión en las competencias laborales y la atención al usuario.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **1.2.1. Antecedentes internacionales**

Herrera (2015) menciona a través de su indagación, los resultados que se obtuvieron mostró que los trabajadores poseen habilidades, destrezas, actitudes, competencias laborales altas, permitiendo la productividad en la entidad. Existe óptimos resultados en el progreso de las competencias laborales que poseen los colaboradores, lo cual se evidencia en la producción de la empresa con puntuaciones altas en el indicador Ser, mostrado en la actitud que estos tienen para realizar sus funciones asignadas siendo el punto más bajo el Saber, que abarca los conocimientos que cada vendedor tiene al realizar sus funciones.

Mena (2014) su objetivo fue diseñar un plan de mejora de capacitación identificando las competencias hacia el personal administrativo de dicha institución, se concluyó que esta clase de modelo de gestión se puede aplicar al personal de cualquier entidad, de modo que permite que las empresas pueden ser evaluadas y estar en constante cambio.

Reyes (2014) menciona que el objetivo de esta tesis se puede constatar que la eficiencia de la misión incrementa la confianza del usuario en la compañía SHARE, sede Huehuetenango, aplicó un estudio empírico en su propósito para comprobar en qué estado se encuentra la condición del servicio que otorga la entidad y así confirmar el grado de complacencia en que está. Como producto de la capacitación de calidad de atención dado, el beneplácito al usuario es calificado bueno, la higiene general fue atribuida como apropiado con un 71%, mientras que capacitación del colaborador con 59%, concretamente en indagación con el 63%, parqueo con 68%, instalaciones con 78%, ciertas características bajaron, de modo que no fueron los mismos trabajadores encuestados posteriormente de la experimentación, para demostrar con mayor seguridad la aplicación del mismo.

### **1.2.2. Antecedentes nacionales**

Bravo (2015) menciona que la finalidad de su investigación fue establecer la conexión de capacidades laborales y eficiencia en atención a los usuarios del comedor Central María Auxiliadora, cuyo informe es no experimental, finalizando que hay conexión significativa entre las dos variables, existiendo un factor de relación por medio del Alfa de Cronbach 0.869 lo que se manifestó en niveles altos.

Flores (2017) menciona en su investigación que su objetivo fue diagnosticar la conexión que existe en las capacidades laborales y la condición del servicio de CEDIF de Lima Norte, 2017. Análisis de enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel descriptivo correlacional. Los productos mencionan que hay correlación directa (0,625) y significativa ( $p=0,000 < 0.05$ ) en las variables calidad de servicio y competencias laborales.

Sánchez (2016) En cuanto la investigación, sobre la condición de servicios a los beneficiarios atendidos en el Hospital en Iquitos, su propósito general fue medir la eficiencia de servicio y el agrado de satisfacción del paciente según el servicio brindado por los trabajadores en el hospital de obstetricia. Concluyendo, que la condición de atención que se otorga al usuario, el 57,1% es alto, mientras que el 0% es bajo la condición de servicio prestada.

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

### **1.3.1. Competencias laborales**

McClelland (2000 citado por Preciado, 2006) afirma que: “La competencia es cualquier motivo, habilidad, actitud, comportamiento, conocimiento u otra característica personal que es fundamental para desempeñar el trabajo y diferencie el desempeño superior del promedio” (p.24).

Preciado (2006) afirma que: “Estos tiempos exigen nuevas competencias, es decir, nuevos conocimientos, nuevas habilidades, nuevas destrezas y nuevas actitudes en el trabajo, (...) que hagan apto al trabajador para dar respuesta a los requerimientos de hoy” (p.20).

Chiavenato (2009) expresa que:

La competencia laboral consiste tanto en el saber cómo en las destrezas que el trabajador pueda desempeñar, el conocimiento se requiere saber, aprender, difundiendo solamente cuando se utilizan los procesos de aprendizaje, en el cual, el talento humano desarrolla capacidades, destrezas eficaces en la organización. (p.202)

### **1.3.2. Tipos de competencias**

#### ***Competencia Genéricas***

Gómez (2005), menciona que las competencias genéricas se encuentran relacionadas con las actitudes y comportamientos frente a los trabajos asignados propia de la entidad, fortaleciendo la identidad de las empresas, de modo que se originan de sus objetivos y políticas vinculados a la buena función de trabajo, retribución y estabilidad en la entidad. (p.49)

#### ***Competencia laboral***

Gómez (2005), “Es la capacidad para realizar triunfalmente una tarea totalmente determinada. Y así obtener una óptima ejecución para lo cual se requiere de competencias elementales antes de obtener competencias comunes.” (p.49).

#### ***Competencias Básicas***

Gómez (2005), Relacionadas a saberes elementales los que se adquieren en la educación básica, como: Destrezas elementales (escritura, capacidad de comprensión lectora y matemática, escuchar y opinar). Aumento de pensamiento crítico (toma de decisiones habilidad de aprender y solución de problemas), Aptitudes personales (Autoestima, integridad, socializarse). (p.50)

### **1.3.3. Características de competencias**

Según Tejada (1999 citado en Martínez & Carmona, 2009) menciona cuatro características fundamentales que subyacen al concepto de competencia:



1. El autor menciona sobre un conjunto de conocimientos, actitudes, destrezas, habilidades combinados e integrados; permitiendo al individuo “saber hacer” y “saber estar”, la capacidad y valentía para “saber actuar” en la empresa.

2. La segunda característica hace referencia sobre las competencias que son definibles en la acción. Conllevando a la persona a encadenar ciertas instrucciones, sabiendo organizarlas dependiendo a las necesidades del contexto. Para ser competentes hay que llevar a la acción y poner en práctica la competencia.

3. Como tercera característica indica que el concepto competencia implica educarla, desarrollarla, adquiriéndose a lo largo de la experiencia y vida. Es una ventaja competitiva, ya que permite al trabajador ser flexible, adaptarse a los cambios (sociales, económicos, globalización, tecnología de la información y multiculturalidad, permitiendo romper paradigmas que impide a que el individuo progrese en el ámbito familiar, laboral, y social.

4. Por último, y cuarta característica, el autor menciona que las competencias se comprenden de un ámbito determinado en donde se ponen en práctica.

#### **1.3.4. Beneficios de las competencias laborales**

Morales (2010) menciona lo siguiente: La aplicación de las Competencias laborales presentan grandes mejoras para la empresa, así como para el trabajador, buscando de esta forma optimizar la competitividad en el país. Ampliándose los beneficios de los trabajadores, así como la empresa, los cuales están ligados a la Gestión del recurso humano. (p.20)

#### **1.3.5. Beneficios para los trabajadores**

La perspectiva de las competencias de los trabajadores les faculta poseer mejor implicación en la empresa, dando como resultado un compromiso mayor, así como lealtad y participación hacia la empresa. Un colaborador al hacer su función fundamentado en competencias laborales presenta los siguientes beneficios directos:

1. Desarrollar las multi-habilidades
2. Fomentar formación continua y el resto de la vida.
3. Mayores oportunidades de trabajo.

4. Reconocer la experiencia del trabajador.
5. Mejora calidad de vida.

Un trabajador para poder realizar una actividad profesional debe tener saberes teóricos, destrezas y habilidades. Con los métodos actuales, es indicador de conocimiento el título que ésta posea, cuando se trabaja por competencias, esto no es suficiente. (Morales, 2010, p.20)

### **1.3.6. Beneficios para las empresas**

Se benefician las organizaciones al trabajar con profesionales competentes, primero, se administran al Talento humano por capacidad del trabajo, se garantizan que los hechos estén orientadas a cumplir los fines, objetivos, y haya una mejora continua en la entidad mediante la motivación de competencias laborales.

En segundo lugar, va a permitir manifestar las múltiples carencias de capacitación de los trabajadores. Muchas veces el colaborador hace el descubrimiento de falta de capacitación basándose en la acción sobre los trabajadores y no tiene en consideración la necesidad para optimizar las destrezas de éstos, y al determinarlas soluciones, encuentra que muchas veces no son los esperados.

En tercer lugar, el proceso de capacitación permitirá que la empresa cuente con trabajadores calificados y competentes en las diferentes áreas, ofreciendo mejores oportunidades de carrera a los colaboradores.

En cuarto lugar, la entidad se percibirá como una mejoría en el ambiente organizacional, contando con trabajadores motivados con mejor desempeño y con participación en las actividades mostrando en todo momento interés y si mejorar continuamente la organización. (Morales, 2010, p.22)

### **1.3.7. Competencia orientación al cliente**

Martínez (2013) sostiene que:

El servicio y atención al cliente constituye un mecanismo que debe considerarse en el conjunto de las competencias. Es un factor que debe tenerse en cuenta si se pretende llegar a niveles superiores de atención en

donde los clientes es el beneficiario final del esfuerzo organizacional. (p.103)

### **1.3.8. Calidad**

RENIEC (2013) menciona que: “La calidad de atención es la imagen que la población tiene referente a la atención al usuario, que acepta la responsabilidad y el talento del usuario para satisfacer sus gustos y preferencias” (p.24).

Se define según Tigani (2006) como “Calidad es el tamaño de la dimensión en que un elemento o experiencia complace un requisito, soluciona cualquier dilema y aporta beneficios a cualquiera” (p.25).

La calidad es satisfacer los deseos, necesidades, expectativas de los usuarios o clientes. (Berry, 1995 citado por López, 2005).

Bolaños (2015) “Buena atención a la población, significa brindar una calidad de atención en funciones de la empresa, durante su administración, impactando en el beneficio otorgado a la población” (p.11).

Oliva (2010) señala que:

La calidad del servicio hace referencia ciertas desigualdades de evaluación. La fuente primordial hace mención al rendimiento. Absolutamente ubicamos tres tendencias de constructos que se utilizan en la estimación de la de la prestación de servicio: calidad, satisfacción y valor. (p.67)

### **1.3.9. Servicio**

Da (2018) “El servicio se describe como el proceso de gestión que la entidad realiza para cubrir las necesidades básicas y gustos de los clientes que realizan sus compras de productos o servicios” (párr.3).

Tschohl (2008) menciona que: “El servicio es muy relevante para aquellas empresas que están presionadas por la competencia. Actualmente, las compañías de mejor acogida se focalizan en la atención, y de ningún modo en el precio” (p.58).

Los servicios son funciones, satisfacciones o beneficios que se brinda al ofertar o vender sus productos que son principalmente intangibles, dando como resultado a la propiedad de algo (Richard &. Sandhusen, 2002 citado por Thompson, 2018).

