



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Competencias laborales de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad provincial de Lambayeque

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Rios Diaz, Katya Maryseld (ORCID: 0000-0001-6512-3245)

**ASESOR:**

Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo (ORCID: 000-0002-2599-2558)

**Línea de Investigación:**

Gestión de Políticas Públicas

**Línea de responsabilidad social universitaria:**

Equidad de género, inclusión social y diversidad cultural

**CHICLAYO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mi familia, con profundo cariño y eterna gratitud, porque brindan su apoyo incondicional; para ellos mi amor, respeto y admiración y de esa manera luchar conjuntamente en estos momentos difíciles que atravesamos a causa de la pandemia, con mucho amor y anhelo.

A mis compañeros del grupo, quienes en todo momento han estado pendiente del trabajo encomendado, por su apoyo incondicional y a los amigos maestrantes que de una u otra manera nos alientan para seguir adelante.

Katya Maryseld.

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Universidad César Vallejo, que nos está albergando en esta etapa de formación académica, a la plana docente de la Maestría de Gestión Pública, quienes a través de sus conocimientos y experiencias enriquecen nuestra formación profesional. Del mismo modo agradezco a mi familia, por su apoyo incondicional en la materialización del presente trabajo, para el logro de esta etapa tan importante en la vida de seguir superándome en la carrera profesional. A los servidores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, por las facilidades brindadas para la realización del presente estudio.

Katya Maryseld.

## Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Métodos de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS .....	37

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b>	Nivel de competencias laborales de los colaboradores en una municipalidad provincial de Lambayeque.....	17
<b>Tabla 2.</b>	Nivel de atención a usuarios con habilidades diferentes de una municipalidad provincial de Lambayeque.....	18
<b>Tabla 3.</b>	Prueba de normalidad de datos de las dimensiones y de las variables .....	19
<b>Tabla 4.</b>	Relación entre las dimensiones de las competencias laborales de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad provincial de Lambayeque.....	21
<b>Tabla 5.</b>	Competencias laborales de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad provincial de Lambayeque.....	20
<b>Tabla 6.</b>	Relación entre las competencias laborales de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad provincial de Lambayeque.....	22

## Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre las competencias laborales de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad provincial de Lambayeque, la metodología se realizó mediante un estudio de tipo básica, cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y alcance correlacional. La muestra lo conformaron 36 personas, personal y usuarios con habilidades diferentes; el instrumento fue la encuesta de competencias laboral y atención a usuarios con habilidades diferentes con un alfa de Cronbach de 0.935 y 0,898 respectivamente. Los resultados indicaron que el 80,6% del personal tenían competencias laborales de nivel medio, el 75,0% indicaron una atención a usuarios con habilidades diferentes de nivel medio, además existe relación directa moderada del conocimiento y la atención a usuarios con habilidades diferentes ( $r=0,595$ ,  $p=0,000$ ), existe relación directa moderada de las habilidades y la atención a usuarios con habilidades diferentes ( $r=0,406$ ,  $p=0,014$ ), existe relación directa baja las actitudes y la atención a usuarios con habilidades diferentes ( $r=0,360$ ,  $p=0,031$ ), existe relación directa moderada de las competencias laborales de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes ( $r=0,537$ ;  $p=0,001$ ). Se concluye que a mayor competencias laborales del personal, mejor es la atención a los usuarios con habilidades diferentes en un a municipalidad provincial de Lambayeque.

Palabras clave: Competencias laborales, atención, habilidades diferentes, discapacidad

## Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between the labor competencies of the collaborators and the attention to users with different abilities in a provincial municipality of Lambayeque, the methodology was carried out through a basic, quantitative, non-experimental, cross-sectional and correlational study. The sample consisted of 36 people, personnel and users with different abilities; the instrument was the survey of labor competencies and attention to users with different abilities with a cronbach's alpha of 0.935 and 0.898 respectively. The results indicated that 80.6% of the personnel had medium level labor competencies, 75.0% indicated medium level attention to users with different abilities, and there is a moderate direct relationship between knowledge and attention to users with different abilities ( $r=0.595$ ,  $p=0.000$ ), There is a moderate direct relationship between skills and attention to users with different abilities ( $r=0.406$ ,  $p=0.014$ ), there is a low direct relationship between attitudes and attention to users with different abilities ( $r=0.360$ ,  $p=0.031$ ), there is a moderate direct relationship between the labor competencies of the collaborators and attention to users with different abilities ( $r=0.537$ ,  $p=0.001$ );  $p=0,001$ ). It is concluded that the higher the labor competencies of the personnel, the better the attention to users with different abilities in a provincial municipality of Lambayeque.

Keywords: Labor competencies, care, different abilities, disability.

## I. INTRODUCCIÓN

De manera global, la discapacidad en los humanos ha sido una excusa para la diferenciación entre grupos sociales, siendo notoria la exclusión a cierto tipo de personas por tener características diferentes, originando en repetidas ocasiones el maltrato por parte de una sociedad hacia determinados grupos de personas empezando por la indiferencia. Asimismo, aunque se hayan realizado acuerdos internacionales con la CIDH – corte interamericana de derechos humanos, es poco conveniente que no se le haya dado la importancia que merece el tema de personas con habilidades diferentes, afectando directamente el cómo son percibidas estas personas.

Aunque la discriminación sigue vigente, en menor o igual proporción, el único avance apenas observable es el hecho de no aislar a personas con habilidades diferentes sea cual sea la característica por la cual resaltan negativamente debido a su discapacidad, esto ocurre en gran parte, gracias al accionar de las generaciones más jóvenes. Por mencionar a países que implementan en sus regulaciones, consideraciones para personas con habilidades diferentes, podemos mencionar a Chile y Argentina, países más abiertos al cambio en Latinoamérica, la adaptación generó un gran impacto, llegando incluso en los tratados internacionales, es por esta razón que los ciudadanos no actúan de manera desinformada, mostrándose una postura de cliente a quien el estado presta servicios públicos. (La nación, 2022)

Veliz (2020), hace mención sobre otra deficiencia que resalta el Ministerio Público de trabajo mencionando que, a nivel nacional, existieron irregularidades en los años 2017 al 2019, en empresas cuyo objetivo era contratar a personas con habilidades diferentes, dicho hecho ocasionó que ciertas empresas fueran sancionadas con grandes multas, señalando, a la vez que, sólo el 51% de empresas cumplió con las especificaciones reguladas. Al rescatarse este tipo de información, es preocupante debido a las dos realidades que se podrían plantear: en el peor de los casos, las empresas no contrataron a personas con habilidades diferentes o al contratar a estas personas, no tuvieron acceso a una capacitación o especialización debido al desconocimiento de sus condiciones.

Por otro lado, la oficina de atención a personas con discapacidad y la oficina regional de atención a personas con discapacidad, son las entidades



encargadas de proteger los derechos que ejerzan personas con habilidades diferentes, sin embargo, suelen carecer de una debida atención a sus usuarios, viéndose ello reflejado en la gestión realizada. Si observamos a nuestro alrededor, preguntémonos ¿cuántas personas con habilidades diferentes conozco que trabajan o llevan una vida normal? ¿Quiénes son consideradas personas con habilidades diferentes? Y la realidad es que no nos inmuta ver a alguien discapacitado sufrir para ser atendido ya que asumimos que siempre están con alguien de quien dependen para desenvolverse.

Como consecuencia, múltiples veces las personas con habilidades diferentes han sido dejadas de lado, surgiendo una discriminación casi tácita por parte no solo de cada individuo, sino por las diversas instituciones u organizaciones que se dedican a atender a usuarios, como en el caso de una municipalidad provincial de Lambayeque.

Por las razones expuestas, en la presente investigación se analizó la exclusión silenciosa que se genera hacia un pequeño grupo social en Chiclayo, dicho análisis se enfocó en la aplicación de una debida gestión administrativa y de una adecuada modernización de la gestión pública y la inclusión social en aspectos netamente relacionados con la calidad de atención a usuarios con habilidades diferentes.

En lo que respecta al Estado, este trabaja principalmente en beneficio de la población, aunque desde un panorama lejano se vea algo complicado de realizar, es algo posible, iniciando con la implementación de una educación inclusiva y empática para las futuras generaciones, así como en las actuales con capacitaciones que estén orientadas a servir a la comunidad.

En base a la problemática planteada, se analizó ¿qué relación existe entre las competencias laborales de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad provincial de Lambayeque?, tema de notabilidad que potenciará las competencias de colaboradores administrativos y un modo de mejoría en la atención a usuarios con habilidades diferentes con especial relevancia en la aplicación de la Ley N° 29535 que regula el reconocimiento oficial de la lengua de señas peruana y que en su artículo 4° establece una obligación, a manera de compromiso, a las entidades públicas o privadas para contar con un intérprete para personas sordas y

puedan ser atendidas de manera gratuita y cuando estos lo requieran.

La presente investigación está justificada en la idea de concretar el plan de inclusión social, la misma que tiene como iniciativa garantizar que tanto programas sociales como políticas de distintos sectores o niveles de gobierno procedan de manera articulada con el propósito de disminuir brechas que impiden a ciertos ciudadanos, el acceso a servicios públicos de calidad de manera celeré, así como el acceso a la igualdad de oportunidades.

Se tuvo como objetivo principal de la investigación: Determinar la relación entre las competencias laborales de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad provincial de Lambayeque; como objetivos específicos se tuvo los siguientes: identificar el nivel de competencias laborales de los colaboradores y el nivel de atención a usuarios con habilidades diferentes de una municipalidad provincial de Lambayeque y establecer la relación entre las dimensiones de las competencias laborales de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad provincial de Lambayeque.

También se plasmó como hipótesis general que, existe relación entre las competencias laborales de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad provincial de Lambayeque y como hipótesis específicas se tuvo que, existe relación entre el conocimiento de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad provincial de Lambayeque y; existe relación entre las aptitudes de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad provincial de Lambayeque.

## II. MARCO TEÓRICO

Cada vez hay una necesidad apremiante de ser inclusivos con personas que cuentan con habilidades diferentes pues, una minoría de la población se ve relegada como ciudadanos insatisfechos y esto ocurre alrededor del mundo, dando importancia a las competencias laborales en instituciones estatales como punto de partida en un cambio positivo en la imagen que se muestra al entorno y la atención de calidad enfocada en la inclusión.

En el ámbito internacional, hay limitaciones de la literatura sobre la atención a personas con discapacidad en el sector privado y mucho más en el sector público, fue necesario la revisión de estudios cualitativos para un mejor conocimiento del tema, Lim (2020) evaluó la accesibilidad de personas con discapacidad en servicios turísticos y hoteleros, identificó las siguientes categorías, como la actitud que fue percibida como negativa y hostil, por último la infraestructura con carencias que limitan las actividades de los clientes con discapacidad.

Wolowicz et al., (2022) evaluó la calidad de los servicios en mujeres con discapacidad en el acceso al servicio ginecológico en Polonia, en un estudio cuantitativo realizado a 23 mujeres con discapacidad, identificaron mediante entrevistas las siguientes categorías como la infraestructura, movilidad, organización y comunicación.

