



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores de
una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Rios Pintado, Diana Amelia (ORCID: 0000-0003-1259-3547)

ASESORA:

Dra. Cotrina Cabrera, Maria Elena (ORCID:0000-0003-0289-1786)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO - PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a mi familia, por ser mi fuente motivación y el mejor regalo que DIOS y la vida me ha dado, a mis padres, que me acompañaron en esta etapa de formación profesional.

Diana Amelia

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a DIOS por su inmensa bondad, que me acompaña y me da fuerzas todos los días. A mi familia, que me apoyan cuando más lo necesito, por su apoyo y paciencia en este proyecto. También quiero agradecer a la Universidad Cesar Vallejo, a los profesores por la organización del programa de Maestría en Gestión Pública.

Diana Amelia

Índice de contenidos

Pág.

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	26
II. MARCO TEÓRICO.....	29
III.METODOLOGÍA.....	40
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	40
3.2. Variables y operacionalización.....	40
3.3. Población, muestra y muestreo.....	41
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
3.5. Procedimientos.....	42
3.6. Método de análisis de datos.....	43
3.7. Aspectos éticos.....	43
IV.RESULTADOS.....	44
IV.DISCUSIÓN.....	50
V. CONCLUSIONES.....	56
VI.RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS.....	58
ANEXOS	

Índice de tablas

<i>Tabla 1 Nivel de competencia laboral de los colaboradores</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 2 Dimensiones del nivel de competencia laboral de colaboradores</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 3 Nivel de calidad de atención de los colaboradores</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 4 Dimensiones de calidad de atención de los colaboradores.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 5 Prueba de normalidad</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 6 Dimensiones de la competencia laboral y calidad de atención</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 7 Nivel de relación entre competencia laboral y calidad de atención.</i>	<i>49</i>

Índice de figuras

<i>Figura 1 Distribución porcentual del nivel de competencia laboral.....</i>	<i>44</i>
<i>Figura 2 Distribución porcentual de las dimensiones de competencia laboral</i>	<i>45</i>
<i>Figura 3 Distribución porcentual de calidad de atención de los colaboradores....</i>	<i>46</i>
<i>Figura 4 Distribución porcentual de las dimensiones calidad de atención</i>	<i>47</i>

Resumen

La investigación comprobó la relación entre la Competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca. Se realizó bajo el paradigma positivista, utilizando la metodología cuantitativa y un nivel descriptivo de tipo correlacional simple. Se empleó la técnica de la encuesta, con dos cuestionarios de 20 reactivos por variable estudiada, sometidos a pruebas de validez, obteniendo un grado de confiabilidad aceptable, a través del Alfa de Cronbach. Los cuestionarios fueron aplicados a 90 colaboradores. La variable competencias laborales se dimensionó a partir de las competencias técnicas, competencias metodológicas, competencias sociales, competencias participativas en 20 ítems en total. La variable calidad de atención se dimensionó desde confiabilidad, seguridad, empatía, elementos tangibles, capacidad de respuesta en 20 ítems. Se partió el coeficiente de Rho Spearman fue de 0,993 catalogada como una relación alta y positiva, asimismo se halló que esta es significativa al nivel 0,01 ($p=0,000 < 0,05$). Se encontró que el nivel de significancia $p = 0,000$ es menor que 0,05; por lo tanto, se deduce que se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula; existiendo una relación significativa entre competencia laboral y la calidad de atención.

Palabras clave: Competencia laboral, calidad de atención, colaboradores.

Abstract

The research verified the relationship between labor competence and quality of care of the collaborators of a Local Educational Management Unit of Cajamarca. It was carried out under the positivist paradigm, using the quantitative methodology and a descriptive level of a simple correlational type. The survey technique was used, with two questionnaires of 20 items per variable studied, subjected to validity tests, obtaining an acceptable degree of reliability, through Cronbach's Alpha. The questionnaires were applied to 90 collaborators. The labor competencies variable was dimensioned based on technical competencies, methodological competencies, social competencies, participatory competencies in 20 items in total. The quality of care variable was sized from reliability, safety, empathy, tangible elements, responsiveness in 20 items. The Rho Spearman coefficient was 0.993, cataloged as a high and positive relationship, it was also found that it is significant at the 0.01 level ($p=0.000 < 0.05$). It was found that the level of significance $p = 0.000$ is less than 0.05; therefore, it follows that the alternate hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected; There is a significant relationship between job skills and quality of care.

Keywords: Labor competence, quality of care, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, Duque et al. (2017) señalan que las instituciones de hoy en día afrontan grandes cambios, así como la revolución digital, la era de la información como el manejo del conocimiento, lo que hace que se discutan, en la inminente necesidad de situarse hacia los progresos tecnológicos y la aplicación de conocimientos. Asimismo, en México, los colaboradores de las instituciones presentan bajos niveles de competencias laborales, lo que implica que los colaboradores no realizan su labor adecuadamente, generando una mala atención en el servicio que brindan, y al mismo tiempo no cumplen con las exigencias de las organizaciones públicas (Marin y Delgado,2020). Asimismo, pueden acceder a capacitaciones continuas con base a los estándares requeridos por los sectores de educación, laboral y productivo; además, tiene como objetivo corregir la deficiente preparación, formación y educación profesional de los trabajadores (Saavedra et al.,2019)

También se manifiesta una mala comunicación entre los colaboradores., así como insuficiencias en trabajo en equipo, llevando al retraso del cumplimiento de las metas y todo ello amerita profesionales poco comprometidos con la organización (Martínez ,2016).De la misma forma, se señala que en las instituciones públicas la primordial contrariedad de la calidad de atención se debe a una falta de habilidades y competencias por parte de sus colaboradores, complementando a ello la inadecuada administración de su recurso humano, falta de incentivos perjudicando su rendimiento para brinda la atención y servicios que los interesados solicitan el día a día en dicha institución. En Chile, Ganga et al, (2019) explica en su estudio que en las organizaciones existe una mala gestión de la evaluación del desempeño generando descontento de los usuarios, todo ello se debe a la falta de competencias de los colaboradores

En los últimos años, Colombia se observa un débil progreso en cuanto al desarrollo de las competencias laborales de sus profesionales, su legislación ha brindado instrumentos a los organismos que trabajan y desarrollan el tema a través de decretos, leyes y otros documentos que son base en apoyar la certificación de la competencia laboral, otorgando de esta manera una visión más clara en su

desarrollo y respectiva aplicación (Delahoz et al., 2020). En Ecuador se ha observado la carencia de propósitos en las organizaciones, porque no se realizan las actividades sobre la base del planeamiento y los procedimientos formales, menos se incentiva las tareas diarias, es decir no se implementa una gestión administrativa apropiada que asegure su sostenibilidad (Galarza, et al., 2020). El tema competencia laboral es estudiado por los sectores productivo y educativo, pues este refleja las características que se debe modelar en los colaboradores y el desempeño que deben obtener en el ámbito laboral. La gestión por competencia laboral surge por la obligación de reducir la distancia entre resultado efectivo y esfuerzo de formación. (Casimiro et al.,2020)

El Perú, tiene una problemática similar, respecto al bajo nivel de la calidad de atención y la falta de competencias laborales, el cual tiene efectos como: falta de compromiso del personal, deficiente estilo de gestión, poca importancia al desarrollo de las personas, entre otros. En este sentido Pacherez y Marrufo (2020) señala que los colaboradores de una entidad en Junín, se ven afectados por servicios deficientes, ya no llevan a cabo sus labores de acuerdo a lo que se les solicita, sus jefes no participan en dar solución a percances que se cometen en el área laboral, es decir, no están efectuando bien sus cargos, y a consecuencia de ello no realizan adecuadamente sus gestiones, sintiéndose con incapacidad, inseguridad, por lo que, la gestión de competencias se ve afectado por el bajo desempeño de los colaboradores, asimismo la productividad y rendimiento se ve afectado.

De ahí nace la importancia de evaluar la competencia laboral y la calidad de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca, es una institución que cuenta con autonomía administrativa y de presupuesto al servicio de la educación, que brinda una formación integral, productiva, inclusiva, ambiental e innovadora, por medio una gestión administrativa, institucional, y pedagógica de calidad. En la mencionada institución se observa que no existe una buena atención por parte de sus colaboradores, las quejas en cuanto a algunos de sus colaboradores son concurrentes. la atención al usuario debe ser primordial en la institución, el colaborador de la institución cumple un rol importante intrínsecamente conforme a calidad de atención que se brinde al consumidor, pues sus acciones y buen trato

harán que este se sienta satisfecho y cumpla las expectativas del servicio otorgado; no obstante, el mal trato continua en dicha institución; por ello, se considera canales de atención, en la tecnología de información y comunicación en la interacción de usuarios e instituciones públicas, y otros medios que contribuyen a mejorar la calidad de atención de los servidores públicos. Sin embargo, la atención que brinda el servidor público no es muy satisfactoria, diría que no está haciendo buen uso de su competencia laboral; por ende, no se ofrece un buen servicio de atención al usuario.

Es por ello que, con respecto al estudio se planteó el siguiente problema: ¿Qué relación existe entre competencia laboral y la calidad de atención de los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca? De tal forma el estudio es importante teóricamente, debido a que se optará por recolectar información científica confiable y necesaria para desarrollar el estudio adecuado a la competencia laboral y la calidad de atención. De la misma manera, se justifica metodológicamente, puesto que, las herramientas empleadas servirán para la implementación de otros trabajos relacionados con el tema. Asimismo, se justifica desde la opción práctica, porque permitirá contribuir sobre la evaluación de la gestión administrativa y la calidad del servicio, beneficiando a los jefes, colaboradores y en totalidad de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca.

Para el desarrollo del problema se tiene por objetivo general: determinar la relación que existe entre competencia laboral y la calidad de atención de los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca. Para ello, se debe identificar el nivel de la competencia laboral de los colaboradores de una UGEL de Cajamarca, identificar el nivel de la calidad de atención de los colaboradores de una UGEL de Cajamarca, identificar la relación en las dimensiones de la competencia laboral y las dimensiones de la calidad de atención de los colaboradores de una UGEL de Cajamarca. La investigación está basada principalmente en la siguiente hipótesis: Existe relación significativa entre competencia laboral y la calidad de atención de UGEL de Cajamarca.

II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes internacionales se encontraron a: En la ciudad de México, Castillo (2020) desarrollo su investigación de “Competencias laborales y el desempeño laboral del trabajador técnico de Nuevo León”, mencionó como propósito establecer el nivel de relación entre ambas variables de investigación, para ello empleó una investigación cuantitativa-descriptiva, correlacional, con diseño no experimental, como población asigno a 91 personas, y como muestra 76, a los mismos que genero una encuesta que se obtuvo como resultado que el 85% de los colaboradores son capacitados por el modelo de competencias por las empresas donde laboran, el 92% de las instituciones poseen una relación con el grado de bachiller tecnológico, el 20% desconocen del modelo educativo y formativo técnico, por lo que se concluyó que gracias a la evaluación a los colaboradores se dio un planteamiento de soporte y visión para mejorar algunas situaciones de conocimiento educativo y técnico, por ende se expuso que la incidencia entre ambas variables estudiadas tienen una relación significativa alta, asimismo que a más competencias que manejen los subordinados, mayor será el nivel del desempeño.

En Ecuador, Noboa (2021). Investigo la calidad de atender y satisfacer a los consumidores en una entidad de Esmeraldas. La investigadora determino la relación que existe entre las variables estudiadas. Trabajo con el tipo de estudio descriptivo transversal. Para ello utilizó la encuesta. Llegando a presentar sus resultados donde se demuestran un grado alto de satisfacción de los consumidores conforme a la dimensión de validez, mientras que la dimensión de lealtad reflejó resultados bajos, esto se incumbió esencialmente por la falta de información de los procesos realizados en la institución. Respectivamente a la calidad de atención y de capacidad de respuesta se obtuvo un menor porcentaje mostrando que estos perímetros conviene mejorar.

Igualmente, Púm (2018) desarrollo su investigación de “Competencias laborales y evaluación del desempeño”. La metodología de estudio fue del tipo descriptiva - diseño no experimental transversal. La muestra estuvo compuesta por 22 empleados. Se aplicó la técnica denominada encuesta y la herramienta llamada

cuestionario (instrumento). El objetivo principal determinar la correlación de competencias de trabajo en la apreciación del desempeño de los colaboradores. Resultados: los colaboradores poseen un nivel superior de competencias específicas que inciden en las competencias generales de la evaluación del desempeño., las competencias generales se clasificaron en cuatro dimensiones, siendo la flexibilidad del trabajo la más importante que es donde se encuentra la innovación, adaptación y el cambio hacia nuevas formas de hacer las cosas influenciadas por el entorno cambiante, siendo esta dimensión imprescindible para el éxito organizacional. Conclusión: la apreciación del desempeño consiente en cuantificar las competencias del personal en sus puestos, obteniendo información relevante en el desempeño por cada trabajador y como este genera también información de su trabajo.

Conjuntamente, Amaiquema y Mendoza (2019) en su estudio “Las competencias y el desempeño laboral en los empleados de Ecuador, tuvo como finalidad principal analizar la asociación entre ambas variables del objeto de investigación, asimismo se basó en una investigación científica, de enfoque mixto, donde trabajo con 43 individuos como población, por lo cual utilizo como instrumentos cuestionario, por lo que se obtuvo como resultados que la comunicación recibida por parte del servicio de ventanilla no siempre es la adecuada, ya que las secretarias de la entidad no poseen competencias, por otro lado mencionan que el desempeño de las secretarias se ven influenciadas por la inexistencia de competencias, y a consecuencia de ello no realizan sus labores eficazmente, con responsabilidad y transparencia; por otra parte mediante la encuesta se obtuvo que el 40% califican de nivel malo el desempeño de las trabajadoras, el 45% manifiesta la mala atención por parte de las trabajadoras, el 35% el servicio que brindan es muy lento, el 47% la comunicación es de grado mala. Y de este modo se concluyó que las secretarias no manejan adecuadamente competencia de comunicación, por lo tanto, se ve reflejado en el desempeño ineficaz de las mismas.