#### **1.3.10. Canales de atención**

Mayor (2017) menciona 4 canales de atención al usuario:

##### ***Canal presencial***

Consiste en brindar la atención personalizada, es decir, el ciudadano debe asistir al local o empresa donde realizará sus papeleos de documentos, recepción de reclamos y quejas a través del servicio que el trabajador presta. Este canal cuenta con una ventaja competitiva, dado que el usuario podrá realizar sus trámites, hacer consultas sobre cualquier duda que tenga frente al trabajador en ventanilla. (p.39)

##### ***Canal telefónico***

Consiste en realizar el servicio a través de llamadas mediante una línea de atención determinada, colocada por la empresa, con el objetivo de que obtenga la información, la manifestación de reclamos quejas, sugerencias, denuncias. Este medio brinda una extensa cobertura y representa un mínimo coste a la institución, en equiparación al canal presencial.

##### ***Canal virtual***

Este canal se realiza a través del avance tecnológico, un beneficio de provecho donde permite interactuar y ofrecer información de datos abiertos a diferentes entidades.

##### ***Canal móvil o itinerante***

Se utiliza en lugares alejadas con menor población, donde los encargados van en búsqueda de comunidades con problemas, donde se aglomeran las necesidades del servicio, y puedan ser atendidos satisfactoriamente. (p.39)

#### **1.3.11. Proceso del servicio**

Albretch (1992 citado por Oliva, 2010) menciona que el proceso del servicio son los ciclos fundamentados en toda institución. El conocimiento del proceso del servicio,

ayudan al trabajador a conocer la opinión y criterio del cliente y saber cómo es que ellos lo consideran al trabajador. Este proceso hacer parte del modelo establecido por el autor Gronroos. (p.66)

### **1.3.12. La calidad en la gestión pública**

La nación (2012) menciona que:

La calidad en la administración pública es conocida como una educación de cambio que motiva a su mejoría continuo, para satisfacer las exigencias y expectativas de la población, con equidad, objetividad, justicia, eficacia en la utilización de los bienes públicos. (pár.1)

Ruiz, J. Y Cuellar, E. (2013) mencionan que:

En los 80, las Gestión Pública fue un elemento de interrogatorio hondo en los países de la OCDE donde, más allá de los comentarios e ideas sobre el papel de la Administración, sobresaliente en ese tiempo histórico (entre las que destacaba la privatización). (pág. 92)

## **1.4. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación existente entre las competencias laborales del talento humano con la calidad de atención a los usuarios en la UGEL- CHEPÉN, 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **1.5.1. Justificación por conveniencia**

Por la indagación se tomarán datos del personal de UGEL Chepén a través de un instrumento de dimensión validado y confiabilidad dirigido a nivel de competencias laborales y calidad de atención en base a dimensiones planteadas. Con la información obtenida se identificarán las capacidades del trabajo y calidad de atención en la UGEL, para contrarrestar y optimizar los servicios en la entidad pública.

### **1.5.2. Justificación por relevancia social**

El actual trabajo se privilegiarán los colaboradores de la institución, porque ayudará a que el trabajador tenga información y conozca los escenarios competentes que

el mundo laboral exige y pueda brindar una buena calidad de atención para que UGEL Chepén logre sus objetivos.

Esta metodología también servirá de ayuda para otras investigaciones que contengan con las variables similares.

### **1.5.3. Justificación por implicaciones prácticas**

El propósito de este estudio ayudara para que el personal administrativo y operativo puedan tener conocimiento e información relevante sobre como prestar servicios de calidad a la ciudadanía, es por ende que se propone investigar desde un principio a fin para detectar el problema que abarca.

## **1.6. Hipótesis**

H1: La relación entre las competencias laborales del talento humano se relaciona de manera significativa con la calidad de atención a los usuarios en la UGEL-CHEPÉN, 2018.

H0: La relación entre las competencias laborales del talento humano no se relaciona de manera significativa con la calidad de atención a los usuarios en la UGEL-CHEPÉN, 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de atención con los usuarios en la UGEL – CHEPÉN, 2018.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

O<sub>1</sub> Determinar la relación que existe entre el grado de conocimiento del talento humano y la calidad de atención en la UGEL Chepén, 2018.

O<sub>2</sub> Determinar la relación que existe entre las habilidades y calidad de atención que presenta el talento humano en la UGEL Chepén, 2018.

O<sub>3</sub> Determinar la relación que existe entre el grado de actitud del talento humano y la calidad de atención en la UGEL Chepén, 2018.

## II. Método

### 2.1. Diseño de investigación

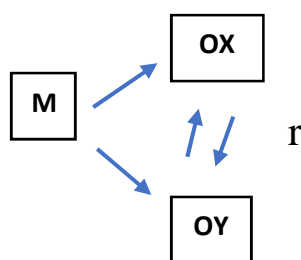
#### 2.1.1. No experimental

Según EcuRed menciona que “Es aquel diseño donde no se adulteran las variables. Demostrando principalmente en la observación de fenómenos, de modo que se trabaja tal como está, no se modifica ni cambia” (párr. 1).

#### 2.1.2. Correlacional

Según Siddharth indica que “Un análisis correlacional señala si dos variables se relacionan o no. En particular simboliza investigar si concuerda algunun incremento o descenso en una variable y si concuerda con un incremento o descenso en la otra variable” (párr.1).

#### 2.1.3. Esquema del diseño de investigación



#### Donde:

M = muestra de estudio

Ox = Competencias laborales del talento humano

Oy = Calidad de atención a los usuarios

r = relación

### 2.2. Variables, Operacionalización

#### 2.2.1. Variables

V.I: Competencias laborales

V.D: Calidad de atención a los usuarios

### 2.2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Cuadro de Operacionalización de la variable competencia laboral

| Variable                      | Definición<br>Conceptual  | Dimensiones  | Indicadores  | Instrumento           | Escala De Medición |
|-------------------------------|---|--------------|--|-----------------------|--------------------|
| V.I<br>Competencias laborales | McClelland (2000 citado por Preciado, 2006) “Una competencia es cualquier motivo, actitud, habilidad, conocimiento, comportamiento u otra característica personal que es esencial para desempeñar el trabajo y que diferencia el desempeño superior del promedio” (p.24). | Conocimiento | Manejo de técnicas para mejorar el liderazgo y planeación.<br><br>Adiestramiento en técnicas para trabajo en equipo.<br><br>Conocimiento sobre como relacionarse con el usuario/ comunicación. | Observación, encuesta | Ordinal- Razón     |
|                               |   | Habilidad    | Adaptación al cambio.<br>Dar la Iniciativa.<br>Resolución de conflictos.   |                       |                    |
|                               |   | Actitud      | Tomar decisiones.<br>Solucionar problemas.<br>Capacidad de Innovar.  |                       |                    |

Nota: Dimensiones de competencias según (McClelland, 2000).



Tabla 2

## Cuadro de Operacionalización de la variable calidad de atención al usuario

---

|   |   |                        |   |                       |               |
|---|---|------------------------|---|-----------------------|---------------|
| V.D<br>Calidad de atención a los usuarios | RENIEC (2013) menciona que: “La calidad de atención es la imagen que la población tiene referente a la atención al usuario, que acepta su acuerdo y la aptitud de él propio para complacer sus deseos y carencias ” (p.24). | Calidad de servicio    | Atención al usuario.<br>Satisfacción por parte del usuario. | Observación, encuesta | Ordinal-Razón |
|   |   | Cortesía               | Trato amable.   |                       |               |
|   |   | Capacidad de respuesta | Rapidez en atender.<br>Disponibilidad de ayudar.            |                       |               |

---

*Nota:* Dimensiones de calidad de atención según elaboración propia.

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

Actualmente está constituido por 54 colaboradores administrativos y operativos de la UGEL – CHEPÉN, 2018.

N: 54 individuos.

### 2.3.2. Muestra

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

N= Tamaño de población

Z= Nivel de confianza

E= Error de la muestra

P= Proporción que poseen las características

Q=Proporción que no poseen las características

$$n = \frac{54 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{(54 - 1)0.10^2 + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

N= 54

P= 0.50

Q= 0.5

Z= 1.96

E= 0.10

$$n = 35$$

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

### 2.4.1. Técnica

La técnica aplicada para la indagación es la encuesta, de modo que es una técnica directa, donde nos permitió alcanzar los objetivos del presente estudio.

## 2.4.2. Instrumento de recolección de datos

La encuesta para recolectar los datos fue el cuestionario con preguntas en escala de Likert, referente de los indicadores de la matriz de Operacionalización, del que figura con 14 preguntas de la variable de “Competencias laborales” y 9 preguntas para la variable “Calidad de atención”, nacidas de las 6 dimensiones.

## 2.4.3. Validez y Confiabilidad

### 2.4.3.1. Validez

La validez en el presente estudio fue el instrumento que fue analizado por tres maestros, dos especialistas y un metodólogo que saben del tema donde dieron a conocer sus opiniones y validez del cuestionario que se utilizó.

### 2.4.3.2. Confiabilidad

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

Tabla 3

Alfa de cronbach de Competencias laborales

| <b>Resumen de procesos</b> |                       |    |       |
|----------------------------|-----------------------|----|-------|
|                            |                       | N  | %     |
| Casos                      | Válido                | 35 | 100,0 |
|                            | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|                            | Total                 | 35 | 100,0 |

*Nota:* Estadístico SPSS

| <b>Fiabilidad</b> |                |
|-------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach  | N de elementos |
| ,752              | 14             |

**Interpretación:**

Conforme a la encuesta piloto, como resultado se obtiene una validez de 0,752 que es considerado como altamente fiable.

*Tabla 4*

*Alfa de cronbach de calidad de atención*

| <b>Resumen de procesos</b> |                       |    |       |
|----------------------------|-----------------------|----|-------|
|                            |                       | N  | %     |
| Casos                      | Válido                | 35 | 100,0 |
|                            | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|                            | Total                 | 35 | 100,0 |

*Nota:* Estadístico SPSS

| <b>Fiabilidad</b> |                |
|-------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach  | N de elementos |
| ,084              | 9              |

**Interpretación:**

Conforme a la encuesta piloto, como resultado se obtiene una validez de 0,84 que es considerado como altamente fiable.

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

Se elaboró en el sistema Excel, también se utilizó tablas y gráficos estadísticos.

## **2.6. Aspectos éticos**

En este informe se indagó si cumplió con las formas éticas, como modestia u honestidad en cuanto a la información obtenida por las encuestas, dado que es la manera correcta para contribuir con la mejora de la entidad.