En el mismo país, Wolniak y Skotnicka (2018) identifican las barreras de la atención en personas con discapacidad en los municipios, con un estudio mixto, que incluyó una muestra de 2845 personas. Los resultados evidenciaron que las personas con mayor nivel de discapacidad valoran peor los problemas con las barreras arquitectónicas que las personas con bajo nivel de discapacidad. Especialmente en personas con impedimentos motores.

Los estudios que se han realizado sobre las competencias laborales en el entorno nacional se tienen a Vicente (2019) realizó un estudio sobre las competencias laborales y su relación con la productividad en un municipio de Tacna, mediante un estudio explicativo, la muestra fue de 108 trabajadores utilizó el instrumento de la encuesta. Los trabajadores presentaron una escala media

de las competencias laborales ( $\bar{x} = 44.54$ ), el conocimiento y las habilidades destacaron en un nivel regular con 63.9% y 59.3% respectivamente. Mientras las actitudes destacaron en un nivel indiferente (67.6%). Del estudio se confirma la influencia de las competencias laborales en la productividad.

Flores (2018) determinó la relación entre competencia laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad, estudio cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, transversal. Encuestó a 157 trabajadores obteniendo como resultado que el 78% su nivel de competencia laboral es bueno. Concluyó que las competencias laborales favorecen el desarrollo de las funciones del personal y se relaciona con mejores niveles de desempeño laboral.

En la Región de Lambayeque, el estudio de Veliz (2020) determinó como las políticas públicas inciden en la atención de las personas con discapacidad en una institución de Tumbay. Su fundamento fue la Ley N° 27050, mediante un estudio mixto y una muestra de 47 discapacitados se aplicó encuesta y entrevista. Los resultados de los usuarios fue el 80% en la OMAPED de la municipalidad nunca ha canalizado los requerimientos de las personas con discapacidad y el 95% calificaron de desfavorable los mecanismos de atención en favor de los usuarios con discapacidad de Tumbay.

Una definición sencilla y directa de la palabra competencia es: "una característica subyacente de una persona que resulte en un efectivo y/o superior desempeño en el trabajo" (McClelland, 1973). Otras definiciones de competencia incluir la aptitud necesaria para mejorar las habilidades básicas y elevar el nivel de trabajo rendimiento a un nivel superior

Ley N° 27658 (2002), conocida como la Ley de Modernización de Gestión del Estado establece en el ROF (reglamento de organización y funciones) los principios, como el principio de especialidad, donde reconoce a la estructura organizacional como parte esencial para establecer las funciones y competencias de un trabajador.

Reforma (2017) en México en un periódico local se hace una referencia a que anteriormente las competencias laborales eran consideradas dentro de cualquier contexto laboral, sin embargo, en la actualidad, la competencia laboral

se denomina de esa manera según las capacidades específicas con las que cuenta una persona, por lo que, dentro de las postulaciones se solicitan requisitos indispensables que, por lo general, son especializaciones dentro de un solo rubro. Esto quiere decir entonces que, contar con competencias laborales va más allá de la experiencia pues, va consolidado de la mano con la calidad, la educación que fue requerida para un puesto y tener las habilidades para el cumplimiento de las funciones.

El estudio de competencias se basa en la teoría de McClelland sustenta sus bases en la motivación humana al reconocer la motivación por el logro, por poder y pertinencia, respecto al logro como motivación se refiere a que estas personas se caracterizan porque tiene con alta orientación al logro asumen una gran responsabilidad personal por alcanzar el resultado. Y se esfuerzan cuando hay posibilidades de mejorar una situación, en cambio cuando el poder es como motivación la persona tiene como fines lograr el reconocimiento, prestigio y reputación y por último la pertinencia como motivación cuando la persona se esfuerza por llevarse bien con los demás, sobre todo con esta teoría se centra en que para establecer la motivación en el personal se tiene que conocer las características del personal y las capacidades; además de las necesidades no sólo del personal, sino también de la organización (Alles, 2017).

Una gran experta en el abordaje de las competencias es Alles (2017) define a esta variable como “características individuales de la personalidad y se reflejan en comportamientos a través de un desempeño exitoso” (p.1); es decir, existe características que hacen destacar a un trabajador en su entorno laboral y sobre todo en el desarrollo inherente a sus funciones, que cumple con el perfil, manejan sus habilidades y actitudes. Además, las competencias se deben encontrar acorde a los objetivos o el perfil del puesto. Porque cada puesto requiere de diferentes competencias.

La competencia indica cuando una persona resulta ser efectiva o muestra un desempeño superior en el trabajo, además de que se caracteriza por tener la aptitud para mejorar las habilidades básicas y elevarlas a un nivel superior (Noor et al., 2015).

Las competencias laborales se basan en el conjunto de conocimiento (saber), y la forma de utilizar su habilidades (saber hacer) y por último el comportamiento a las situaciones conocido como actitudes (saber estar) (Noor et al., 2015).

El conocimiento se entiende como el conjunto de saberes y capacidades relacionadas con la parte cognitiva de los conceptos, ideas, y de conocer las propiedades. En este caso mide lo que conocen los servidores sobre como brindar la atención a un usuario con discapacidad.

Las habilidades, se miden con la parte psicomotriz que establece las capacidades relacionadas con la realización de acciones. También se conoce como destrezas. Además, se muestra como una capacidad para hacer algo y llevar a cabo una tarea.

Las actitudes, aborda la parte afectiva; los sentimientos y emociones. Se entiende como una disposición estable, continua y forma de actuar que contempla las creencias, y la formación de los rasgos de personalidad (Gómez, 2016).

En un estudio realizado en Estados Unidos identificó que el respeto, la atención centrada en la persona y la conciencia de las barreras físicas, actitudinales y de comunicación en la atención son competencias en el personal muy necesarias para atender a personas con discapacidad (Havercamp et al., 2021). El estudio se enfocó en el entorno de salud, pero también se puede adaptar a otros sectores públicos y privados porque reconocen la interrelación en una atención justo lo que se estudia en esta investigación. Por su parte, Dambal et al., (2021) también reconocen el rol comunicador efectivo, comunicación respetuosa no verbal.

Adicionalmente, Uds Foundation (2020) identifica las siguientes competencias al momento de abordar la discapacidad, y lo que exigen las empresas exitosas que son inclusivas; destacan la atención a los detalles, la comunicación, manejo de conflictos, profesionalismo, trabajo en equipo y manejo del tiempo. No hay nada más destacable que un trabajador que es minucioso, que sigue instrucciones y expresa con facilidad los pensamientos y sentimiento

a los demás, que actúa con calma y soluciona problemas, trata a las personas con respeto, comprende las necesidades y ejecuta y prioriza las tareas de manera efectiva.

La teoría de la atención a los usuarios con habilidades diferentes se sustenta en la teoría social de la discapacidad, donde considera que el principal problema de la discapacidad es el entorno social, primero por la escuela que es la responsable de incluir a las personas con habilidades diferentes, a tratarlos como personas funcionales y no como enfermas o con limitaciones, siendo responsable de la discriminación de las personas con discapacidad y la segunda la sociedad que tiene que adaptar sus estructura para que no se sienta la exclusión y la discapacidad (Cigman, 2010).

Cuando se aborda sobre el modelo de la discapacidad se consideran los siguientes aspectos fundamentales para las personas como discapacidad; y que al ser usuarios de organizaciones se refleja a través de cómo son las actitudes y el comportamiento hacia las personas con discapacidad, la política, la práctica profesional y el funcionamiento de las instituciones (Cigman, 2012).

También, considera la teoría social que las personas con discapacidad tienen el derecho a esperar la misma aceptación social tienen derecho a acceso a edificios y programas públicos; el derecho a la igualdad de acceso a los servicios e instalaciones privados (Enns, 2015).

Garland (2017) aborda que la atención de las personas con discapacidad debe caracterizarse por estar centrado en la persona y no la discapacidad; por lo tanto, al acceder a un servicio este debe cumplir con una buena comunicación, accesibilidad, movilidad, infraestructura y organización. Dambal et al., (2021) establece que el acceso, en el contexto de la discapacidad, se refiere a los problemas de infraestructura, la distribución geográfica de los proveedores, su experiencia en el manejo y estigma de la discapacidad.

El organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) ha iniciado a poner en marcha un plan inclusivo con el grupo poblacional de personas con habilidades diferentes, capacitando a estas personas en el ámbito de conocer sus derechos y a través de ellos, poder realizar reclamos. Otra

solución propuesta e implementada fue que Osiptel tendría un horario de atención exclusivamente para personas con discapacidad auditiva, los miércoles de cuatro a cinco de la tarde, con la ayuda de un intérprete de lenguaje de señas; por ello las soluciones que se están brindando deben estar orientadas a este tipo de usuarios, mediante aplicativos o servicios a través de portales web (Vega, 2021).

Suazo (2016) reconoce que “las personas en situación de discapacidad son consideradas sujetos de derechos como todos los seres humanos sin distinción, dejando atrás la antigua mirada asistencialista y netamente rehabilitadora y buscando centrarse en el desarrollo integral de las personas”. Esto nos lleva a reflexionar sobre el trato que este grupo social ha recibido por parte del resto de la comunidad que excluye a quien se ve diferente, sin embargo, somos el resto quien debe desarrollar otras capacidades como manejar la inteligencia emocional, la empatía y aprender a desarrollar habilidades más inclusivas y aprender que todos somos iguales ante la Ley.

Asimismo, Rodríguez (2016) hace referencia al grupo de población sorda así como a las entidades con las que se sienten identificadas con el mismo fin de obstruir la marginación que la personas con habilidades diferentes, sufre cada día en especial las personas que son sordas conviviendo en una sociedad altamente oyente, por ello da importancia que las políticas públicas y la gestión de recursos deben dar un mayor enfoque y uso de recursos para romper paradigmas comunicativos y que todo ciudadano capaz tenga acceso a la información que el gobierno proporciona.

En un aspecto diferente, Angulo (2018) menciona que el presentar una discapacidad auditiva expone a un individuo a adquirir un nivel de comunicación distinto al hablado lo cual a largo plazo produjo un ambiente de aparente debilidad y ejerciéndose una exclusión social de las personas hacia la comunidad que se comunica a través de lengua de señas; cuando en la realidad, puede contar como una habilidad y no debería ser considerado como algo sentirse inferior al resto.

Santana y Freire (2017) teniendo una perspectiva protectora de los derechos de las personas con discapacidad auditiva, refieren que, al existir ciertos inconvenientes en la comunicación entre una persona que desea ser



atendida por un servicio público, y el personal que la atiende se crea una dependencia de la intervención de una tercera persona para que haga de mediador comunicativo o interpretativo, sin embargo este hecho afecta la autonomía del individuo además de perderse la intención del mensaje en el trayecto de la interpretación.

Almendros (como se citó Vásquez, 2018) en los individuos que afrontan situaciones de discapacidad están apreciados como un conjunto humano frágil dentro de un sistema estructural y funcional pertenecientes a la realidad social actual, misma que ha continuado, manteniendo una postura de exclusión limitando como consecuencia, recursos y servicios y por ende esto terminó por condicionar su autonomía e independencia, trasgrediendo sus derechos básicos.