Al mismo tiempo, Velázquez (2016), explica como propósito establecer el nivel de relación entre Competencias laborales y Calidad de atención en una organización, se basó en un estudio básica ,no experimental del nivel correlacional,

se le realizó un instrumento a 66 trabajadores como población, concluyendo que existe una correlación positiva alta entre ambas variables, por lo tanto se puede afirmar que mayor competencias laborales la calidad de atención se llevara a cabo de manera eficiente y eficaz en dicha institución.

En los antecedentes nacionales se encontraron a: Hernández & Mendoza (2018) en su estudio: "Competencias laborales genéricas y su relación con el desempeño laboral de los empleados del área logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo". La metodología de estudio fue correlacional con bosquejo no práctica transversal. La cantidad total de elementos de estudio llamada (población) se constituyó de 23 colaboradores. Se aplicó la técnica llamada (encuesta) y se utilizó la herramienta llamada (cuestionario). El método estadístico fue la prueba de Spearman. Tuvo como objetivo general hallar la asociación del desempeño y competencias genéricas de trabajo en el personal de logística. Resultados: Hay asociación del desempeño y competencias de trabajo en el personal, evidenciando una $\rho = 0,264$ (Spearman). Además, hay una banda de 61% regular de competencias genéricas de trabajo. Por último, determinó que la buena atención al usuario es clave del éxito en la redición de cuentas de la gestión, imagen positiva de los servidores públicos y valoración de los ciudadanos respecto al servicio. Concluyo: respecto al departamento de logística: 83% de colaboradores poseen un nivel de desempeño regular y 13% de colaboradores poseen un porcentaje alto de desempeño. Además, hay una asociación media positiva entre las competencias genéricas y estas variables: dimensión particularidades globales con $\rho = 0,256$ (Spearman) y la dimensión particularidades individuales, con $\rho = 0,260$ (Spearman).

Cachura (2018), En su trabajo, para establecer la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del servicio externo de los usuarios en la Reserva de paisajes de Ania Yuas Cochabamba, sigue el método hipotético deductivo, es tipo básica de diseño no experimental, aplicó herramientas como cuestionario de calidad de atención 22 preguntas en la escala de Likert y cuestionario de satisfacción de 20 preguntas e la escala de Kuder Richardson. , los cuales fueron aplicados en una muestra probabilística de 384 usuarios. Los resultados se muestran que existe una relación directa y positiva entre la calidad de la atención y la satisfacción del servicio

externo del consumidor, en el que la calidad de la atención se debe en gran medida a la atención del usuario.

Ortiz (2018), en su tesis diseñada con el objetivo de establecer la relación que hay entre la competencia laboral y el desempeño en el personal de servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, la investigación desarrollada es de tipo básica de alcance correlacional, diseño no experimental. Los instrumentos que utilizo con el test del desempeño laboral y competencia laboral, la que fue aplicada a una muestra de 79 empleados del servicio de laboratorio clínico. De los resultados obtenidos concluyó que, hay una relación positiva y significativa entre la competencia laboral y desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Núñez (2018), En su tesis diseñada, con el fin de establecer la relación entre la calidad de atender y satisfacer de los clientes de la Comuna de Chota, en el año 2018, utilizó el método de inferencia hipotética del diseño descriptivo correlacional. se utilizó una herramienta para recolectar los datos., la que fue aplicada a 89 usuarios de dicho programa, como muestra en estudio. Los resultados obtenidos de la información estadística indicaron que hay una correlación significativa con concordancia a la calidad de atender y satisfacer de los clientes, de ello se concluyó que hay correspondencia significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacer a los clientes del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018. Esto simboliza en relación a la calidad en la atención y satisfacción de los clientes primero se debe conocer quiénes son los usuarios y que necesitan para satisfacer sus necesidades.

Carrera & Poemape (2018), en su tesis elaborada correspondiente a establecer la relación entre el desarrollo de la competencia laboral y la calidad de atender a los clientes en la UGEL Pacasmayo, empleo en el estudio un diseño no experimental de tipo correlacional. La población lo conformaron 61 funcionarios administrativos y operativos en actividad de la UGEL, de la cual su muestra fue de 38 colaboradores. Empleó como técnica una encuesta basada en la escala de Likert. Los hallazgos que se obtuvieron muestran que ambas variables, competencial labora y calidad de atención, se encuentran estrechamente

vinculadas, ya que, si se enriquece la competencia laboral de los empleados, realizará una mejora en la calidad de atención que se le brinda al cliente, por consiguiente, la actividad laboral que desarrolla cada uno sea esencial para un buen desempeño.

Enfoques teóricos de la variable competencia laboral destacan. Modelo teórico de Alles (2015) considera crear un ambiente adecuado para involucrar a los colaboradores en la organización en todos los ámbitos y actividades. Es un modelo a seguir para otros con máxima autoridad y fama. Comunica sus valores y visión empresarial a las personas, y estas confían en él. Motiva a las personas y se asegura de que sus necesidades se satisfagan al mínimo. Su personal lo reconoció como el líder del equipo, si no cumplía con los requisitos, el grupo no lo reconocería como el líder del equipo. Fue cuestionado muchas veces y visto solo como un dictador.

Modelo teórico de Spencer y Spencer precisa a la competencia laboral tal como la habilidad de los individuos para ejercer un mismo rol productivo en distintos ámbitos y conocimiento en el requerimiento de calidad esperada por el área productiva. Esta capacidad se logra con el desarrollo y obtención de habilidades, capacidades y conocimientos que se expresan en el saber, el hacer y el saber hacer. (Spencer y Spencer, 1993 citado por Alles, 2015).

Enfoque teórico de Idalberto Chiavenato, donde define a la competencia laboral como las cualidades ineludibles que tiene el colaborador para desempeñarse en distintas situaciones laborales; entendiéndose por un conocimiento, actitud, valor y habilidad que se ponen en juego en el ejercicio de sus funciones (Chiavenato, 2009., citado por Chumpitaz, 2022).

El modelo de competencia laboral de Mansfield y Mathews en el año 1985, que se utiliza para transmitir eficacia personal. La competencia laboral se refiere al conocimiento, la habilidad, el método y la teoría necesarios para llevar a cabo la asignación laboral de los empleados, lo que afecta su sentido de autoeficacia y confianza en sí mismos (Siriwaiprapan, 2004 citado por Velásquez, 2021). Así mismo, sostiene que se basa en descripciones de los resultados de los roles

laborales y se define como “ser capaz de desempeñar un rol laboral completo” según el estándar esperado en el empleo en el entorno laboral real.

Competencia. El término competencia se refiere a todas las peculiaridades humanas que identifican el comportamiento de sus colaboradores al realizar o llevar a cabo un trabajo con un alto desempeño laboral; el conocer las competencias de un colaborador es sumamente importante ya que permite identificar qué es lo que sabe hacer y como desarrollará sus funciones (Vara, 2016., Romero,2019).

La competencia laboral. Aptitudes, habilidades y destrezas que el profesional desarrolla en el ejercicio de sus tareas hacia la solución de problemas de forma autónoma y flexible (Púm, 2018., Coste et al.,2017., Cross, 2015).

Competencia como activo humano. Está relacionada con el desempeño laboral e independiente de los cooperadores. Cuando se desarrolla la competencia del colaborador, este puede aportar su mejor desempeño laboral a otra institución distinta a la que desarrollo su competencia, por temas de interés laboral (Mertens, 1996). Por tanto, la competencia desarrollada en el contexto laboral puede transferirse a trabajos similares en muchas organizaciones (Taylor y Fayol,1973).

Las competencias genéricas, son competencias comunes a una serie de ocupaciones o profesiones, en otras palabras, los profesionales en campos como la administración de entidades, la contabilidad y la economía tienen una serie común de competencias, como el análisis financiero y el manejo empresarial, que les permite desempeñar sus funciones especializadas, sus actividades profesionales a través de diferentes horizontes de competencia. (Tobón, 2005, citado por Saavedra et al., 2019).

Las competencias específicas o laborales que se refiere a un alto grado de especialización de habilidades en una determinada profesión u ocupación, por lo general la finalización de la formación profesional técnica. (Mertens, 1996, citado por Altamirano, 2016)

Las dimensiones de competencia laboral consideradas según Bunk (1994), citado por (Canaza, 2021) tenemos: Competencias técnicas. El autor trata de la

competencia técnica, es decir, todo lo que una persona domina en tareas y temas técnicos que necesita desarrollar de acuerdo con la profesión, con las habilidades, conocimientos y destrezas necesarias para desempeñarlas. (Lopez,2017).

Competencias metodológicas. Una persona que sabe, reacciona ante el procedimiento adecuado utilizado en las tareas asignadas y las desviaciones emergentes, que de forma independiente y adecuada traslada la experiencia adquirida a otros problemas de trabajo. (Ocde. 2019).

Competencias sociales Esto es cuando una persona sabe cómo cooperar con los demás de manera constructiva y la comunicación demuestra un comportamiento de equipo y comprensión interpersonal. (Godinho et al.,2019).

Competencias participativas. El teórico se refiere a la competencia participativa, es decir, una persona que sabe participar en la empresa y en su lugar de trabajo, con capacidad de organizarse y tomar decisiones y responsabilizarse por el entorno (Morales, 2017)

Enfoques teóricos de la calidad de atención, se tiene en cuenta a: Robbins & Judge (2013), indican que la atención es la satisfacción de una forma eficaz las perspectivas que tienen las personas conforme a la manera de atención en la organización. Así mismo, Incluye actividades que se extienden desde el desarrollo y producción de un producto o servicio, hasta el acceso y servicio del cliente, hasta un producto o servicio proporcionado por la propia organización (Herrera ,2020., Banwo et al.,2017). En efecto, tienen por objeto la satisfacción de la necesidad de la población que se atendió por la empresa, ampliar, diversificar o combinar canales de atención, fijar estándares de calidad, emplear en el futuro las tecnologías de la información y la comunicación, la cooperación con el público o entre organismos gubernamentales y otras medidas para realizar una mejora en la calidad de bienes o servicios. (Robbins & Coulter,2014., Fabian et al.,2022).

Teoría de la calidad, Deming establece que la calidad es la provisión de bienes y servicios a precios bajos para que los clientes estén satisfechos y tengan disposición a pagar, como comprador, esto determina el nivel de calidad que implica la búsqueda de la innovación y la mejora continua (Bessa,2017).. La

calidad total según su estudio se convierte en una filosofía en la que realizan todos los integrantes de la institución, con prioridad en la satisfacción del cliente y usuario, con énfasis en la mejora continua entendida como un proceso dinámico sin fin. Le sigue el concepto de usuario-consumidor de servicios, basado en los avances tecnológicos y una mayor demanda de servicios conforme a los clientes de productos tangibles (bienes) e intangibles (servicios) que demandan nuevos y mejores servicios. expectativas y percepción del usuario como concepto subjetivo (Deming,1920., citado por Segura,2022).

En este mismo contexto, la teoría de la calidad total de Deming contiene catorce principios que se deben tener en cuenta a la hora de mejorar los procesos organizacionales con la participación de todos los integrantes: en las catorce normas en base a la calidad total, se visualiza que el aprendizaje, capacitación y auto mejora se considera sinónimo de desarrollo de los empleados y es un elemento clave de operaciones bien desarrolladas y, por lo tanto, es consistente con los objetivos generales establecidos de la organización (Shah et al.,2018).

Posteriormente, Teràn(2021), muestra con referencia a la teoría de los Círculos de la calidad de Kaoru Ishikawa, que la calidad en el acercamiento a las personas depende de la cultura y el nivel de involucramiento de las personas que integran la organización, por lo cual es muy importante cuando se trata de interacciones y exhibe resultados comprobados con una mayor efectividad organizacional.

Silva et al. (2021) hace referencia a la Teoría de Cero Defectos de Crosby, desde una perspectiva de la ingeniería, como en cumplir con los requisitos y estándares para hacerlo a la primera vez. Asimismo, Srivastava y Rai,(2019) cita que para Taguchi calidad significa gestionar factores no controlables en el proceso productivo, desde el diseño hasta la fabricación del producto final.

De lo antes mencionado, podría precisar que el término calidad se ha definido como una competencia para el uso, a medida en que un servicio es de calidad cuando es brindado con éxito cumpliendo el propósito del usuario (Bouza, 2000., Calle,2018). La calidad de atención, se basa no solo en el conocimiento y

las habilidades del individuo, sino también en la forma en que la institución en su conjunto, desde la alta dirección hacia abajo, jira en la misma dirección y presenta un mensaje claro y positivo a los usuarios (Shah y Baloch, 2017., Shah et al.,2018., Remache, 2019).

La calidad de atención y la percepción sobre el servicio que recibe el usuario está influenciado por el comportamiento de los empleados del servicio. Es decir, el comportamiento de los colaboradores de la institución afecta la calidad de atender a los clientes. Las dimensiones del modelo SERVQUAL (capacidad de respuesta, seguridad y empatía), se identifican como relacionadas explícitas o implícitamente con el comportamiento de los colaboradores que brindan la atención (Ramos et al.,2020).

Los servicios públicos que se deben de ofrecer a todo ciudadano según la revista R&C Consulting, (2020).,citado por s Aznar et al .(2016) son los siguientes: Tener administración pública moderna y transparente; acceso fácilmente a la información controlada por entidades; recibir información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios públicos; recibir información sobre el horario de servicio público, notable; descubrir el estado de su proceso; tener respeto y tratamiento con conciencia y discriminación; prestar atención a la práctica cultural y lingüística de todos los ciudadanos; soportar un período de espera razonable en una visita; recibir recomendaciones precisas sobre procedimientos y requisitos para sus procedimientos; los requisitos son reconocidos por la constitución política peruana; Demanda de daños causados por su propiedad o derechos a los servicios públicos (Azman y Yusrizal, 2016., Azman y Gomiscek, 2015).

La calidad es el grado en que un servicio o producto cumple con los estándares técnicos establecidos durante su desarrollo. La calidad es el mecanismo por el cual se satisfacen la perspectiva y necesidad de los usuarios, empleados, otras organizaciones y la sociedad (Ahrholdt et al.,2017.,Pedraza, 2014., Pérez ,2022).