### III. Resultados

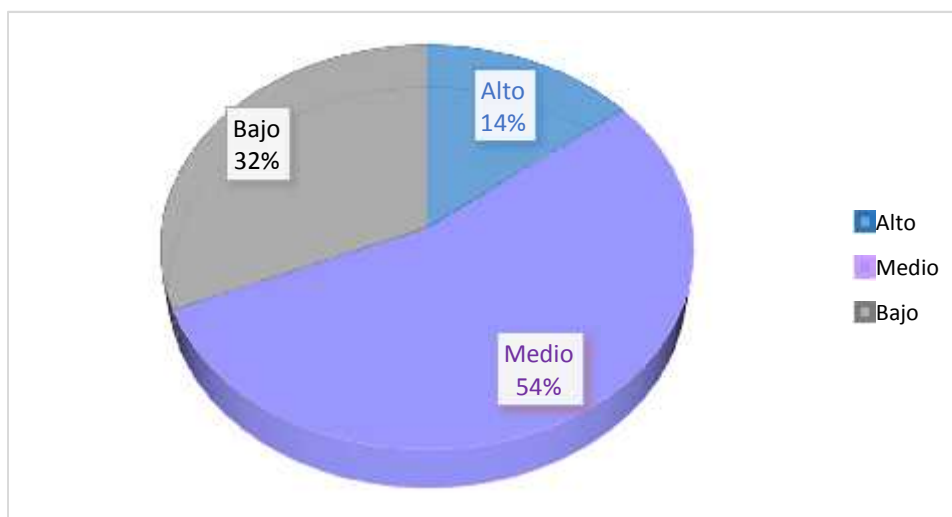
**O1 Determinar la relación que existe entre el grado de conocimiento del talento humano y la calidad de atención en la UGEL Chepén, 2018.**

*Tabla 5*

*Distribución de cantidad y porcentaje de la dimensión conocimiento*

| Conocimiento | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Alto         | 5          | 14,3%      |
| Medio        | 19         | 54,3%      |
| Bajo         | 11         | 31,4%      |
| Total        | 35         | 100,0%     |

*Nota:* elaboración propia (2018)



*Figura 1.* Distribución de porcentajes de los grados de la dimensión sobre conocimiento y calidad de atención en la UGEL Chepén, 2018

#### **Interpretación:**

Se muestra una totalidad de respuestas encuestadas al personal de UGEL Chepén, se evidencia que el 54 % del personal percibe un nivel medio en conocimiento, por otra parte, el 32 % del personal encuestado se muestra un nivel bajo, y por último el 14 % se aprecia un nivel alto en conocimiento.

Tabla 6

*Distribución de cantidad y porcentaje de la dimensión conocimiento y calidad de atención*

| Conocimiento | Calidad de atención |     |       |     |      |     |       |      |
|--------------|---------------------|-----|-------|-----|------|-----|-------|------|
|              | Alto                |     | Medio |     | Bajo |     | Total |      |
|              | fi                  | %   | fi    | %   | fi   | %   | fi    | %    |
| Alto         | 2                   | 6%  | 0     | 0%  | 1    | 3%  | 3     | 9%   |
| Medio        | 2                   | 6%  | 12    | 34% | 4    | 11% | 18    | 51%  |
| Bajo         | 1                   | 3%  | 7     | 20% | 6    | 17% | 14    | 40%  |
| Total        | 5                   | 14% | 19    | 54% | 11   | 31% | 35    | 100% |

Nota: elaboración propia (2018)

### *Coefficiente de Correlación de Pearson 0,511*

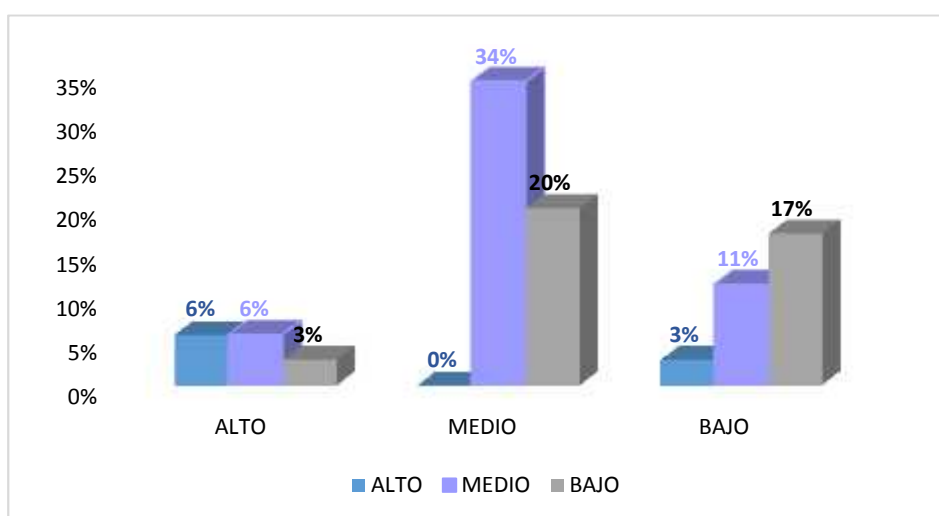


Figura 2. Distribución de porcentajes de los niveles de la dimensión sobre conocimiento y calidad de atención en la UGEL Chepén, 2018

### **Interpretación:**

En la tabla 6 y figura 2 se presenta la descripción de respuestas de la dimensión conocimiento y calidad de atención, se evidencia que el 6 % del personal percibe un nivel alto en conocimiento y calidad de atención, por otra parte, el total de encuestados presenta un nivel medio con 34% tanto en conocimiento y calidad de atención y, por lo tanto, el 17% se aprecia un nivel bajo en conocimiento y calidad de atención.

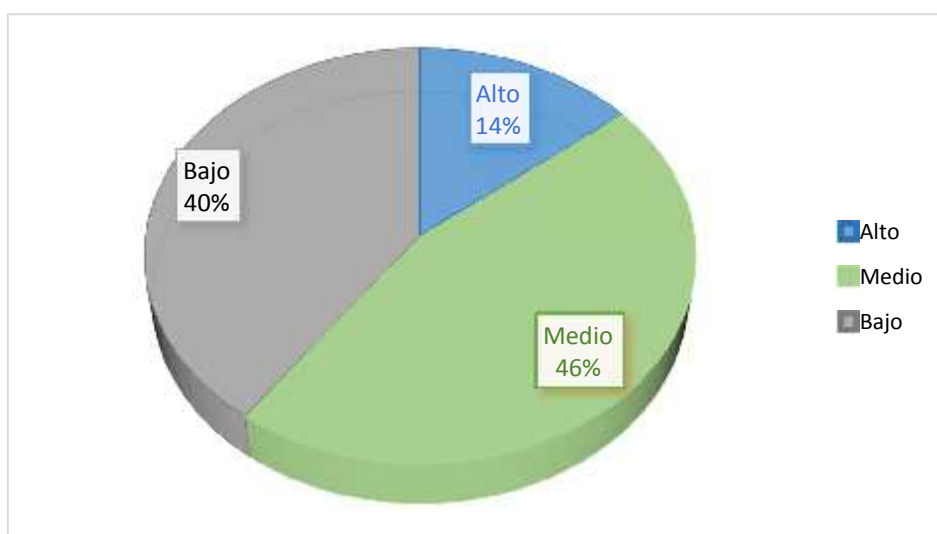
**O<sub>2</sub> Determinar la relación que existe entre las habilidades y calidad de atención que presenta el talento humano en la UGEL Chepén, 2018.**

*Tabla 7*

*Distribución de cantidad y porcentaje de la dimensión habilidad*

| Habilidad | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Alto      | 5          | 14,3%      |
| Medio     | 16         | 45,7%      |
| Bajo      | 14         | 40,0%      |
| Total     | 35         | 100,0%     |

*Nota:* elaboración propia (2018)



*Figura 3.* Distribución de porcentajes de los grados de la dimensión sobre habilidad y calidad de atención en la UGEL Chepén, 2018

### **Interpretación:**

Se muestra el total de respuestas encuestadas al personal de UGEL Chepén, se evidencia que el 46 % del personal percibe un nivel medio en habilidades, por otra parte, el 40 % del personal encuestado se muestra un nivel bajo, y por último el 14 % se aprecia un nivel alto en habilidades.

Tabla 8

*Distribución de cantidad y porcentaje de la dimensión habilidad y calidad de atención*

| Habilidad | Calidad de atención |     |       |     |      |     | Total |      |
|-----------|---------------------|-----|-------|-----|------|-----|-------|------|
|           | Alto                |     | Medio |     | Bajo |     |       |      |
|           | fi                  | %   | fi    | %   | fi   | %   | fi    | %    |
| Alto      | 2                   | 6%  | 0     | 0%  | 1    | 3%  | 3     | 9%   |
| Medio     | 2                   | 6%  | 8     | 23% | 8    | 23% | 18    | 51%  |
| Bajo      | 1                   | 3%  | 8     | 23% | 5    | 14% | 14    | 40%  |
| Total     | 5                   | 14% | 16    | 46% | 14   | 40% | 35    | 100% |

Nota: elaboración propia (2018)

### ***Coefficiente de Correlación de Pearson 0,510***

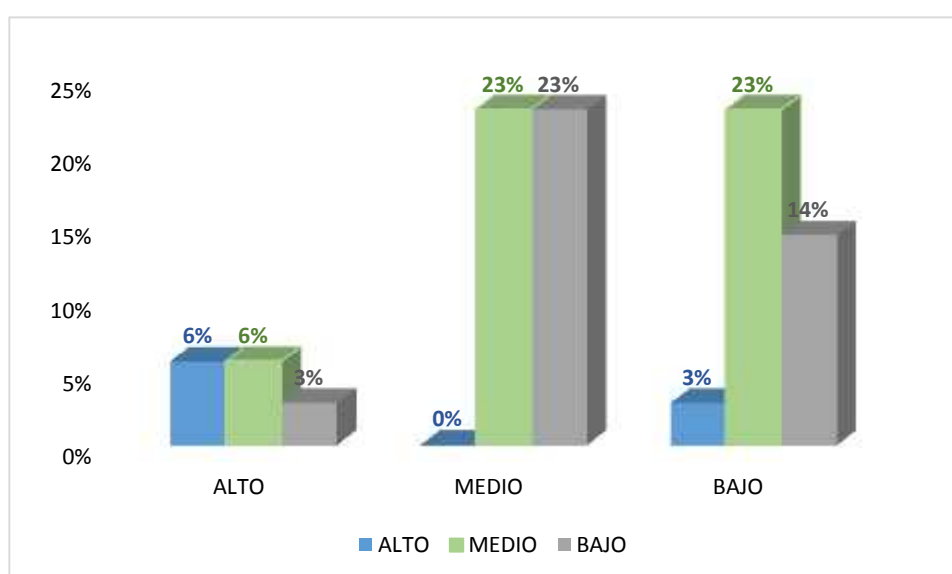


Figura 4. Distribución de porcentajes de los grados de la dimensión sobre habilidad y calidad de atención en la UGEL Chepén, 2018

### **Interpretación:**

Se señala la descripción de respuestas de la dimensión habilidad y calidad de atención, se evidencia que el 6 % del personal percibe un nivel alto en habilidad y calidad de atención, por otra parte, el total de encuestados presenta un nivel medio con 23% tanto en habilidad y calidad de atención y, por lo tanto, el 23% se aprecia un nivel bajo en habilidad y calidad de atención.