Se habla sobre las discapacidades, en cómo éstas se refieren a más que una complejidad única. Contar con una discapacidad podría tener varias causas y factores, debido a que la forma de interacción que se tenga con personas de habilidades diferentes, puede hacer la diferencia, el trato que se les da, el ambiente en el que socializan de manera física, cultural o legislativamente (Ganainy, 2021).

Muy opuesto con evidencias formales, la realidad es que no es necesario que una persona discapacitada sea atendida por otra persona con igual de condiciones, el hecho está en que debería integrarse dentro de las competencias de cada trabajador de empresa o institución, el aprender a comunicarse de otras formas. Como método principal debería primar el exigir contar con una facilidad de comunicación por lenguaje de señas y esto debería darse alrededor del mundo. Cabe mencionar que el lenguaje de señas no es el mismo para cada continente, las mismas señas que se usan en español no son las mismas para inglés.

De acuerdo con el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP, 2018) dentro de la normativa que regula los derechos de las personas con discapacidad, que es la Ley N° 29973, se establece que una persona discapacitada es la que cuenta con ciertas anomalías que pueden ser de cualquier índole, abarcando desde las mentales, las físicas y hasta las sensoriales además éstas discapacidades podrían ser de duración permanente

o solo temporales, sin embargo, esto no debería implicar que su desarrollo como cualquier persona deba obstruirse.

Álvarez (como se citó en Pérez, 2021) se describe la discapacidad auditiva como la pérdida de la audición de forma total o parcial, es decir, pueden sufrir sordera o hipoacusia. Este tipo de personas al igual que el resto de la población que vive una vida con discapacidad, han sufrido ciertas limitaciones no por el simple hecho de sus condiciones sino también por parte de acciones externas de situaciones en su entorno, que ocurren debido a que llevan un estilo de vida diferente, lo que a veces genera rechazo por parte de otros hacia este pequeño grupo de personas.

Tomando en cuenta lo anteriormente mencionado, lo que debe primar de aquí en adelante, en lo que respecta a la implementación de nuevo personal es que las personas sean evaluadas, según la diversidad de sus capacidades. Anteriormente se consideraban capacidades adicionales el saber inglés, luego idioma extranjero y computación; hoy se exigen capacidades laborales más y más exigentes como saber más de dos idiomas a parte del idioma nativo, saber ofimática y a esto se ha unido el contar con otras cualidades que reflejen el sentido de compromiso con el que cuentan ciertas personas, como el aprender quechua, aimára, pertenecer a voluntariados u organizaciones de ayuda que se está implementando últimamente.

A lo que la presente investigación quiere llegar es que se implemente también la necesidad de aprender habilidades inclusivas, como el saber lenguaje de señas; si bien las instituciones hasta ahora solo han implementado redes intranet para dar mayor celeridad y bajar la carga laboral innecesaria, y por ende se está dando vistas a un gobierno electrónico – abierto, las personas aún seguimos interactuando entre nosotros, aunque exista una ventaja tecnológica siempre habrá una interacción humana.

Silva et al., (2019) mencionan que el término discapacidad es una expresión general que abarca tres puntos importantes y estos serían el cuerpo, la participación en la sociedad, actividades personales y las funciones. La dimensión de las actividades personales era anteriormente conocida como la

categoría de discapacidad. Queda claro entonces que, hasta este nivel, el redefinir la discapacidad va mucho más allá que una deficiencia y se enfoca en ciertas habilidades con la que una persona puede llegar a adquirir.

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS,2018) una discapacidad en una persona se considera por los problemas funcionales que afectan a aspectos corporales, así como las limitaciones para ejecutar tareas o acciones cotidianas, también son consideradas dentro de este grupo, a personas que poseen limitaciones de actividad motriz, mental.

En pocas palabras lo que debería implementarse es la toma de acciones inclusivas en las que cada persona pueda sentirse libre y realizada además de ser consciente de que es capaz de hacer muchas más cosas de las que se piensa, tiene limitaciones.

La Ley N° 29973, establece en el artículo 3, que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos que el resto de la población; como a disfrutar de entorno propicio, equitativo y accesible para su disfrute sin que sufra de discriminación, también en su artículo 6, indica que el Estado es el encargado de la promoción de los derechos de las personas con discapacidad en coordinación con el Gobierno Regional, y municipalidades; asimismo de la implementación de programas en capacitación para el personal sobre atención de las personas con discapacidad.

La ley servir (2012) en su capítulo III, artículo 15; La persona con discapacidad tiene derecho a acceder, al igual otra persona de gozar de un entorno físico, los servicios, los medios de transporte, la información y las comunicaciones, lo más segura y autónomas posibles. Donde los establecimientos deben cumplir con las normas de accesibilidad en la las edificaciones públicas y privadas, cuando estas ofrecen los servicios al público, los ambientes y rutas accesibles deben ser de libre desplazamiento y atención de la persona con discapacidad en igualdad de condiciones que las demás. También en los estacionamientos accesibles y respecto a la comunicación a tener distintos formatos y medios que incluye comunicación táctil, de señas, sistema braille, la visualización de textos, sistema auditivo, lenguaje sencillo.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo básico y enfoque cuantitativo:

Tipo básico, de acuerdo al Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC (2020) los estudios básicos se encargan de incrementar el conocimiento sin solucionar un problema de la realidad.

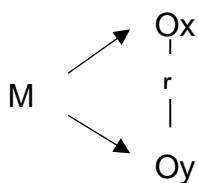
La presente investigación es de tipo cuantitativo, según Bernal (2010) manifiesta que los estudios cuantitativos muestran información de corte número motivo por el cual utilizan la estadísticas y son totalmente objetivos.

Asimismo, el diseño del estudio es: No experimental – transversal – correlacional:

El estudio no experimental, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) en estos estudios no se realiza la manipulación de las variables, sino explora la realidad con la finalidad de comprobar una hipótesis, se denomina transversal porque los instrumentos se aplicaron una sola vez y correlacional, porque midió la relación entre las variables en estudio.

#### Figura 1

*Diseño de la investigación*



#### Dónde

M: Muestra (Servidores públicos y usuarios)

Ox: Competencias laborales

Oy: Atención a usuario con habilidades diferentes

r: Relación

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Competencias laborales**

##### **Definición conceptual**

Las competencias laborales se basan en el conjunto de conocimiento (saber), y la forma de utilizar su habilidades (saber hacer) y por último el comportamiento a las situaciones conocido como actitudes (saber estar) (Noor et al., 2015).

##### **Definición operacional**

Mediante un cuestionario se midió las competencias laborales del personal para atender a usuarios con habilidades diferentes.

#### **Variable 2: Atención a usuarios con habilidades diferentes**

##### **Definición conceptual**

Garland (2017) considera que la atención de las personas con discapacidad debe caracterizarse por centrarse en la persona y no la discapacidad; por lo tanto, al acceder a un servicio este debe cumplir con una buena comunicación, accesibilidad, movilidad, infraestructura y organización.

##### **Definición operacional**

Mediante un cuestionario se midió la satisfacción en la atención de los usuarios con habilidades diferentes, en base a las categorías: muy inadecuado; inadecuado; regular; adecuado; muy adecuado.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

La población son los elementos conformados por personas u objetos de quien se desea estudiar un tema en particular (Bernal, 2010).

La población estuvo conformada por trabajadores administrativos de una municipalidad provincial de Lambayeque y usuarios con habilidades diferentes.

### **Criterios de selección**

### **Criterios de inclusión**

Usuarios con discapacidad motora que acudieron al municipio

Servidores públicos encargados de brindar atención a usuarios

### **Criterios de exclusión**

Personal administrativo

Usuarios con discapacidad diferente a las motoras.

### **3.3.2. Muestra**

La muestra estuvo conformada por 10 servidores públicos en una municipalidad provincial de Lambayeque y 26 usuarios con habilidades diferentes.

### **3.3.3. Muestreo**

Muestreo no probabilístico por conveniencia.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Servidores públicos y usuarios con habilidades diferentes.

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

La técnica del estudio estuvo conformada por la encuesta

El instrumento fue el cuestionario:

Se elaboraron dos cuestionarios de elaboración propia, el cuestionario de competencias laborales estuvo conformado por 15 preguntas, agrupados en las dimensiones; conocimientos, habilidades y actitudes. Mediante la escala de muy adecuado, adecuado, regular, inadecuado, muy inadecuado. Se calculó la confiabilidad mediante una encuesta piloto aplicado a 15 participante el valor de alfa de Cronbach fue de 0,898. Se validó mediante 3 expertos.

El instrumento de atención a los usuarios con habilidades diferentes estuvo conformado por 20 preguntas, agrupadas en sus cuatro dimensiones, se utilizará la escala del 1 al 5 muy adecuado, adecuado, regular, inadecuado, muy inadecuado. Se calculó la confiabilidad mediante una encuesta piloto

aplicado a 15 usuarios con habilidades diferentes el valor de alfa de Cronbach de 0.935. Se validó mediante 3 expertos.

### **3.5. Procedimientos**

El procedimiento de la investigación se realizó de la siguiente manera; en un primer accionar, se solicitó la autorización la autorización del alcalde la municipalidad, luego se realizó la validación de instrumento y se aplicó la encuesta piloto para finalmente hacer uso de los instrumentos finales.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se utilizó el programa SPSS versión 24, los datos se realizaron mediante la estadística descriptiva en la cual se presentó en tablas de frecuencias de acuerdo con los niveles de cada variable, en el análisis inferencial se utilizó la prueba de Pearson previa confirmación de la normalidad de los datos. Y se aceptó la relación a un nivel de confianza del 95%.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio al involucrarse con personas se consideró los siguientes principios éticos.

Autorización de la institución para la recolección de los datos.

Confidencialidad. No se solicitó datos personales que identifiquen las respuestas con un participante en particular.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 1

*Nivel de competencias laborales de los colaboradores en una municipalidad provincial de Lambayeque*

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Conocimiento</b>		
Bajo	19	52,8
Medio	16	44,4
Alto	1	2,8
<b>Habilidades</b>		
Bajo	2	5,6
Medio	29	80,6
Alto	5	13,9
<b>Actitudes</b>		
Bajo	4	11,1
Medio	28	77,8
Alto	4	11,1
<b>Competencias laborales</b>		
Bajo	6	16,7
Medio	29	80,6
Alto	1	2,8
Total	36	100,0

*Nota.* Cuestionario de competencias laborales

En la tabla 1, de 36 participantes encuestados 19(52,8%) tenían un nivel bajo de conocimiento sobre la atención a usuarios con habilidades diferentes, el (16) 44,4% un nivel medio y sólo 1(2,8%) un nivel alto de conocimiento.

Respecto a las habilidades sobre los usuarios con habilidades diferentes, el 80,6% tenían habilidades en un nivel medio, el 13,9% en un nivel alto y el 5,6% un nivel bajo.

Mientras, en las actitudes el 77,8% presentaron unas actitudes de nivel medio en la atención a usuarios con habilidades diferentes, el 11,1% se encontraron un nivel bajo y también el 11,1% en un nivel alto.