Pintado (2019). señala que la calidad óptima en la gestión fue y sigue siendo una de las preocupaciones de los miembros de la sociedad, razón por la cual la Carta Iberoamericana habla de calidad en la gestión, la define como la

capacidad de atender a la necesidad del cliente de forma oportuna y completa, consistentes con los objetivos establecidos y fijados por la administración pública y con resultados medibles conforme a las necesidades de la comunidad.

Arroyo (2015) indica que la calidad abre la puerta a la innovación para prestar los servicios públicos que los ciudadanos realmente quieren y necesitan y en las condiciones que los requieren, reconociendo el derecho de los ciudadanos a recibir servicios de alta calidad y respetando sus derechos, por tanto, calidad e innovación son los medios para esos fines. Sánchez (2015), indica que la atención al usuario se basa en la implementación de un mecanismo para revisar y resolver los problemas que puedan surgir, evitando que los usuarios pierdan la confianza en la organización.

Dimensiones de la calidad del usuario: El fin de la investigación es determinar el uso del modelo SERVQUAL como herramienta para analizar la calidad del servicio. Los aspectos que se han tenido en cuenta en el análisis son los siguientes; capacidad de respuesta, empatía, seguridad, factores tangibles o intangibles y confiabilidad.

Los elementos tangibles: están relacionados con características físicas, en otras palabras, medios, estados de dispositivos y materiales, es decir, son características observables. (Pincay y Parra,2020)

La confiabilidad: Esto implica realizar el mantenimiento prometido y entregado, en otras palabras, un mantenimiento completo y seguro. La organización se compromete a cumplir sus promesas de prestación de servicios, resolución de problemas y fijación de costos o precios. (Suárez et al.,2019)

La capacidad de respuesta; Esto se debe a que el empleador está dispuesto a ayudar al cliente, brindando servicios oportunos y completos. La capacidad de respuesta está asociada, por tanto, a la atención inmediata de solicitudes, respuesta a consultas y reclamos, así como soluciones inmediatas a diversos problemas. (Cardenas , 2021).

La seguridad: Se trata del conocimiento, habilidad y capacidad de los empleados para generar confianza y seguridad con los clientes. (Torres y Luna, 2017)

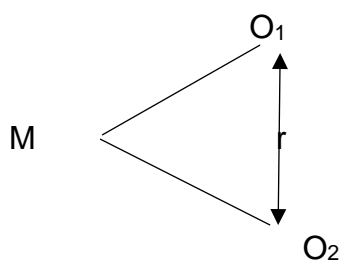
La Empatía: Hace referencia a la atención personalizada que una organización brinda a sus consumidores. Por tanto, la empatía debe comunicarse a través de servicios personalizados y adaptados a las expectativas del usuario. (Flores y Mercado, 2020)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación representa al tipo básica, ya que este constituye el tipo de estudio que se orientó al conocimiento de la realidad y propone explicaciones que son tentativas al problema de la investigación, el mismo que es planteado como proposiciones; tal como establece Hernández, et. al. (2014). Además, el estudio es no experimental y también de enfoque cuantitativo, así como también de corte transversal, con un diseño que comprende el descriptivo correlacional, ya que se orientó al logro e identificación de la relación existente entre las variables que son objeto de investigación, en este caso competencia laboral y calidad de atención; todo esto estuvo de acuerdo a lo que establece Hernández & Mendoza, (2014) quien sostiene que las variables en estudio no sufrieron ningún tipo de manipulación para su investigación.

El esquema de este diseño correlacional (no experimental) se grafica de la siguiente forma:



Dónde:

M: Muestra

O1: Competencia laboral

O2: Calidad de atención

r : Relación de variables

3.2. Variables y operacionalización

En el ámbito de la presente investigación, las competencias de los empleados es un procedimiento que se considera que tiene la misión de canalizar el talento humano hacia una empresa estructurada para cambiar su estrategia organizacional cuando el tipo apropiado de modelo de competencias de los empleados es el de los colaboradores (Chumpitaz,2022).

La variable fue operacionalizada en razón A las consiguientes dimensiones Competencias técnicas, competencias metodológicas, competencias sociales y competencias participativas; entre ellos estuvieron estimadas en el instrumento conveniente.

A su vez, la calidad de servicio es un componente activo en inquebrantable perfeccionamiento y configuración que ha adquirido otras relevancias en el transcurrir del tiempo y de modo simultáneo en los ámbitos de suministro de servicios tangibles e intangibles de los servicios que proporcionan a los usuarios (Vera y Trujillo, 2017. Tomaz et al.,2018).

En el equivalente el estudio con respecto a la variable fue operacionalizada en función a las sucesivas dimensiones como son: Seguridad, empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta, por lo cual estarán evaluadas en el instrumento oportuno.

Los indicadores permitieron apreciar las particularidades de las variables de modo general en función de las dimensiones correspondientes. Se utilizó, a su vez, la escala ordinal focalizando los datos fueron relativos en razón de lo que se evaluaron (Hernández y Mendoza, 2018). La operacionalización se registró en la matriz oportuna.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Conforme Hernández et al. (2016) cuando se habla de población se precisa que estuvo representa a la totalidad de casos que guardan relación con algunas especificaciones.

La población, objeto de estudio, comprende 90 cooperadores de una Unidad de Gestión de educación Local de Cajamarca, los mismos que representan a los colaboradores.

Muestra: Según Muñoz, (2018). si la población es pequeña y si para su acceso no existen limitaciones, se recomienda fundamentalmente efectuar el estudio tomando en cuenta toda la población, sin tener la imperiosa necesidad de efectuar muestreos.

La muestra, objeto de estudio, comprende por los 90 cooperadores de una Unidad de Gestión de educación Local de Cajamarca.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Valderrama (2018). establece que para efectuar el recojo de datos es elemental la elaboración de un plan estructurado de todos los pasos que orienten a la obtención de estos datos con la finalidad específica de lograrlos.

Técnicas: Sanchez & Sanchez (2018). manifiesta que del problema depende que se pueda hacer una selección de las técnicas que se requieren para efectuar la investigación, así como también de una metodología del estudio que se va a realizar.

La técnica que se realizó en este estudio fue la encuesta.

Instrumentos: Los instrumentos que fueron empleados corresponden a los cuestionarios; cada uno con 20 ítems para cada variable de investigación: Competencia laboral y calidad de atención

El cuestionario fue validado por tres expertos, quienes le dieron la validez revisando los ítems de acuerdo a cada dimensión por variable. Estos expertos fueron tres profesionales con grado de maestría en Gestión Pública para darle mayor nivel al instrumento empleado, a razón del amplio conocimiento de estos.

El instrumento fue aplicado, primero, a una muestra piloto con el fin de evidenciar si este instrumento era confiable para ser aplicado a la muestra real (90 cooperadores de una Unidad de Gestión de educación Local de Cajamarca). Para ello, se realizó la prueba de confiabilidad de Cronbach. Para la variable 1 (0.93) y variable 2 (0.92)

3.5. Procedimientos

La investigación requirió de un conjunto de elementos trascendentales que dirigieron la ejecución y, en consecuencia, permitieron la obtención de resultados valederos; por ello, será relevante que como primera acción se efectúe la solicitud de las correspondientes autorizaciones a cada uno de los responsables en el que se aplicó el instrumento. Por otra parte, será indispensable aplicar este instrumento con la finalidad de recopilar datos de los miembros pertenecientes a la muestra de estudio; procesándose, posteriormente, los datos. Seguido a esto, se tuvo que hacer la interpretación, así como la discusión de los resultados que fueron producto

de esta investigación. Como parte final, se determinaron las conclusiones que fueron dadas en relación a los objetivos general y específicos.

3.6. Método de análisis de datos

En la presente investigación se tuvo que hacer uso del programa Excel, para poder efectuar la presentación y descripción de los resultados obtenidos, los mismos que se ubicaron en tablas y gráficos de frecuencias, porcentajes, media aritmética; además, se empleó el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Science), el mismo que se realizó para la inferencia o comprobación de las hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Para que se factible la investigación, los datos logrados producto de este estudio tuvieron que ser veraces, además de ser contrastados con otros, y de esta manera se pudo mostrar que existía legitimidad en los resultados. Con ellos, se asumió un gran compromiso por parte del investigador. No existieron dudas de la investigación, gracias a que esta fue auténtica y los resultados obtenidos no generaron ningún tipo de dudas, ya que si no hubiera ocurrido esto esta investigación no habría aportado nada a la ciencia ni a la sociedad. En este trabajo se puedo evidenciar una autoría propia, real, en el que se ha mostrado respeto por los otros autores, por sus producciones bibliográficas y otros trabajos de investigación efectuados con un rigor científico tal como se ha ejecutado este. Es importante mencionar que se emplearon las normas APA, las mismas que son establecidas para cuando se realiza la redacción de trabajos de investigación ligados a las Ciencias Sociales. Asimismo, se lograron las autorizaciones pertinentes por parte de las instituciones educativas que forman parte del nivel de una Unidad de Gestión de educación Local de Cajamarca y que fueron parte de la muestra de investigación.

IV. RESULTADOS

Objetivos específico uno

Tabla 1

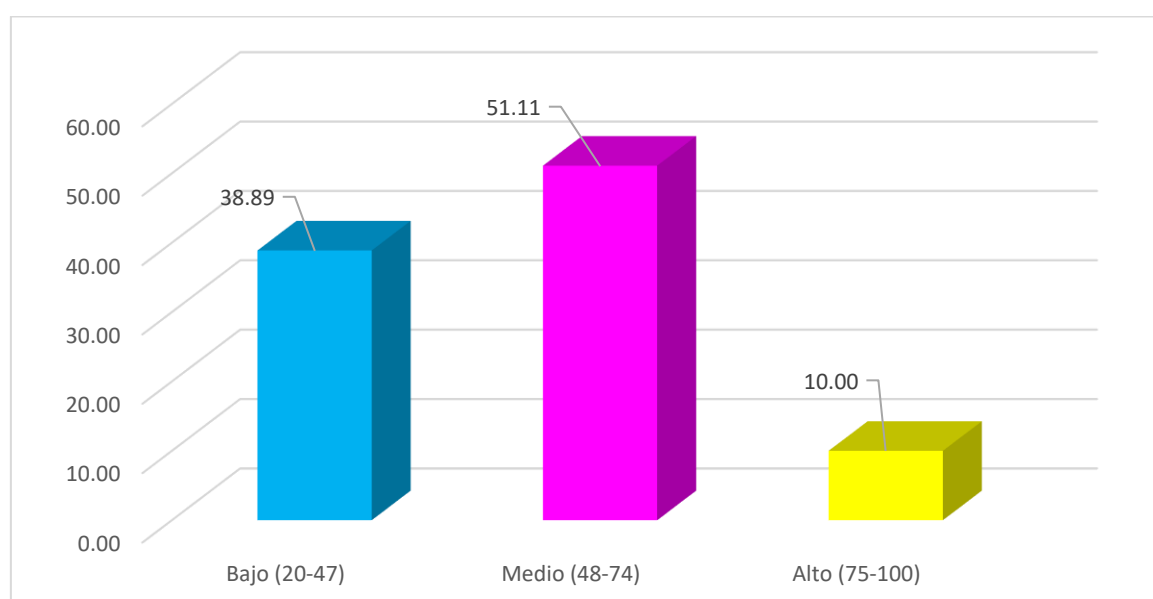
Nivel de competencia laboral de los cooperadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca

Escala de medición	f	%
Bajo (20-47)	35	38.89
Medio (48-74)	46	51.11
Alto (75-100)	9	10.00
Total	90	100.00

Nota: De acuerdo al cuestionario elaborado de competencias laborales

Figura 1

Distribución porcentual del nivel de competencia laboral de los cooperadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca



Nota: Distribución de acuerdo al cuestionario elaborado de competencias laborales

En la tabla 1, en los resultados detallados, se encontró en el nivel de competencia laboral de los cooperadores de una Unidad, y la mayoría de colaboradores perciben un 51.11% con una escala de medición medio; seguido de un 38.89% perciben un nivel bajo y por último el 10% respondieron en un nivel alto.

Tabla 2

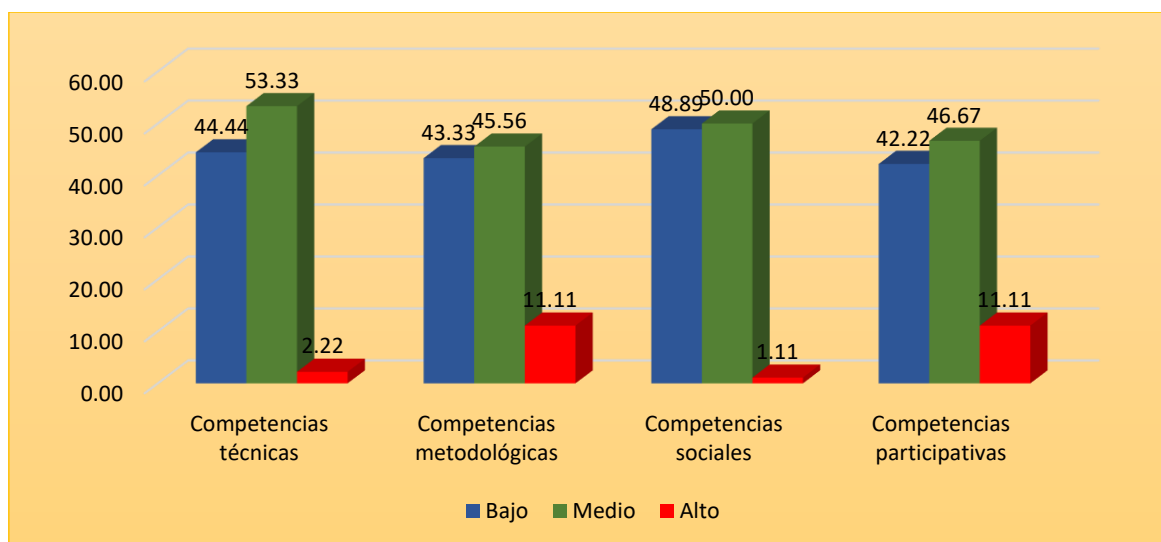
Dimensiones del nivel de competencia laboral de los cooperadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca

Escala de medición	Competencias técnicas		Competencias metodológicas		Competencias sociales		Competencias participativas	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	40	44.44	39	43.33	44	48.89	38	42.22
Medio	48	53.33	41	45.56	45	50.00	42	46.67
Alto	2	2.22	10	11.11	1	1.11	10	11.11
Total	90	100.00	90	100.00	90	100.00	90	100.00

Nota: De acuerdo al cuestionario elaborado de competencias laborales

Figura 2

Distribución porcentual de las dimensiones de competencia laboral de los cooperadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca



Nota: Distribución de acuerdo al cuestionario elaborado de competencias laborales

En la tabla 2, en los resultados detallados, se encontró en las dimensiones del nivel de competencia laboral de los cooperadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca, la dimensión competencias técnicas la mayoría se encuentra en un nivel medio con el 53.33%; en la dimensión competencias metodológicas con el 45.56% de colaboradores se encuentran en un nivel medio, en la dimensión competencias sociales los trabajadores perciben en un 50% con una escala de medición medio y por último en la dimensión competencias participativas el 46.67% se encuentra en un nivel medio.

Objetivo específico dos

Tabla 2

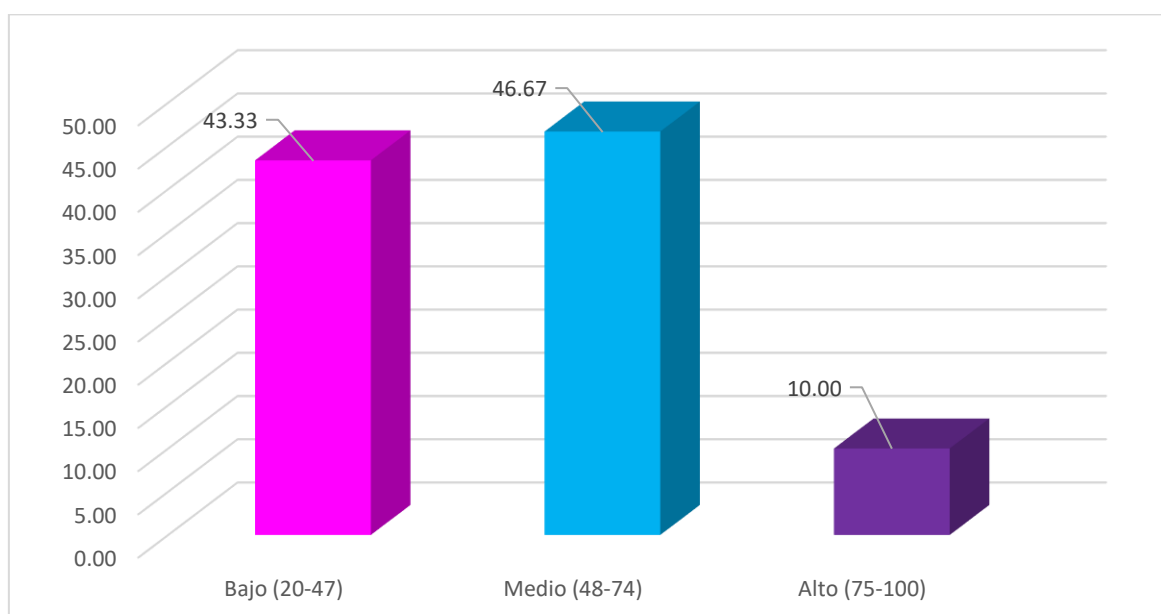
Nivel de calidad de atención de los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca

Escala de medición	f	%
Bajo (20-47)	39	43.33
Medio (48-74)	42	46.67
Alto (75-100)	9	10.00
Total	90	100.00

Nota: De acuerdo al cuestionario elaborado de calidad de atención

Figura 3

Distribución porcentual de calidad de atención de los cooperadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca



Nota: Distribución de acuerdo al cuestionario elaborado de competencias laborales

En la tabla 3, en los resultados detallados, se encontró en el nivel de *calidad de atención* de los cooperadores de una Unidad, y la mayoría de colaboradores perciben un 46.67% con una escala de medición medio; seguido de un 43.33% perciben un nivel bajo y por último el 10% respondieron en un nivel alto.

Tabla 3

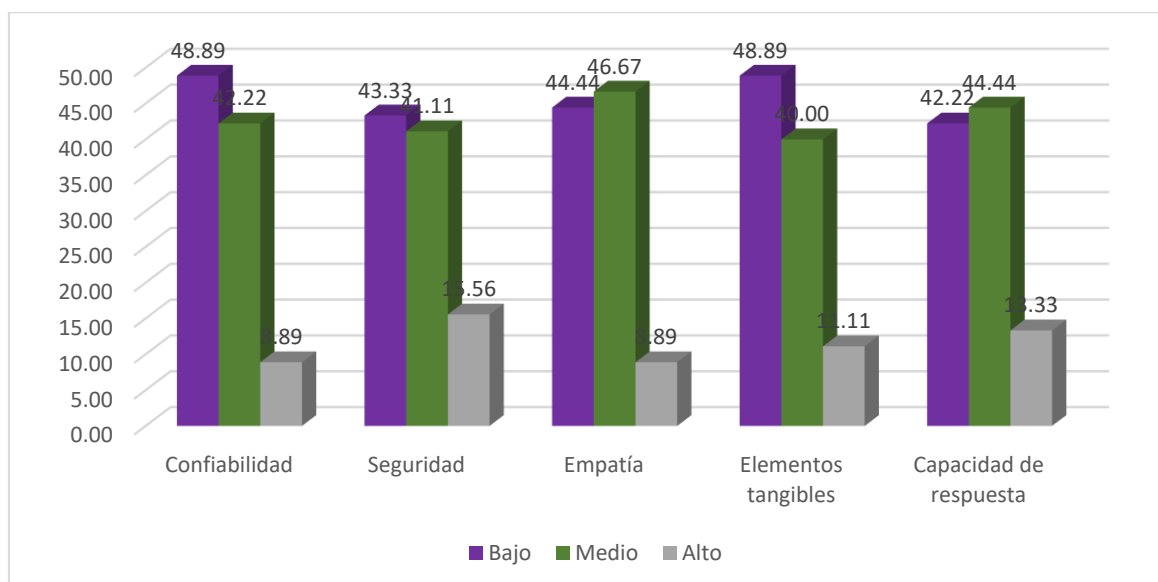
Dimensiones de calidad de atención de los cooperadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca

Escala de medición	Confiabilidad		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles		Capacidad de respuesta	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	44	48.89	39	43.33	40	44.44	44	48.89	38	42.22
Medio	38	42.22	37	41.11	42	46.67	36	40.00	40	44.44
Alto	8	8.89	14	15.56	8	8.89	10	11.11	12	13.33
Total	90	100.00	90	100.00	90	100.00	90	100.00	90	100.00

Nota: De acuerdo al cuestionario elaborado de competencias laborales

Figura 4

Distribución porcentual de las dimensiones calidad de atención de los cooperadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca



Nota: Distribución de acuerdo al cuestionario elaborado de competencias laborales

En la tabla 4, en los resultados detallados, se encontró en las dimensiones del nivel de *calidad de atención* de los cooperadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca, la dimensión confiabilidad la mayoría se encuentra en un nivel bajo con el 48.89%; en la dimensión seguridad con el 43.33% de colaboradores se encuentran en un nivel bajo, en la empatía los trabajadores perciben en un 46.67% con una escala de medición medio; en la dimensión elementos tangibles el 48.89% se encuentra en un nivel bajo y por último en la dimensión capacidad de respuesta el 44.44% se encuentra en un nivel medio.

Tabla 4*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Competencia laboral	,178	90	,000
Calidad de atención	,172	90	,000

Nota. Resultados de normalidad de los instrumentos

En la tabla 5, de acuerdo a los criterios estadísticos de la información se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a ya que contiene más de 50 usuarios como muestra de estudio; además de ello su nivel de significancia es menor de 0,05 por lo tanto se consideró la correlación Rho Spearman.

Objetivo específico tres.

Tabla 3

Nivel de relación entre dimensiones de la competencia laboral y las dimensiones de la calidad de atención de los cooperadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca.

			Confiabilidad	Seguridad	Empatía	Elementos tangibles	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Competencias técnicas	Coefficiente de correlación	,933**	,843**	,916**	,933**	,834**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
		N	90	90	90	90	90
	Competencias metodológicas	Coefficiente de correlación	,922**	,871**	,904**	,861**	,805**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
		N	90	90	90	90	90
	Competencias sociales	Coefficiente de correlación	,935**	,827**	,936**	,955**	,846**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
		N	90	90	90	90	90
	Competencias participativas	Coefficiente de correlación	,887**	,875**	,885**	,829**	,951**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
		N	90	90	90	90	90

Nota. Resultados correlacional de los instrumentos

En la tabla 3, de acuerdo a los resultados demostrados se detalla que, el coeficiente de correlación de Pearson las dimensiones de la variable competencia laboral y las dimensiones de la variable calidad oscilan entre los valores de 0,925 y 9.51, y de acuerdo a la formulación estadística presenta una relación alta y positiva en todas sus dimensiones de ambas variables, asimismo se halló que esta es significativa al nivel 0,01 ($p=0,000 < 0,05$); conllevando a una problemática.

Objetivo general

Tabla 4

Nivel de relación entre competencia laboral y la calidad de atención de los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca.

			Competencia a laboral	Calidad de atención
Rho de Spearman	Competencia laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,993**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,993**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

Nota. Resultados correlacional de los instrumentos

En la tabla 4 se detalla que, el coeficiente de Rho Spearman fue de 0,993 catalogada como una relación alta y positiva, asimismo se halló que esta es significativa al nivel 0,01 ($p=0,000 < 0,05$); por lo tanto, se deduce que se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula; existiendo una relación significativa entre competencia laboral y la calidad de atención.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre competencia laboral y la calidad de atención de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca.

De acuerdo a la información recolectada, se halló que el nivel de significancia $p = 0,000$ es menor que 0,05; por lo tanto, se deduce que se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula; existiendo una relación significativa entre competencia laboral y la calidad de atención.

IV. DISCUSIÓN

En este capítulo se ha recolectado los datos para analizar y lograr resultados de una posible problemática, luego de analizar estos resultados se realiza un contraste con antecedentes de investigaciones similares al estudio que puedan contribuir a la información, todo ello respondido de acuerdo a los objetivos planteados, tal como el objetivo general la competencia laboral se enlaza la calidad de atención de una Unidad de Gestión de educación Local de Cajamarca, el coeficiente de Rho Spearman fue de 0,993 catalogada como una relación alta y positiva, asimismo se halló que esta es significativa al nivel 0,01 ($p=0,000 < 0,05$), por lo tanto, se deduce que se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación significativa entre competencia laboral y la calidad de atención, estos resultados encontrados son similares con la investigación de Castillo (2020) desarrollo su estudio de “Competencias laborales y el desempeño laboral del trabajador técnico de Nuevo León”, mencionó como propósito establecer el nivel de relación entre ambas variables de estudio, para ello empleó una investigación cuantitativa-descriptiva, correlacional, con diseño no experimental, como población asigno a 91 personas, y como muestra 76, a los mismos que genero una encuesta que se obtuvo como resultado que el 85% de los colaboradores son capacitados por el modelo de competencias por las empresas donde laboran, el 92% de las instituciones poseen una relación con el grado de bachiller tecnológico, el 20% desconocen del modelo educativo y formativo técnico, por lo que se concluyó que gracias a la evaluación a los colaboradores se dio una planteamiento de soporte y visión para mejorar algunas situaciones de conocimiento educativo y técnico, por ende se expuso que la incidencia entre ambas variables estudiadas tienen una relación significativa alta, asimismo que a más competencias que manejen los subordinados, mayor será el nivel del desempeño.

Así mismo aporta, Noboa (2021). Investigo la calidad de atender y satisfacer a los clientes en una entidad de Esmeraldas. La investigadora determino la relación que existe entre las variables estudiadas. Trabajo con el tipo de estudio descriptivo transversal. Para ello utilizó la encuesta. Llegando a presentar sus resultados donde se demuestran un grado alto de satisfacción de los clientes con relación a la dimensión de validez, mientras que la dimensión de lealtad reflejó resultados bajos,

esto se incumbió esencialmente por la ausencia de información de los procesos realizados en la institución. Respectivamente a la calidad de atención y de capacidad de respuesta se obtuvo un menor porcentaje mostrando que estos perímetros conviene mejorar.

El objetivo específico uno, para ello se necesitó identificar las dimensiones de la variable competencia laboral la dimensión competencias técnicas y en la mayoría se encuentra en un nivel medio con el 53.33%; en la dimensión competencias metodológicas con el 45.56% de colaboradores se encuentran en un nivel medio, en la dimensión competencias sociales los trabajadores perciben en un 50% con una escala de medición medio y por último en la dimensión competencias participativas el 46.67% se encuentra en un nivel medio, todo ello suma una problemática y así se determina el nivel total de el nivel de competencia laboral de los cooperadores de una Unidad, y la mayoría de colaboradores perciben un 51.11% con una escala de medición medio; seguido de un 38.89% perciben un nivel bajo y por último el 10% respondieron en un nivel alto, estos resultados encontrados son similares con el estudio de Púm (2018) desarrollo su estudio de "Competencias laborales y evaluación del desempeño". La metodología de estudio fue del tipo descriptiva - diseño no experimental transversal. La muestra estuvo compuesta por 22 empleados. Se aplicó la técnica denominada encuesta y la herramienta llamada cuestionario (instrumento). El objetivo principal determinar la correlación de competencias de trabajo en la apreciación del desempeño de los colaboradores. Resultados: los colaboradores poseen un nivel superior de competencias específicas que inciden en las competencias generales de la evaluación del desempeño, las competencias generales se clasificaron en cuatro dimensiones, siendo la flexibilidad del trabajo la más importante que es donde se encuentra la innovación, adaptación y el cambio hacia nuevas formas de hacer las cosas influenciadas por el entorno cambiante, siendo esta dimensión imprescindible para el éxito organizacional. Conclusión: la apreciación del desempeño consiente en cuantificar las competencias del personal en sus puestos, obteniendo información relevante en el desempeño por cada trabajador y como este genera también información de su trabajo.