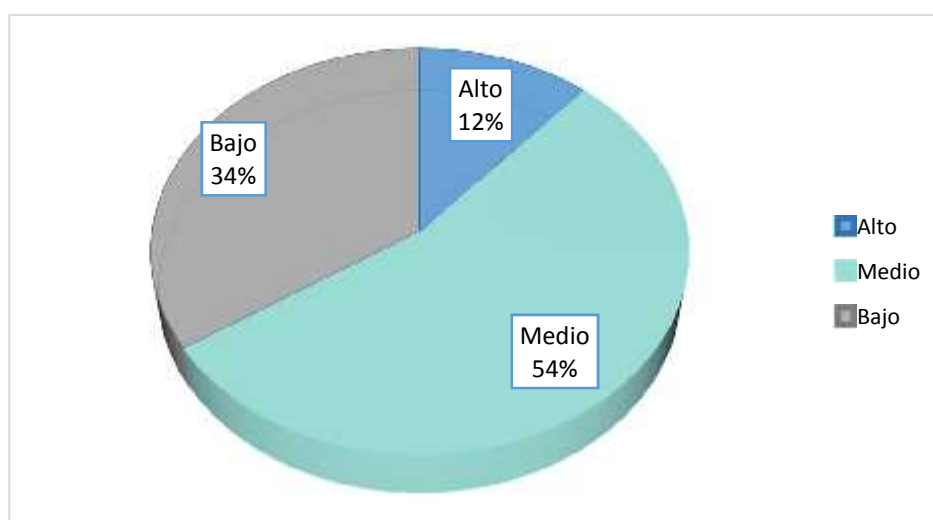
**O<sub>3</sub> Determinar la relación que existe entre el grado de actitud del talento humano y la calidad de atención de atención en la UGEL Chepén, 2018.**

*Tabla 9*

*Distribución de cantidad y porcentaje de la dimensión actitud*

| <b>Actitud</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------|-------------------|-------------------|
| Alto           | 4                 | 11,4%             |
| Medio          | 19                | 54,3%             |
| Bajo           | 12                | 34,3%             |
| Total          | 35                | 100,0%            |

*Nota:* elaboración propia (2018)



*Figura 5.* Distribución de porcentajes de los grados de la dimensión sobre actitud en la UGEL Chepén, 2018

### **Interpretación:**

Se muestra el total de respuestas encuestadas al personal de UGEL Chepén, se evidencia que el 54 % del personal percibe un nivel medio en actitudes, por otra parte, el 34 % del personal encuestado se muestra un nivel bajo, y por último el 12 % se aprecia un nivel alto en actitudes.

Tabla 10

*Distribución de cantidad y porcentaje de la dimensión actitud y calidad de atención*

| Actitud | Calidad de atención |     |       |     |      |     |       |      |
|---------|---------------------|-----|-------|-----|------|-----|-------|------|
|         | Alto                |     | Medio |     | Bajo |     | Total |      |
|         | fi                  | %   | fi    | %   | fi   | %   | fi    | %    |
| Alto    | 1                   | 3%  | 1     | 3%  | 1    | 3%  | 3     | 9%   |
| Medio   | 2                   | 6%  | 8     | 23% | 8    | 23% | 18    | 51%  |
| Bajo    | 1                   | 3%  | 10    | 29% | 3    | 9%  | 14    | 40%  |
| Total   | 4                   | 11% | 19    | 54% | 12   | 34% | 35    | 100% |

Nota: elaboración propia (2018)

### ***Coefficiente de Correlación de Pearson 0,454***

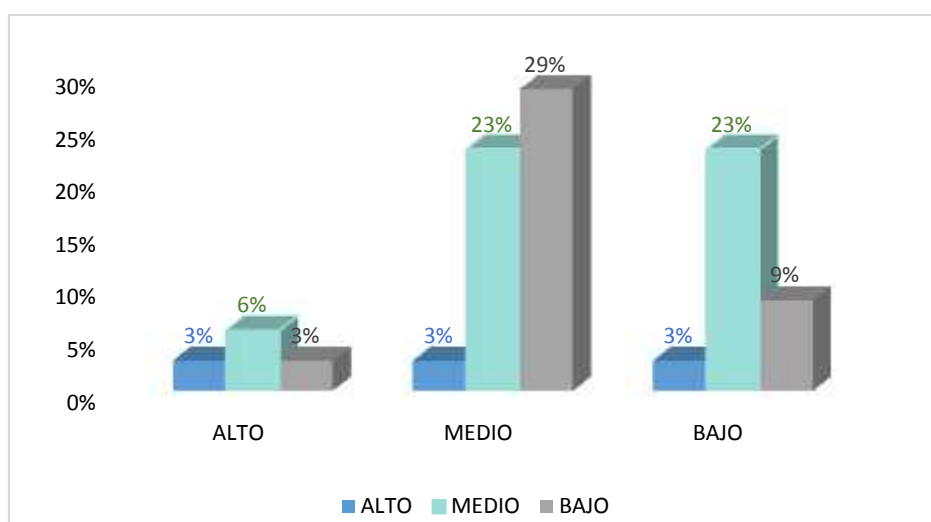


Figura 6. Distribución de porcentajes de los grados de la dimensión sobre actitud y calidad de atención en la UGEL Chepén, 2018

### **Interpretación:**

En la tabla 10 y figura 6 se presenta la descripción de respuestas de la dimensión actitud y calidad de atención, se evidencia que el 6 % del personal percibe un nivel alto en actitud y calidad de atención, por otra parte, el total de encuestados presenta un nivel medio con 29% tanto en actitud y calidad de atención y, por lo tanto, el 23% se aprecia un nivel bajo en actitud y calidad de atención.

## Objetivo General

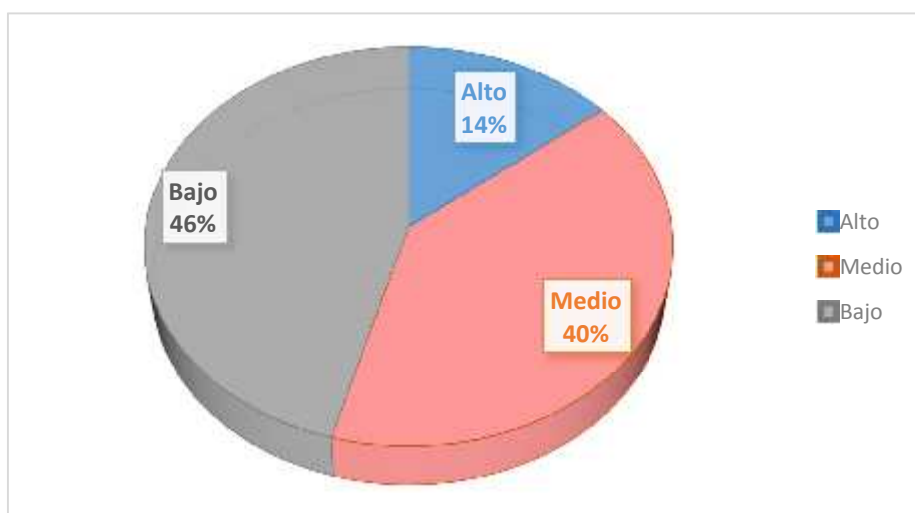
**Determinar la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de atención con los usuarios en la UGEL – CHEPÉN, 2018.**

*Tabla 11*

*Distribución de porcentaje de la variable Competencia Laboral*

| Competencia | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Alto        | 5          | 14,3%      |
| Medio       | 14         | 40,0%      |
| Bajo        | 16         | 45,7%      |
| Total       | 35         | 100,0%     |

*Nota:* elaboración propia (2018)



*Figura 7.* Distribución de porcentajes de los niveles de la variable sobre competencias laborales en la UGEL Chepén, 2018

### Interpretación:

En la tabla 11 y figura 7 se muestra el total de respuestas encuestadas al personal de UGEL Chepén, se evidencia que el 40 % del personal percibe un nivel medio en competencias laborales, por otra parte, el 46 % del personal encuestado se muestra un nivel bajo, y por último el 14 % se aprecia un nivel alto en competencias laborales.

Tabla 12

*Distribución de porcentaje de la variable Calidad de atención*

| Calidad | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Alto    | 3          | 8,6%       |
| Medio   | 18         | 51,4%      |
| Bajo    | 14         | 40,0%      |
| Total   | 35         | 100,0%     |

Nota: elaboración propia (2018)

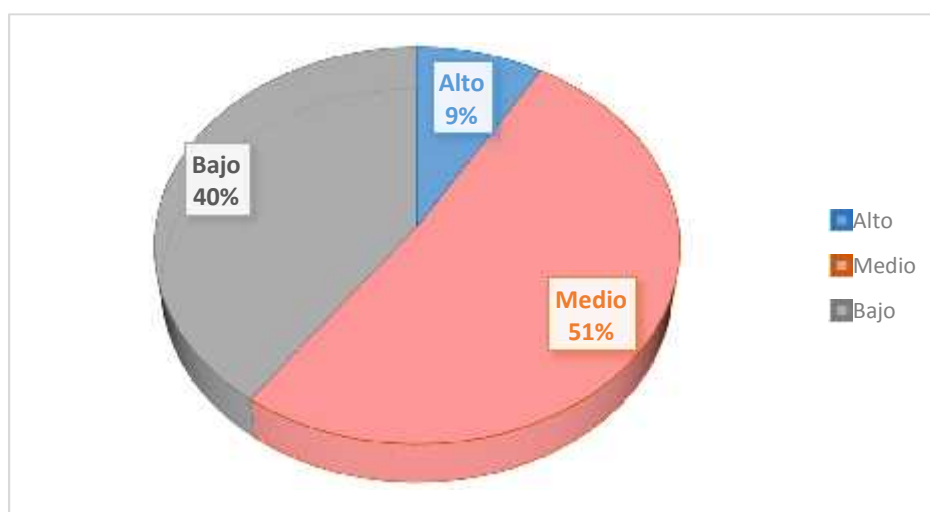


Figura 8. Distribución de porcentajes de los niveles de la variable sobre calidad de atención en la UGEL Chepén, 2018

### **Interpretación:**

Se muestra el total de respuestas encuestadas al personal de UGEL Chepén, se evidencia que el 51 % del personal percibe un nivel medio en calidad de atención, por otra parte, el 40 % del personal encuestado se muestra un nivel bajo, y por último el 9 % se aprecia un nivel alto en calidad de atención.