Las habilidades obtuvieron un promedio de 15,9, seguido de las actitudes (15,0) y conocimiento (11,9).

El 80,6% de los participantes manifestaron un nivel medio de las competencias laborales, el 16,7% en un nivel bajo y el 2,8% en un nivel alto.



Tabla 2

Nivel de atención a usuarios con habilidades diferentes de una municipalidad provincial de Lambayeque

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Comunicación</b>		
Inadecuada	1	2,8
Regular	27	75,0
Adecuada	8	22,2
<b>Movilidad</b>		
Inadecuada	6	16,7
Regular	24	66,7
Adecuada	6	16,7
<b>Infraestructura</b>		
Inadecuada	12	33,3
Regular	20	55,6
Adecuada	4	11,1
<b>Organización</b>		
Inadecuada	7	19,4
Regular	24	66,7
Adecuada	5	13,9
<b>Atención a usuarios con habilidades diferentes</b>		
Inadecuada	6	16,7
Regular	27	75,0
Adecuada	3	8,3
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Cuestionario de atención a usuarios con habilidades diferentes

En la tabla 2, muestra la atención a usuarios con habilidades diferentes, el 75% de los encuestados manifestaron una regular comunicación en la atención a usuarios con habilidades diferentes, el 22,2% fue adecuada y el 2,8% inadecuada.

El 66,7% manifestaron que en la atención a usuarios con habilidades diferentes, la movilidad fue regular, el 16,7% inadecuada, y el 16,7% adecuada.

El 55,6% manifestaron que la infraestructura es regular, el 33,3% inadecuada y el 11,1% adecuada en la atención a usuarios con habilidades diferentes.

El 66,7% establecieron que la organización en la atención a usuarios con habilidades diferentes fue regular, el 19,4% era inadecuada y el 13,9% fue adecuada.

El 75% de los encuestados manifestaron que la atención a usuarios con habilidades diferentes era regular, el 16,7% inadecuada y el 8,3% adecuada.

### Prueba de normalidad

H0: Los datos tienen distribución normal:  $p < 0,05$

H1: Los datos no tienen distribución normal:  $P < 0.05$

Tabla 3

*Prueba de normalidad de datos de las dimensiones y de las variables*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Conocimiento	,964	36	,281
Habilidades	,939	36	,046
Actitudes	,939	36	,047
Competencias laborales	,980	36	,750
Atención a usuarios con habilidades diferentes	,975	36	,573

Se realizó la prueba de normalidad a fin de establecer si los datos presentan una distribución normal, se estableció para que las habilidades y actitudes presentaron una distribución normal y el coeficiente que se utilizó fue el Rho de Spearman y el conocimiento, la variable competencias laborales y la atención a usuarios con habilidades diferentes los datos no tienen una distribución normal y el coeficiente que se utilizó fue el coeficiente de Pearson.

Tabla 4

*Relación entre las dimensiones de las competencias laborales de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad provincial de Lambayeque.*

	Coeficiente	N	Sig. (bilateral)
Conocimiento	0,595**	36	,000
Habilidades	0,406*	36	,014
Actitudes	0,360*	36	,031

\* Coeficiente de Pearson

\*\* Coeficiente Rho Spearman

Se obtuvo un p valor (Sig = 0.000) < 0.05; por lo tanto, existe relación entre la dimensión conocimiento de las competencias laborales de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad provincial de Lambayeque. Se estableció un coeficiente de correlación Pearson de 0,595, el cual indica una relación positiva moderada.

Se obtuvo un p valor (Sig = 0.014) < 0.05; por lo tanto, existe relación entre la dimensión habilidades de las competencias laborales de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad provincial de Lambayeque. Se estableció un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,406, el cual indica una relación positiva moderada.

Por último, un p valor (Sig = 0.031) < 0.05; por lo tanto, existe relación entre la dimensión actitudes de las competencias laborales de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad provincial de Lambayeque. Se estableció un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,360, el cual indica una relación positiva baja.

## Contrastación de hipótesis

Tabla 5

*Competencias laborales de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad provincial de Lambayeque*

Competencias laborales	Atención a usuarios con habilidades diferentes						Total	
	Inadecuada		Regular		Adecuada		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Bajo	3	50,0	3	50,0	0	0,0	6	100,0
Medio	3	10,3	23	79,3	3	10,3	29	100,0
Alto	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1	100,0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>16,7</b>	<b>27</b>	<b>75,0</b>	<b>3</b>	<b>8,3</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>

En la tabla 5, se muestra que de los encuestados que evaluaron en un nivel bajo las competencias laborales, el 50% indicaron que la atención a los usuarios con habilidades diferentes fue inadecuada y el 50% como regular.

En cambio cuando las competencias laborales fueron de nivel medio, el 79,3% indicaron que la atención fue regular. Y cuando la competencia laboral fue de nivel alto, el 100% indicaron una atención de nivel regular.

### Planteamiento de hipótesis

Hi. Existe relación entre las competencias laborales de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad provincial de Lambayeque.

H0. No existe relación entre las competencias laborales de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad provincial de Lambayeque.

< 0,05; se rechaza hipótesis nula

> 0, 05; se acepta hipótesis nula

Tabla 6

*Coeficiente de correlación entre las competencias laborales de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad provincial de Lambayeque.*

		Competencias laborales	Atención a usuarios con habilidades diferentes
Competencias laborales	Correlación de Pearson	1	,537**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	36	36
Atención a usuarios con habilidades diferentes	Correlación de Pearson	,537**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	36	36

Se encontró un p valor (Sig = 0.001) < 0.05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se demuestra que existe relación entre las competencias laborales de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad provincial de Lambayeque, asimismo se estableció un coeficiente de correlación de Pearson de 0,537, el cual indica una relación positiva moderada.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo general del estudio se encargó de medir la relación de la variable competencias laborales y la atención en usuarios con habilidades diferentes de una municipalidad provincial de Lambayeque, el cual se determinó con un coeficiente de correlación de Pearson ( $r^2=0,537$ ;  $\text{sig}=0,001$ ). Con el cual confirma la relación de grado moderado entre las variables en estudio. En la literatura no se aborda la atención en usuarios con habilidades diferentes, pero si se puede corroborar de acuerdo a Vicente (2019) que el personal con más altos puntajes en competencias laborales muestra mayores niveles de productividad. Que indica que realizan su trabajo con eficiencia donde incluye la atención. La falta del abordaje de un tema muy importante hace repensar en la forma en como las organizaciones están olvidando a un importante grupo poblacional. Al no mejorar las competencias en el personal para tener un perfil inclusivo. Y que esté preparado para brindar una buena atención a todo tipo de usuario, de forma que no se sienta excluido, rechazado y olvidado por el Estado.

Entonces de acuerdo a Alles (2017) se necesita de “características individuales de la personalidad y se reflejan en comportamientos a través de un desempeño exitoso”. Es decir, si el personal está preparado, conoce como ser inclusivo demostrará un comportamiento de eficiencia en la atención; pero no se puede lograr si no tiene el conocimiento, las habilidades y actitudes en la responsabilidad social y la inclusión. Además, de que hoy incluso no sólo puede atender usuarios con discapacidad, sino también, el trabajador puede tener habilidades diferentes. Entonces, más se debe dar importancia a la competencia laboral centrada en la inclusión.

Por su parte Jay (2021) reconoce que la atención a usuarios de habilidades diferentes, requieren grandes cambios en la organización, a nivel de estructura, tecnología; pero lo más indispensable y por donde se tiene que empezar es por capacitar al personal para que tengan una mentalidad más inclusiva, el personal necesita de concientización sobre la discapacidad para que sea más comprensivo y empático con respecto a la discapacidad. Mediante capacitaciones personalizadas, talleres y debates para un mayor

conocimiento de las necesidades de las personas con discapacidad.

Después se identificó las competencias laborales, donde el 80,6% del personal de en una municipalidad provincial de Lambayeque (ver tabla 1) mostraron un nivel regular. Estos resultados coinciden con el nivel regular con Vicente (2019), al encontrar un nivel regular el 59,3% del personal, a diferencia de Flores (2018) estableció un nivel bueno (78%). Pero se recalca que ambos estudios sólo analizaron las competencias laborales en general, no respecto las competencias laborales para atender usuarios con habilidades diferentes.

Los resultados muestran la necesidad del abordaje de competencias laborales el servicio al usuario con habilidades diferentes. Sigue el lineamiento de Botía y Orozco (2012) que los resultados de la atención requieren de un proceso de las áreas en ciertas competencias especializadas para desempeñar sus unciones; por lo tanto, es responsabilidad de la organización brindar las oportunidades para el crecimiento como es la atención inclusiva. Las competencias laborales inclusiva más se abordado en el campo de la educación tales como (García et al., 2018; Nuñez & Llorent, 2022; Sarrionandia, 2012) concuerdan que una mayor capacitación de los docentes favorece en una mayor aceptación de la diversidad, trato equitativo y se asume un rol equitativo, para el cual necesita de una mayor formación; por lo tanto, este mismo escenario debe trasladarse a todos los organismos estatales; para una capacitación en el personal.

En sus dimensiones de las competencias laborales el 52,8% del personal de la municipalidad presentó un bajo conocimiento. Manifiesta que pese a que el estado favorece la atención preferente a personas con discapacidad, no se ha logrado lo mismo con la formación del personal sobre los conocimientos de las necesidades de un usuario, para una mayor sensibilidad, a fin de implementar estrategias asertivas para evitar contratiempos o inconvenientes a la hora de establecer el abordaje con la persona con discapacidad auditiva y de habla (Palma et al., 2021).

Cortés (2018) destaca que el conocimiento en la atención al ciudadano con discapacidad permite que el funcionario pueda asesorar, guiar, apoyar y usar herramientas para que la persona con discapacidad reciba una atención de

calidad, con trato de respeto, asertividad y empatía; para que no esté pagando o pidiendo apoyo de otras personas para que hagan sus trámites en una institución del estado. Entre los programas de formación se puede empezar con el básico de señas, atención integral al usuario en sillas de ruedas y la atención integral de ciegos. Además, el personal según el aporte de Maldonado (2013) tiene que reconocer a los usuarios con habilidades diferentes tiene derechos igual que los otros ciudadanos y necesitan de la inclusión social y de igual oportunidades.

El 80,6% del personal de la municipalidad tenían habilidades de nivel regular al servicio de usuarios con habilidades diferentes. Brisso et al., (2020) manifiesta que los trabajadores en las instituciones públicas necesitan de habilidades sociales, los usuarios necesitan que los funcionarios puedan entender y comunicarse en lenguaje de señas, entender a un usuario sordo, saber cómo ayudar a un usuario en silla de ruedas, entre otros.

El 77,8% del personal tenían unas actitudes de nivel bajo en el servicio de los usuarios con capacidades diferentes. De acuerdo con Brisso et al., (2020) en un estudio realizado en un hospital, los usuarios manifestaron falta de respeto de los administrativos en la atención las personas con discapacidad (Mirón et al., 2019). Las actitudes del personal se pueden modificar y mejorar con una mayor sensibilización del personal, para logro integral de las competencias para atender a los usuarios con habilidades diferentes.

Un funcionario con actitudes positivas orientadas al servicio de la población según Uds Foundation (2020) se caracteriza por el respeto, reconocimiento de emociones, comprende las necesidades, demuestra interés por solucionar los problemas de los usuarios. Por lo tanto, la formación en las competencias laborales de los funcionarios públicos deber orientarse acorde a la teoría social que las personas con discapacidad tienen el derecho a esperar la misma aceptación social tienen derecho a acceso a edificios y programas públicos; el derecho a la igualdad de acceso a los servicios e instalaciones privados (Enns, 2015).

El 75% del personal brinda una atención regular a los usuarios con habilidades diferentes en un municipio principal, concuerda con Veliz (2020), porque el



80% del personal no ha logrado canalizar los requerimientos de los usuarios con discapacidades diferentes. Además, Campos et al., (2019) reconoce la inequidad y deficiencias en la comunicación del personal para atender a los usuarios con problemas auditivos. También, Wolniak y Skotnicka (2018) identifican las barreras de la atención en personas con discapacidad en los municipios, los hallazgos evidenciaron que las personas con mayor nivel de discapacidad valoran peor los problemas con las barreras arquitectónicas que las personas con bajo nivel de discapacidad. Especialmente en personas con impedimentos motores.

El 75,0% de los encuestados manifestaron un nivel regular en la comunicación de la atención a los usuarios con habilidades diferentes. Por lo tanto, no cumple con lo manifestado Garland (2017) que la atención debe ser enfocada en la persona; es decir los usuarios deben acceder a un servicio con buena comunicación, Agaronnik et al., (2019) abordaron sobre la comunicación en personas con discapacidad en centros de atención médica. Concluyeron que el gran desafío en la atención a personas con discapacidad o habilidades diferentes suele ser la comunicación, debido a que esta comunicación no es eficaz, con el cual es más difícil garantizar la calidad de la atención médica debido a que existen brechas importantes para garantizar una comunicación efectiva, carecen de una capacitación formal en métodos efectivos para comunicarse con usuarios con discapacidad porque no saben interpretar lenguajes de señas.

Además, se identifica que la comunicación en la atención a personas con habilidades diferentes más se ha estudiado en el sector de salud. Además, eso puede generar que los usuarios se sientan que no los tratan como personas funcionales que tienen una discapacidad, sino que se atribuyen a que son personas discapacitadas y llegan a sentirse maltratados por su discapacidad (Cigman, 2010). Entonces, los usuarios con habilidades diferentes se enfrentan a una gran disyuntiva en la calidad de atención, ya que siempre reciben una menor atención a causa de la discapacidad, al final terminan por retrasar o renunciar a la atención.

Para la comunicación, de acuerdo a la Ley N° 29973 (2012) las instituciones

del estado son los responsables de ofrecer las facilidades para que la comunicación sea fluida y los usuarios con discapacidad accedan a la información por medio de lenguaje de señas, sistema braille, lenguaje sencillo, lenguaje escrito.

También, Angulo (2018) identificó que una discapacidad sobre todo la auditiva requiere que el personal logre adquirir un nivel de comunicación distinto al hablado lo cual a largo plazo produjo un ambiente de aparente debilidad y ejerciéndose una exclusión social de las personas hacia la comunidad que se comunica a través de lengua de señas; cuando en la realidad, puede contar como una habilidad y no debería ser considerado como algo sentirse inferior al resto. Las barreras a la atención en personas con habilidades diferentes suelen ser diferente según la discapacidad, para los usuarios con discapacidad auditiva la principal barrera suele ser la comunicación como el principal obstáculo para acceder a la atención con el personal porque estos no tienen las habilidades y competencias para hacerlo.

El 66,7% de los encuestados indicaron un nivel regular en las facilidades de movilidad en la atención a usuarios con habilidades diferentes. Concuera con Condessa et al., (2020) que en la atención es muy deficiente para personas con problemas de visión, en sillas de ruedas, con muletas y personas ancianas por una mayor restricción en la movilidad, además las instituciones aún han sido capaces de mejorar la estructura de la organización para facilitar la movilidad.

De acuerdo a Ley N° 29973 (2012) el Estado por medio de sus Instituciones deben ser la encargada de promover la accesibilidad a los servicios a las personas con discapacidad y permitir que se pueda movilizar con autonomía y seguridad garantizada al igual que otra persona sin discapacidad para que no sienta que su derecho se vulnera a recibir servicios de la Municipalidad sin sentirse discriminado.

Las barreras ambientales, pueden ser los principales obstáculos en la movilidad de las personas con habilidades diferentes, en su vida diaria y su actividad social, lo mismo sucede, dentro de las organizaciones que no favorecen la movilidad, como el acceso por medio de vías y pasillo libres,

puertas que se abren sin dificultad. De esta forma, la estructura de la organización debe estar enfocada en los usuarios de todo tipo.

El 55,6% de los encuestados indicaron un nivel regular de la infraestructura en la atención a los usuarios con habilidades diferentes en el Municipio. Concuerta con Ndyamukama et al., (2022) que en su estudio realizado no había señalización, área de entrada, estacionamiento y baños designados para personas con discapacidades físicas en todos los establecimientos. No había asiento especial, admisión para personas con discapacidades físicas en todas las instalaciones. Además, las puertas no eran lo suficientemente anchas para ayudar a los usuarios de sillas de ruedas a maniobrar en todos los centros de salud y dispensarios. Además, las manijas de las puertas no eran fáciles de usar para los usuarios de sillas de ruedas. Tampoco disponían de sillas de ruedas (96,4%). Además, la rampa y los caminos no estaban disponibles en todos los dispensarios. Todos los establecimientos tenían escaleras, pero el desafío era que la mayoría de las escaleras no tenían piso ubicado antes de los escalones.

El 66,7% de los encuestados manifestaron un nivel regular en la organización para la atención a los usuarios con habilidades diferentes en el Municipio. Aspecto que vulnera en la accesibilidad en iguales condiciones a las personas con discapacidad al servicio del Municipio.

Incluso en la ley 30057: Ley del servicio civil (2013) manifiesta de un gran reto en las instituciones públicas para incluir a personas con discapacidad en su planilla; por las principales deficiencias de infraestructura y falta de cultura. Además, Servir (2015) manifiesta que es el Estado el encargado de promover el acceso de las personas con discapacidad. Mientras, IDEHPUCP (2013) establece que la inclusión de personas con discapacidad necesita de mejor horario laboral y herramientas.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe relación directa moderada de las competencias laborales de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes ( $r=0,537$ ;  $p=0,001$ ).
2. El 80,6% del personal tenían competencias laborales de nivel medio la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad de Lambayeque.
3. El 75,0% indicaron una atención a usuarios con habilidades diferentes de nivel medio en una municipalidad de Lambayeque. en las dimensiones también en un nivel medio; la comunicación (75%), movilidad (66,7%), infraestructura (55,6%) y organización (66,7%).
4. La atención a usuarios con habilidades diferentes se relacionó con las dimensiones de competencias laborales; con el conocimiento ( $r=0,595$ ,  $p=0,000$ ), las habilidades ( $r=0,406$ ,  $p=0,014$ ) y las actitudes ( $r=0,360$ ,  $p=0,031$ )

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Al área de recursos humanos implementar talleres de comunicación de señas dirigido al personal del municipio, así como lenguaje sencillo y el derecho al acceso a la comunicación.
2. Se recomienda a la gerencia del talento humano, realizar capacitaciones periódicas al personal enfocados en mejorar las habilidades, conocimiento y actitud en la atención a usuarios con habilidades diferentes.
3. Al área de imagen institucional, mejorar la infraestructura de la Municipalidad para facilitar el acceso a personas con dificultades de movilidad, personas ancianas, entre otros.
4. Se recomienda al área de imagen institucional promover una cultura y atención inclusiva en el personal, para estar preparados para atender a todo tipo de usuario, y hacer más accesible la atención.

## REFERENCIAS

- Agaronnik, N., Campbell, E. G., Ressalam, J., & Iezzoni, L. I. (2019). Communicating with Patients with Disability: Perspectives of Practicing Physicians. *Journal of General Internal Medicine*, 34(7), 1139-1145. <https://doi.org/10.1007/s11606-019-04911-0>
- Alles, M. (2017). *Definir competencias*. <https://www.abc.com.py/edicion-impresa/suplementos/abc-revista/definir-competencias-1646654.html>
- Alles, M. (2017). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Gránica.
- Angulo, S. (2018). La posición social de los jóvenes sordos en Uruguay: Entre marcas corporales y sociales. *Revista de Ciencias Sociales*, 42, 13-36.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3ra ed.). Pearson Educación.
- Botía, M. L., & Orozco, L. H. (2012). Competencias en servicio al cliente y efectividad en solución de problemas: Sus características en el sector turismo. *Estudios y perspectivas en turismo*, 21(3), 646-662.
- Brisso, C., Narváez, J., Sepúlveda, T., & Torrealba, A. (2020). Conocimiento de los profesionales de la salud frente a la atención de personas en situación de discapacidad auditiva o visual. *Revista Confluencia*, 3(2), 156-160.
- Campos, V., Cartes-Velásquez, R., Campos, V., & Cartes-Velásquez, R. (2019). Estado actual de la atención sanitaria de personas con discapacidad auditiva y visual: Una revisión breve. *Revista médica de Chile*, 147(5), 634-642. <https://doi.org/10.4067/S0034-98872019000500634>
- Cigman, R. (2010). Inclusión. En P. Peterson, E. Baker, & B. McGaw (Eds.), *International Encyclopedia of Education (Third Edition)* (pp. 158-163). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-044894-7.00588-1>
- Cigman, R. (2012). Social Model of Disability. *Geriatric Physical Therapy*. <https://www.sciencedirect.com/topics/medicine-and-dentistry/social-model-of-disability>
- Condessa, A. M., Giordani, J. M. do A., Neves, M., Hugo, F. N., Hilgert, J. B., Condessa, A. M., Giordani, J. M. do A., Neves, M., Hugo, F. N., & Hilgert, J.

- B. (2020). Barriers to and facilitators of communication to care for people with sensory disabilities in primary health care: A multilevel study. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 23. <https://doi.org/10.1590/1980-549720200074>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC. (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/24968/n/r.p.-097-2020-concytec-p-anexo-guia-practica-para-la-formulacion-y-ejecucion-de-proyectos>
- Cortés, F. (2018). *Programa de Capacitación Atención de Calidad para Personas con Discapacidad, enfocado en Funcionarios del Estado*. [http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2018/06/cortes\\_noticias\\_cielo\\_n6\\_2018.pdf](http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2018/06/cortes_noticias_cielo_n6_2018.pdf)
- Dambal, A., Gururaj, H., Aithal, K. R., Kalasuramath Dharwad, M. V., Sherkhane, R., Siddanagoudra, S., Kanabur, D. R., & Ahmed Mulla, S. (2021). Delivering disability competencies of MCI's revised competency based curriculum at a medical university in North Karnataka. *Medical Journal, Armed Forces India*, 77(Suppl 1), S65-S72. <https://doi.org/10.1016/j.mjafi.2020.12.029>
- Enns, H. (2015). *The Role of Organizations of Disabled People: A DPI Discussion Paper*. <https://www.independentliving.org/docs5/RoleofOrgDisPeople.html>
- Flores, C. (2018). *Competencia Laboral Y Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Municipalidad Provincial De Lamas. Período 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31573>
- Ganainy, A. (2021). *Inclusivity in the Labor Market in: IMF Working Papers Volume*. <https://www.elibrary.imf.org/view/journals/001/2021/141/article-A001-en.xml>
- García, C., Herrera, C., & Vanegas, C. (2018). Competencias Docentes para una Pedagogía Inclusiva. Consideraciones a partir de la Experiencia con Formadores de Profesores Chilenos. *Revista latinoamericana de educación inclusiva*, 12(2), 149-167. <https://doi.org/10.4067/S0718-73782018000200149>
- Garland, R. (2017). Disability Bioethics: From Theory to Practice. *Kennedy Institute*

- of *Ethics Journal*, 27(2), 323-339. <https://doi.org/10.1353/ken.2017.0020>
- Gómez, E. L. (2016). En Torno Al Concepto De Competencia: Un Análisis De Fuentes. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 20(1), 311-322.
- Havercamp, S. M., Barnhart, W. R., Robinson, A. C., & Whalen Smith, C. N. (2021). What should we teach about disability? National consensus on disability competencies for health care education. *Disability and Health Journal*, 14(2), 100989. <https://doi.org/10.1016/j.dhjo.2020.100989>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. MCGRAW HILL Interamericana.
- IDEHPUCP (2013). Sin sistematicidad: los retrocesos en los derechos de las personas con discapacidad en la nueva Ley del Servicio Civil. <https://idehpucp.pucp.edu.pe/analisis1/sin-sistematicidad-los-retrocesos-en-los-derechos-de-las-personas-con-discapacidad-en-la-nueva-ley-del-servicio-civil-2/>
- Jay, C. (2021, agosto 20). *Improving customer service with disability awareness training*. Training Journal. <https://www.trainingjournal.com/articles/features/improving-customer-service-disability-awareness-training>
- La Nación, (2022). Se postulan 60 indígenas y 53 jóvenes con discapacidad a becas de Itaipú. <https://www.lanacion.com.py/pais/2022/03/05/se-postulan-60-indigenas-y-53-jovenes-con-discapacidad-a-becas-de-itaipu/>
- Ley N° 27658. (2002). *LEY N° 27658: Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/gestion\\_descentralizada/transfere ncia\\_sectorial/normas\\_proceso\\_transferencia/3\\_LEY\\_Nro\\_27658.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/gestion_descentralizada/transfere ncia_sectorial/normas_proceso_transferencia/3_LEY_Nro_27658.pdf)
- Ley Servir (2017): Ley N° 30057 Ley Servir. El Peruano. <https://www.servir.gob.pe/gdr/>
- Ley N° 29973 (2012). Ley general de la persona con discapacidad. <https://www.mimp.gob.pe/webs/mimp/herramientas-recursos-violencia/contenedor-dgcvg-recursos/contenidos/Legislacion/Ley-general->



de-la-Persona-con-Discapacidad-29973.pdf

Disabilities in the Tourism and Hospitality Industry: The Case of Seoul in South Korea. *Sustainability*, 12(18), 7328. <https://doi.org/10.3390/su12187328>

Maldonado, J. A. (2013). El modelo social de la discapacidad: Una cuestión de derechos humanos. *Boletín mexicano de derecho comparado*, 46(138), 1093-1109.

McClelland, (1973). Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*. January 1973.

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2018). *Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad - CONADIS*  
[https://www.conadisperu.gob.pe/observatorio/wp-content/uploads/2018/04/Compendio\\_de\\_normas\\_2018.pdf](https://www.conadisperu.gob.pe/observatorio/wp-content/uploads/2018/04/Compendio_de_normas_2018.pdf)

Mirón, J. A., Iglesias, H., Sardón, M., Sánchez, S., Fernández Lázaro, C. I., Chamorro, A. J., Santacruz, S., Hernández, E., Santos, J. Ángel., Fernández, C., & Gómez, M. F. (2019). Educación inclusiva en Medicina: Una experiencia formativa sobre personas con discapacidad. *Educación Médica*, 20, 16-24. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2017.07.013>

Ndyamukama, A. S., Dillip, A., & Chipwaza, B. (2022). Access to Supportive Health Services for People with Physical Disabilities: A Case of Health Facilities in Singida Rural District, Tanzania. *Health*, 14(3), 355-367. <https://doi.org/10.4236/health.2022.143028>

Noor, K. baharein, Noor, M., & Dola, K. (2015, abril 6). Job competencies. *Asian Journal of Management and Humanity Sciences*, 4(4), 226-240.

Núñez, M., & Llorent, V. J. (2022). La educación inclusiva y su relación con las competencias socioemocionales y morales del profesorado en la escuela. *Aula Abierta*, 51(2), 171-180. <https://doi.org/10.17811/rifie.51.2.2022.171-180>

Organización Mundial de la Salud (2018). Los gobiernos acuerdan dar mas relieve a las personas con discapacidad en las estrategias de desarrollo.

- <https://www.who.int/es/news/item/20-09-2013-governments-to-agree-increased-focus-on-people-with-disabilities-in-development-strategies>
- Reforma. (2017). *¿Qué son las competencias laborales?*  
<https://www.proquest.com/docview/1879092739?accountid=37408&forcedoI=true>
- Rodriguez, M.(2016) *¿Discapacitado? No sordo.*  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/399217/drm1de1.pdf?sequence=1>
- Santana, A., & Freire, A. (2017). Perceptions of deaf subjects about communication in Primary Health Care. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 27.  
<https://doi.org/10.1590/1518-8345.2612.3127>
- Sarrionandia, G. E. (2012). Competencias esenciales en la formación inicial de un profesorado inclusivo. Un proyecto de la Agencia Europea para el desarrollo de las necesidades educativas especiales. *Tendencias Pedagógicas*, 19, 7-24.
- Servir (2015).El Reto de la Inserción Laboral de las Personas con discapacidad en el Servicio Civil Peruano - Octubre 2015.  
<https://www.datosabiertos.gob.pe/dataset/inserci%C3%B3n-de-las-personas-con-discapacidad-en-el-servicio-civil-peruano/resource/f5192260>
- Silva, C., Marques, V., & Mieto, G. (2019). Recent Studies on Labor Inclusion of People with Intellectual Disabilities. *Revista Brasileira de Educação Especial*, 25, 465-480.
- Suazo, P. (2016). *Calidad de Vida y discapacidad auditiva en Chile* [Tesis Doctoral, Universidad de Salamanca]. <https://docplayer.es/51848439-Calidad-de-vida-y-discapacidad-auditiva-en-chile.html>
- Uds Foundation. (2020, octubre 29). *Top Soft & Hard Job Skills for Adults with Disabilities*. <https://udservices.org/blog/job-skills-adults-with-disabilities/>
- Vásquez, W. (2018). *Factores que determinan el nivel de inserción laboral de las personas con discapacidad en la Provincia de Bagua, 2018* [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47852>

- Vega, I. (2021). *Lambayeque: Osiptel capacitó en atención a personas con habilidades diferentes*.  
<https://larepublica.pe/sociedad/2021/03/27/lambayeque-osiptel-capacito-en-atencion-a-personas-con-habilidades-diferentes-lrnd/>
- Veliz, M. A. (2020). *Políticas públicas y atención a las personas con discapacidad: Omaped, Municipalidad Distrital de Tumán, Chiclayo* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52793>
- Vicente, A. N. (2019). *Competencias Laborales para la Gestión Pública y Productividad de las Unidades Orgánicas de la Municipalidad Provincial Jorge Basadre, en el Año 2018* [Tesis Maestría, Universidad Privada de Tacna]. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1014>
- Wolniak, R., & Skotnicka-Zasadzień, B. (2018). Developing a Model of Factors Influencing the Quality of Service for Disabled Customers in the Condition s of Sustainable Development, Illustrated by an Example of the Silesian Voivodeship Public Administration. *Sustainability*, 10(7), 2171.  
<https://doi.org/10.3390/su10072171>

## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Tipo y diseño de investigación	Técnica / Instrumento
<p>¿Qué relación existe entre las competencias laborales de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad provincial de Lambayeque?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre las competencias laborales de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad provincial de Lambayeque.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Identificar el nivel de competencias laborales de los colaboradores en una municipalidad provincial de Lambayeque, identificar el nivel de atención a usuarios con habilidades diferentes de una municipalidad provincial de Lambayeque.</p> <p>Establecer la relación entre las dimensiones de las competencias laborales de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad provincial de Lambayeque.</p>	<p><b>Hipótesis:</b> Si se desarrollan las competencias inclusivas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, entonces se podrá brindar una mejor atención a personas con habilidades diferentes.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b> - Si se logra identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con habilidades diferentes entonces, se logrará la aplicación de la política pública de inclusión social en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.</p> <p>Si se logra establecer una buena relación respecto al nivel de satisfacción de los usuarios con habilidades diferentes entonces, las competencias de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo permitirán mejorar el servicio de atención al usuario.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Competencias laborales.</p> <p><b>Variable 2:</b> Usuarios con habilidades diferentes</p>	<p><b>Población:</b> La población está conformada por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo y los usuarios con habilidades diferentes.</p> <p><b>La Muestra:</b> La muestra está conformada por 14 servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo y 6 usuarios con habilidades diferentes.</p>	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> Correlacional no experimental</p>	<p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Métodos de análisis de investigación:</b> Estadística descriptiva</p>

## ANEXO 2: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Competencias laborales Variable 1</b>	Las competencias laborales se basan en el conjunto de conocimiento (saber), y la forma de utilizar sus habilidades (saber hacer) y por último el comportamiento a las situaciones conocido como actitudes (saber estar) (Noor et al., 2015).	Mediante un cuestionario que mide las competencias laborales del personal para atender a usuarios con habilidades diferentes.	Conocimiento	Capacitación Saberes Acceso a información	Cualitativa Ordinal Escala tipo Likert Bajo [15 - 35] Medio [35 - 55] Alto [56 - 55]
			Habilidades	Resolución de problemas Administración del tiempo	
			Actitudes	Respeto Vocación de servicio Responsabilidad Trabajo en equipo	
<b>Atención a usuarios con habilidades diferentes Variable 2</b>	Garland (2017) considera que la atención de las personas con discapacidad debe caracterizarse por centrarse en la persona y no la discapacidad; por lo tanto, al acceder a un servicio este debe cumplir con una buena comunicación, accesibilidad, movilidad, infraestructura y organización.	Mediante un cuestionario que mide la satisfacción en la atención de los usuarios con habilidades diferentes, en base a las categorías, inadecuado, regular y adecuado.	Comunicación	Tono de voz Trato igualitario Comunicación clara y sencilla Escucha atenta	Cualitativa Ordinal Escala tipo Likert Inadecuada [20 - 47] Regular [48 - 73] Adecuada [74 - 100]
			Movilidad	Apoyo para movilizar Brinda apoyo si le solicitan Ofrece apoyo	
			Infraestructura	Facilidad de acceso Facilidad de movilidad	
			Organización	Seguridad	

### ANEXO 3: Instrumentos de recolección de datos.

#### Cuestionario 1: de las competencias laborales de los servidores públicos

El presente instrumento se usó para evaluar las competencias laborales de los colaboradores en la municipalidad provincial de Chiclayo.

#### Instrucciones:

Estimado servidor a continuación se le muestra una lista de preguntas sobre competencias laborales, marque con una (x) la respuesta con la que más se identifique:

<b>1: muy inadecuado</b>	<b>2: inadecuado</b>	<b>3: regular</b>	<b>4: adecuado</b>	<b>5: muy adecuado</b>
--------------------------	----------------------	-------------------	--------------------	------------------------

Dimensión	Nº	Ítems	Valores				
			1	2	3	4	5
Conocimiento	1	Recibió capacitación en lenguaje de señas					
	2	Recibió capacitación en atención a personas con habilidades diferentes					
	3	Los portales web y aplicativos favorecen la atención a personas auditivas					
	4	Es correcto decir persona confinada a una silla de ruedas					
	5	Se orientan con facilidad las personas con habilidades diferentes que acuden a una Municipalidad					
Habilidades	6	Se muestra tranquilo cuando se atiende a una persona con habilidades diferentes					
	7	Alza la voz más de lo común o hace señas cuando habla con una persona con					

		problemas auditivos					
	8	Sabe manejar situaciones en las que se requiere empatía y comunicación.					
	9	Necesita ayuda para atender a una persona con habilidades diferentes					
	10	Las personas con discapacidad son menos capaces de hacer las cosas					
Actitudes	11	La discapacidad es una enfermedad					
	12	Considera que se debe evitar el término baños para personas con discapacidad					
	13	Ofrece ayuda a una persona con discapacidad sin que esta lo solicite					
	14	Las personas con discapacidad auditiva tienen derecho a un intérprete de señas					
	15	Prefiere que otro de sus compañeros atienda a una persona con discapacidad o habilidades diferentes					

Confiabilidad: El coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach que se obtuvo fue de 0.898 para el cuestionario de competencias laborales en una prueba piloto conformada por 7 colaboradores de una municipalidad de la provincia de Chiclayo, por lo que se concluye que el instrumento es altamente confiable y apto para su aplicación.

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	15	100.0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

## Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.935	20

### Cuestionario 2: de la atención a usuarios con habilidades diferentes

El presente instrumento se usó para evaluar la atención a usuarios con habilidades diferentes en la municipalidad provincial de Chiclayo.

#### Instrucciones:

Estimado encuestado a continuación se le muestra una lista de preguntas sobre la atención recibida, marque con una (x) la respuesta con la que más se identifique:

<b>1: muy inadecuado</b>	<b>2: inadecuado</b>	<b>3: regular</b>	<b>4: adecuado</b>	<b>5: muy adecuado</b>
--------------------------	----------------------	-------------------	--------------------	------------------------

Dimensión	Nº	Ítems	Valores				
			1	2	3	4	5
Comunicación	16	Existe comunicación en un tono adecuado con usuarios de habilidades diferentes					
	17	Se ofrece un trato distinto a usuarios con habilidades diferentes					
	18	Considera el trastorno del espectro autista como una discapacidad que impide la comunicación con otras personas					
	19	Considera el aprendizaje de lenguaje de señas peruana como una					



		habilidad primordial para el trato público					
	20	Presta atención a las necesidades que le comunica una persona con discapacidad motora o auditiva					
Movilidad	21	Las personas en silla de ruedas, que usan muletas para desplazarse, lo pueden hacer sin problemas dentro de una Municipalidad					
	22	Las personas con habilidades diferentes ubican fácilmente al personal que atenderá su necesidad					
	23	Siempre espera a pedir ayuda para poder desplazarse dentro de la institución pública para la atención					
	24	Recibe ayuda por iniciativa del personal administrativo de una Municipalidad					
	25	La atención a usuarios que cuentan con una discapacidad es satisfactoria					
Infraestructura	26	La infraestructura de la Municipalidad se adecua a las necesidades de desplazamiento del usuario					
	27	La municipalidad cuenta con rampa para personas en silla de ruedas					
	28	Las escaleras dentro de la municipalidad cuentan con barandas de apoyo					
	29	Dentro de las instalaciones de la					

		municipalidad hubo problemas de desplazamiento para acudir ante una autoridad					
	30	La infraestructura de la municipalidad se adecúa a la población con habilidades diferentes					
Organización	31	Al ingresar a la municipalidad se siente en un ambiente seguro					
	32	Existe ansiedad por el trato recibido por parte del personal administrativo					
	33	La atención brindada la recibió de manera adecuada					
	34	Sintió satisfactoria la atención brindada por el personal administrativo respecto a las necesidades del usuario con habilidades diferentes					
	35	Para la realización de más de un trámite en la municipalidad requirió la ayuda de un representante para comunicarse					

Confiabilidad: El coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach que se obtuvo fue de 0.935 para el cuestionario de usuarios con habilidades diferentes en una prueba piloto conformada por 8 usuarios con discapacidad, por lo que se concluye que el instrumento es confiable y apto para su aplicación.

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	15	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.898	15



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Competencias laborales de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad provincial de Lambayeque

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones			
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta					
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Competencias laborales	Conocimiento	Capacitación	Recibió capacitación en lenguaje de señas	x		x		x		x					
			Recibió capacitación en atención a personas con habilidades diferentes	x		x		x		x					
		Saberes	Los portales web y aplicativos favorecen la atención a personas auditivas	x		x		x		x					
			Es correcto decir persona confinada a una silla de ruedas	x		x		x		x					
	Habilidades	Acceso	Se orientan con facilidad las personas con habilidades diferentes que acuden a una Municipalidad	x		x		x		x					
			Resolución de problemas	Se muestra tranquilo cuando atiende a una persona con habilidades diferentes	x		x		x		x				
				Sabe manejar situaciones en las que se requiere empatía y comunicación.	x		x		x		x				
		Administración del tiempo	Prefiere que otro de sus compañeros atienda a una persona con discapacidad o habilidades diferentes	x		x		x		x					
			Necesita ayuda para atender a una persona con habilidades diferentes	Necesita ayuda para atender a una persona con habilidades diferentes	x		x		x		x				
				Las personas con discapacidad son menos capaces de hacer las cosas	x		x		x		x				
			Respeto	La discapacidad es una enfermedad	x		x		x		x				
		Considera que se debe evitar el término baños para personas con discapacidad		x		x		x		x					
		Ofrece ayuda a una persona con discapacidad sin que esta lo solicite		x		x		x		x					
		Actitudes	Responsabilidad	Las personas con discapacidad auditiva tienen derecho a un intérprete de señas	x		x		x		x				
Trabajo en equipo	Prefiere que otro de sus compañeros atienda a una persona con discapacidad o habilidades diferentes		x		x		x		x						
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones			
Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta									
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO								



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Usuarios con habilidades diferentes	comunicación	Tono de voz	Existe comunicación en un tono adecuado con usuarios de habilidades diferentes	x		x		x		x	
		Trato igualitario	Se ofrece un trato distinto a usuarios con habilidades diferentes	x		x		x		x	
			Considera el trastorno del espectro autista como una discapacidad que impide la comunicación con otras personas	x		x		x		x	
		Comunicación clara y sencilla	Considera el aprendizaje de lenguaje de señas peruana como una habilidad primordial para el trato público	x		x		x		x	
		Escucha atenta	Presta atención a las necesidades que le comunica una persona con discapacidad motora o auditiva	x		x		x		x	
	movilidad	Apoyo para movilizar	Las personas en silla de ruedas o que usan muletas para desplazarse, lo pueden hacer sin problemas dentro de la Municipalidad	x		x		x		x	
			Las personas con habilidades diferentes ubican fácilmente al personal que atenderá su necesidad	x		x		x		x	
		Brinda apoyo si le solicitan	Siempre espera a pedir ayuda para poder desplazarse dentro de la institución pública para la atención	x		x		x		x	
			Recibe ayuda por iniciativa del personal administrativo de una Municipalidad	x		x		x		x	
	Ofrece apoyo	La atención a usuarios que cuentan con una discapacidad es satisfactoria	x		x		x		x		
	Infraestructura	Facilidad de acceso	La infraestructura de la Municipalidad se adecua a las necesidades de desplazamiento del usuario	x		x		x		x	
			La municipalidad cuenta con rampa para personas en silla de ruedas	x		x		x		x	
			Las escaleras dentro de la municipalidad cuentan con barandas de apoyo	x		x		x		x	
		Facilidad de movilidad	Dentro de las instalaciones de la municipalidad hubo problemas de desplazamiento para acudir ante una autoridad	x		x		x		x	
	La infraestructura de la municipalidad se adecua a la población con habilidades diferentes		x		x		x		x		
	Organización	Seguridad	Al ingresar a la municipalidad se siente en un ambiente seguro	x		x		x		x	
			Existe ansiedad por el trato recibido por parte del personal administrativo	x		x		x		x	
			La atención brindada la recibió de manera adecuada	x		x		x		x	
			Sintió satisfactoria la atención brindada por el personal administrativo respecto a las necesidades del usuario con habilidades diferentes	x		x		x		x	
			Para la realización de más de un trámite en la municipalidad requirió la ayuda de un representante para comunicarse	x		x		x		x	

Grado y Nombre del Experto: *Magister Carlos Alberto Gonzales Nuñez*

Firma del experto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Competencias laborales de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad provincial de Lambayeque.

#### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de competencias laborales y usuarios con habilidades diferentes

#### TESISTA:

Br.: Ríos Díaz, Katya Maryseld

#### DECISIÓN:

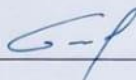

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 13 de junio de 2022

 16737408	
Firma/DNI EXPERTO	HUELLA



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GONZALES NUÑEZ**  
Nombres **CARLOS ALBERTO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **16737408**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **10/10/18**  
Resolución/Acta **0334-2018-UCV**  
Diploma **052-044422**  
Fecha Matricula **05/08/2012**  
Fecha Egreso **24/08/2014**

Fecha de emisión de la constancia:  
20 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000786860

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 20/06/2022 13:04:30-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Competencias laborales de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad provincial de Lambayeque

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones		
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Competencias laborales	Conocimiento	Capacitación	Recibió capacitación en lenguaje de señas	x		x		x		x				
			Recibió capacitación en atención a personas con habilidades diferentes	x		x		x		x				
		Saberes	Los portales web y aplicativos favorecen la atención a personas auditivas	x		x		x		x				
			Es correcto decir persona confinada a una silla de ruedas	x		x		x		x				
		Acceso	Se orientan con facilidad las personas con habilidades diferentes que acuden a una Municipalidad	x		x		x		x				
			Habilidades	Resolución de problemas	Se muestra tranquilo cuando atiende a una persona con habilidades diferentes	x		x		x		x		
	Sabe manejar situaciones en las que se requiere empatía y comunicación.	x				x		x		x				
	Prefiere que otro de sus compañeros atienda a una persona con discapacidad o habilidades diferentes	x				x		x		x				
	Administración del tiempo	Necesita ayuda para atender a una persona con habilidades diferentes	x		x		x		x					
		Las personas con discapacidad son menos capaces de hacer las cosas	x		x		x		x					
	Actitudes	Respeto	La discapacidad es una enfermedad	x		x		x		x				
			Considera que se debe evitar el término baños para personas con discapacidad	x		x		x		x				
		Vocación de servicio	Ofrece ayuda a una persona con discapacidad sin que esta lo solicite	x		x		x		x				
		Responsabilidad	Las personas con discapacidad auditiva tienen derecho a un intérprete de señas	x		x		x		x				
Trabajo en equipo		Prefiere que otro de sus compañeros atienda a una persona con discapacidad o habilidades diferentes	x		x		x		x					
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones		
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			





Usuarios con habilidades diferentes	comunicación	Tono de voz	Existe comunicación en un tono adecuado con usuarios de habilidades diferentes	x		x		x		x	
		Trato igualitario	Se ofrece un trato distinto a usuarios con habilidades diferentes	x		x		x		x	
			Considera el trastorno del espectro autista como una discapacidad que impide la comunicación con otras personas	x		x		x		x	
		Comunicación clara y sencilla	Considera el aprendizaje de lenguaje de señas peruana como una habilidad primordial para el trato público	x		x		x		x	
	movilidad	Escucha atenta	Presta atención a las necesidades que le comunica una persona con discapacidad motora o auditiva	x		x		x		x	
			Apoyo para movilizar	Las personas en silla de ruedas o que usan muletas para desplazarse, lo pueden hacer sin problemas dentro de la Municipalidad	x		x		x		x
		Las personas con habilidades diferentes ubican fácilmente al personal que atenderá su necesidad		x		x		x		x	
		Siempre espera a pedir ayuda para poder desplazarse dentro de la institución pública para la atención		x		x		x		x	
		Recibe ayuda por iniciativa del personal administrativo de una Municipalidad		x		x		x		x	
		Ofrece apoyo	La atención a usuarios que cuentan con una discapacidad es satisfactoria	x		x		x		x	
	infraestructura	Facilidad de acceso	La infraestructura de la Municipalidad se adecua a las necesidades de desplazamiento del usuario	x		x		x		x	
			La municipalidad cuenta con rampa para personas en silla de ruedas	x		x		x		x	
			Las escaleras dentro de la municipalidad cuentan con barandas de apoyo	x		x		x		x	
		Facilidad de movilidad	Dentro de las instalaciones de la municipalidad hubo problemas de desplazamiento para acudir ante una autoridad	x		x		x		x	
	La infraestructura de la municipalidad se adecúa a la población con habilidades diferentes		x		x		x		x		
	Organización	Seguridad	Al ingresar a la municipalidad se siente en un ambiente seguro	x		x		x		x	
			Existe ansiedad por el trato recibido por parte del personal administrativo	x		x		x		x	
			La atención brindada la recibió de manera adecuada	x		x		x		x	
			Sintió satisfactoria la atención brindada por el personal administrativo respecto a las necesidades del usuario con habilidades diferentes	x		x		x		x	
			Para la realización de más de un trámite en la municipalidad requirió la ayuda de un representante para comunicarse	x		x		x		x	

Grado y Nombre del Experto: **MAGISTER EN GESTION PUBLICA**

Firma del experto

**DARWIN VALDERRAMA RODRIGUEZ**

*Handwritten signature/initials*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Competencias laborales de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad provincial de Lambayeque.

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de competencias laborales y usuarios con habilidades diferentes

**TESISTA:**

Br.: Ríos Díaz, Katya Maryseld

**DECISIÓN:**



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se 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, 13 de junio de 2022

 Mg. Darwin Valdeano Rodríguez Firma/DNI 16587408 8 EXPERTO	 HUELLA
---	--



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **VALDERRAMA RODRIGUEZ**  
Nombres **DARWIN ISMAEL**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **16587408**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Decano **MOYA RONDO RAFAEL MARTIN**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAGISTER EN GESTION PUBLICA**  
Fecha de Expedición **19/12/2014**  
Resolución/Acta **1190-2014-UCV**  
Diploma **A1863933**  
Fecha Matriculación **Sin información (\*\*\*\*\*)**  
Fecha Egreso **Sin información (\*\*\*\*\*)**

Fecha de emisión de la constancia:  
24 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000793952

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 24/06/2022 11:44:43-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*\*) 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>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Competencias laborales de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad provincial de Lambayeque

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones		
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Competencias laborales	Conocimiento	Capacitación	Recibió capacitación en lenguaje de señas	x		x		x		x				
			Recibió capacitación en atención a personas con habilidades diferentes	x		x		x		x				
		Saberes	Los portales web y aplicativos favorecen la atención a personas auditivas	x		x		x		x				
			Es correcto decir persona confinada a una silla de ruedas	x		x		x		x				
	Acceso	Se orientan con facilidad las personas con habilidades diferentes que acuden a una Municipalidad	x		x		x		x					
		Habilidades	Resolución de problemas	Se muestra tranquilo cuando atiende a una persona con habilidades diferentes	x		x		x		x			
	Sabe manejar situaciones en las que se requiere empatía y comunicación.		x		x		x		x					
	Prefiere que otro de sus compañeros atienda a una persona con discapacidad o habilidades diferentes		x		x		x		x					
	Administración del tiempo	Necesita ayuda para atender a una persona con habilidades diferentes	x		x		x		x					
		Las personas con discapacidad son menos capaces de hacer las cosas	x		x		x		x					
	Actitudes	Respeto	La discapacidad es una enfermedad	x		x		x		x				
			Considera que se debe evitar el término baños para personas con discapacidad	x		x		x		x				
		Vocación de servicio	Ofrece ayuda a una persona con discapacidad sin que esta lo solicite	x		x		x		x				
		Responsabilidad	Las personas con discapacidad auditiva tienen derecho a un intérprete de señas	x		x		x		x				
		Trabajo en equipo	Prefiere que otro de sus compañeros atienda a una persona con discapacidad o habilidades diferentes	x		x		x		x				
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones		
Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta								
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO							



Usuarios con habilidades diferentes	comunicación	Tono de voz	Existe comunicación en un tono adecuado con usuarios de habilidades diferentes	x		x		x		x	
		Trato igualitario	Se ofrece un trato distinto a usuarios con habilidades diferentes	x		x		x		x	
			Considera el trastorno del espectro autista como una discapacidad que impide la comunicación con otras personas	x		x		x		x	
		Comunicación clara y sencilla	Considera el aprendizaje de lenguaje de señas peruana como una habilidad primordial para el trato público	x		x		x		x	
	movilidad	Escucha atenta	Presta atención a las necesidades que le comunica una persona con discapacidad motora o auditiva	x		x		x		x	
			Las personas en silla de ruedas o que usan muletas para desplazarse, lo pueden hacer sin problemas dentro de la Municipalidad	x		x		x		x	
		Apoyo para movilizar	Las personas con habilidades diferentes ubican fácilmente al personal que atenderá su necesidad	x		x		x		x	
			Brinda apoyo si le solicitan	Siempre espera a pedir ayuda para poder desplazarse dentro de la institución pública para la atención	x		x		x		x
	infraestructura	Ofrece apoyo	Recibe ayuda por iniciativa del personal administrativo de una Municipalidad	x		x		x		x	
			La atención a usuarios que cuentan con una discapacidad es satisfactoria	x		x		x		x	
			Facilidad de acceso	La infraestructura de la Municipalidad se adecua a las necesidades de desplazamiento del usuario	x		x		x		x
		Facilidad de movilidad	La municipalidad cuenta con rampa para personas en silla de ruedas	x		x		x		x	
			Las escaleras dentro de la municipalidad cuentan con barandas de apoyo	x		x		x		x	
			Dentro de las instalaciones de la municipalidad hubo problemas de desplazamiento para acudir ante una autoridad	x		x		x		x	
	Organización	Seguridad	La infraestructura de la municipalidad se adecúa a la población con habilidades diferentes	x		x		x		x	
			Al ingresar a la municipalidad se siente en un ambiente seguro	x		x		x		x	
			Existe ansiedad por el trato recibido por parte del personal administrativo	x		x		x		x	
			La atención brindada la recibió de manera adecuada	x		x		x		x	
			Sintió satisfactoria la atención brindada por el personal administrativo respecto a las necesidades del usuario con habilidades diferentes	x		x		x		x	
		Para la realización de más de un trámite en la municipalidad requirió la ayuda de un representante para comunicarse	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: Mg. YENY SUAREZ HUAMAN.

Firma del experto

41102361.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Competencias laborales de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad provincial de Lambayeque.

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de competencias laborales y usuarios con habilidades diferentes

**TESISTA:**

Br.: Ríos Díaz, Katya Maryseld

**DECISIÓN:**

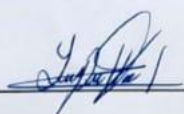

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 21 de junio de 2022

 Firma/DNI 4110236.L. EXPERTO	 HUELLA
--	---



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SUAREZ HUAMAN**  
Nombres **YENY**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **41102361**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **16/05/22**  
Resolución/Acta **0231-2022-UCV**  
Diploma **052-159961**  
Fecha Matricula **02/04/2018**  
Fecha Egreso **03/09/2019**

Fecha de emisión de la constancia:  
20 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000786879

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 20/06/2022 13:12:01-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**Anexo 4:** Confiabilidad de instrumentos: La prueba piloto se empleó en una muestra de 15 personas, y los datos obtenidos se pasaron al programa spss obteniéndose una fiabilidad de .891 del instrumento.

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	15	100.0

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.891	35

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

N°	COMPETENCIAS LABORALES															USUARIOS CON HABILIDADES DIFERENTES																				
	Conocimiento					Habilidades					Actitudes					Comunicación					Movilidad					Infraestructura					Organización					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
1	3	4	2	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3			
2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4		
3	4	4	1	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5	1	5	5	5	3	3	5	5	3	1	1	3	3	5	5	5	5		
4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	2	5	4	2	2	2	4	3	3	2	4	4	2	4	4	3	4		
5	3	3	3	5	4	2	2	3	3	1	1	2	1	1	2	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2
6	3	3	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	4	2	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
7	3	2	1	1	1	3	3	1	4	2	1	3	2	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	1	5	1	5	5	1	5	5	1	1	1	1	4	5	1	4	4	1	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	
9	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3		
10	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	4	2	2	3	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2		
11	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	
12	4	2	2	4	3	4	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	1	1	1	3	3	1	4	2	1	3	2	3	3	2	3	1	2	3	
13	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	5	1	5	5	1	5	5	1	1	1	1	4	5	1	1	4	1	1	5	
14	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
15	4	4	2	4	4	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	

Fuente: programa spss 26 (alfa de crombach)