Para Hernández & Mendoza (2018) en su estudio: “Competencias laborales genéricas y su relación con el desempeño laboral de los empleados del área logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo”. La metodología de estudio fue correlacional con bosquejo no práctica transversal. La cantidad total de elementos de estudio llamada (población) se constituyó de 23 colaboradores. Se aplicó la técnica llamada (encuesta) y se utilizó la herramienta llamada (cuestionario). El método estadístico fue la prueba de Spearman. Tuvo como objetivo general hallar la asociación del desempeño y competencias genéricas de trabajo en el personal de logística. Resultados: Hay asociación del desempeño y competencias de trabajo en el personal, evidenciando una $\rho = 0,264$ (Spearman). Además, hay una banda de 61% regular de competencias genéricas de trabajo. Por último, determinó que la buena atención al usuario es clave del éxito en la redición de cuentas de la gestión, imagen positiva de los servidores públicos y valoración de los ciudadanos respecto al servicio. Concluyo: respecto al departamento de logística: 83% de colaboradores poseen un nivel de desempeño regular y 13% de colaboradores poseen un porcentaje alto de desempeño. Además, hay una asociación media positiva entre las competencias genéricas y estas variables: dimensión particularidades globales con $\rho = 0,256$ (Spearman) y la dimensión particularidades individuales, con $\rho = 0,260$ (Spearman).

Quien ayuda como aportes son las teorías el modelo teórico de Alles (2015) considera crear un ambiente adecuado para involucrar a los colaboradores en la organización en todos los ámbitos y actividades. Es un modelo a seguir para otros con máxima autoridad y fama. Comunica sus valores y visión empresarial a las personas, y estas confían en él. Motiva a las personas y se asegura de que sus necesidades se satisfagan al mínimo. Su personal lo reconoció como el líder del equipo, si no cumplía con los requisitos, el grupo no lo reconocería como el líder del equipo. Fue cuestionado muchas veces y visto solo como un dictador.

El Modelo teórico de Spencer precisa a la competencia laboral tal como la habilidad de los individuos para ejercer un mismo rol productivo en distintos ámbitos y conocimiento en el requerimiento de calidad esperada por el área productiva. Esta capacidad se logra con el desarrollo y obtención de habilidades, capacidades y

conocimientos que se expresan en el saber, el hacer y el saber hacer (Spencer y Spencer,1993 citado por Alles,2015).

El objetivo específico dos, para ello se necesitó identificar las dimensiones de la variable *calidad de atención* de los cooperadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca, la dimensión confiabilidad la mayoría se encuentra en un nivel bajo con el 48.89%; en la dimensión seguridad con el 43.33% de colaboradores se encuentran en un nivel bajo, en la empatía los trabajadores perciben en un 46.67% con una escala de medición medio; en la dimensión elementos tangibles el 48.89% se encuentra en un nivel bajo y por último en la dimensión capacidad de respuesta el 44.44% se encuentra en un nivel medio, todo ello suma una problemática y así se determina el nivel total de *calidad de atención* de los colaboradores de una Unidad, y la mayoría de colaboradores perciben un 46.67% con una escala de medición medio; seguido de un 43.33% perciben un nivel bajo y por último el 10% respondieron en un nivel alto, estos resultados encontrados son similares con la investigación de Cachura (2018), En su trabajo, para establecer la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del servicio externo de los usuarios en la Reserva de paisajes de Ania Yuas Cochabamba, sigue el método hipotético deductivo, es tipo básica de diseño no experimental, aplicó herramientas como cuestionario de calidad de atención 22 preguntas en la escala de Likert y cuestionario de satisfacción de 20 preguntas e la escala de Kuder Richardson. , los cuales fueron aplicados en una muestra probabilística de 384 usuarios. Los resultados se muestran que existe una relación directa y positiva entre la calidad de la atención y la satisfacción del servicio externo del consumidor, en el que la calidad de la atención se debe en gran medida a la atención del usuario.

Aporta Ortiz (2018), en su tesis diseñada con el objetivo de establecer la relación que hay entre la competencia laboral y el desempeño en el personal de servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, la investigación desarrollada es de tipo básica de alcance correlacional, diseño no experimental. Los instrumentos que utilizo con el test del desempeño laboral y competencia laboral, la que fue aplicada a una muestra de 79 empleados del servicio de laboratorio clínico. De los resultados obtenidos concluyó que, hay una

relación positiva y significativa entre la competencia laboral y desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

También fue de importancia el aporte de la teoría calidad de atención, de Robbins & Judge (2013), indican que la atención es la satisfacción de una forma eficaz las perspectivas que tienen las personas conforme a la manera de atención en la organización. Así mismo, Incluye actividades que se extienden desde el desarrollo y producción de un producto o servicio, hasta el acceso y servicio del cliente, hasta un producto o servicio proporcionado por la propia organización (Herrera ,2020). En efecto, tienen por objeto la satisfacción de la necesidad de la población que se atendió por la empresa, ampliar, diversificar o combinar canales de atención, fijar estándares de calidad, emplear en el futuro las tecnologías de la información y la comunicación, la cooperación con el público o entre organismos gubernamentales y otras medidas para realizar una mejora en la calidad de bienes o servicios (Robbins & Coulter,2014., Fabian et al.,2022)

En la teoría de la calidad, Tde W. Edward Deming establece que la calidad es la provisión de bienes y servicios a precios bajos para que los clientes estén satisfechos y tengan disposición a pagar, como comprador, esto determina el nivel de calidad que implica la búsqueda de la innovación y la mejora continua. La calidad total según su estudioso se convierte en una filosofía en la que participan todos los integrantes de la institución, con prioridad en la satisfacción del cliente y usuario, con énfasis en la mejora continua entendida como un proceso dinámico sin fin. Le sigue el concepto de usuario-consumidor de servicios, basado en los avances tecnológicos y una mayor demanda de servicios por parte de los clientes de productos tangibles (bienes) e intangibles (servicios) que demandan nuevos y mejores servicios, expectativas y percepción del usuario como concepto subjetivo (Deming,1920., citado por Santos,2019).

Como objetivo específico tres, se relacionaron las dimensiones de la variable competencia laboral y las dimensiones de la variable calidad con la correlación de Rho Spearman, oscilan entre los valores de 0,925 y 9.51, y de acuerdo a la formulación estadística presenta una relación alta y positiva en todas sus dimensiones de ambas variables, asimismo se halló que esta es significativa al nivel

0,01 ($p=0,000 < 0,05$); conllevando a una problemática, estos resultados encontrados son similares con la investigación de Núñez (2018), En su tesis diseñada, con el fin de establecer la relación entre la calidad de atender y satisfacer de los clientes de la Comuna de Chota, en el año 2018, utilizó el método de inferencia hipotética del diseño descriptivo correlacional. se utilizó una herramienta para recolectar los datos., la que fue aplicada a 89 usuarios de dicho programa, como muestra en estudio. Los resultados obtenidos de la información estadística indicaron que hay una correlación significativa con concordancia a la calidad de atender y satisfacer de los clientes, de ello se concluyó que hay correspondencia significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacer a los clientes del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018. Esto simboliza en relación a la calidad en la atención y satisfacción de los clientes primero se debe conocer quiénes son los usuarios y que necesitan para satisfacer sus necesidades.

Y por último aporta Carrera & Poemape (2018), en su tesis elaborada correspondiente a establecer la relación entre el desarrollo de la competencia laboral y la calidad de atender a los clientes en la UGEL Pacasmayo, empleo en el estudio un diseño no experimental de tipo correlacional. La población lo conformaron 61 funcionarios administrativos y operativos en actividad de la UGEL, de la cual su muestra fue de 38 colaboradores. Empleó como técnica una encuesta basada en la escala de Likert. Los hallazgos que se obtuvieron muestran que ambas variables, competencial labora y calidad de atención, se encuentran estrechamente vinculadas, ya que, si se enriquece la competencia laboral de los empleados, realizará una mejora en la calidad de atención que se le brinda al cliente, por consiguiente, la actividad laboral que desarrolla cada uno sea esencial para un buen desempeño.

V. CONCLUSIONES

1. La competencia laboral se enlaza la calidad de atención de una Unidad de Gestión de educación Local de Cajamarca, el coeficiente de Rho Spearman de 0,993 catalogada como una relación alta y positiva, asimismo se halló que esta es significativa al nivel 0,01 ($p=0,000 < 0,05$), por lo tanto, se deduce que se acepta la hipótesis alterna.

2. El nivel de competencia laboral de los colaboradores de una Unidad, perciben un 51.11% con una escala de medición medio; con escasa en conocimiento, actitud, valor y habilidad que se ponen en juego en el ejercicio de sus funciones.

3. El nivel total de calidad de atención de los colaboradores de una Unidad, perciben un 46.67% con una escala de medición medio; siendo una baja capacidad de atender las necesidades de los clientes de manera oportuna y completa.

4. Las dimensiones de la variable competencia laboral y las dimensiones de la variable calidad con la correlación de Rho Spearman, oscilan entre los valores de 0,925 y 9.51, y de acuerdo a la formulación estadística presenta una relación alta y positiva en todas sus dimensiones de ambas variables, asimismo se halló que esta es significativa al nivel 0,01 ($p=0,000 < 0,05$).

VI. RECOMENDACIONES

1. Al Director de la UGEL Cajamarca, gestionar cursos de capacitaciones en habilidades técnicas, ya que esto es muy esencial para la organización ya que de esta manera se mejorará la calidad de servicio a sus clientes.
2. Al jefe de administración desarrollar un manual de procesos relacionados con las competencias laborales y calidad de atención de los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca para lograr mejores resultados.
3. A los trabajadores participar activamente en fomentar la cultura de trabajo para una mejor calidad del servicio, a través de reuniones y formación continua.

REFERENCIAS

- Ahrholdt, D., Gudergan, S., & Ringle, C. (2017). Enhancing service loyalty: The roles of delight, satisfaction, and service quality. *Journal of Travel Research*, 56(4), 436-450. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0047287516649058>
- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de recursos*. Ediciones Granica. <https://comunicacionrrhh.files.wordpress.com/2018/04/alles-direccionestrategica-de-recursos-humanos.pdf>
- Amaiquema, M., & Mendieta, K. (2019). La competencia comunicativa y el desempeño laboral de la secretaria de una Universidad del Norte de Guayaquil [Universidad Laica Vicente RocaFuerte]. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/3484>
- Azman, I. and Yusrizal, S. (2016). Service quality as a predictor of satisfaction and customer loyalty. *Scientific Journal of Logistics*, 12(4), 269-283. https://www.researchgate.net/publication/311494087_SERVICE_QUALITY_AS_A_PREDICTOR_OF_CUSTOMER_SATISFACTION_AND_CUSTOMER_LOYALTY
- Azman, S. and Gomiscek, B. (2015). Functional form of connections between perceived service quality, customer satisfaction and customer loyalty in the automotive servicing industry. *Total Quality Management*, 26(8), 888-904. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783363.2014.909172>
- Aznar, J. P., Bagur, L., and Rocafort, A. (2016). Impact of service quality on competitiveness and profitability: The hotel industry in the Catalan coast. *Intangible Capital*, 12(1), 147-166. https://www.researchgate.net/publication/293009564_Impact_of_service_quality_on_competitiveness_and_profitability_The_hotel_industry_in_the_Catalan_coast
- Banwo, A. O., Du, J., and Onokala, U. (2017). The determinants of location specific choice: small and medium-sized enterprises in developing countries. *Journal*

of *Global Entrepreneurship Research*, 7(16), 1-17.
<https://link.springer.com/article/10.1186/s40497-017-0074-2>

Bessa C. (2017). *La satisfacción de los trabajadores de la administración pública y la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos/clientes - estudio de caso*. [Tesis de maestría, Universidad Rey Juan Carlos].
<http://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>.

Bouza, A. (2000). Reflexiones acerca del uso de los conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad en el sector salud. *Revista Cubana de Salud Pública*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662000000100007

Cachura, I. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del servicio al usuario externo en la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14641>

Calle Montalván, E. (2018). *Análisis de la calidad del servicio de las empresas de servicio turístico de la ciudad de Frías, año 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Piura].
<https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1214>

Canaza, L. (2021). *Coaching Empresarial para el Desarrollo de Competencias Laborales de la Agencia de Viajes y Turismo Qorianka Tours, Cusco, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71068/Canaza_CLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Caraza, M. (2020). *Los estándares de calidad en la prestación de los servicios públicos y su incidencia en la responsabilidad de la administración*. [Tesis de doctorado, Universidad de Sevilla]. <http://bit.ly/2sTTkaQ>.

Casimiro Urcos, C. N., Tobalino López, D., Casimiro Urcos, W. H., & Fernández, B. J. (2020). Competencias laborales y formación profesional de profesoras de

Educación Inicial, en el distrito de Lurigancho en Perú. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 444-453. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-444.pdf>.

Carrera , Y. Y. y Poemape , D. K.(2018). Desarrollo de Competencias laborales y su relación con la calidad de atención a los usuarios en la UGEL-PACASMAYO, 2018.(Tesis Maestría). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34097/Carrera_SYY-Poemape_CDK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cardenas , S. H.(2021). Gestión de competencias laborales y calidad de servicio público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.(Tesis Maestría). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63520/Cardenas_PSH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castillo, J. (2020). Competencias clave que favorecen el desempeño laboral del trabajador técnico de la industria metalmecánica en Nuevo León. [Phd, Universidad Autónoma de Nuevo León]. <http://eprints.uanl.mx/19594/>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Ed. Mc Graw Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%20ra%20ed.pdf>

Chumpitaz, A. (2022). *Gestión administrativa y competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento del Gobierno Regional de Lima, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86819/Chumpitaz_VAI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Coste, H.; Lugo, Z.; Zambrano, E.; García, C. (2017). Competencias laborales en el banco occidental de descuento Orbis. *Revista Científica Ciencias Humanas*, 12(36). 45-64. <https://www.redalyc.org/pdf/709/70950101003.pdf>

- Cross, C. (2015). Desmercantilizando el concepto de trabajo: experiencias laborales en una planta social de clasificación de residuos. *Revista Dialnet*, 36(2), 93-110. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>.
- Delahoz, E. J., Fontalvo, T. J., & Fontalvo, O. M. (2020). Evaluation of service quality by means of six sigma in a center of documentary attention in a university. *Revista Formación Universitaria*, 13(2). https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-50062020000200093&script=sci_arttext&tlng=p
- Duque, J. L., García, M., & Hurtado, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales*, 33(144), 250–260. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>
- Fabian, A. C., Podestá, L. E, & Ruiz, R. A. (2022). Quality of care and satisfaction of patients treated at a dental chain. Lima-Peru, 2019-2020. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(1), e1589. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000100003
- Flores, R. & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. *Revista Scielo*. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
- Ganga, F., Alarcón, N., Pedraja, L. (2019). Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt – Chile. *Ingeniare. Rev. chilling*, 27(4). https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668&lng=en&nrm=iso&tlng=en.
- Godinho, Renan;Pauli, Jandis;Costerro, A. (2019). Influence of the organizational support on Generation Y's work motivation. *EBSCOhost*.

<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=13&sid=387aefdc8bca-42b3-bf6b-bcdb24c89e27%40sessionmgr4006>

Hernández & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* McGrawHill.
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Hernández, Fernández y Baptista (2016). Metodología de la Investigación. Sexta edición, México. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigación-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill Education. ISBN: 978-1-4562-2396-0.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.

Herrera, A. (2020). *Competencia laboral del personal administrativo y la calidad de atención a los usuarios en la municipalidad provincial de Huaura.*(Tesis Maestría).
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4601/ANDR%c3%89S%20HERRERA%20LEDESMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Marín, J. L., & Delgado, J. M. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1139-1159.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/145?articlesBySameAuthorPage=3>

Martínez, A. (2016). La prestación de los servicios públicos de calidad en el siglo XXI. En Una mirada interdisciplinaria en relación a la prestación de los servicios públicos. Universidad de Cuenca.
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/28582/1/EI%20Derecho%20al%20Agua%20en%20Ecuador%20AMM.pdf>

Mertens, L. (1996). Competencia laboral: Sistemas, surgimiento y modelos. *Review cinterfor*. <http://www.cinterfor.org.uy/public>

- Morales, E. (2017). *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la municipalidad de San Juan de Lurigancho*. [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <http://renati.sunedu.gob.pe/>
- Muñoz, C.I. (2018). Metodología de la investigación. *Docer Argentina*. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>.
- Noboa, C. J. (2021). *El trabajo de investigación trata sobre la Calidad de Atención y Satisfacción de los usuarios que son atendidos en el Área de Emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas*. [Tesis maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2488/1/Noboa%20mora%20clara.pdf>
- Núñez, M.L. (2018). Calidad de la atención y el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018. (Tesis Maestría). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29043/Nu%c3%b1ez_DM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- OCDE, Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (2019). Declaration on strengthening SMEs and entrepreneurship for productivity and inclusive growth. *OECD Ministerial Conference on SMEs*. <https://www.oecd.org/cfe/smes/ministerial/SME-Ministerial-Declaration-ENG.pdf>
- Ortiz, C. A. (2018) Competencia laboral y desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. (Tesis Maestría). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12572/Ortiz_HCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pacherrez, J., & Marrufo, G. (2020). Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1594-1622. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.184
- Pedraza, N. (2014). Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública. *Estudio multicaso en el sector salud*. <http://www.revistaeggp.uchile.cl/index.php/REGP/article/viewFile/36814/38378>
- Pérez, L. (2022). *Administración del Capital Humano y Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará, 2020*. [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83509/Perez_MLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pincay, Y. M. y Parra, C. (2020). Quality management in customer service for marketing SMEs. *A look at Ecuador*. Dialnet-GestionDeLaCalidadEnElServicioAlClienteDeLasPYMESC-7539747%20(1).pdf
- Pintado, W. (2019). *Calidad de atención a los usuarios externos de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur año 2019*. [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2938585>
- Púm, K. (2018). Competencias laborales y evaluación del desempeño. *Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango*. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Pum-Kinberly.pdf>
- Ramos, E. V., Mogollón, F. S., Santur, L., & Cherre, I. (2020). The Servperf Model As A Service Quality Assessment Tool In A Company. *Review Scielo*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>
- Remache, S. (2019). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018*. [Tesis

maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36211>

Robbins, S. & Coulter, M. (2014). *Management*, (12th edition). Pearson Education Inc-Prentice Hall. <https://www.pearson.com/uk/educators/higher-education-educators/program/Robbins-Management-Global-Edition-12th-Edition/PGM1065230.html>

Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Pearson. https://www.academia.edu/31127935/Comportamiento_Organizacional_Stephen_P_Robbins_y_Timothy_A_Judge

Romero, A. (2019). *Relación entre competencia profesional y mercado laboral. Hacia la mejora del perfil competencial en la educación superior*. [Tesis de maestría, Universidad de Barcelona]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=270893>.

Sanchez, H. & Sanchez, Y. (2018). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Universidad Ricardo Palma. <https://www.amazon.com/-/es/HUGO-SANCHEZ-CARLESSI-ebook/dp/B013PU1Z0K>.

Saavedra, M. A., Hidalgo, I., & Figueroa, A. E. (2019). "Competencias Profesionales y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Tumbes, 2019". *Revista gobierno y gestión pública*, 6(2), 101-121. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/128>

Segura, M. A.(2022). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita, 2021*.(Tesis Maestría). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82861/Segura_YMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Shah, S. N. U. and Baloch, Q. B. (2017). Comparative analysis on service quality & customer satisfaction: Empirical evidence from Pakistan hotel industry. *Journal*

of Business and Tourism, 3(2), 159-174.
<https://jbt.org.pk/index.php/jbt/article/view/78>

Shah, S. N. U., Jan, S., and Baloch, Q. B. (2018). Role of service quality and customer satisfaction in firm's performance: Evidence from Pakistan hotel industry. *Journal of Commerce and Social Sciences*, 12(1), 167-182.
<https://www.econstor.eu/bitstream/10419/188340/1/pjcss419.pdf>

Silva, J.G., Macías, B., Tello, E., Delgado, J. (2021). The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico. *CienciaUAT*, 15(2).
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085.

Srivastava, M. and Rai, A. K. (2018). Mechanics of engendering customer loyalty: A conceptual framework. *IIMB Management Review*, 30(3), 207-218.
https://www.researchgate.net/publication/328496282_Mechanics_of_engendering_customer_loyalty_A_conceptual_framework

Suárez, G.J., Robles, R.E., Serrano, G.L., Serrano, H.G., Armijo, A.M., Anchundia, R.E. (2019). Perceived quality of care in CAI III health center. *Rev Cubana Invest Bioméd*, 38(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153.

Tarí, J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Universidad de Alicante. <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/13445>

Taylor, F. y Fayol, H. (1973). *Principios de la administración científica y Administración industrial y general*. Editorial El ateneo S.A. P.
https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf

Teràn, N., Gonzàles, J., Ramirez, R., Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Revista multidisciplinar*.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320>

- Tomaz-de-Aquino, J., Valença-de-Souza, J., Lima-da-Silva, V., Jerônimo, T., and Melo, F. (2018). Factors that influence the quality of services provided by the bus rapid transit system. *An International Journal*, 25(9), 4035-4057. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S2007-7858202100010008500044&lng=en
- Torres, J. & Luna, I. (2017). Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model. *Review Scielo*. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n4/0186-1042-cya-64c-04-01270.pdf>.
- Valderrama, M. (2018). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. San Marcos E I R LTDA. http://www.sancristoballibros.com/libro/pasos-para-elaborar-proyectos-de-investigacion-cientifica_45757.
- Vara, R. (2016). *Motivación y competencias en la evaluación de directivos propuesta de un modelo*. [Tesis de maestría, Universidad Pontificia Comillas], España. Sitio: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=54087>.
- Velázquez, A. Y. (2016). Competencias Laborales y Calidad de atención en una empresa Manufacturera Toluca. Toluca México.
- Velásquez, M. (2021). Labor competencies of staff and their influence on parents' satisfaction in a private educational institution in Metropolitan Lima *Scielo*. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2415-09592021000100006&script=sci_abstract

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Competencias laborales	Las competencias laborales es un método que atribuye a la misión de dirigir los talentos humanos de una empresa estructurada con la finalidad de alienarlos a la estrategia de la organización, cuando el tipo de modelo de competencias laborales se crea de manera apropiado es productivo, al mismo tiempo, tanto para la organización como para los trabajadores. (Alles,2015)	La variable de estudio se operacionalizará en razón de las siguientes dimensiones: Competencias técnicas competencias metodológicas, competencias sociales, Competencias participativas; las cuales serán medidas en escala valorativa ordinal, desde la aplicación del cuestionario pertinente. La operacionalización de la variable se considerará en la matriz correspondiente que se registrará en anexos.	Competencias técnicas	Transciende los límites, relaciona, profundiza y amplia. Conocimientos, destrezas y aptitudes	Ordinal (1) Nunca (2) Algunas veces (3) Muchas veces
			Competencias metodológicas	Procedimiento Solución adaptada a la situación Resolución de problemas Pensamiento, trabajo, planificación y control del trabajo	
			Competencias sociales	Forma de comportamiento Individual: Disposición al trabajo Capacidad de intervención Interpersonales Disposición a la cooperación. Honradez Rectitud Espíritu de equipo	

			Competencias participativas	Formas de organización Capacidad de coordinación Capacidad de organización Capacidad de relación Capacidad de convicción Capacidad de responsabilidad	
Variable 2 Calidad de atención	Caraza (2020) señala que, la calidad de atención involucra escenarios diferentes: de los usuarios, de la administración y de los servidores públicos, destacando el equilibrio entre los atributos del servicio público y la eficacia y eficiencia en su realización, alineada a las expectativas y necesidades de los usuarios, en creciente demanda.	La variable se operacionaliza en las razones de las dimensiones: Confianza, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Elementos Tangibles, cuya valoración se realizó a partir de la aplicación del instrumento correspondiente	Confianza	Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa	Ordinal Siempre(5) Casi siempre(4) A veces (3) Casi nunca(2) Nunca(1)
			Seguridad	Conocimiento y atención. Habilidad para inspirar credibilidad y confianza	
			Empatía	Atención individualizada	
			Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal, materiales de comunicación.	
			Capacidad de respuesta	Brindar un servicio rápido, buena voluntad de ayudar.	

Nota. Adaptado de Chumpitaz (2022)

Anexo 2. Instrumento/s de recolección de datos

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE COMPETENCIAS LABORALES

Instrumento para medir las Competencia laboral de los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca

Estimados participantes: Agradezco anticipadamente tu gentil colaboración para el logro de los objetivos del presente trabajo de investigación y por favor solicito que tus respuestas sean sinceras. El instrumento es de carácter anónimo y confidencial.

Marque a la derecha (solo una respuesta) con un aspa (x) la frecuencia de 28 situaciones que suceden en estudiantes

1. Edad: 2. Sexo: a) Masculino b) Femenino

Las respuestas son anónimas y se consideran las siguientes escalas:

(1) Nunca ;(2) Algunas veces ; (3) Muchas veces

Nº	Ítems	Nunca	Algunas veces	Muchas veces
Dimensión 1. Competencias técnicas				
1	Su conocimiento técnico profesional le permite desarrollar sus competencias laborales en forma eficiente			
2	Adquiere nuevos conocimientos técnicos que te permita laborar eficiente.			
3	Intenta que sus destrezas sean lo más eficiente que muestre tu potencial como profesional para el puesto que labora.			
4	Cree que sus destrezas profesionales son suficientes y destacados para el puesto que labora.			
5	La aptitud de sus competencias técnicas es altamente profesional en el puesto que laboral			
Dimensión 2. Competencias metodológicas				
6	En su competencia metodológica sabe aplicar sus conocimientos a situaciones laborales concretas utilizando procedimientos adecuados			
7	En cuanto a su competencia metodológica que posee para su desempeño de sus funciones son específicas.			

8	Los procedimientos metodológicos de sus competencias laborales buscan una solución adoptada a la situación para garantizar la solución			
9	Su competencia metodológica para resolver problemas se puede definir como eficiente a hora de encontrar soluciones.			
10	Su competencia metodológica encuentra la forma independiente vías de solución para buscar la mejor solución mediante su experiencia			
Dimensión 3. Competencias sociales				
11	En cuanto a su capacidad de adaptación a los cambios de objetivos es flexible.			
12	Su disposición al trabajo aplica lineamientos sociales para comunicarse con sus compañeros de trabajo			
13	Su forma de comportamiento social-laboral a la disposición del trabajo se puede decir es adecuado			
14	En cuanto a su disposición al trabajo. tiene algún inconveniente de no realizarlo			
15	Sus competencias sociales interpersonales con sus compañeros de trabajo son altamente profesionales.			
Dimensión 4. Competencias participativas				
16	Su competencia social de disposición a la cooperación entre sus compañeros es solidaria			
17	En su capacidad de coordinación participativa su liderazgo influye entre sus compañeros			
18	Su competencia participativa de capacidad de relación, practica una relación colectiva entre los socios de la empresa y los empleados.			
19	En su competencia participativa de capacidad de convicción ¿Observa inseguridad de sus compañeros en su función que cumple			
20	En su competencia participativa de capacidad de responsabilidad .observa incompetencia en algunos de sus compañeros			

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de calidad de atención

Estimado usuario

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la calidad de atención de los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca. Es totalmente confidencial y anónimo, por lo cual le agradeceremos ser lo más sincero posible. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de la presente investigación permitirán mejorar el éxito de la institución. Lea atentamente y marque con una X, solamente en un casillero de la siguiente escala, según las escala.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

No existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa de la calidad del servicio.

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
Variable 1: Calidad de atención						
Dimensión confiabilidad						
1	Cuando un usuario tiene un problema, los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca, muestran un sincero interés por solucionarlo.					
2	Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca dan un buen servicio cuando es la primera vez					
3	Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca atienden a los usuarios en el tiempo prometido.					
4	La Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca mantiene informados a los usuarios sobre el momento en que se va a brindar el servicio.					
Dimensión seguridad						

5	El comportamiento de los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca transmiten confianza a los usuarios.					
6	Los usuarios se sienten seguros en sus trámites, con los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca, al realizar y/o solicitar los servicios.					
7	Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca tratan a los usuarios siempre con cortesía y amabilidad.					
8	Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca cuentan con el conocimiento suficiente para responder a las interrogantes de los usuarios.					
Dimensión empatía						
9	Los colaboradores de una UGEL brindan a sus usuarios una atención efectiva.					
10	Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca que ofrecen una atención personalizada al usuario.					
11	Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios.					
12	Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca comprenden las necesidades específicas de servicios del usuario.					
Dimensión elementos tangibles						
13	Los equipos de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca (computadora, impresora, escáner) tienen apariencia moderna.					
14	La infraestructura, instalaciones físicas y mobiliario de la Corte son visualmente atractivas.					
15	Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca que brindan atención a los usuarios externos de la UGEL, tienen apariencia limpia.					
16	La UGEL cuenta con material informativo adecuado (folletos, flyer o catálogos) y visualmente atractivos.					
Dimensión capacidad de respuesta						
17	La apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación de la UGEL.					
18	La habilidad y el conocimiento de los empleados de la UGEL para desempeñar el servicio prometido es confiable y correcto.					

19	La disponibilidad de los empleados de la UGEL para ayudar a los usuarios y proveer un pronto servicio.					
20	El conocimiento y cortesía de los empleados de la UGEL y su habilidad para inspirar confianza al usuario.					

Anexo 4. Confiabilidad y Validez del instrumento

Nivel de confiabilidad de la variable Competencia laboral

Leyenda:

k Itmes

Σvi varianza de cada items

VT varianza total de cada ítem

Alfa de Cronbach	0.92
K	20
Σvi	12.3
VT	99.1

Nivel alto de confiabilidad

Nivel de confiabilidad de la variable Competencia laboral

Alfa de Cronbach	0.98
K	20
Σvi	19.4
VT	291.5

Nivel alto de confiabilidad

Baremos

Baremo de la variable calidad de atención

Categorías	calidad de atención
Bajo	20-33
Medio	34-46
Alto	47-60

Dimensiones

Categorías	Competencias técnicas	Competencias metodológicas	Competencias sociales	Competencias participativas
Bajo	5-8	5-8	5-8	5-8
Medio	9-11	9-11	9-11	9-11
Alto	12-15	12-15	12-15	12-15

Baremo de la variable Competencia laboral

Categorías	Competencia laboral
Bajo	20-47
Medio	48-74
Alto	75-100

Dimensiones

Categorías	confiabilidad	seguridad	Empatía	Elementos tangibles	Capacidad de respuesta
Bajo	4-9	4-9	4-9	4-9	4-9
Medio	10-14	10-14	10-14	10-14	10-14
Alto	15-20	15-20	15-20	15-20	15-20

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
Calidad de atención	Confiable	Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidada	1. Cuando un usuario tiene un problema, los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca, muestran un sincero interés por solucionarlo.	X		x		X		X			
			2. Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca dan un buen servicio cuando es la primera vez.	X		X		X		X			
			3. Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca atienden a los usuarios en el tiempo prometido.	X		X		X		X			
			4. La Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca mantiene informados a los usuarios sobre el momento en que se va a brindar el servicio.	x		X		x		X			
	Seguridad	Conocimiento y atención	5. El comportamiento de los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca transmiten confianza a los usuarios.	X		x		X		X			
			6. Los usuarios se sienten seguros en sus trámites, con los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca, al realizar y/o solicitar los servicios.	X		X		X		X			
		Habilidad para inspirar credibilidad y confianza	7. Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca tratan a los usuarios siempre con cortesía y amabilidad.	X		X		X		X			
	8. Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca tratan a los usuarios siempre con cortesía y amabilidad.		x		X		x		X				
	Empatía	Atención individualizada	9. Los colaboradores de una UGEL brindan a sus usuarios una atención efectiva.	X		x		X		X			
			10. Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca que ofrecen una atención personalizada al usuario.	X		X		X		X			
			11. Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca se preocupan de cuidar los intereses de sus usuarios.	X		X		X		X			
			12. Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca comprenden las necesidades específicas de servicios del usuario.	x		X		x		X			
	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal,	13. Los equipos de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca (computadora, impresora, escáner) tienen apariencia moderna.	X		x		X		X			
			14. La infraestructura, instalaciones físicas y mobiliario de la Corte son visualmente atractivas.	X		X		X		X			
			15. Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca que brindan atención a los usuarios externos de la UGEL, tienen apariencia limpia.	X		X		X		X			

	materiales de comunicación.	16. La UGEL cuenta con material informativo adecuado (folletos, flyer o catálogos) y visualmente atractivos.	x		X		x		X		
Capacidad de respuesta	Brindar un servicio rápido, buena voluntad de ayudar.	17.La apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación de la UGEL.	X		x		X		X		
		18.La habilidad y el conocimiento de los empleados de la UGEL para desempeñar el servicio prometido es confiable y correcto.	X		X		X		X		
		19.La disponibilidad de los empleados de la UGEL para ayudar a los usuarios y proveer un pronto servicio.	X		X		X		X		
		20.El conocimiento y cortesía de los empleados de la UGEL y su habilidad para inspirar confianza al usuario.	x		X		x		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. **Vanessa Isabel Flores Montero** (DNI N° 41357659)

Firma del experto :





INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Calidad de atención de los colaboradores de una unidad de gestión educativa local de Cajamarca

TESISTA:

Br. : Ríos Pintado, Diana Amelia

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 3. de mayo de 2022

dni:41357659

Firma/DNI
EXPERTO



BUSCAR

IMPRIMIR

LIMPIAR

(**) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI haz clic aquí.

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
FLORES MONTERO, VANESSA ISABEL DNI 41357659	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 22/06/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (**) Fecha egreso: Sin información (**)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
FLORES MONTERO, VANESSA ISABEL DNI 41357659	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 29/10/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
FLORES MONTERO, VANESSA ISABEL DNI 41357659	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 19/07/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/05/2017 Fecha egreso: 10/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Competencia laboral	Competencias técnicas	Trasciende los límites relaciona, profundiza amplia	1.Su conocimiento técnico profesional le permite desarrollar sus competencias laborales en forma eficiente	X		X		X		X		
			2.Adquiere nuevos conocimientos técnicos que te permita laborar eficiente.	X		X		X		X		
		Conocimiento, destrezas Y aptitudes	3.Intentas que sus destrezas sean lo más eficiente que muestre tu potencial como profesional para el puesto que labora.	X		X		X		X		
			4.Cree que sus destrezas profesionales son suficientes y destacados para el puesto que labora.	X		X		X		X		
			5.La aptitud de sus competencias técnicas es altamente profesional en el puesto que laboral	X		X		X		X		
	Competencias metodológicas	Procedimiento	6.En su competencia metodológica sabe aplicar sus conocimientos a situaciones laborales concretas utilizando procedimientos adecuados	X		X		X		X		
		Solución adaptada a la Situación	7.En cuanto a su competencia metodológica que posee para su desempeño de sus funciones son específicas.	X		X		X		X		
			8.Los procedimientos metodológicos de sus competencias laborales buscan una solución adoptada a la situación para garantizar la solución	X		X		X		X		
		Resolución de problemas	9.Su competencia metodológica para resolver problemas se puede definir como eficiente a hora de encontrar soluciones.	X		X		X		X		
	10.Su competencia metodológica encuentra la forma independiente vías de solución para buscar la mejor solución mediante su experiencia		X		X		X		X			
	Competencias sociales	Forma de comportamiento Individual: Disposición al trabajo Capacidad de intervención Interpersonales	11.En cuanto a su capacidad de adaptación a los cambios de objetivos es flexible.	X		X		X		X		
			12.Su disposición al trabajo aplica lineamientos sociales para comunicarse con sus compañeros de trabajo	X		X		X		X		
			13.Su forma de comportamiento social-laboral a la disposición del trabajo se puede decir es adecuado	X		X		X		X		
			14.En cuanto a su disposición al trabajo. tiene algún inconveniente de no realizarlo	X		X		X		X		

Competencias participativas	Disposición a la cooperación. Honradez Rectitud Espíritu de equipo	15.Sus competencias sociales interpersonales con sus compañeros de trabajo son altamente profesionales.	X		X		X		X	
	Formas de organización	16.Su competencia social de disposición a la cooperación entre sus compañeros es solidaria	X		X		X		X	
	Capacidad de coordinación	17.En su capacidad de coordinación participativa su liderazgo influye entre sus compañeros	X		X		X		X	
	Capacidad de relación	18.Su competencia participativa de capacidad de relación, practica una relación colectiva entre los socios de la empresa y los empleados.	X		X		X		X	
	Capacidad de convicción	19.En su competencia participativa de capacidad de convicción ¿Observa inseguridad de sus compañeros en su función que cumple	X		X		X		X	
Capacidad de responsabilidad	20.En su competencia participativa de capacidad de responsabilidad. Observa incompetencia en algunos de sus compañeros	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. **Vanessa Isabel Flores Montero** (DNI N° 41357659)

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Competencia laboral de los colaboradores de una unidad de gestión educativa local de Cajamarca

TESISTA:

Br. : Ríos Pintado, Diana Amelia

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 5 de mayo de 2021

Firma/DNI
EXPERTO

Colocar Constancia SUNEDU del validador



🔍 BUSCAR

🖨️ IMPRIMIR

✖️ LIMPIAR

(**) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI [haz clic aquí](#).

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
FLORES MONTERO, VANESSA ISABEL DNI 41357659	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 22/06/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
FLORES MONTERO, VANESSA ISABEL DNI 41357659	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 29/10/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
FLORES MONTERO, VANESSA ISABEL DNI 41357659	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 19/07/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/05/2017 Fecha egreso: 10/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de atención	Confiabilidad	Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidándose	1. Cuando un usuario tiene un problema, los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca, muestran un sincero interés por solucionarlo.	X		x		X		X		
			2. Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca dan un buen servicio cuando es la primera vez	X		X		X		X		
			3. Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca atienden a los usuarios en el tiempo prometido.	X		X		X		X		
			4. La Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca mantiene informados a los usuarios sobre el momento en que se va a brindar el servicio.	x		X		x		X		
	Seguridad	Conocimiento y atención	5. El comportamiento de los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca transmiten confianza a los usuarios.	X		x		X		X		
			6. Los usuarios se sienten seguros en sus trámites, con los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca, al realizar y/o solicitar los servicios.	X		X		X		X		
		Habilidad para inspirar Credibilidad y confianza	7. Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca tratan a los usuarios siempre con cortesía y amabilidad.	X		X		X		X		
			8. Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca tratan a los usuarios siempre con cortesía y amabilidad.	x		X		x		X		
	Empatía	Atención individualizada	9. Los colaboradores de una UGEL brindan a sus usuarios una atención efectiva.	X		x		X		X		
			10. Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca que ofrecen una atención personalizada al usuario.	X		X		X		X		
			11. Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios.	X		X		X		X		
			12. Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca comprenden las necesidades específicas de servicios del usuario.	x		X		x		X		
	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal, materiales de comunicación.	13. Los equipos de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca (computadora, impresora, escáner) tienen apariencia moderna.	X		x		X		X		
			14. La infraestructura, instalaciones físicas y mobiliario de la Corte son visualmente atractivas.	X		X		X		X		
			15. Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca que brindan atención a los usuarios externos de la UGEL, tienen apariencia limpia.	X		X		X		X		

		16. La UGEL cuenta con material informativo adecuado (folletos, flyer o catálogos) y visualmente atractivos.	x		X		x		X		
Capacidad de respuesta	Brindar un servicio rápido, buena voluntad de ayudar.	17.La apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación de la UGEL.	X		x		X		X		
		18.La habilidad y el conocimiento de los empleados de la UGEL para desempeñar el servicio prometido es confiable y correcto.	X		X		X		X		
		19.La disponibilidad de los empleados de la UGEL para ayudar a los usuarios y proveer un pronto servicio.	X		X		X		X		
		20.El conocimiento y cortesía de los empleados de la UGEL y su habilidad para inspirar confianza al usuario.	x		X		x		X		

Grado y Nombre del Experto: *Dr. Luis Arturo Montenegro Camacho (DNI N° 16672474)*

Firma del experto :





INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Calidad de atención de los colaboradores de una unidad de gestión educativa local de Cajamarca

TESISTA:

Br. : Ríos Pintado, Diana Amelia

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 5 de mayo 2022

Firma/DNI.16672474
EXPERTO



Colocar Constancia SUNEDU del validador

28/6/22, 20:38



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MONTENEGRO CAMACHO, LUIS ARTURO DNI 16641200	BACHILLER EN ESTADISTICA Fecha de diploma: Modalidad de estudio: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA ESPECIALIDAD MATEMATICA Fecha de diploma: 19/04/2002 Modalidad de estudio: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 15/09/1997 Modalidad de estudio: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474	MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN TECNOLOGIA DE LA INFORMACION E INFORMATICA EDUCATIVA Fecha de diploma: 09/02/2009 Modalidad de estudio: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474	SEGUNDA ESPECIALIDAD CON MENCION EN TECNOLOGIA E INFORMATICA EDUCATIVA Fecha de diploma: 09/02/2009 Modalidad de estudio: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA MATEMATICA Fecha de diploma: 19/04/2002 Modalidad de estudio: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Competencia laboral	Competencias técnicas	Trasciende los límites de la relación, profundiza y amplía	1.Su conocimiento técnico profesional le permite desarrollar sus competencias laborales en forma eficiente	X		X		X		X		
			2.Adquiere nuevos conocimientos técnicos que te permita laborar eficiente.	X		X		X		X		
		Conocimiento, destrezas y aptitudes	3.Intentas que tus destrezas sean lo más eficiente que muestre tu potencial como profesional para el puesto que laboras.	X		X		X		X		
			4.Crees que tus destrezas profesionales son suficientes y destacados para el puesto que laboras.	X		X		X		X		
			5.La aptitud de tus competencias técnicas es altamente profesional en el puesto que laboras	X		X		X		X		
	Competencias metodológicas	Procedimiento	6.En tu competencia metodológica sabes aplicar tus conocimientos a situaciones laborales concretas utilizando procedimientos adecuados	X		X		X		X		
		Solución adaptada a la Situación	7.En cuanto a tu competencia metodológica que posees para tu desempeño de tus funciones son específicas.	X		X		X		X		
			8.Los procedimientos metodológicos de tus competencias laborales buscan una solución adoptada a la situación para garantizar la solución	X		X		X		X		
		Resolución de problemas	9.Tu competencia metodológica para resolver problemas se puede definir como eficiente a hora de encontrar soluciones.	X		X		X		X		
			10.Tu competencia metodológica encuentra la forma independiente de vías de solución para buscar la mejor solución mediante tu experiencia	X		X		X		X		
	Competencias sociales	Forma de comportamiento Individual: Disposición al trabajo Capacidad de intervención Interpersonales Disposición a la cooperación. Honradez Rectitud Espíritu de equipo	11.En cuanto a tu capacidad de adaptación a los cambios de objetivos es flexible.	X		X		X		X		
			12.Tu disposición al trabajo aplica lineamientos sociales para comunicarse con tus compañeros de trabajo	X		X		X		X		
			13.Tu forma de comportamiento social-laboral a la disposición del trabajo se puede decir es adecuado	X		X		X		X		
			14.En cuanto a tu disposición al trabajo, tienes algún inconveniente de no realizarlo	X		X		X		X		
		15.Tus competencias sociales interpersonales con tus compañeros de trabajo son altamente profesionales.	X		X		X		X			

Competencias participativas	Formas de organización	16.Su competencia social de disposición a la cooperación entre sus compañeros es solidaria	X		X		X		X	
	Capacidad de coordinación	17.En su capacidad de coordinación participativa su liderazgo influye entre sus compañeros	X		X		X		X	
	Capacidad de relación	18.Su competencia participativa de capacidad de relación, practica una relación colectiva entre los socios de la empresa y los empleados.	X		X		X		X	
	Capacidad de convicción	19.En su competencia participativa de capacidad de convicción ¿Observa inseguridad de sus compañeros en su función que cumple	X		X		X		X	
	Capacidad de responsabilidad	20.En su competencia participativa de capacidad de responsabilidad. Observa incompetencia en algunos de sus compañeros	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: *Dr. Luis Arturo Montenegro Camacho (DNI N° 16672474)*

Firma del experto :





INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Competencia laboral de los colaboradores de una unidad de gestión educativa local de Cajamarca

TESISTA:

Br. : Ríos Pintado, Diana Amelia

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 5 de mayo de 2022

Firma/DNI
EXPERTO



Colocar Constancia SUNEDU del validador

28/6/22, 20:38



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MONTENEGRO CAMACHO, LUIS ARTURO DNI 16641280	BACHILLER EN ESTADISTICA Fecha de diploma: Modalidad de estudio: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA ESPECIALIDAD MATEMATICA Fecha de diploma: 19/04/2002 Modalidad de estudio: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 15/09/1997 Modalidad de estudio: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474	MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN TECNOLOGIA DE LA INFORMACION E INFORMATICA EDUCATIVA Fecha de diploma: 09/02/2009 Modalidad de estudio: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474	SEGUNDA ESPECIALIDAD CON MENCION EN TECNOLOGIA E INFORMATICA EDUCATIVA Fecha de diploma: 09/02/2009 Modalidad de estudio: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA MATEMATICA Fecha de diploma: 19/04/2002 Modalidad de estudio: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>


FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de atención	Confiabilidad	Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidándose	1. Cuando un usuario tiene un problema, los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca, muestran un sincero interés por solucionarlo.	X		x		X		X		
			2. Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca dan un buen servicio cuando es la primera vez	X		X		X		X		
			3. Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca atienden a los usuarios en el tiempo prometido.	X		X		X		X		
			4. La Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca mantiene informados a los usuarios sobre el momento en que se va a brindar el servicio.	x		X		x		X		
	Seguridad	Conocimiento y atención	5. El comportamiento de los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca transmiten confianza a los usuarios.	X		x		X		X		
			6. Los usuarios se sienten seguros en sus trámites, con los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca, al realizar y/o solicitar los servicios.	X		X		X		X		
		Habilidad para inspirar Credibilidad y confianza	7. Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca tratan a los usuarios siempre con cortesía y amabilidad.	X		X		X		X		
			8. Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca tratan a los usuarios siempre con cortesía y amabilidad.	x		X		x		X		
	Empatía	Atención individualizada	9. Los colaboradores de una UGEL brindan a sus usuarios una atención efectiva.	X		x		X		X		
			10. Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca que ofrecen una atención personalizada al usuario.	X		X		X		X		
			11. Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios.	X		X		X		X		
			12. Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca comprenden las necesidades específicas de servicios del usuario.	x		X		x		X		
	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal, materiales de comunicación.	13. Los equipos de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca (computadora, impresora, escáner) tienen apariencia moderna.	X		x		X		X		
			14. La infraestructura, instalaciones físicas y mobiliario de la Corte son visualmente atractivas.	X		X		X		X		
			15. Los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca que brindan atención a los usuarios externos de la UGEL, tienen apariencia limpia.	X		X		X		X		

Capacidad de respuesta		16. La UGEL cuenta con material informativo adecuado (folletos, flyer o catálogos) y visualmente atractivos.	x		X		x		X	
	Brindar un servicio rápido, buena voluntad de ayudar.	17. La apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación de la UGEL.	X		x		X		X	
		18. La habilidad y el conocimiento de los empleados de la UGEL para desempeñar el servicio prometido es confiable y correcto.	X		X		X		X	
		19. La disponibilidad de los empleados de la UGEL para ayudar a los usuarios y proveer un pronto servicio.	X		X		X		X	
		20. El conocimiento y cortesía de los empleados de la UGEL y su habilidad para inspirar confianza al usuario.	x		X		x		X	

Grado y Nombre del Experto: Dr. Jorge Luis Idrogo Pérez
(DNI N° 41570969)

Firma del experto :



Jorge Luis Idrogo Pérez
ABOGADO
REG. ICAL. 6708

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Calidad de atención de los colaboradores de una unidad de gestión educativa local de Cajamarca

TESISTA:

Br. : Ríos Pintado, Diana Amelia

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 5 de mayo 2022



Jorge Luis Larogo Pérez
ABOGADO
REG. ICAL. 6708

Firma/DNI. 41570969
EXPERTO



Colocar Constancia SUNEDU del validador

REGISTRO NACIONAL DE

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo

Guía

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
IDROGO PEREZ, JORGE LUIS DNI 41570969	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 22/08/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
IDROGO PEREZ, JORGE LUIS DNI 41570969	LICENCIADO EN EDUCACION LENGUA Y LITERATURA Fecha de diploma: 03/06/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
IDROGO PEREZ, JORGE LUIS DNI 41570969	MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCIÓN EN INVESTIGACION Y DOCENCIA Fecha de diploma: 01/03/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
IDROGO PEREZ, JORGE LUIS DNI 41570969	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 28/11/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
IDROGO PEREZ, JORGE LUIS DNI 41570969	ABOGADO Fecha de diploma: 03/12/14 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
IDROGO PEREZ, JORGE LUIS DNI 41570969	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 28/09/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 27/08/2015 Fecha egreso: 31/08/2018	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN PERU

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Competencia laboral	Competencias técnicas	Trasciende los límites relaciona, profundiza amplia	1.Su conocimiento técnico profesional le permite desarrollar sus competencias laborales en forma eficiente	X		X		X		X		
			2.Adquiere nuevos conocimientos técnicos que te permita laborar eficiente.	X		X		X		X		
		Conocimiento, destrezas Y aptitudes	3.Intentas que sus destrezas sean lo más eficiente que muestre tu potencial como profesional para el puesto que labora.	X		X		X		X		
			4.Cree que sus destrezas profesionales son suficientes y destacados para el puesto que labora.	X		X		X		X		
			5.La aptitud de sus competencias técnicas es altamente profesional en el puesto que laboral	X		X		X		X		
	Competencias metodológicas	Procedimiento	6.En su competencia metodológica sabe aplicar sus conocimientos a situaciones laborales concretas utilizando procedimientos adecuados	X		X		X		X		
		Solución adaptada a la Situación	7.En cuanto a su competencia metodológica que posee para su desempeño de sus funciones son específicas.	X		X		X		X		
			8.Los procedimientos metodológicos de sus competencias laborales buscan una solución adoptada a la situación para garantizar la solución	X		X		X		X		
		Resolución de problemas	9.Su competencia metodológica para resolver problemas se puede definir como eficiente a hora de encontrar soluciones.	X		X		X		X		
	10.Su competencia metodológica encuentra la forma independiente vías de solución para buscar la mejor solución mediante su experiencia		X		X		X		X			
	Competencias sociales	Forma de comportamiento Individual: Disposición al trabajo Capacidad de intervención Interpersonales Disposición a la cooperación. Honradez Rectitud Espíritu de equipo	11.En cuanto a su capacidad de adaptación a los cambios de objetivos es flexible.	X		X		X		X		
			12.Su disposición al trabajo aplica lineamientos sociales para comunicarse con sus compañeros de trabajo	X		X		X		X		
			13.Su forma de comportamiento social-laboral a la disposición del trabajo se puede decir es adecuado	X		X		X		X		
			14.En cuanto a su disposición al trabajo. tiene algún inconveniente de no realizarlo	X		X		X		X		
			15.Sus competencias sociales interpersonales con sus compañeros de trabajo son altamente profesionales.	X		X		X		X		



Competencias participativas	Formas de organización	16.Su competencia social de disposición a la cooperación entre sus compañeros es solidaria	X		X		X		X		
	Capacidad de coordinación	17.En su capacidad de coordinación participativa su liderazgo influye entre sus compañeros	X		X		X		X		
	Capacidad de relación	18.Su competencia participativa de capacidad de relación, practica una relación colectiva entre los socios de la empresa y los empleados.	X		X		X		X		
	Capacidad de convicción	19.En su competencia participativa de capacidad de convicción ¿Observa inseguridad de sus compañeros en su función que cumple	X		X		X		X		
	Capacidad de responsabilidad	20.En su competencia participativa de capacidad de responsabilidad. Observa incompetencia en algunos de sus compañeros	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Dr. Jorge Luis Idrogo Pérez (DNI N° 41570969)

Firma del experto :



Jorge Luis Idrogo Pérez
ABOGADO
REG. ICAL. 6708



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Competencia laboral de los colaboradores de una unidad de gestión educativa local de Cajamarca

TESISTA:

Br: Ríos Pintado, Diana Amelia

DECISIÓN:


Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 5 de mayo de 2022



Jorge Luis Leroño Pérez
ABOGADO
REG. ICAL. 6708

Firma/DNI. 41570969

EXPERTO



GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
IDROGO PEREZ, JORGE LUIS DNI 41570969	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 22/08/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
IDROGO PEREZ, JORGE LUIS DNI 41570969	LICENCIADO EN EDUCACION LENGUA Y LITERATURA Fecha de diploma: 03/06/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
IDROGO PEREZ, JORGE LUIS DNI 41570969	MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN INVESTIGACION Y DOCENCIA Fecha de diploma: 01/03/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
IDROGO PEREZ, JORGE LUIS DNI 41570969	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 28/11/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
IDROGO PEREZ, JORGE LUIS DNI 41570969	ABOGADO Fecha de diploma: 03/12/14 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
IDROGO PEREZ, JORGE LUIS DNI 41570969	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 28/09/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 27/08/2015 Fecha egreso: 31/08/2018	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN PERU

Anexo 5. Confiabilidad

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TT	
1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	30
2	4	2	1	3	2	5	2	2	2	1	1	4	4	2	1	3	2	5	2	2	2	50
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
5	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	30
6	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	30
7	4	2	1	3	2	5	2	2	2	1	1	4	4	2	1	3	2	5	2	2	2	50
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
10	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	30
11	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	28
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
13	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	5	5	5	82
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
15	2	3	4	1	1	3	4	2	1	2	3	2	2	3	4	1	1	3	4	2	2	48
VAR	14	0,5	14	0,8	0,3	2,2	1,3	1,0	0,6	0,6	1,1	1,1	1,4	0,5	1,4	0,8	0,3	2,2	1,3	1,0	285,2	

k	Itmes	Alfa de C	0,97
Σvi	varianza de cada ítems	K	20
VT	varianza total de cada ítems	Σvi	21,5
		VT	285,2

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TT	
1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	30
2	4	2	1	3	2	5	2	2	2	1	1	4	4	2	1	3	2	5	2	2	2	50
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
5	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	30
6	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	30
7	4	2	1	3	2	5	2	2	2	1	1	4	4	2	1	3	2	5	2	2	2	50
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
10	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	30
11	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	28
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
13	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	5	5	5	82
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
15	2	3	4	1	1	3	4	2	1	2	3	2	2	3	4	1	1	3	4	2	2	48
VAR	14	0,5	14	0,8	0,3	2,2	1,3	1,0	0,6	0,6	1,2	1,1	1,4	0,5	1,4	0,8	0,3	2,2	1,3	1,0	282,0	

k	Itmes	Alfa de C	0,97
Σvi	varianza de cada ítems	K	20
VT	varianza total de cada ítems	Σvi	21,5
		VT	282,0

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$



Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Competencia laboral	Calidad de atención
Rho de Spearman	Competencia laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,993**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,993**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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