Tabla 13

Distribución de cantidad y porcentaje de las variables competencia laboral y calidad de atención

| Competencia | Calidad de atención |       |       |       |      |       |    | Total  |
|-------------|---------------------|-------|-------|-------|------|-------|----|--------|
|             | Alto                |       | Medio |       | Bajo |       |    |        |
|             | fi                  | %     | fi    | %     | fi   | %     | fi | %      |
| Alto        | 2                   | 5,7%  | 0     | 0,0%  | 1    | 2,9%  | 3  | 8,6%   |
| Medio       | 2                   | 5,7%  | 6     | 17,1% | 10   | 28,6% | 18 | 51,4%  |
| Bajo        | 1                   | 2,9%  | 8     | 22,9% | 5    | 14,3% | 14 | 40,0%  |
| Total       | 5                   | 14,3% | 14    | 40,0% | 16   | 45,7% | 35 | 100,0% |

Nota: elaboración propia (2018)

### Coefficiente de Correlación de Pearson 0,547

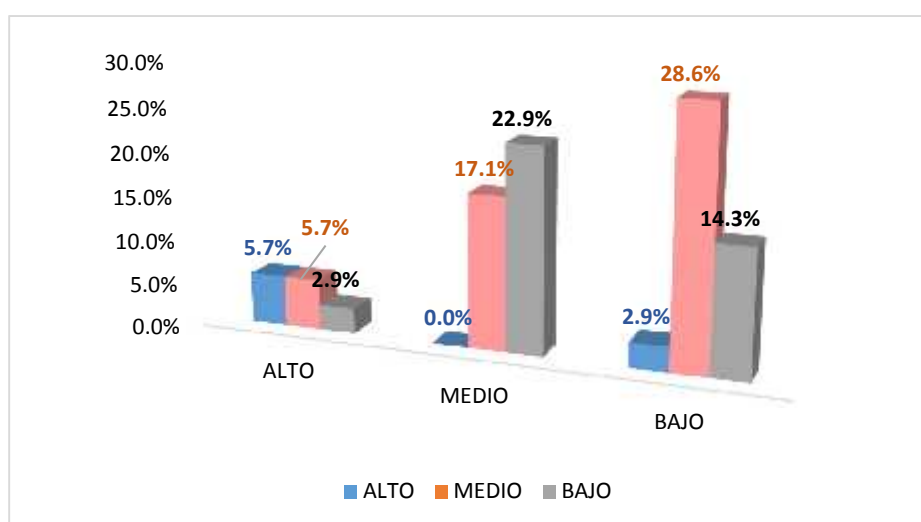


Figura 9. Distribución de porcentajes de los niveles de las variables sobre competencias laborales y calidad de atención en la UGEL Chepén, 2018

### Interpretación:

Se presenta la descripción de respuestas de las variables competencias laborales y calidad de atención, se evidencia que el 5.7 % del personal percibe un nivel alto en competencias laborales y calidad de atención, por otra parte, el total de encuestados presenta un nivel medio con 22.9% tanto en competencias laborales y calidad de atención y, por lo tanto, el 28.6% se aprecia un nivel bajo en competencias laborales y calidad de atención.

#### IV. Discusión

Conforme al objetivo específico 1, se alcanzó una correspondencia entre conocimiento y calidad de atención de los colaboradores en la UGEL Chepén, por ello, se rechaza la hipótesis nula y se recibe la hipótesis alternativa, encontrándose una correlación de Pearson positiva media de 0,511. Según resultados de la dimensión de conocimiento, se concluye que el 54,3% del personal percibe un nivel medio, por otra parte, el 31,4% muestra un nivel bajo en conocimiento, por lo tanto, el 14,3 % se aprecia un nivel alto en conocimiento. Este resultado concuerda con el estudio hallado por Herrera (2015), cuya investigación sobre capacidades laborales en los trabajadores del sector de ventas de Bimbo, su objetivo consistió en instituir las capacidades laborales en el ámbito de saberes de los trabajadores del sector de ventas de la empresa Grupo Bimbo. Concluyendo que el grado de conocimientos, se ubica en una posición alta, base que un colaborador debe poseer para poder ser calificado como competente y prestar un servicio de calidad de atención en el área que desempeña y llevar al éxito a la institución.

De acuerdo al objetivo específico 2, se obtuvo una conexión entre las habilidades y calidad de servicios de los colaboradores de la UGEL Chepén, 2018. Se percibió una correlación positiva media de 0,510. Este resultado coincide con los hallazgos realizado por Sánchez (2014), cuyo estudio es, la capacitación en habilidades de atención al usuario para incrementar el servicio que se brinda en el restaurante Mar Picante en Trujillo. Sánchez determinó una relación alterna entre sus variables, donde demostró que el proyecto de capacitación intensifica las destrezas de los trabajadores, dando como resultado que el 45% de habilidades del trabajador es bueno. Estas cifras demuestran que existe un buen rendimiento de habilidades, destrezas, ayudando a aumentar la eficiencia de servicio en el restaurant Mar Picante.

Conforme al objetivo específico 3, se obtuvo una conexión entre la dimensión actitud y calidad de atención en el personal de la UGEL Chepén, se obtuvo una correlación positiva media de 0,454. Según resultados de la dimensión de actitud, se concluye que el 51,4% del personal percibe un nivel medio, por otra parte, el 40% muestra un nivel bajo en actitud, por lo tanto, el 8,6% se aprecia un nivel alto en actitud. Este resultado coincide con el hallazgo por Luque (2015), tuvo como objetivo evidenciar la relación entre el desarrollo de actitudes

y la confiabilidad en la entidad de la conducción pública urbana “José María Arguedas” Andahuaylas. Teniendo como conclusión en su investigación que hay una correlación entre sus dimensiones realizadas. Entendiéndose que la dimensión habilidad y calidad de atención, está enfocada para tomar decisiones, resolver problemas, atender con rapidez y capacidad de responder las quejas de los usuarios, permitiendo un alto nivel de crecimiento de la organización.

Finalmente, de acuerdo al objetivo general, se obtuvo una relación entre competencias laborales y calidad de atención al usuario en la UGEL Chepén, obtuvo una correlación positiva media de 0.547. Este resultado coincide con los hallazgos por Flores (2017), quien, en su estudio sobre Competencias laborales y calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF de Lima Norte, definió que hay relación alterna directa entre las variables de estudio, obteniendo una correlación de 0,625 evidenciándose un alto grado de correlación. Por tal motivo, se confirma con esta investigación que las competencias laborales de la UGEL Chepén, tiene inclusión con la calidad de atención al personal en la gestión pública.

## V. Conclusiones

La presente investigación, según el objetivo específico 1, señala que se halló una correlación relevante entre el conocimiento y calidad de atención, con una correlación de Pearson de 0,511, positiva media en la UGEL Chepén, 2018. Demostrando que los trabajadores poseen ciertos conocimientos básicos, como temas de liderazgo, trabajo en equipo y atención al público.

La presente investigación, según el objetivo específico 2, señala que se halló una relación significativa entre las habilidades y calidad de atención, con una correlación de Pearson de 0,510, positiva media en la UGEL Chepén, 2018. Concluyendo que el personal de dicha institución cuenta con algunas habilidades y cortesía dentro de su labor que desempeña.

La presente investigación, según el objetivo específico 3, señala que se halló una correlación relevante entre actitud y calidad de atención, con una correlación de Pearson de 0,454, positiva media en la UGEL Chepén, 2018. Deduciendo que los colaboradores presentan actitudes y capacidad para responder al público, con un nivel medio.

La presente investigación, según el objetivo General, señala que se halló una correlación significativa entre las competencias laborales del talento humano y calidad de atención al usuario, con una correlación de Pearson de 0.547, positiva media en la UGEL Chepén, 2018. Concluyendo que el personal administrativo y operativo posee ciertas destrezas, talento y competencias para brindar una atención de calidad.



## **VI. Recomendaciones**

Se recomienda capacitar constantemente al personal, para así fomentar la capacidad de conocimiento y fortalecer su situación personal y profesional, una inversión por parte de la empresa que valdrá la pena, ya que se espera que se incremente el proceso de productividad laboral y se obtenga buenos resultados y UGEL Chepén sea reconocida como una institución de calidad, brindando un buen servicio a todo público en general.

Realizar técnicas enfocadas en la atención al usuario, como el saludo, dar la mano con seguridad, mirar a los ojos, sonreír, aprender el nombre del ciudadano, de modo que los colaboradores desarrollen sus habilidades blandas al momento de entablar una relación con el usuario, demostrando ser respetuoso, amable, cortés, cualidades que identifican al trabajador como persona competente en la organización.

Incentivar la motivación al personal para fortalecer sus actitudes, comportamientos, de modo que pueda conseguir las metas planteadas y sea productivo dentro de su función de trabajo. La motivación debe influir desde el líder para responsabilizarse de los trabajadores y supervisar que todo esté marchando correcto para cumplir los objetivos de dicha institución. Si el colaborador trabaja en armonía con su grupo, tendrá actitud positiva para tener la capacidad de responder al usuario ante cualquier duda y pueda tomar decisiones asertivas.

Desarrollar nuevas estrategias para potencializar a los trabajadores en diversas actividades como conocimiento, habilidades, actitudes, mediante la calidad de atención al usuario, satisfaciendo sus necesidades y expectativas requeridas, de tal manera UGEL Chepén lleve una ventaja competitiva con su competencia de su mismo rubro.

## VII. Referencias

- Bolaños, K. (Ed). (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Lima, Perú: Editorial Presidencia del Consejo de Ministros, GIZ
- Bravo, O.J. (2015). *Las competencias laborales y su relación con la calidad de atención del personal de nutrición del Hospital María Auxiliadora* (Tesis de magister) Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4808/Bravo\\_COJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4808/Bravo_COJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2009) *Administración de recursos humanos*, (2a ed.). México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Da, Karina. (2018, agosto 2018). El concepto de servicio al cliente. *Cuida tu dinero*. Recuperado de: <https://www.cuidatudinero.com/13083358/el-concepto-de-servicio-al-cliente>
- Deperu.com. (16 de mayo de 2018). UGEL Chepén. Recuperado de Deperu.com: <https://www.deperu.com/educacion/dre-ugel/ugel-chepen-133876>
- Flores, G.P. (2017). *Competencias laborales y calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF de Lima Norte, 2017*(Maestra en Gestión Pública) Universidad César Vallejo. Recuperado de [file:///C:/Users/INTEL/Downloads/Flores\\_FGP%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/INTEL/Downloads/Flores_FGP%20(2).pdf)
- Gómez Roldán, I. (2005). Competencias profesionales: Una propuesta de evaluación para las facultades de ciencias administrativas. *Educación y Educadores*, 8, 45-66.
- Hernández, S. Roberto. (2004). Metodología de la investigación. Nov 14, 2018. Recuperado de [https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n\\_no\\_experimental](https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n_no_experimental)
- Herrera, A.C. (2015). *Competencias Laborales En Los Colaboradores Del Departamento De Ventas De Bimbo Centroamérica, Agencia Huehuetenango* (Tesis de pregrado) Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Herrera-Andrea.pdf>

- Instituto Técnico de Capacitación y Productividad. (2014). *Desarrollo de la formación ocupacional en Guatemala*. Recuperado de <http://intecap.edu.gt/capacitacioninterna/wp-content/uploads/2016/10/DESARROLLO-DE-LA-FORMACION-OCUPACIONAL.pdf>
- La Nación. (30 de enero de 2012). Calidad en la gestión pública [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.nacion.com/archivo/calidad-en-la-gestion-publica/HSN3SUJBUFG4LAVT7M5ELPTSJ4/story/>
- López, R. (2005). La calidad total en la empresa moderna. *Perspectivas*, 8 (2), 67-81.
- Luque, N. (2015). *Proceso de capacitación y calidad de servicio en la empresa de transporte público urbano “José María Arguedas” Andahuaylas 2015* (Tesis de pregrado) Universidad Nacional José María Arguedas. Recuperado de [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/241/Nelly\\_Luque\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/241/Nelly_Luque_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, B. (2013). Evaluación del uso de las competencias laborales en la industria de la construcción en el Distrito Federal. *Economía informa*, 379, 85-109.
- Martínez, F. y Carmona, G. (2009). Aproximación al concepto de competencias. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en educación*, 7(3). España. Recuperado desde <http://www.rinace.net/reice/numerosos/arts/vol7num3/art6.pdf>
- Mayor, J. (2017). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública*. Lima, Perú: Manual.
- Mena, W.A. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión por competencias orientado al personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana, sede Cuenca -2014* (Grado de magister) Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador. Recuperado de [http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/11128/1/Mena\\_Juna\\_Wilma\\_Anita.pdf](http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/11128/1/Mena_Juna_Wilma_Anita.pdf)

- Morales, J.A. (2010). *Elaboración de las descripciones de puestos del departamento de asuntos regulatorios, basados en competencias laborales, en una empresa farmacéutica* (Tesis de maestría) Universidad De San Carlos De Guatemala. Recuperado [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06\\_2950.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06_2950.pdf)
- Oliva, D. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/30>
- Preciado, A. (2006) *Modelo de evaluación por competencias laborales*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=47aiKacwZrUC&pg=PA24&lpg=PA24&dq>
- Red Educativa Mundial. (16 de mayo de 2018). Perú [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://www.redem.org/america-del-sur/peru/>
- Registro Nacional de Identidad y Estado Civil. (2013). *Protocolo para la atención al usuario del RENIEC*. Lima, Perú: Protocolo
- Reyes, S.P. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango* (Tesis de pregrado) universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Ruiz, J. Y Cuellar, E. (2013) *La Gestión de Calidad en las Administraciones Públicas Españolas. Balance y perspectivas*. doi: 10.24965/gapp. v0i10.10120
- Sánchez, M. (2014). *Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en en “el restaurant Mar Picante” de la ciudad de Trujillo* (Tesis de pregrado) Universidad Privada Antenor Orrego, Perú. Recuperado [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ\\_MARIA\\_ATENCION\\_CLIENTE\\_CALIDAD\\_SERVICIO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ_MARIA_ATENCION_CLIENTE_CALIDAD_SERVICIO.pdf)
- Sánchez, V. (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 pregrado) Universidad científica del Perú, Perú. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/84514526.pdf>

Siddharth, S. (Jun 16, 2011). Estudio correlacional. Nov 14, 2018. Recuperado de Explorable.com: <https://explorable.com/es/estudio-correlacional>

Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio*. Buenos Aires, Argentina: Dunken 2004.

Tschoshi, J. (2008). El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia servicio al cliente técnicas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios. Minneapolis, Minnesota 55429, USA: Best Sellers Publishing.

Thompson, I. (2006). Definición de servicios. *Promonegocios.net*. recuperado de: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>

## Anexo 1

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

| Problema General   | Objetivo General  | Hipótesis H <sub>1</sub>   | Variables                                 |  |                    |                           |
|--|---|--|---|--|--------------------|---------------------------|
| ¿Qué relación existe entre las competencias laborales del talento humano con la calidad de atención a los usuarios en la UGEL- CHEPÉN, 2018? | Determinar la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de atención con los usuarios en la UGEL – CHEPÉN, 2018. | H <sub>1</sub> : La relación entre las competencias laborales del talento humano se relaciona de manera significativa con la calidad de atención a los usuarios en la UGEL-CHEPÉN, 2018. | <b>Variable 1: Competencias Laborales</b> |  |                    |                           |
|  |   |  | <b>Dimensiones</b>                        | <b>Indicadores</b>   | <b>Instrumento</b> | <b>Escala De Medición</b> |
|  |   |  | Conocimiento                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Liderazgo. Planeación.</li> <li>❖ Trabajo en equipo.</li> <li>❖ Relacionarse con el usuario.</li> </ul> | Encuesta           | Ordinal-Razón             |
|  |   |  | Habilidad                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Adaptación al cambio.</li> <li>❖ Iniciativa.</li> <li>❖ Resolución de conflictos.</li> </ul>            |                    |                           |
| Actitud  | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Toma de decisiones</li> <li>❖ Solución de problemas.</li> <li>❖ Innovación.</li> </ul>         |  |   |  |                    |                           |

|                        | <b>Objetivos Específicos</b>   | <b>Hipótesis H<sub>0</sub></b>   | <b>Variables</b>   |                    |                    |                    |                           |                     |   |          |               |          |   |                        |  |  |  |  |
|------------------------|--|--|--|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------------|---------------------|---|----------|---------------|----------|---|------------------------|--|--|--|--|
|                        | <p>O<sub>1</sub> Determinar la relación que existe entre el grado de conocimiento del talento humano y la calidad de servicio en la UGEL Chepén, 2018.</p> <p>O<sub>2</sub> Determinar la relación que existe entre la habilidades y nivel de cortesía que presenta el talento humano en la UGEL Chepén, 2018.</p> <p>O<sub>3</sub> Determinar la relación que existe entre las aptitudes y capacidad de respuestas por parte del personal hacia el usuario en la UGEL Chepén, 2018.</p> | <p>H<sub>0</sub>: La relación entre las competencias laborales del talento humano no se relaciona de manera significativa con la calidad de atención a los usuarios en la UGEL-CHEPÉN, 2018.</p> | <b>Variable 2: Calidad de atención</b>   |                    |                    |                    |                           |                     |   |          |               |          |   |                        |  |  |  |  |
|                        |  |  | <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1099 528 1404 639"><b>Dimensiones</b></th> <th data-bbox="1417 528 1789 639"><b>Indicadores</b></th> <th data-bbox="1792 528 1962 639"><b>Instrumento</b></th> <th data-bbox="1964 528 2128 639"><b>Escala De Medición</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1099 646 1417 842">Calidad de servicio</td> <td data-bbox="1417 646 1789 842"> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Atención al usuario.</li> <li>❖ Satisfacción por parte del usuario.</li> </ul> </td> <td data-bbox="1792 646 1962 1206" rowspan="3">Encuesta</td> <td data-bbox="1964 646 2128 1206" rowspan="3">Ordinal-Razón</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1099 842 1417 1002">Cortesía</td> <td data-bbox="1417 842 1789 1002"> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Trato amable.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1099 1002 1417 1206">Capacidad de respuesta</td> <td data-bbox="1417 1002 1789 1206"> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Rapidez en atender.</li> <li>❖ Disponibilidad de ayudar.</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table> | <b>Dimensiones</b> | <b>Indicadores</b> | <b>Instrumento</b> | <b>Escala De Medición</b> | Calidad de servicio | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Atención al usuario.</li> <li>❖ Satisfacción por parte del usuario.</li> </ul> | Encuesta | Ordinal-Razón | Cortesía | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Trato amable.</li> </ul> | Capacidad de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Rapidez en atender.</li> <li>❖ Disponibilidad de ayudar.</li> </ul> |  |  |  |
| <b>Dimensiones</b>     | <b>Indicadores</b>   | <b>Instrumento</b>   | <b>Escala De Medición</b>  |                    |                    |                    |                           |                     |   |          |               |          |   |                        |  |  |  |  |
| Calidad de servicio    | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Atención al usuario.</li> <li>❖ Satisfacción por parte del usuario.</li> </ul>  | Encuesta   | Ordinal-Razón  |                    |                    |                    |                           |                     |   |          |               |          |   |                        |  |  |  |  |
| Cortesía               | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Trato amable.</li> </ul>  |  |  |                    |                    |                    |                           |                     |   |          |               |          |   |                        |  |  |  |  |
| Capacidad de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Rapidez en atender.</li> <li>❖ Disponibilidad de ayudar.</li> </ul>   |  |  |                    |                    |                    |                           |                     |   |          |               |          |   |                        |  |  |  |  |
|                        |  |  |  |                    |                    |                    |                           |                     |   |          |               |          |   |                        |  |  |  |  |
|                        |  |  |  |                    |                    |                    |                           |                     |   |          |               |          |   |                        |  |  |  |  |
|                        |  |  |  |                    |                    |                    |                           |                     |   |          |               |          |   |                        |  |  |  |  |

## Anexo 2: Instrumentos

### CUESTIONARIO SOBRE COMPETENCIAS LABORALES DEL TALENTO HUMANO

Estimado(a) servidor:

La encuesta presentada es anónima y se requiere total sinceridad

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

Instrucciones: Lea cuidadosamente 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

| Ítem | COMPETENCIAS LABORALES DEL PERSONAL  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------|--|---|---|---|---|---|
|      | <b>CONOCIMIENTO</b>  |   |   |   |   |   |
| 1    | Cuando desarrollo un trabajo en equipo, soy capaz de liderar al grupo para el logro de los objetivos de la organización.   |   |   |   |   |   |
| 2    | Me gusta trabajar en equipo para tomar decisiones grupales y precisas.   |   |   |   |   |   |
| 3    | Me agrada colaborar con los demás para alcanzar las metas y objetivos trazados 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 tener autonomía en la labor que me asignan, sin necesidad de que el jefe me esté haciendo hincapié de realizarlo. |   |   |   |   |   |
| 9    | Analizo cada situación y propongo pasos para solucionarlos.  |   |   |   |   |   |
| 10   | El asumir conflictos dentro de la empresa, lo tomo como un reto.   |   |   |   |   |   |
|      | <b>ACTITUDES</b>   |   |   |   |   |   |
| 11   | Soy capaz de delegar tareas correctas cuando la institución tiene dificultades.  |   |   |   |   |   |
| 12   | Siento que colaboro y sugiero participaciones en la Ugel Chepén.   |   |   |   |   |   |
| 13   | Me considero una persona actualizada, de modo que me gusta innovar en mi área de trabajo.                                  |   |   |   |   |   |
| 14   | Siento que estoy alcanzando los objetivos de la Ugel Chepén.   |   |   |   |   |   |

Gracias por su colaboración



**CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS**

Estimado(a) servidor:

La encuesta presentada es anónima y se requiere total sinceridad

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

Instrucciones: Lea cuidadosamente 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

| Item | ATENCIÓN A LOS USUARIOS  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------|--|---|---|---|---|---|
|      | <b>CALIDAD DE SERVICIO</b>   |   |   |   |   |   |
| 1    | El trato personal que brindo al usuario considero que es adecuado.   |   |   |   |   |   |
| 2    | Los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio de atención que se brinda por los especialistas del área de Gestión Pedagógica.     |   |   |   |   |   |
| 3    | Considero que los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio de atención que se brinda en el área de Gestión Institucional.        |   |   |   |   |   |
|      | <b>CORTESÍA</b>  |   |   |   |   |   |
| 4    | Me intereso por brindar amabilidad, respeto, paciencia y educación al público.   |   |   |   |   |   |
| 5    | El Prestar atención me permitirá entender las consultas de los usuarios.   |   |   |   |   |   |
| 6    | Brindar información entendible al usuario, aclarará las dudas.   |   |   |   |   |   |
|      | <b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>  |   |   |   |   |   |
| 7    | Brindar el tiempo necesario para contestar todas las dudas o preguntas de los usuarios, contribuirá a que ellos se encuentren satisfechos. |   |   |   |   |   |
| 8    | Ayudará a disminuir su frustración, apoyando al usuario cuando tenga un problema en el proceso del trámite.                                |   |   |   |   |   |
| 9    | Los usuarios comprenden la explicación que los trabajadores le brindan sobre la atención de su consulta.                                   |   |   |   |   |   |

Gracias por su colaboración

### Anexo 3: Base de datos

#### COMPETENCIAS LABORALES

| ID        | ITEM1 | ITEM2 | ITEM3 | ITEM4 | ITEM5 | ITEM6 | ITEM7 | ITEM 8 | ITEM9 | ITEM10 | ITEM11 | ITEM12 | ITEM13 | ITEM14 |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <b>1</b>  | 4     | 5     | 4     | 4     | 5     | 3     | 4     | 3      | 4     | 3      | 3      | 2      | 4      | 4      |
| <b>2</b>  | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 5     | 4     | 5      | 4     | 3      | 4      | 3      | 4      | 4      |
| <b>3</b>  | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| <b>4</b>  | 2     | 1     | 2     | 1     | 2     | 2     | 2     | 2      | 2     | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      |
| <b>5</b>  | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 3     | 2      | 3     | 3      | 3      | 2      | 3      | 2      |
| <b>6</b>  | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| <b>7</b>  | 3     | 1     | 1     | 3     | 3     | 2     | 2     | 3      | 4     | 2      | 3      | 1      | 2      | 4      |
| <b>8</b>  | 2     | 2     | 2     | 4     | 2     | 3     | 3     | 4      | 2     | 2      | 2      | 2      | 2      | 1      |
| <b>9</b>  | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 2     | 2     | 2      | 2     | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      |
| <b>10</b> | 1     | 3     | 1     | 4     | 2     | 1     | 4     | 3      | 4     | 3      | 1      | 4      | 2      | 4      |

|           |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| <b>11</b> | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| <b>12</b> | 2 |   | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| <b>13</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| <b>14</b> | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| <b>15</b> | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| <b>16</b> | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 |
| <b>17</b> | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| <b>18</b> | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| <b>19</b> | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| <b>20</b> | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| <b>21</b> | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 |
| <b>22</b> | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| <b>23</b> | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 |

|           |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| <b>24</b> | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 |
| <b>25</b> | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| <b>26</b> | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| <b>27</b> | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| <b>28</b> | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 |
| <b>29</b> | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 |
| <b>30</b> | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| <b>31</b> | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| <b>32</b> | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| <b>33</b> | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 |
| <b>34</b> | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| <b>35</b> | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |

**CALIDAD DE ATENCIÓN**

| <b>ID</b> | <b>ITEM1</b> | <b>ITEM2</b> | <b>ITEM3</b> | <b>ITEM4</b> | <b>ITEM5</b> | <b>ITEM6</b> | <b>ITEM7</b> | <b>ITEM8</b> | <b>ITEM9</b> |
|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>1</b>  | 4            | 3            | 4            | 3            | 5            | 3            | 4            | 3            | 4            |
| <b>2</b>  | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            |
| <b>3</b>  | 5            | 5            | 2            | 4            | 4            | 2            | 4            | 2            | 4            |
| <b>4</b>  | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            | 4            |
| <b>5</b>  | 2            | 3            | 2            | 2            | 2            | 2            | 2            | 2            | 3            |
| <b>6</b>  | 2            | 2            | 2            | 2            | 2            | 2            | 2            | 2            | 4            |
| <b>7</b>  | 4            | 4            | 1            | 4            | 3            | 3            | 3            | 4            | 3            |
| <b>8</b>  | 3            | 2            | 2            | 1            | 2            | 1            | 1            | 4            | 3            |
| <b>9</b>  | 2            | 2            | 3            | 4            | 2            | 2            | 3            | 2            | 2            |
| <b>10</b> | 2            | 1            | 2            | 2            | 2            | 2            | 4            | 3            | 1            |
| <b>11</b> | 1            | 2            | 5            | 4            | 1            | 4            | 2            | 3            | 2            |

|           |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| <b>12</b> | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| <b>13</b> | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| <b>14</b> | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| <b>15</b> | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| <b>16</b> | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 |
| <b>17</b> | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| <b>18</b> | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 |
| <b>19</b> | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| <b>20</b> | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| <b>21</b> | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 |
| <b>22</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| <b>23</b> | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| <b>24</b> | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 |

|           |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| <b>25</b> | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| <b>26</b> | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 |
| <b>27</b> | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| <b>28</b> | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| <b>29</b> | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| <b>30</b> | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 |
| <b>31</b> | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| <b>32</b> | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| <b>33</b> | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| <b>34</b> | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 |
| <b>35</b> | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 |

**Anexo 4: Correlación de Pearson**

Variables: Competencias Laborales y Calidad de atención

| COMPETENCIA | ATENCIÓN |
|-------------|----------|
| ALTO        | ALTO     |
| ALTO        | ALTO     |
| ALTO        | MEDIO    |
| BAJO        | ALTO     |
| MEDIO       | EAJO     |
| ALTO        | EAJO     |
| MEDIO       | MEDIO    |
| MEDIO       | EAJO     |
| BAJO        | MEDIO    |
| MEDIO       | EAJO     |
| BAJO        | MEDIO    |
| BAJO        | EAJO     |
| ALTO        | MEDIO    |
| MEDIO       | EAJO     |
| BAJO        | MEDIO    |
| BAJO        | MEDIO    |
| MEDIO       | EAJO     |
| MEDIO       | MEDIO    |
| MEDIO       | MEDIO    |
| BAJO        | MEDIO    |
| BAJO        | MEDIO    |
| BAJO        | EAJO     |
| BAJO        | EAJO     |
| BAJO        | MEDIO    |
| MEDIO       | MEDIO    |
| BAJO        | MEDIO    |
| MEDIO       | EAJO     |
| MEDIO       | MEDIO    |
| BAJO        | EAJO     |
| BAJO        | MEDIO    |
| BAJO        | EAJO     |
| MEDIO       | MEDIO    |
| MEDIO       | EAJO     |

| COMPETENCIA | ATENCIÓN |
|-------------|----------|
| 52          | 33       |
| 55          | 36       |
| 56          | 32       |
| 26          | 36       |
| 33          | 20       |
| 56          | 20       |
| 34          | 29       |
| 33          | 19       |
| 31          | 22       |
| 37          | 19       |
| 27          | 24       |
| 26          | 17       |
| 56          | 32       |
| 35          | 19       |
| 26          | 24       |
| 28          | 21       |
| 34          | 19       |
| 35          | 21       |
| 33          | 24       |
| 30          | 22       |
| 32          | 22       |
| 26          | 19       |
| 30          | 19       |
| 26          | 21       |
| 38          | 21       |
| 31          | 21       |
| 33          | 19       |
| 38          | 23       |
| 31          | 20       |
| 32          | 21       |
| 34          | 19       |
| 30          | 23       |
| 24          | 19       |
| 36          | 21       |
| 33          | 19       |

Coeficiente de Correlacion de Pearson

0,547



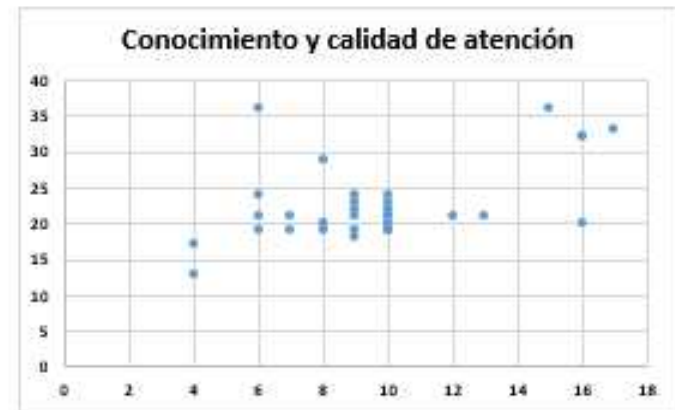


## Dimensión: Conocimiento y Calidad de atención

| CONOCIMIENTO | CALIDAD DE ATENCIÓN |
|--------------|---------------------|
| ALTO         | ALTO                |
| ALTO         | ALTO                |
| ALTO         | MEDIO               |
| BAJO         | ALTO                |
| BAJO         | BAJO                |
| ALTO         | BAJO                |
| BAJO         | MEDIO               |
| MEDIO        | BAJO                |
| MEDIO        | MEDIO               |
| MEDIO        | BAJO                |
| MEDIO        | MEDIO               |
| BAJO         | BAJO                |
| ALTO         | MEDIO               |
| MEDIO        | BAJO                |
| BAJO         | MEDIO               |
| BAJO         | MEDIO               |
| BAJO         | BAJO                |
| MEDIO        | MEDIO               |
| MEDIO        | MEDIO               |
| MEDIO        | MEDIO               |
| MEDIO        | MEDIO               |
| BAJO         | BAJO                |
| MEDIO        | BAJO                |
| BAJO         | MEDIO               |
| MEDIO        | MEDIO               |
| MEDIO        | MEDIO               |
| MEDIO        | MEDIO               |
| MEDIO        | MEDIO               |
| BAJO         | BAJO                |
| MEDIO        | BAJO                |
| MEDIO        | MEDIO               |
| MEDIO        | BAJO                |
| MEDIO        | MEDIO               |
| BAJO         | BAJO                |
| MEDIO        | MEDIO               |
| MEDIO        | BAJO                |

| CONOCIMIENTO | CALIDAD DE ATENCIÓN |
|--------------|---------------------|
| 17           | 33                  |
| 15           | 36                  |
| 16           | 32                  |
| 6            | 36                  |
| 8            | 20                  |
| 16           | 20                  |
| 8            | 29                  |
| 10           | 19                  |
| 10           | 22                  |
| 9            | 19                  |
| 9            | 24                  |
| 4            | 17                  |
| 16           | 32                  |
| 9            | 18                  |
| 6            | 24                  |
| 7            | 21                  |
| 7            | 19                  |
| 10           | 21                  |
| 10           | 24                  |
| 10           | 22                  |
| 9            | 22                  |
| 6            | 19                  |
| 10           | 19                  |
| 6            | 21                  |
| 13           | 21                  |
| 9            | 21                  |
| 10           | 19                  |
| 9            | 23                  |
| 10           | 20                  |
| 10           | 21                  |
| 8            | 19                  |
| 10           | 23                  |
| 4            | 13                  |
| 12           | 21                  |
| 10           | 19                  |

Coefficiente de Correlacion de Pearson  
0,511



## Dimensión: Habilidad y Calidad de atención

| HABILIDADES | CALIDAD DE ATENCIÓN | HABILIDADES | CALIDAD DE ATENCIÓN |
|-------------|---------------------|-------------|---------------------|
| ALTO        | ALTO                | 22          | 33                  |
| ALTO        | ALTO                | 25          | 36                  |
| ALTO        | MEDIO               | 24          | 32                  |
| BAJO        | ALTO                | 12          | 36                  |
| MEDIO       | BAJO                | 15          | 20                  |
| ALTO        | BAJO                | 24          | 20                  |
| MEDIO       | MEDIO               | 16          | 29                  |
| MEDIO       | BAJO                | 16          | 19                  |
| BAJO        | MEDIO               | 13          | 22                  |
| MEDIO       | BAJO                | 17          | 19                  |
| BAJO        | MEDIO               | 11          | 24                  |
| BAJO        | BAJO                | 10          | 17                  |
| ALTO        | MEDIO               | 24          | 32                  |
| MEDIO       | BAJO                | 17          | 18                  |
| BAJO        | MEDIO               | 12          | 24                  |
| BAJO        | MEDIO               | 12          | 21                  |
| MEDIO       | BAJO                | 17          | 19                  |
| MEDIO       | MEDIO               | 18          | 21                  |
| MEDIO       | MEDIO               | 15          | 24                  |
| BAJO        | MEDIO               | 9           | 22                  |
| MEDIO       | MEDIO               | 14          | 22                  |
| BAJO        | BAJO                | 12          | 19                  |
| MEDIO       | BAJO                | 14          | 19                  |
| BAJO        | MEDIO               | 12          | 21                  |
| MEDIO       | MEDIO               | 17          | 21                  |
| BAJO        | MEDIO               | 12          | 21                  |
| BAJO        | BAJO                | 12          | 19                  |
| MEDIO       | MEDIO               | 16          | 23                  |
| BAJO        | BAJO                | 10          | 20                  |
| MEDIO       | MEDIO               | 14          | 21                  |
| MEDIO       | BAJO                | 16          | 19                  |
| BAJO        | MEDIO               | 11          | 23                  |
| BAJO        | BAJO                | 11          | 13                  |
| MEDIO       | MEDIO               | 15          | 21                  |
| MEDIO       | BAJO                | 14          | 19                  |



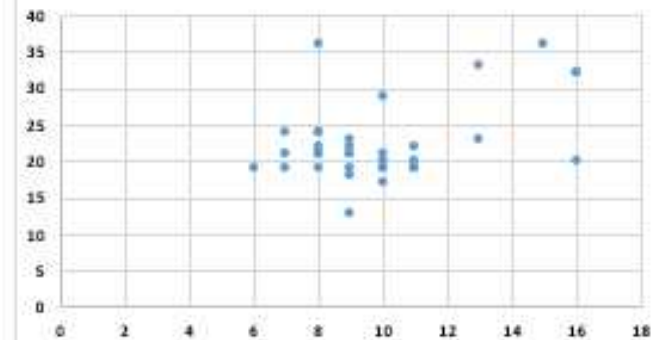
## Dimensión: Actitud y Calidad de atención

| ACTITUDES | CALIDAD DE ATENCIÓN | ACTITUDES | CALIDAD DE ATENCIÓN |
|-----------|---------------------|-----------|---------------------|
| MEDIO     | ALTO                | 13        | 33                  |
| ALTO      | ALTO                | 15        | 36                  |
| ALTO      | MEDIO               | 16        | 32                  |
| BAJO      | ALTO                | 8         | 36                  |
| MEDIO     | BAJO                | 10        | 20                  |
| ALTO      | BAJO                | 16        | 20                  |
| MEDIO     | MEDIO               | 10        | 29                  |
| BAJO      | BAJO                | 7         | 19                  |
| BAJO      | MEDIO               | 8         | 22                  |
| MEDIO     | BAJO                | 11        | 19                  |
| BAJO      | MEDIO               | 7         | 24                  |
| MEDIO     | BAJO                | 10        | 17                  |
| ALTO      | MEDIO               | 16        | 32                  |
| MEDIO     | BAJO                | 9         | 18                  |
| BAJO      | MEDIO               | 8         | 24                  |
| MEDIO     | MEDIO               | 9         | 21                  |
| MEDIO     | BAJO                | 10        | 19                  |
| BAJO      | MEDIO               | 7         | 21                  |
| BAJO      | MEDIO               | 8         | 24                  |
| MEDIO     | MEDIO               | 11        | 22                  |
| MEDIO     | MEDIO               | 9         | 22                  |
| BAJO      | BAJO                | 8         | 19                  |
| BAJO      | BAJO                | 6         | 19                  |
| BAJO      | MEDIO               | 8         | 21                  |
| BAJO      | MEDIO               | 8         | 21                  |
| MEDIO     | MEDIO               | 10        | 21                  |
| MEDIO     | BAJO                | 11        | 19                  |
| MEDIO     | MEDIO               | 13        | 23                  |
| MEDIO     | BAJO                | 11        | 20                  |
| BAJO      | MEDIO               | 8         | 21                  |
| MEDIO     | BAJO                | 10        | 19                  |
| MEDIO     | MEDIO               | 9         | 23                  |
| MEDIO     | BAJO                | 9         | 13                  |
| MEDIO     | MEDIO               | 9         | 21                  |
| MEDIO     | BAJO                | 9         | 19                  |

Coeficiente de Correlación de Pearson

0,454

Actitudes y Calidad de atención



## Anexo 5: Validación de los instrumentos

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fausta Elizabeth Albuquerque Arana, titular del DNI.  
 N° 26631065, de profesión Administradora,  
 ejerciendo actualmente como Docente Universitario, en la Institución  
Universidad César Vallejo

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

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 22 días del mes de Junio del 2018.

  
 Firma

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Juán C. Vardirieso Merino, titular  
 del DNI. N° 17840382, de profesión  
Lic en Administración, ejerciendo  
 actualmente como docente, en la  
 Institución UCU

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. Chupen.

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 Trujillo, a los 26 días del mes de Junio del  
2018

Juán C. Vardirieso Merino  
 Firma

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Pablo Aguilar Chávez, titular del DNI.  
 N° 44852440, de profesión  
Ingeniero Estadístico, ejerciendo actualmente  
 como Docente a Tiempo parcial, en la Institución  
Universidad Cesar Vallejo

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

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

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

En Chepén, a los 26 días del mes de Junio del 2018

  
 Firma

## Anexo 6: Pantallazo del turnitin

Competencias laborales del talento humano y su relación con la calidad de atención a los usuarios en la UGEL- CHEPÉN, 2018

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

|          |  |               |
|----------|--|---------------|
| <b>1</b> | <b>repositorio.ucv.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                                      | <b>8%</b>     |
| <b>2</b> | <b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b><br>Trabajo del estudiante                  | <b>6%</b>     |
| <b>3</b> | <b>www.repositorioacademico.usmp.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                        | <b>1%</b>     |
| <b>4</b> | <b>Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola</b><br>Trabajo del estudiante          | <b>1%</b>     |
| <b>5</b> | <b>repositorio.unasam.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                                   | <b>&lt;1%</b> |
| <b>6</b> | <b>issuu.com</b><br>Fuente de Internet   | <b>&lt;1%</b> |
| <b>7</b> | <b>Submitted to Universidad Catolica San Antonio de Murcia</b><br>Trabajo del estudiante | <b>&lt;1%</b> |

## Anexo 7: Actas

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

Yo, García Zare, Elmis Jonatan, 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 "Competencias laborales del talento humano y su relación con la calidad de atención a los usuarios en la UGEL Chepén, 2018", del (de la) estudiante Terán Espinoza, Elsa Marina, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19 % 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 de 2018

  
 .....  
 Firma  
 Elmis Jonatan García zare  
 DNI: 43124406

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



Yo, García Zare, Elmis Jonatan, 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

"Competencias laborales del talento humano y su relación con la calidad de atención a los usuarios en la UGEL Chepén, 2018", del (de la) estudiante Terán Espinoza, Elsa Marina, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12% 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 de 2018



Firma

Elmis Jonatan García zare

DNI: 43124406

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

|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
|  | <b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE<br/>TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b><br>UCV | Código : F08-PP-PR-02.02 |
|   |   | Versión : 09             |
|   |   | Fecha : 23-03-2018       |
|   |   | Página : 1 de 2          |

Yo Terán Espinoza, Elsa Marina, identificado con DNI N.º 75498235, egresado de la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo, autorizo  . No autorizo  la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Competencias laborales del talento humano y su relación con la calidad de atención a los usuarios en la UGEL Chepén, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 75498235

FECHA: 20 de Diciembre del 2018

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



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
 Versión : 09  
 Fecha : 23-03-2018  
 Página : 1 de 2

Yo Terán Espinoza, Elsa Marina, identificado con DNI N.º 75498235, egresado de la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo, autorizo (  ) No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Competencias laborales del talento humano y su relación con la calidad de atención a los usuarios en la UGEL Chepén, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

FIRMA

DNI: 75498235

FECHA: 20 de Diciembre del 2018

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



# 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:

Teran Espinoza Elsa Marina

INFORME TITULADO:

Competencias Laborales del Talento Humano y su relación con la  
Calidad de atención abs usuarios en la Ugel Chepén 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 20 de diciembre de 2018.

NOTA O MENCIÓN: 17



[Firma]  
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:

Serrano Chavez Luis Fernando

INFORME TITULADO:

Competencias laborales del talento humano y su relación con la  
Calidad de Atención a los usuarios en la Ugel Chepen 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 20 de diciembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: 17



Rodriguez  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN