

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

TESIS

**COMPETENCIAS LABORALES DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO Y LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO
EN LA SUB GERENCIA DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA – 2017**

PRESENTADO POR:

Bach. MELISSA KAREN, VENTURA ATACHAGUA.

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE Lic. EN ADMINISTRACIÓN

ASESOR:

Dra. FLOR LIOO JORDAN

HUACHO-2018



DEDICATORIA

A quien me fortalece cada instante de mi vida, cuando a veces pienso caer, desmayar, tú Dios lo más maravilloso de mi existencia.

A mi hija, Sofía Antonella, quien es mi motor y motivo para continuar luchando en la vida con pasión.

Melissa Karen Ventura Atachagua.

AGRADECIMIENTO

El amor recibido, la dedicación y la paciencia con la que cada día se preocupaban mis padres por mi avance y desarrollo de esta tesis, es simplemente único y se refleja en la vida de un hijo.

Gracias a mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ellos por cada día confiar y creer en mí y en mis expectativas, gracias a mi madre por estar dispuesta a acompañarme cada larga y agotadora noche de estudio; gracias a mi padre por desear y anhelar siempre lo mejor para mi vida, gracias por cada consejo y por cada una de sus palabras que me guiaran durante mi vida.

Agradezco también a Dios, por su amor y su bondad que no tienen fin, y que me permite sonreír ante todos mis logros que son el resultado de su bendición, y cuando caigo y me pone a prueba, aprendo de mis errores y me doy cuenta de lo que pone en frente mío para que mejore como ser humano, y crezca de diversas maneras.

Melissa Karen Ventura Atachagua.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCION	viii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3 Objetivos de la investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Justificación de la investigación	3
CAPÍTULO II	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes de la investigación	5
2.1.1 Investigaciones internacionales	5
2.1.2 Investigaciones nacionales	7
2.2 Bases teóricas	12
2.3 Definición de términos básicos	33
2.4 Formulación de hipótesis.	35
2.4.1 Hipótesis general	35
2.4.2 Hipótesis específicas	35
CAPÍTULO III	36
METODOLOGÍA	36
	iv

3.1	Diseño metodológico	36
3.1.1	Tipo de investigación	36
3.1.2	Nivel de Investigación	36
3.1.3	Diseño de la investigación	37
3.2	Población y muestra	37
3.3	Operacionalización de variables	39
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	40
3.4.1	Técnicas a emplear	40
3.4.2	Descripción de instrumentos	40
3.5	Técnicas para el procesamiento de información	41
CAPÍTULO IV		43
RESULTADOS		43
4.1	Descripción de los resultados	43
4.2	Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov	52
4.3	Contrastación de hipótesis	53
CAPÍTULO V		59
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		59
5.1	Análisis y Discusión	59
5.3	Recomendaciones	65
CAPÍTULO VI		66
FUENTES DE INFORMACIÓN		66
6.1	Fuentes bibliográficas	66
ANEXOS		67
	Matriz de consistencia	68

RESUMEN

La presente investigación se realizó en el en la Municipalidad Provincial de Huaura, la Sub gerencia de trámites documentarios brinda el servicio de atención y recepción de expedientes y solicitudes el cual es un servicio que permite estar en contacto directo con los usuarios.

Esta investigación es de enfoque cuantitativo de tipo correlacional transversal, que tuvo como objetivo principal determinar la influencia de las competencias laborales del personal administrativo y la calidad de atención al usuario

Determinar la influencia de las competencias laborales del personal administrativo y la calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios de la Municipalidad Provincial de Huaura, en base a cuatro dimensiones (Competencia Técnica, Competencia Metodológica, Competencia Social, Competencia Participativa). Las dimensiones de la variable calidad de atención al usuario son tres (Satisfacción del usuario, Confianza en el servicio, Expectativas)

Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión sobre la motivación y desempeño laboral a 25 colaboradores entre varones y mujeres, los cuales son personal a plazo fijo, personal indeterminado, personal CAS y personal por terceros. En cuanto al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario sobre las dos variables en general de 50 Items con una amplitud de escala de Likert con cinco categorías (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca).

Así mismo la validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron **0.911**, por tanto, el instrumento es confiable y consistente.

Para medir la correlación que existe entre estas dos variables se utilizó el estadístico no paramétrica Rho de Spearman, obteniendo el siguiente resultado para la prueba hipótesis principal:

Como se observa en la tabla 13 la significancia asintótica (**0,000**) es menor que el nivel de significación (**0.05**), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de significancia del 95%, que existe relación significativa entre las competencias laborales y la calidad de atención al usuario de los trabajadores en la Sub gerencia de trámites documentarios de la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017. . Además, la correlación de Rho de Spearman es **0. 720**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

Palabras clave: calidad de atención, usuario, confianza, competencia

ABSTRACT

The present investigation was carried out in the Provincial Municipality of Huaura, the Sub-management of documentary procedures provides the attention and reception service of files and applications which is a service that allows to be in direct contact with the users. This investigation is of a quantitative approach of transversal correlational type, whose main objective was to determine the influence of the labor competencies of the administrative staff and the quality of attention to the user

Determine the influence of the labor competencies of the administrative staff and the quality of attention to the user in the Sub Management of documentary procedures of the Provincial Municipality of Huaura, based on four dimensions (Technical Competence, Methodological Competence, Social Competence, Participative Competence). The dimensions of the variable quality of attention to the user are three (User satisfaction, Trust in the service, Expectations)

To obtain the information, an opinion poll on motivation and job performance was applied to 25 employees between men and women, which are fixed-term personnel, indeterminate personnel, CAS personnel and personnel by third parties. As for the data collection instrument, a questionnaire was applied on the two variables in general of 50 Items with a Likert scale amplitude with five categories (always, almost always, sometimes, almost never and never).

Likewise, the validity and reliability of the instrument were made according to the Cronbach's Alpha coefficient and the results obtained were 0.911, therefore, the instrument is reliable and consistent.

To measure the correlation between these two variables, the nonparametric statistic Rho of Spearman was used, obtaining the following result for the main hypothesis test:

As shown in Table 13, asymptotic significance (0.000) is less than the level of significance (0.05), the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted (researcher's hypothesis). Therefore, it can be affirmed with a level of significance of 95%, that there is a significant relationship between labor competencies and the quality of customer service of workers in the Sub Management of documentary procedures of the Provincial Municipality of Huaura - 2017. . In addition, Spearman's Rho correlation is 0.720, according to the Bisquerra scale said correlation is positive and moderate

Keywords: quality of attention, user, trust, competence

INTRODUCCIÓN

La presente tesis denominada “Competencias Laborales del Personal Administrativo y la Calidad de Atención al usuario en la sub gerencia de trámites documentarios de la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017”, tiene como propósito determinar la relación que existe entre las competencias Laborales y la calidad de atención del Personal Administrativo en la sub gerencia de trámites documentarios de la Municipalidad Provincial de Huaura; es decir las competencias laborales o perfil para un cargo permiten al personal desempeñar una mejor atención.

En la actualidad la calidad de atención al usuario es indispensable; para conseguirlo las entidades públicas cuentan con un área de gestión del talento humano que recluta y contrata al personal que reúna las competencias y requisitos básicos para el cargo, sin embargo, no está claro cuáles son las relaciones específicas que tienen dichas variables con la calidad de atención, al usuario. En esta tesis se demostrará con las pruebas estadísticas el grado de relación que existe entre los problemas específicas y la calidad de atención del Personal Administrativo en la sub gerencia de trámites documentarios de la Municipalidad Provincial de Huaura

La líder de gestión del talento humano, es responsable de detectar el talento y potencial de cada colaborador y capacitarlo según su habilidad para mejorar el servicio de atención al usuario en dicha institución.

Sin embargo, las recomendaciones que se sugieren en esta investigación permitirán mejorar la calidad de atención del Personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura.

La presente investigación está organizada en cuatro capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I: planteamiento del problema, abarca la explicación de la realidad problemática, formulación del problema y objetivos de la investigación general y específico.

Capitulo II: Marco Teórico, establece los antecedentes de la investigación, definición de conceptos, bases teóricas, hipótesis general y específico.

Capitulo III: Contiene la metodología, el cual comprende el diseño metodológico, enfoque y tipo de investigación, población y muestra, técnica de recolección de datos y procesamiento de la información.

Capitulo IV: Contiene los resultados de la encuesta en tablas, figuras e interpretaciones.

Finalmente, en el capítulo V contiene la discusión, conclusión y recomendaciones de la presente investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Según el avance de la historia, el trabajo ha adquirido nuevas formas, nuevas herramientas dando resultado una mejora continua en la producción y también en los beneficios hacia la persona. La tecnología se ve muy avanzada en la actualidad y los resultados son más beneficios.

El mismo modo los servicios que prestan las instituciones tanto empresariales como estatales se han visto reflejadas en sus costos y beneficios. Por lo que nuestro país no fue ajeno a esos grandes cambios como también se ve que n muchas instituciones principalmente que corresponde al sector estatal sufren grandes falencias por la mala administración de nuestras instituciones por parte de malas autoridades.

La Política de Mejor Atención al Ciudadano tuvo sus inicios con la Ley de Modernización del Estado, del año 2002; pero se cristalizó a partir del año 2007, en que se retomó esta agenda modernizadora y se implementaron acciones en diversos frentes para lograrlo. La entidad encargada de liderar estas iniciativas fue la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la PCM, cuyo componente Mejor Atención al ciudadano y simplificación administrativa es el encargado de movilizar estos temas.

Esta política tiene como principal objetivo brindar una atención diferenciada y con información adecuada a la población, para lo que incorpora: i) la creación de plataformas multicanal para brindar servicios de manera oportuna y de alta calidad a los ciudadanos; ii) el uso la tecnología mediante la Plataforma de Interoperabilidad que conecta la información de todas las instancias del Estado y en un futuro sería el punto de partida de los servicios multicanal; y iii) un protocolo de atención diferenciado que implica una priorización del buen trato, la optimización del tiempo de atención, así como el brindar información oportuna y de manera adecuada a los ciudadanos, entre otras características.

A raíz de todo lo antes mencionado busco determinar las competencias del personal administrativo y la calidad de atención al usuario. Ya que el usuario el principal actor a la cual nos debemos como funcionarios.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo influyen las competencias laborales del personal administrativo en la calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios de la Municipalidad Provincial de Huaura - 2017?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo influyen las competencias laborales del personal administrativo en la satisfacción del servicio al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios de la Municipalidad Provincial de Huaura - 2017?
- ¿Cómo influyen las competencias laborales del personal administrativo en la confianza en el servicio del usuario de la Sub gerencia de trámites documentarios de la Municipalidad Provincial de Huaura - 2017?
- ¿Cómo influyen las competencias laborales del personal administrativo en sus expectativas de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios de la Municipalidad Provincial de Huaura - 2017?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la influencia de las competencias laborales del personal administrativo y la calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios de la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la influencia de las competencias laborales del personal administrativo en la satisfacción del servicio al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017.
- Determinar la influencia de las competencias laborales del personal administrativo en la confianza del servicio al usuario en la Sub gerencia

de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017.

- Determinar la influencia de las competencias laborales del personal administrativo en sus expectativas de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios de la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017.

1.4 Justificación de la investigación

Con la presente investigación se trata de entender y comprender la importancia de la de las competencias laborales y la calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura. Y que nuestra ciudadanía conozca el verdadero papel que juega los funcionarios de nuestra casa edil. Como también que tan beneficioso es la atención hacia los usuarios. Por otro lado, se busca dar un aporte teórico y práctico que les permita conocer de una forma más amplia sobre el tema para el fortalecimiento y enriquecimiento de sus capacidades de quienes son interesados sobre el tema.

Por su conveniencia, ya que la investigación busca conocer la competencia laboral en relación a la calidad de atención al usuario de la municipalidad provincial de Huaura; lo cual será muy importante en vista que su labor de competente esta puesta en práctica a la atención del público. Además, cabe recalcar que son los actores directos que velan por el bienestar de la población en general. Por lo cual es muy conveniente que los colaboradores cumplan con un buen desempeño y esta investigación busca dar algún aporte dentro de ese ámbito.

Por su valor teórico, en una investigación el valor teórico es muy importante porque contribuye en la fuente primordial para poder sustentar el trabajo desarrollado, es por eso que esta investigación también tiene esa intención con un aporte teórico, con información veraz y concreta que será de mucha utilidad a las diferentes entidades empresariales y públicas, quienes desean conocer datos exactos y precisos como también para cualquier trabajo de interés que tiene que ver con este tema.

Por su relevancia práctica, esta investigación será de suma importancia, principalmente para la sub gerencia de tramites documentarios de la Municipalidad Provincial de Huaura ya que les brindará una perspectiva innovadora y de desarrollo para poder desarrollar su labor practico y obtener resultados más eficientes. De la misma forma también serán necesarios para otras instituciones públicas y estatales que trabajan de forma similar y que buscan alcanzar metas parecidas.

Por último, se justifica por su aporte científico, en el ámbito de la investigación científica con lo que se busca dar un aporte práctico y teórico. Sirviendo como fuente de muchas investigaciones ya que se está planteado bajo un instrumento científico que ayudara a muchas personas en su enriquecimiento académico y profesional que cabe recalcar de ser un aporte para nuestra sociedad en general.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Espadero Narciso, Alejandro Rafael (2016) “Relación entre Desempeño y Satisfacción Laboral en el Departamento de Dirección Financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa” El autor presenta su investigación en la Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología Industrial. Previo a conferirle la licenciatura en Psicología Industrial/ Organizacional. La investigación tiene como Objetivo General: Identificar si existe relación entre satisfacción y desempeño laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa. Y Objetivos específicos: Identificar el nivel de satisfacción laboral en el personal del departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa, de acuerdo a los factores, puesto de trabajo, ambiente de trabajo, comunicación y coordinación condiciones ambientales y motivación y reconocimiento, conocer las características desempeño laboral en el personal del departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa, con base a los factores, orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo y organización, Identificar la relación de género en cuanto al desempeño laboral e Identificar la relación de género en cuanto a satisfacción laboral. La investigación es de tipo descriptivo correlacional. Instrumento utilizado fue el cuestionario; con una muestra de 30 trabajadores.

Conclusiones: Los colaboradores de la dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa, manifestaron que no existe relación entre satisfacción y desempeño laboral, ya que poseen un nivel de incidencia de $r=0.1256$, lo cual conlleva que los empleados cumplen con los requisitos del trabajo y manifiesten eficiencia, eficacia o pro actividad, El nivel de satisfacción laboral en los colaboradores se encuentra alto, es por ello que se caracterizan por tener actitudes tales como la dedicación al trabajo, compromiso organizacional y estado de ánimo en el trabajo, El nivel de desempeño laboral en los individuos se encuentra alto, por lo tanto manifiestan actitudes tales como responsabilidad,

productividad, motivación, eficiencia y trabajo en equipo, Los niveles de relación de género en cuanto al desempeño laboral en los trabajadores es alto, por lo que sin importar si es hombre o mujer poseen características notables del mismo como productividad, trabajo en equipo y motivación y Los niveles de relación de género en cuanto a satisfacción laboral en los individuos es alto, es por ello que poseen actitudes como ambiente de trabajo, comunicación, coordinación y motivación y reconocimiento.

Sánchez Barrón, Luis Alberto (2012) “satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León”. El autor presenta su investigación en la Universidad Autónoma de Nuevo León, facultad de Salud Pública y Nutrición, facultad de Odontología y facultad de Psicología; con la finalidad de obtener el Grado de Maestría en ciencias de la Salud Publica. La investigación tiene como objetivo general: Determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a consulta externa. Y objetivo específico: Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios de la consulta externa y determinar en qué medida los factores accesibilidad, infraestructura, el trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta están asociados a la satisfacción a fin de brindar propuestas de mejora a la Institución. Su diseño metodológico se trata de un estudio de tipo transversal, en el que se aplicó encuesta de satisfacción a los usuarios directos de la consulta externa de una unidad de medicina familiar de una Institución de Seguridad Social. El instrumento es una adaptación de la encuesta aplicada en el programa SICALIDAD previamente validada por expertos, en donde se tomaron en cuenta las dimensiones de infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta.

Resultado: Se encontró que la iluminación, la temperatura, el mobiliario, así como la limpieza están asociados a la satisfacción de los usuarios. El trato en el área de admisión, el trato al ser recibido por el médico, el trato recibido por el médico, y el trato recibido por el personal de salud están también asociados a la satisfacción del paciente. En cuanto a la accesibilidad: el tiempo de trámite de la consulta resultó estar asociado a la satisfacción. No así la percepción del tiempo de traslado a la unidad. El tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico no resultó estar asociado a la satisfacción, sí el tiempo de duración de la consulta.

Alvaraez C., Ieda Gelsi (2012) “satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales” el autor presenta su investigación en la Universidad Católica Andrés Bello en el área de Ingeniería. Con la finalidad de optar el título de Magister en Sistemas de Calidad. La investigación tiene como objetivo general: determinar el grado de satisfacción de los clientes, con respecto a la calidad del servicio ofrecido, en una red de supermercados del gobierno. Y objetivos específicos: definir el concepto de calidad de servicio ofrecido en una red de supermercados a nivel gubernamental, describir los criterios utilizados para la medición de calidad de servicio ofrecido en los servicios de supermercados y en las redes de supermercados gubernamentales y determinar el grado de satisfacción de los clientes de la red PDVAL respecto al servicio ofrecido. Metodológicamente la investigación es de tipo evaluativa de nivel descriptivo y su diseño de investigación es de campo no experimental transaccional. La población de la investigación fue de 3993 y su muestra 839 usuarios.

Conclusiones: que existe oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total, también el cliente considera que el servicio en PDVAL supera lo esperado, en relación a la dimensión “evidencia física”, debido a que la apariencia de las instalaciones físicas, la facilidad y conveniencia del desplazamiento, incluye la distribución de las secciones y colocación de los productos en las estanterías por otro lado el cliente considera que el servicio supera lo esperado, en relación con la dimensión “interacción personal”, indican que el personal de PDVAL es amable transmitiendo seguridad y percibe que el personal está dispuesto a ayudar a los clientes y que nunca están demasiado ocupado para orientarles a una mejor compra.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Inca Allcchahuman, Miker (2015) “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas”. El autor presenta su investigación en la Universidad Nacional José María Arguedas. Previo a conferirle el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas. En la facultad de Ciencias de la Empresa, de la escuela profesional de administración de Empresas. La investigación tiene como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015. y como objetivos

específicos: Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015, Determinar la relación entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015 y Determinar la relación entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015. En su metodología, la investigación tiene un enfoque cuantitativo con un tipo de investigación sustantiva y su diseño de investigación no experimental, descriptivo correlacional – transeccional. Su población es la municipalidad distrital de Pacucha con una muestra de: 339 usuarios.

Conclusiones: existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, y lo mismo, luego de someterse al coeficiente de Spearman nos permite observar una correlación 0.591, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015, lo que indica, cuanto mayor sea la calidad de servicio ofrecida a los usuarios, será mejor la satisfacción de los mismos, por otro lado a una mala calidad de servicio ofrecida será menor la satisfacción de los usuarios.

Casa Carrasco, Maribel (2015) “Gestión por competencias y desempeño Laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de San Jerónimo”. El autor presenta su investigación en la Universidad Nacional José María Arguedas, Facultad de Ciencias de la Empresa de la escuela Profesional de Administración de Empresas; previo a conferirle el título Profesional de licenciado en Administración de Empresas. La investigación tiene como objetivo general: Determinar la relación que existe entre Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo - 2015. Y objetivo específicos: Determinar la relación que existe entre la selección de personal y el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015, Determinar la relación que existe entre la capacitación y desarrollo con desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015 y Determinar la relación que existe entre carrera profesional y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015. Su

metodología con un enfoque cuantitativo, tipo de investigación descriptiva con su diseño de investigación no experimental. La población de esta investigación está conformada por el total de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo siendo un total de 42 trabajadores.

Conclusiones: concluye que el valor “sig.” es de 0.000, que es menor al nivel de significancia de 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se afirma con un nivel de confianza de 95% que sí existe una relación significativa entre la variable gestión por competencias y la variable desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo.

Meléndez Saldaña, José Luis (2015) “Calidad del servicio del Personal administrativo y satisfacción del paciente en el departamento de Hospitalización del hospital Belén Trujillo” El autor presenta su investigación en la Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas de la Escuela de Administración. Previo a optar el título Profesional en Economía. La investigación tiene como objetivo general: determinar la relación existente entre la calidad del servicio del personal administrativo y la satisfacción del paciente el departamento de hospitalización del hospital Belén Trujillo año 2015. Y objetivos específicos: determinar el nivel de calidad del servicio del personal administrativo en el departamento de hospitalización del hospital Belén 2015, determinar el nivel de satisfacción del paciente atendido en el departamento de hospitalización del hospital Belén en el año 2015, determinar si existe la relación favorable o desfavorable entre la variable independiente (calidad de servicio del personal administrativo) y la variable dependiente (satisfacción del paciente) y elaborar una propuesta de mejora de la satisfacción del usuario externo de base al trabajo del personal administrativo del departamento de hospitalización del hospital Belén de Trujillo. La metodología es observacional con el método inductivo – deductivo y analítico sintético, con un tipo de estudio correlacional descriptivo. La investigación es no experimental, transversal y correlacional. La muestra es de 38 colaboradores del hospital Belén.

Conclusión: se determinó que el 82% del personal administrativo del departamento de hospitalización del hospital Belén de Trujillo posee una alta calidad de servicio y el 18% restante posee un nivel regular, por tanto, el nivel predominante de calidad de servicio es alto. El mismo que se reflejó en

indicadores con mejores resultados como que el personal resuelve dudas y preguntas de los pacientes amablemente, así como también son cautelosos en la información del historial clínico y brindan información clara y concisa a los pacientes y Se confirma la hipótesis “ la calidad del servicio del personal administrativo” se relaciona positivamente con la “satisfacción del paciente en el departamento de hospitalización del hospital Belén Trujillo año 2015”, pues las dimensiones de la variable independiente calidad del servicio (atención brindada, capacidad de respuesta, confiabilidad y seguridad) posee un nivel regular de satisfacción de los pacientes, mientras que la quinta dimensión (elementos tangibles) posee un nivel alto en cuanto a satisfacción de pacientes.

Arrué Flores, Jorge Luis (2014) “Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Ospitel Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre del 2014”. El autor presenta su investigación en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, escuela de Postgrado; previo a la optar el grado de Magister en Gestión Pública. La investigación tiene como objetivo general: Evaluar la calidad del servicio de atención a usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Loreto. Y los objetivos específicos: Determinar el grado de satisfacción de los usuarios por las instalaciones de la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Loreto, Determinar el nivel de percepción de los usuarios por la calidad profesional del personal de la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Loreto, Determinar el grado de satisfacción de los usuarios por la calidad personal de atención del trabajador de la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Loreto y Proponer un sistema de mejora en la calidad del servicio de atención a usuarios en la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Loreto. Metodológicamente la investigación es no experimental con un nivel descriptivo y su diseño es transversal. La población es todas las oficinas desconcentradas distribuidas a nivel nacional y con una muestra de 196 usuarios. Conclusiones: En base a todos los usuarios entrevistados la percepción se encuentra en el rango de satisfacción baja (62%), siendo una escala de calificación que podría considerarse como adecuado para el usuario pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto, Factor acceso: Es un atributo preponderante bien calificado, determinándose un alto grado de satisfacción (75%) de los usuarios que

consideran muy fácil ubicar las instalaciones de la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto, Factor de comprensión y dominio: El nivel de conocimientos respecto a los temas que son materia de consulta de los usuarios de la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto tienen un alto (buen) nivel de percepción (81%) para la dimensión de comprensión y dominio y Factor amabilidad: Existe un alto (buen) grado de satisfacción (72%) del usuario respecto al trato personal dispensado por el funcionario que atendió su consulta, es decir, lo satisfecho que se encuentra con el trato recibido.



2.2 Bases teóricas

2.1.1 Competencia laboral

Según la (Organización Internacional del Trabajo – OIT–, Ducci, 1997) la competencia laboral es “la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene no solo a través de la instrucción, sino también –y en gran medida– mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo”.

Con esto la OIT nos da a entender que la competencia laboral es una construcción social y es útil para el desempeño productivo de la persona.

Según (Irigoin & Vargas, 2002) la competencia laboral es “una concepción desde el mundo del trabajo que establece la competencia como una capacidad que solo se puede desplegar en una situación de trabajo, despliegue que tiene sus reglas, procedimientos, instrumentos y consecuencias” (pág. 43).

Para (Alles, 2008) plantea que la competencia laboral “es una mezcla de conceptos necesarios para desempeñarse adecuadamente en un puesto de trabajo: conocimientos específicos y habilidades necesarias” (pág. 69).

También (Alles, 2008) hace mención que según el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (conocer) dice:

Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; estas son necesarias pero no suficientes por si mismas para un desempeño efectivo.

Dice el mencionado documento: se reconoce, de manera general, que una persona es competente para hacer algo cuando demuestra que lo sabe hacer. Si el algo a que se ha hecho referencia tiene que ver con el trabajo, puede decirse que la persona es competente en su trabajo; es decir, tiene o posee competencia laboral. La competencia laboral es, entonces uno más de los atributos de la persona – en su carácter de trabajo- y dicha competencia es, por lo tanto, identificable en la persona misma. Y la identificación de la competencia laboral de un trabajador, resulta posible si y solo si esta también definido el referente laboral en el que se aplicara la competencia (págs. 69-70).

Según (Escobar Valencia, 2005) nos dice:

Esta definición es considerada como un enfoque holístico, en la medida en que integra y relaciona atributos y tareas, permite que ocurran varias acciones intencionales simultáneamente y toma en cuenta el contexto y la cultura del lugar, permitiendo incorporar la ética y los valores como elementos del desempeño competente (pág. 36).

Según (Benitez R., 2008) Afirma que la competencia laboral:

Ha sido utilizado como concepto clave en diversas formulaciones teóricas, desde hace más de cuarenta años, primero en la disciplina de la planificación curricular (enfoque educativo). También se ha utilizado el vocablo en el enfoque funcional de origen británico, también conocido como normalización y certificación de la competencia laboral. En ambos enfoques, se le concibe como la cualidad de ser competente. Pero, el boom de las competencias en el mundo empresarial surge luego de los ya famosos hallazgos del doctor David Mc Clelland, en 1973. En este enfoque, las competencias se refieren a atributos personales para alcanzar el éxito en el desempeño de roles específicos.

También (Joan Costa, Sola Segales; Fuentes Martines , Sandra; Hennessey Noguera, German; Alijure Saab, Camilo Andres; Arribas Urruita, Amaia; Pacheco Gonzales, Ruth; Manucci Guilleron, Marcelo, 2006) afirma que:

La competencia laboral se refiere a la combinación de conocimientos, habilidades, comportamientos y actitudes que contribuyen a la efectividad personal. Es la capacidad de movilizar y aplicar correctamente en un entorno laboral determinado, recursos propios como, habilidades, conocimientos y actitudes, y recursos del entorno para producir un resultado definido (pág. 130).

2.2.2 Enfoques de la competencia laboral

Según (Escobar Valencia, 2005) se considera dos enfoques clásicos sobre la competencia laboral que a continuación se menciona:

- **Enfoque Anglosajón**

Se centra en el contenido del puesto de trabajo, así como en su relación con la estrategia global de la organización. Los seguidores de este enfoque comparten

los puntos de vista de McClelland en cuanto a que los test de inteligencia y los expedientes académicos por sí solos no aportan valor predictivo sobre el éxito profesional, así como tampoco describen las competencias que posee una persona. Por lo tanto, se requiere de establecer relaciones causales, lo cual hace a este enfoque muy potente desde el punto de vista metodológico.

Para establecer estas relaciones se requiere definir una serie de indicadores observables que actúen como los agentes que causan los rendimientos superiores (variables predictores o agentes causales).

Según este enfoque, estas relaciones son más difíciles de establecer en puestos que directamente no generan valores o en puestos donde no se conocen los resultados concretos que de él se esperan.

Se orienta hacia las competencias genéricas y universales, presuponiendo que cualquier país necesita competencias muy parecidas si se tiene en cuenta que aumentar el rendimiento es una de las «vías universales» para lograr la supervivencia de las organizaciones, aunque reconocen también la existencia de competencias específicas.

- **Enfoque Francés**

Se centra más en la persona y al contrario del enfoque anterior, su finalidad es actuar como elemento de auditoría en torno a la capacidad individual del sujeto y el esfuerzo de la organización por mantener su fuerza de trabajo en condiciones óptimas de «empleabilidad».

Considera las competencias como una mezcla indisoluble de conocimientos y experiencias laborales en una organización específica (competencias + experiencias + conocimientos + rasgos de personalidad) /que son las que permiten capacitar a las personas para que éstas puedan ejercer de la mejor manera posible sus funciones. Por lo tanto, las experiencias profesionales son la única manera de adquirir competencias que no son reconocidas por un certificado de estudios.

Como puede apreciarse, este enfoque enfatiza en la existencia de competencias específicas, lo cual queda reflejado en el uso del concepto autoimagen, como el motor de aprendizaje en las personas, siendo este el que nos proporciona la imagen que tenemos de nosotros mismos y de por qué nos comportamos de la manera en que lo hacemos.

Este enfoque se centra en los procesos de aprendizaje de las personas y considera que los test de aptitudes, así como los de coeficiente intelectual, son instrumentos predictivos muy importantes en la gestión de las competencias (págs. 37-38).

2.2.3 Tipos de competencia

(Joan Costa, Sola Segales; Fuentes Martines , Sandra; Hennessey Noguera, German; Alijure Saab, Camilo Andres; Arribas Urruita, Amaia; Pacheco Gonzales, Ruth; Manucci Guilleron, Marcelo;, 2006) Afirman que hay cuatro tipos de competencia laboral, las cuales mencionamos:

- **Competencia técnica:** Es el dominio experto de las tareas y contenidos del ámbito de trabajo, así como los conocimientos y destrezas necesarias para ello.
- **Competencia metodológica:** Implica reaccionar aplicando el procedimiento adecuado a las tareas encomendadas y a las irregularidades que se presenten, encontrar soluciones y transferir experiencias a las nuevas situaciones de trabajo.
- **Competencia social:** Colaborar con otras personas en forma comunicativa y constructiva, mostrar un comportamiento orientado al grupo y un entendimiento interpersonal.
- **Competencia participativa:** Participar en la organización de ambientes de trabajo, tanto en lo inmediato como el del entorno, capacidad de organizar y decidir, así como de aceptar responsabilidades.

Este puede ser considerado un enfoque integrador, en el que se advierte el amplio peso asignado a las características de adaptación y de trabajo en equipo ante situaciones cambiantes (pág. 131).

Además (Joan Costa, Sola Segales; Fuentes Martines , Sandra; Hennessey Noguera, German; Alijure Saab, Camilo Andres; Arribas Urruita, Amaia; Pacheco Gonzales,

Ruth; Manucci Guilleron, Marcelo;, 2006) en su mismo libro nos hablan de otras tres competencias más, que son muy consideradas en América Latina:

- **Las competencias genéricas:** se relacionan con los comportamientos y actitudes laborales propios de diferentes ámbitos de producción como, por ejemplo, la capacidad para trabajo en equipo, habilidades para negociación, planificación, etc.
- **Las competencias específicas:** se relacionan con los aspectos técnicos directamente relacionados con las ocupaciones y no son tan fácilmente transferibles a otros contextos laborales (ejemplo, la operación de maquinaria especializada, la formulación de proyectos de infraestructura, etc.).
- **Las competencias básicas:** son las que se adquieren en la formación básica y que permiten el ingreso al trabajo: habilidades para la lectura y escritura, comunicación oral, cálculo, entre otras (pág. 132).

Sin embargo, también (Escobar Valencia, 2005) Nos habla sobre las tipos de las competencias laborales lo cual nos precisa:

Partiendo de las consideraciones realizadas por los citados enfoques de competencias, éstas pueden clasificarse en genéricas y específicas. Las primeras referidas a un conjunto o grupo de actividades y las segundas destinadas a funciones o tareas específicas.

Dicho de otra manera, las primeras se refieren a aquellos atributos o rasgos distintivos que requiere un trabajador excepcional en un puesto determinado. Estas incluyen conocimientos, habilidades, o actitudes específicas, necesarias para desempeñar una tarea concreta. Las segundas son aquellos comportamientos observables y habituales que posibilitan el éxito de una persona en su función directiva. Estas, aunque se consideran genéricas, según los autores, y aunque una empresa pueda enfatizar más en una que en otra, pueden estudiarse de manera conjunta a partir del análisis de la función directiva (pág. 39).

Función directiva

Según (Escobar Valencia, 2005) nos dice que la función directiva es:

La función directiva consiste en diseñar estrategias que produzcan valor económico, desarrollando las capacidades de sus empleados y uniéndolas con la misión de la empresa.

Una estrategia que obtenga valores económicos, empobreciendo las capacidades de sus empleados o disminuyendo su unidad con la empresa, no sería una estrategia válida, ya que entre otros casos debilitaría la capacidad de la empresa para conseguir un valor económico futuro.

Por lo tanto, la función directiva incluye, además de una dimensión estratégica, otra a la que se denomina intratéctica.

Las competencias directivas estratégicas son aquellas necesarias para obtener buenos resultados económicos y entre estas los autores citan: la visión, la resolución de problemas, la gestión de recursos, la orientación al cliente y la red de relaciones efectivas.

Las competencias directivas intratécticas, son aquellas necesarias para desarrollar a los empleados e incrementar su compromiso y confianza con la empresa, que según el referido modelo, se trata en esencia de la capacidad ejecutiva y de la capacidad de liderazgo, entre las cuales se mencionan la comunicación, la empatía, la delegación, el «coaching» y el trabajo en equipo (pág. 40).

2.2.4 Clasificación de Competencias

Según (Alles, 2008) las competencias laborales se clasifican en cinco, tal como se muestra a continuación:

- **Motivación:** lo interés que una persona considera o desea conscientemente. Las motivaciones “dirigen, conllevan y seleccionan” el comportamiento hacia ciertas acciones u objetivos y los alejan de otros.
- **Ejemplo:** las personas motivadas que desean éxito se establecen constantemente objetivos, toman responsabilidad propia para alcanzarlos y utilizan la retroalimentación para desempeñarse mejor.
- **Características:** características físicas y respuestas consientes a situaciones o información.
- **Ejemplo:** tiempo de reacción y buena vista son competencias físicas para los pilotos de combate.

El auto control y la iniciativa son “respuestas consistentes a situaciones” más complejas. Algunas personas no “molestan” a otras y actúan “por encima y más allá del llamado del deber” para resolver problemas bajo estrés. Estas competencias son características de los gerentes exitosos.

Los motivos y las características son operaciones intrínsecas o “rasgos supremos” propios que determinan como se desempeñaran las personas a largo plazo en sus puestos sin una supervisión cercana.

Conceptos propios o conceptos de uno mismo: las actitudes, valores o imagen propia de una persona.

Ejemplo: la confianza en sí mismo, la seguridad de poder desempeñarse bien en cualquier situación, son partes del concepto de sí mismo.

Los valores de la persona son motivos reactivos que corresponden o predicen como se desempeñaran en sus puestos a corto plazo y en situaciones donde otras personas están a cargo. Por ejemplo, es más probable que una persona que valora ser líder demuestre un comportamiento de liderazgo si se le dice que una tarea o empleo será “una evaluación de habilidad de liderazgo”. Por lo general, las personas que valoran estar “en management” pero no les gusta o no consideran influenciar a otros a un nivel motivacional, ingresan a posiciones de management pero luego fracasan.

Conocimiento: la información que una persona posee sobre áreas específicas.

Empleo: conocimiento de la anatomía de los nervios y músculos en el cuerpo humano.

El conocimiento es una competencia compleja. En general, las evaluaciones de conocimiento no logran predecir el desempeño laboral porque el conocimiento y las habilidades no pueden medirse de la misma forma en que se utilizan en el puesto. En primer lugar, muchas evaluaciones de conocimiento miden la memoria, cuando lo que realmente importa es la información. La memoria de los hechos específicos es menos importante que saber cuáles son los hechos realmente para un problema determinado, y donde encontrarlos cuando se necesitan. En segundo lugar, las evaluaciones de conocimiento son “respondedoras”. Miden la habilidad de las personas para determinar cuál es la respuesta adecuada entre una variedad de respuestas, pero no miden si una persona puede actuar en base al conocimiento. Por ejemplo, la habilidad de determinar el mejor argumento es muy diferente a la habilidad para enfrentar

una situación conflictiva y discutir persuasivamente. En tercer y último lugar, el conocimiento predice lo que una persona puede hacer, no lo que realmente hará.

Habilidad: la capacidad de desempeñar cierta tarea física o mental.

Ejemplo: la “mano” de un dentista para arreglar una caries sin dañar el nervio, la capacidad de un programador para organizar 50.000 líneas de código en un orden lógico secuencial.

Las competencias mentales o cognitivas incluyen pensamiento analítico (procesamiento de información y datos, determinación de causa y efecto, organización de datos y planos) y pensamiento conceptual (reconocimiento de características en datos complejos).

El tipo o el nivel de competencia tienen implicaciones prácticas para el planteamiento de recursos humanos. Las competencias de conocimiento y habilidad tienden a ser características visibles y relativamente superficiales. Las competencias de concepto de sí mismo, características y motivaciones están más escondidas, mas “dentro” de la personalidad. ... En síntesis las competencias se pueden clasificar en:

Competencia de logro y acción

- Orientación al logro
- Preocupación por el orden, calidad y precisión
- Iniciativa
- Búsqueda de información.

Competencia de ayuda y servicio

- Entendimiento interpersonal
- Orientación al cliente

Competencia de influencia

- Influencia e impacto
- Construcción de relaciones
- Conciencia organizacional

Competencias gerenciales

- Desarrollo de personas
- Dirección de personas
- Trabajo en equipo y cooperación
- Liderazgo

Competencias cognoscitivas

- Pensamiento analítico
- Razonamiento conceptual
- Experiencia técnica/profesional/de dirección.

Competencia d eficacia personal

- Auto control
- Confianza en si mismo
- Comportamiento ante los fracasos
- Flexibilidad (págs. 60-64).

Clasificación de competencias según su dificultad de detección



Fuente: Spencer y Spencer

Grado de Competencia

Según (Alles, 2008) fija distintos grados de competencia laboral que se detalla a continuación:

- Alto: genera en todos los ámbitos y actividades un ambiente de entusiasmo, ilusión y compromiso de las personas hacia la organización. Es un modelo para los demás con la máxima credibilidad y reputación.
- Bueno: es reconocido en su entorno laboral como un líder y modelo a seguir. Transmite a las personas los valores y visión del negocio, y estas depositan su confianza en él.
- Mínimo Necesario: mantiene la motivación de las personas y asegura que sus necesidades sean cubiertas. Sus colaboradores reconocen su liderazgo en el grupo.

D. Insatisfactorio: el grupo no lo conoce como el líder. Es ampliamente cuestionado y en el solo se ve una figura autoritaria (pág. 74).

Pasos necesarios de un sistema de gestión por competencias

Los pasos para un sistema de gestión por competencias, según (Alles, 2008) nos dice lo siguiente:

Para trabajar con un esquema por competencias es necesario “empezar por el principio”. Esto es, definir o revisar la visión de la empresa, con su participación e involucramiento, decidir cómo lo hacemos:

- Definir visión y misión.
- Definición de competencias por la máxima dirección de la compañía.
- Prueba de competencias en un grupo de ejecutivos de la organización.
- Validación de las competencias.
- Diseños de los procesos de recursos humanos por competencias.

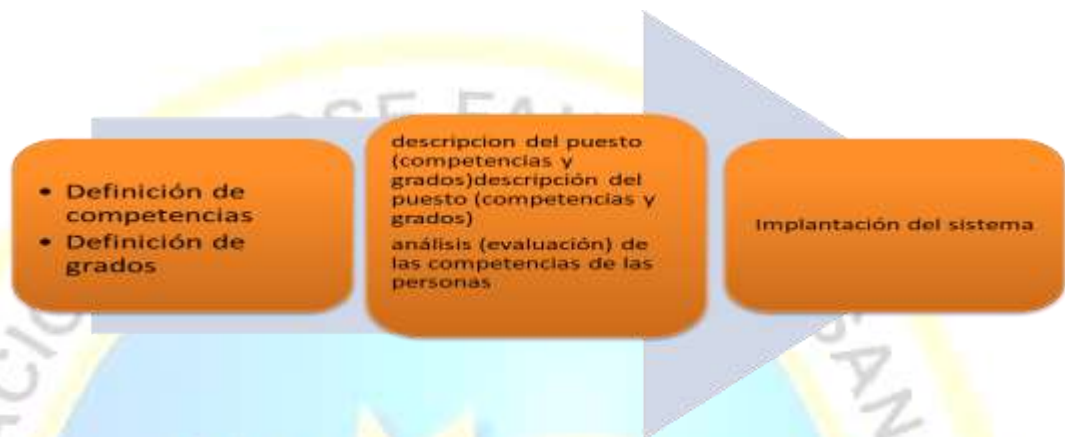
Para implantar gestión por competencia s se requiere:

- Definición de las competencias.
- Definición de grados o niveles.
- Descripción de puestos con su respectiva asignación de competencias y grados.
- Análisis (evaluación) de las competencias del personal.
- Implantación del sistema.

Nombre de la Competencia	A	B	C	D
Competencias Cardinales				
Orientación al cliente interno y externo				
Orientación a los resultados				
Calidad de trabajo				
Ética				
Competencias específicas gerenciales				
liderazgo				
Conocimiento del negocio y manejo de relaciones				
Capacidad de planificación y organización				
Competencias específicas para el área de recursos humanos				

Comunicación/capacidad para atender a los demás				
Habilidad/pensamiento analítico/conceptual				
Adaptabilidad - Flexibilidad				
Negociación				
Iniciativa _ Autonomía				

Fuente: tomado de (Alles, Direccion Estrategica de Recursos Humanos, 2008)



Fuente: tomado de (Alles, Direccion Estrategica de Recursos Humanos, 2008)

Competencia y puesto de trabajo

Según (Irigoin & Vargas, 2002) nos dice que la competencia y puesto de trabajo que pueden encerrar diferentes funciones:

Las competencias identifican ante todo resultados laborales concretos que pueden encerrar diferentes funciones; no se refieren a puestos de trabajo, ni a conjuntos de operaciones; se trata de situaciones concretas de trabajo y no de los elementos estructurales de una operación o de sus elementos.

Lo dinámico es central respecto a las competencias. Los puestos de trabajo están cambiando y la literatura consultada y las experiencias conocidas nos muestran que un concepto importante es la idea de movilizar las competencias. Esta idea puede tener una doble perspectiva: la personal, correspondiente a cada trabajador o trabajadora movilizando o poniendo en movimiento sus propios recursos, y la organizacional, en el sentido de la organización laboral movilizando las competencias de su fuerza de trabajo (pág. 49).

Competencia para el trabajo en equipo

Según (Jackson Slocum, 2009) las competencias en equipo es:

La competencia para el trabajo en equipo significa que grupos pequeños de personas desempeñan las tareas de un trabajo coordinado y, en conjunto, son los responsables de los resultados. En las organizaciones que utilizan los equipos, los gerentes pueden ser más efectivos si: diseñan equipos de forma correcta, crean un entorno que apoye a los equipos y administran bien la dinámica de los equipos.

Dado que cada vez hay más organizaciones que recurren a los equipos para mejorar la calidad, la productividad y el servicio al cliente, es muy importante que usted desarrolle su competencia para el trabajo en equipo y que sea un miembro productivo del equipo (pág. 20 y 22).

Nivel de competencia laboral

Afirma (Irigoin & Vargas, 2002) sobre el nivel de competencia laboral:

Un nivel de competencia determinado compromete variables como la rutina, el ambiente laboral, la toma de decisiones, la influencia en el trabajo de otros, la capacidad de manejar recursos. Cuanto más alto el nivel de competencia mayor la variedad de contextos en que se da el desempeño y menor el grado de supervisión recibido. Los niveles de competencia tienen un gran valor referencial y definen el grado en que se mezclan variables del contenido del empleo como la rutina, la predictibilidad de las actividades realizadas, la autonomía, responder por el trabajo de otros, y en los niveles más altos, la ejecución de funciones como la planificación, control y evaluación (págs. 57-58).

En su mismo libro (Irigoin & Vargas, 2002) nos habla de los cinco niveles de competencia laboral:

Nivel 1: Ocupaciones en las que se aplica el conocimiento a un reducido grupo de labores, rutinarias o predecibles en su mayoría. (Ejemplo: Limpiador o limpiadora de un cuarto de hospital; camillero).

Nivel 2: Ocupaciones en las que se aplican conocimientos en una amplia e importante gama de actividades laborales, realizadas en diversos contextos. Algunas son complejas. (Ejemplo: Auxiliar de enfermería).

Nivel 3: Competencia en una gama variada de trabajo, desempeñada en diferentes contextos, usualmente complejos y no rutinarios. Alto grado de

responsabilidad y autonomía. (Ejemplo: Técnica o Técnico en radiodiagnóstico).

Nivel 4: Amplia gama de actividades complejas (técnicas o profesionales) desempeñadas en una amplia variedad de contextos. Alto grado de responsabilidad y autonomía. Tiene responsabilidad por el trabajo de otros y ocasionalmente por la asignación de recursos. (Ejemplo: Médica o Médico).

Nivel 5: Aplica una gama significativa de principios fundamentales y de técnicas complejas en una amplia variedad de contextos a menudo impredecibles. Gran autonomía personal. Responsabilidad frecuente en la asignación de recursos, en el análisis, diagnóstico, diseño, planeación, ejecución y evaluación. (Ejemplo: Directora o Director de Clínica) (. 58).

Evaluación de competencias laborales

Según (Gil Flores, 2007) afirma que la evaluación de competencia laboral es:

La evaluación de competencias puede entenderse como un proceso por el cual se recoge información acerca de las competencias desarrolladas por un individuo y se comparan éstas con el perfil de competencias requerido por un puesto de trabajo, de tal manera que pueda formularse un juicio de valor sobre el ajuste al mismo. Las competencias de los individuos son evaluadas antes de su incorporación a una organización, cuando se realiza la selección de personal, y además la evaluación de competencias estará presente a lo largo de la vida laboral del sujeto, como medio para valorar su desempeño en el puesto de trabajo o sus posibilidades de desarrollo.

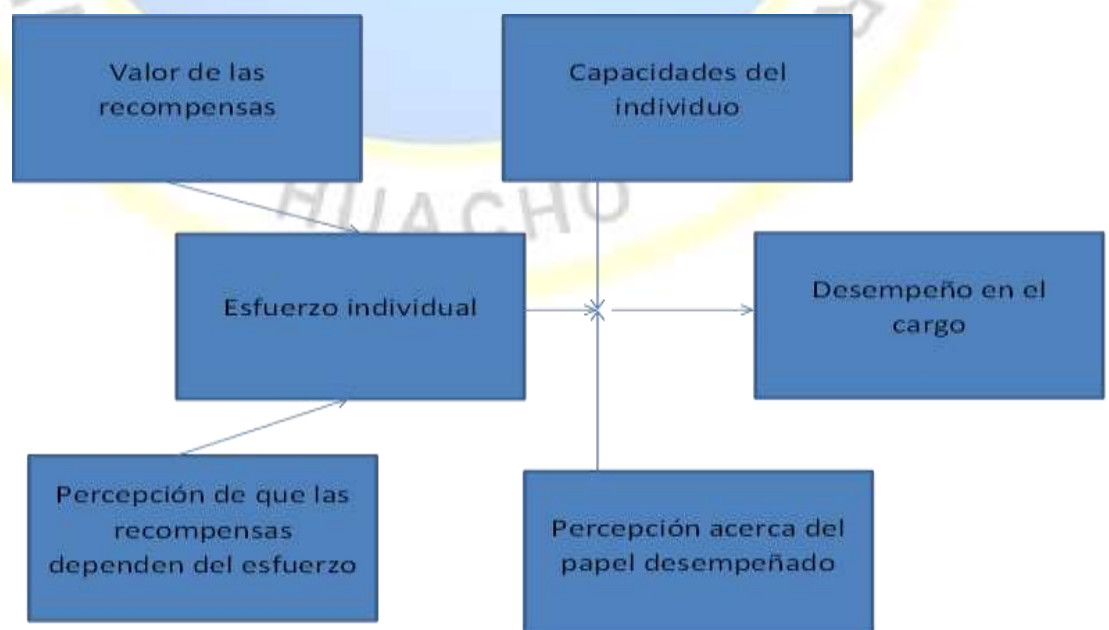
La presencia de la evaluación a lo largo de la vida laboral del sujeto responde a las finalidades que se atribuyen a la misma. Adoptando la distinción que hacen Grados, Beutelspacher y Castro (2006), podríamos afirmar que la evaluación tendría dos finalidades u objetivos básicos: uno de tipo psicosocial y otro de tipo administrativo. Desde el punto de vista psicosocial, la evaluación contribuye al desarrollo individual y a la adaptación de las personas al ambiente laboral. Con este fin, la evaluación pretende conocer el rendimiento de los empleados, su conducta, sus cualidades, deficiencias, logros o su potencial de desarrollo. Desde el punto de vista administrativo, la evaluación sirve a la selección del personal más adecuado para cubrir los puestos de

trabajo de la organización, a la toma de decisiones sobre incrementos salariales o la puesta en marcha de acciones formativas, entre otros propósitos.

La evaluación de competencias tiene una utilidad clara en el marco de las organizaciones laborales, actuando como verdadero eje de las políticas desarrolladas en materia de gestión de recursos humanos. Considerando las dos finalidades básicas que hemos destacado en el párrafo anterior, es posible concretar una serie de utilidades y funciones que cubre específicamente la evaluación de competencias laborales cuando se enfoca la cuestión desde el punto de vista de la organización, de los trabajadores o de quienes desempeñan responsabilidades de supervisión (págs. 87-88).

Según (Chiavenato, 2004) la evaluación de competencia laboral es:

El desempeño del cargo es situacional en extremo, varía de persona a persona y depende de innumerables factores condiciones que influyen poderosamente. El valor de las recompensas y la recepción de que las recompensas dependen del esfuerzo determina el volumen de esfuerzo individual que la persona está dispuesta a realizar: una perfecta relación de costo-beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñara. De este modo, el desempeño del cargo esta e función de todas estas variables que los condicionan con fuerza.



Fuente: tomado de (Chiavenato, 2004)

La evaluación del desempeño es una percepción sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona. La evaluación de los individuos que desempeñan roles dentro de una organización puede llevarse a cabo utilizando varios enfoques, que reciben denominaciones como evaluación del desempeño, evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informes de progreso, evaluación de eficiencia funcional, etc. Algunos de estos conceptos son intercambiables. En resumen la evaluación de desempeño es un concepto dinámico, ya que las organizaciones siempre evalúan a los empleados con cierta continuidad, sea formal o informalmente. Además, la evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa. Es un medio que permite localizar problemas de supervisión de personal, integración del empleado a la organización o el cargo que ocupa en la actualidad, desacuerdos, desaprovechamiento de empleados con potencial más elevado que el requerido por el cargo, motivación, etc. Según los tipos de problemas identificados, la evaluación del desempeño puede ayudar a determinar y desarrollar una política de recursos humanos a adecuadas a las necesidades de la organización (págs. 356-357).

Por otro lado (Alles, Desempeño por Competencias, 2006) afirma que la evaluación de competencias primero definirlos, tal como se muestra a continuación:

Para el evaluar el desempeño por competencias la empresa debe haber definido previamente que son las competencias. Por lo tanto, antes de referirnos a la evaluación de desempeño por competencias, que ya se ha mencionado muy sintéticamente.

La gestión por competencias, no es algo nuevo, pero todavía no es muy difundido en el país de Latinoamérica. Adonde ha llegado en general de la mano de las grandes multinacionales, que son las que primero aplicaran en estos sistemas en sus casas matrices. Como es obvio, no hemos “inventado” el método, solo hemos estudiado y producto de la trayectoria profesional tenemos la suficiente experiencia para compartirlo (pág. 73).



Fuente: tomado de (Alles, Desempeño por Competencias, 2006)

Evaluación de 360°

Según (Alles, Desempeño por Competencias, 2006) nos dice que la evaluación de 360° consiste:

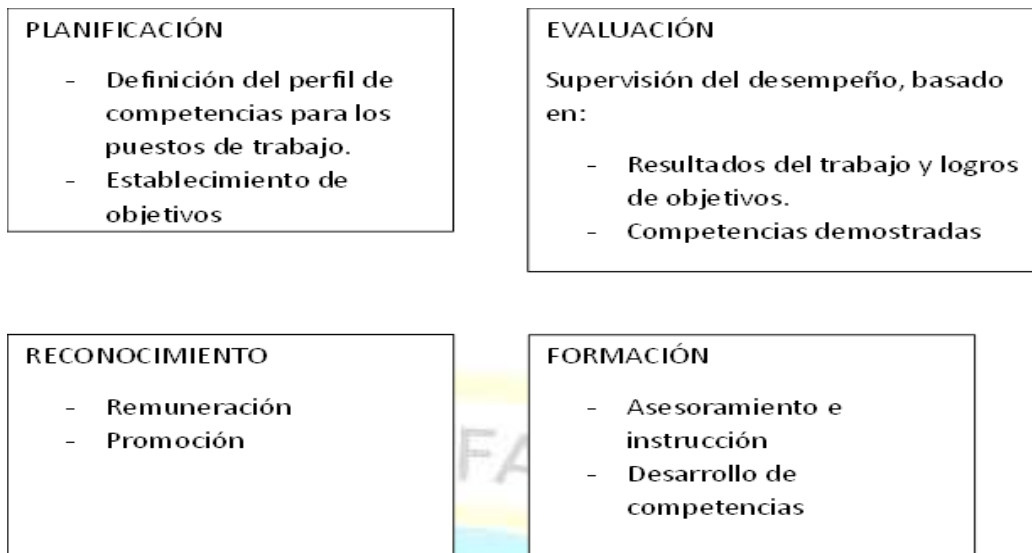
Evaluación de 360° consiste en que un grupo de personas valoren a otra por medio de una serie de ítems o factores predefinidos. Estos factores son comportamientos observables en el desarrollo diarios de la práctica profesional (pág. 94).

En su mismo libro (Alles, Desempeño por Competencias, 2006) nos dice que la evaluación de 360° es: “Un esquema sofisticado que permite que un empleado sea evaluado por todo su entorno: jefes, pares y subordinados. Puede incluir otras personas como proveedores o clientes” (pág. 146).

Evaluación para la gestión del desempeño

(Gil Flores, 2007) Afirma que la evaluación para la gestión del desempeño alude:

El concepto de gestión del desempeño alude de forma global y holística a la forma en que se dirige y gestiona al personal, con el fin de alcanzar las metas que persigue la organización al tiempo que se mejora el desempeño de los empleados. Incluye aspectos relativos a la planificación del desempeño, la evaluación del mismo y las derivaciones que estos procesos tienen sobre la formación y el reconocimiento a las personas.



Fuente: tomado de (Gil Flores, 2007)

El desempeño expresa el modo en que un trabajador realiza las funciones y tareas que tiene asignadas, de acuerdo con la misión y los objetivos fijados por la empresa, y demuestra en el ejercicio de sus funciones poseer las competencias exigidas para el puesto de trabajo que ocupa. La evaluación del desempeño puede atender por tanto a los logros en el trabajo, medidos en términos de producción o consecución de objetivos, y a la medida en que las competencias laborales que se asocian a un desempeño adecuado han sido demostradas. La consideración de la dimensión personal, esto es las cualidades y capacidades de los trabajadores, llevaría a explicar la consecución de los resultados que se les exigen, por lo que la evaluación del desempeño basada en competencias parece una opción adecuada en sí misma o formando parte de modelos mixtos que consideran también los resultados (pág. 92).

Calidad de atención al usuario

Según (Tigani, 2006) la calidad de atención es:

La calidad del servicio, será la que resulte de elegir las dimensiones adecuadas, de las cosas que agregan valor, resuelven problemas y satisfacen necesidades, para otorgar en estas una medida mayor a la esperada por el cliente. Sin cliente no hay servicio y solo el cliente tiene esa información clave que usará para evaluarnos. Las expectativas del cliente son el combustible indispensable de una organización que aspira a un servicio excelente (págs. 15-16).

Según (Israel Galviz, 2011) nos manifiesta que la calidad del servicio es:

La calidad del servicio es una prioridad para las organizaciones que lo venden y para los departamentos de las empresas manufactureras. Debe ser el centro de la estrategia en las empresas d servicio con el fin de diferenciarse y de obtener eficiencia en los costos, por el crecimiento de participación en el mercado.

La calidad del servicio es una estrategia de beneficios para un negocio dedicado a la prestación de servicio (pág. 42).

Por otro lado (Tschohl, 2008) afirma que la calidad del servicio es:

La orientación que siguen todo los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no solo a las que tratan personalmente con los clientes o a las personas que se comunican por medio del teléfono, fax,, carta o de cualquier otra forma.

Servicio es vender, almacenar, entregar, pasar inventarios, comprar, instruir al personal, las relaciones entre los empleados, los ajustes, la correspondencia, la facturación, la gestión de crédito, las finanzas y la confiabilidad, la publicidad, las relaciones publicas y el procesamiento de datos. En todas las actividades realizadas por cualquier empleado de una empresa existe un elemento de servicio, ya que, en última instancia, todas ellas repercutirán en el nivel de calidad real o serán percibidas en los productos comprados por los clientes.

Servicios implica mantener a los clientes existentes, atraer nuevos clientes y dejar en todos ellos una impresión de la empresa que les induzca a hacer de nuevo negocios con ella.

Las funciones de la calidad de servicios son:

- Retener a los clientes
- Desarrollar nuevas carteras de clientes

Expresados en términos de actitudes, servicio es:

- Preocupación y consideración por los demás
- Cortesía
- Integridad
- Disposición para ayudar
- Eficiencia

- Disponibilidad
- Amistad
- Conocimiento
- Profesionalismo.

Todos estos puntos están considerados en la calidad del servicio (págs. 14-15).

Satisfacción al Usuario

Según (Rey Martin, 2000) nos dice que la satisfacción del usuario es:

Desde la perspectiva del usuario de un sistema de información, este valorará como tal los outputs (resultados en forma de productos o servicios que genera el centro), y en estos medirá la cantidad de los mismos y la efectividad de los resultados que obtiene en los servicios. No hay que olvidar que en esta valoración intervienen de forma diferente numerosos elementos que actúan como condicionantes, pues los patrones de uso de la información y de satisfacción del usuario con el sistema, están determinados por su entorno informativo, además de por sus propios condicionantes personales, (la propia formación y las características particulares del individuo), además de por el tipo y la naturaleza de los sistemas y los servicios de información disponibles (pág. 140).

Por otro lado (Israel Galviz, 2011) señala que:

Es la percepción sobre el servicio recibido, en realidad no importa cual sea el valor que usted le adjudique su servicio: el cliente es quien tiene el voto final... esto significa que es de vital importancia que se comprenda cual es la posición del cliente respecto a la calidad del servicio, como este la valora (pág. 62).

Servicio al ciudadano

Para (Acedo Penco, 2002) el servicio al ciudadano se ve reflejado en lo siguiente:

Las vías de atención al ciudadano efectivas en la actualidad en la ciudad de Mérida se vertebran en dos ejes fundamentales y un tercero en vías de implantación: La concejalía de Participación Ciudadana, La Oficina Municipal de Atención al Consumidor y La Concejalía de Régimen Interior (pág. 35).

Dimensiones de la calidad de servicio

Según (Israel Galviz, 2011) nos muestra cuatro dimensiones de la calidad de servicio que son:

Los elementos tangibles: son la parte visible de la oferta del servicio, se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Influye en la percepción de la calidad de servicio directamente o dando una idea del mismo.

La confianza en el servicio: es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Implica el cumplimiento de la promesa de servicio y una prestación sin errores.

La capacidad de respuesta o responsabilidad: disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. Es tener el deseo de servir al cliente oportunamente. Es hacerle ver al cliente que sus negocios se aprecian y quieren.

La seguridad: se refiere a que los conocimientos, atención y habilidades mostrados por los empleados, inspiren credibilidad y confianza. Es la cortesía unida a la reducción en el trabajo. Es el resultado de asignar cargo, la persona adecuada, competente y con las fortalezas personales necesarias.

La empatía: se define como la atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Es el deseo de comprender las necesidades precisas a sus clientes y encontrar la respuesta más adecuada.

El precio: se refiere al costo en dinero que el cliente debe pagar para recibir el servicio ofertado. Es la relación calidad/precio.

Está estrechamente relacionada en un proceso de servicio, constituyendo la estructura del proceso. Son el “como” de su realización. Ser excelente en cada uno de las seis es tener calidad total del servicio, es igualar las percepciones a las expectativas, la calidad real a la calidad esperada (págs. 46-48).

Expectativas del cliente o usuario

Al respecto (Israel Galviz, 2011) nos dice:

Esta discrepancia se acentúa en las empresas que ofrecen servicios con altos niveles de interacción humana y mucha dispersión espacial. En consecuencia mantener la calidad de servicio esperado no depende únicamente de conocer las expectativas de los clientes y establecer las normas apropiadas, sino

también de disponer de una línea de enfrente dispuesta y capacitada para alcanzar los niveles de calidad requeridos (. 52).

Conocer las expectativas.

Acá listo algunas 5 herramientas o técnicas para conocer las expectativas de los clientes en el servicio que pueden resultar fácil de implementar:

- 1) **Encuesta al cliente.** Solicita información directamente a tus clientes. Hay que proporcionarles incentivos para que completen la encuesta, por ejemplo: participar en un sorteo de un premio atractivo.
- 2) **Cuestionario de atención al cliente.** Luego de la prestación del servicio puedes hacerle una serie de preguntas para obtener el punto de vista del cliente referente a la experiencia del servicio. Debe ser breve y enfocada justamente a la experiencia de servicio.
- 3) **Análisis de quejas de los clientes.** Es una herramienta muy eficaz que nos puede brindar información muy relevante sobre las expectativas del servicio y su grado de cumplimiento.
Yendo hasta obtener impresiones sobre expectativas irreales o fuera del lugar que luego pueden ser gestionadas a través de una mejor comunicación con los clientes.
- 4) **Análisis de clientes claves perdidos.** Casi de forma similar a la anterior trata de averiguar cuáles fueron esas expectativas que no se cumplieron y que a lo mejor llevo al cliente tomar la decisión de abandonarnos. Hay que revisar incidentes, no cumplimientos, etc. A lo mejor requiera de una llamada telefónica preguntando al cliente por qué decidió no seguir con nosotros.
- 5) **Capacitar al personal.** ¿En qué sentido? Pues en que debe mantenerse atento a observar, escuchar, registrar y comunicar las sugerencias y comentarios que los clientes hacen.

Hay que considerar que algunas de las técnicas requieren de una mayor participación de tus clientes que otras. Existen también muchas otras técnicas que puedes implementar y que dependerán mucho del presupuesto con el que se cuente.

2.3 Definición de términos básicos

- 1) **Competencia laboral:** Para (Alles, 2008) plantea que la competencia laboral “es una mezcla de conceptos necesarios para desempeñarse adecuadamente en un puesto de trabajo: conocimientos específicos y habilidades necesarias” (pág. 69).
- 2) **Competencia técnica:** Es el dominio experto de las tareas y contenidos del ámbito de trabajo, así como los conocimientos y destrezas necesarias para ello.
- 3) **Competencia metodológica:** Implica reaccionar aplicando el procedimiento adecuado a las tareas encomendadas y a las irregularidades que se presenten, encontrar soluciones y transferir experiencias a las nuevas situaciones de trabajo.
- 4) **Competencia social:** Colaborar con otras personas en forma comunicativa y constructiva, mostrar un comportamiento orientado al grupo y un entendimiento interpersonal.
- 5) **Función directiva:** Según (Escobar Valencia, 2005) nos dice que “la función directiva consiste en diseñar estrategias que produzcan valor económico, desarrollando las capacidades de sus empleados y uniéndolas con la misión de la empresa”.
- 6) **Habilidad:** según (Alles, Dirección Estratégica de Recursos Humanos, 2008) la capacidad de desempeñar cierta tarea física o mental.
- 7) **Evaluación de 360°:** Según (Alles, Desempeño por Competencias, 2006) nos dice que la Evaluación de 360° consiste en que un grupo de personas valoren a otra (por medio de una serie de ítems o factores predefinidos. Estos factores son comportamientos observables en el desarrollo diarios de la práctica profesional (pág. 94).
- 8) **Servicio al ciudadano:** Para (Acedo Penco, 2002) el servicio al ciudadano se ve reflejado en las vías de atención al ciudadano efectivas en la actualidad en la ciudad de Mérida se vertebran en dos ejes fundamentales y un tercero en vías de implantación: La concejalía de Participación Ciudadana, La Oficina Municipal de Atención al Consumidor y La Concejalía de Régimen Interior (pág. 35).
- 9) **Los elementos tangibles:** son la parte visible de la oferta del servicio, se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Influye en la percepción de la calidad de servicio directamente o dando una idea del mismo.

- 10) **La empatía:** se define como la atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Es el deseo de comprender las necesidades precisas a sus clientes y encontrar la respuesta más adecuada.
- 11) **El precio:** se refiere al costo en dinero que el cliente debe pagar para recibir el servicio ofertado. Es la relación calidad/precio.



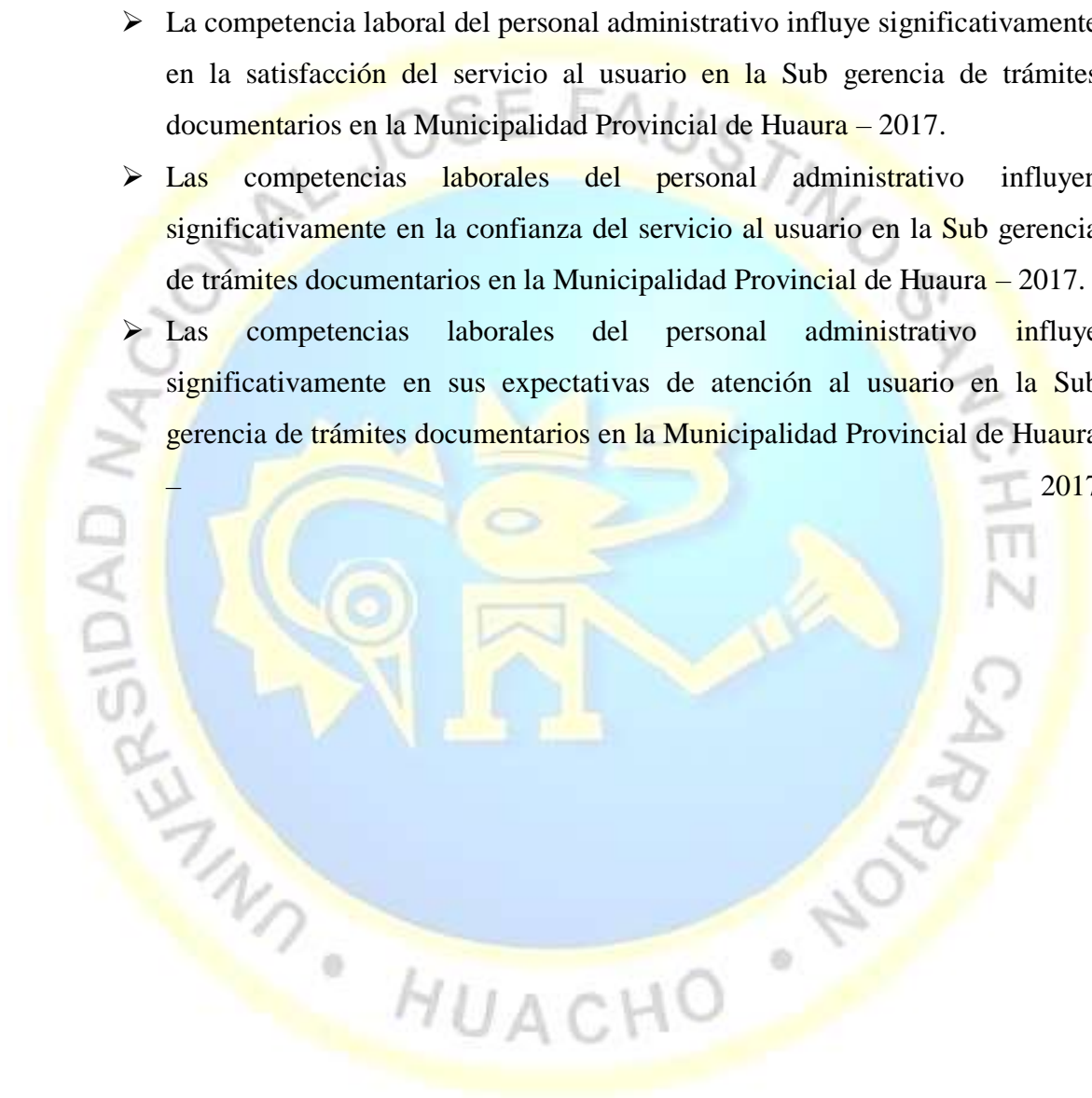
2.4 Formulación de hipótesis.

2.4.1 Hipótesis general

Las competencias laborales del personal administrativo influyen significativamente en la calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017.

2.4.2 Hipótesis específicas

- La competencia laboral del personal administrativo influye significativamente en la satisfacción del servicio al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017.
- Las competencias laborales del personal administrativo influyen significativamente en la confianza del servicio al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017.
- Las competencias laborales del personal administrativo influye significativamente en sus expectativas de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

La gestación del diseño del estudio representa el punto donde se conectan las etapas conceptuales del proceso de investigación como el planteamiento del problema, el objetivo de la investigación, el desarrollo de la perspectiva teórica y las hipótesis con las fases subsecuentes cuyo carácter es más operativo. Por lo general casi todas las investigaciones son elaboradas de la misma forma.

3.1.1 Tipo de investigación

El diseño de la investigación corresponde a una investigación no experimental porque no se manipulará intencionalmente las variables, sino se identificarán en una situación determinada respecto a las competencias laborales del personal administrativo y la calidad de atención al usuario. Se ha empleado el Método Deductivo y El Método Científico debido al inicio de la investigación, esto mediante el planteamiento del problema y el proceso de investigación. La Investigación se encuentra en el nivel correlacional y explica el comportamiento de una variable en función de otra (s); por ser estudios de causa-efecto requieren control y deben cumplir otros criterios de causalidad.

3.1.2 Nivel de Investigación

El nivel de investigación es correlacional. Ya que se busca relacionar dos variables que son: competencias laborales como primera variable y la segunda que sería la calidad de atención a los usuarios. Es decir, qué relación existe entre la competencia laboral y la calidad de atención al usuario. Tal como (Hernandez sampieri, Fernandez Collado, & batista Lucio, 1999) afirma: “los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analizara la correlación” (pág. 62).

Por otro lado (Avila Baray, 2006) también nos dice:

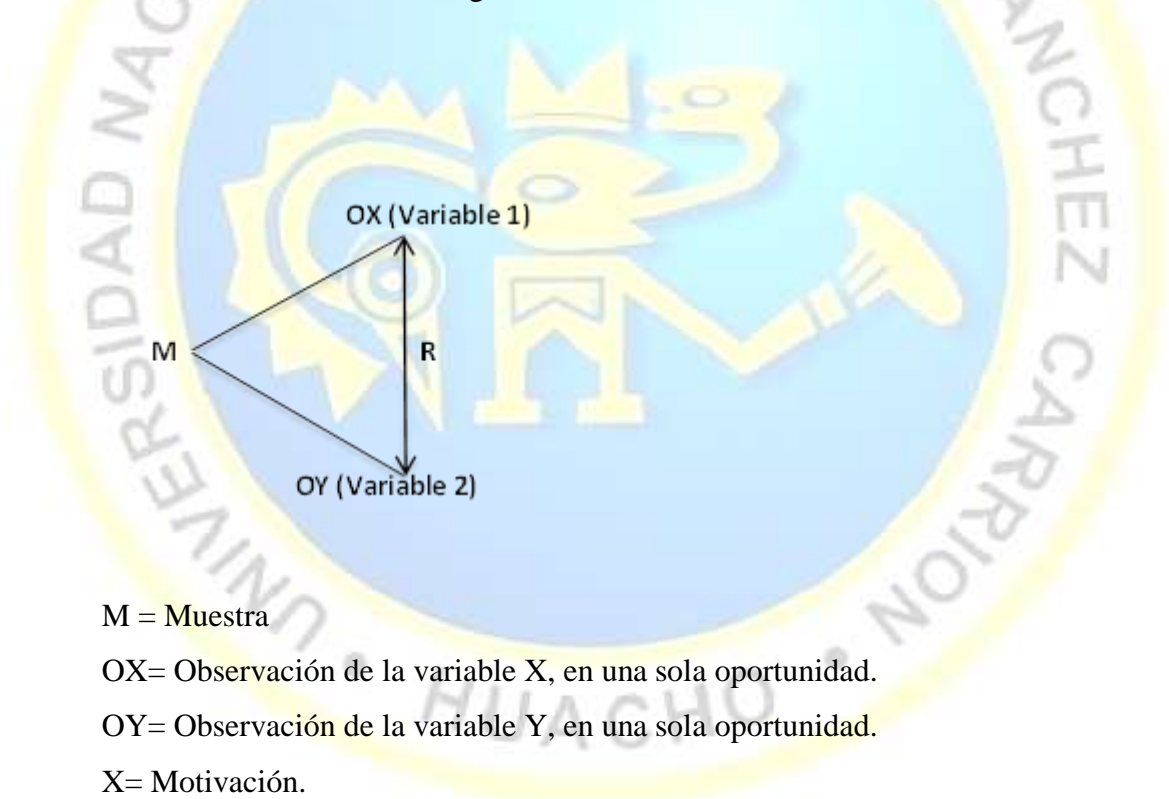
Los estudios correlacionales son el precedente de las investigaciones experimentales y tienen como objetivo medir el grado de asociación entre dos o más variables, mediante herramientas estadísticas de correlación. En este nivel no es importante el

orden de presentación de las variables, lo fundamental es determinar el grado de relación o asociación existente (pág. 48).

3.1.3 Diseño de la investigación

Según el autor (Palella, Santa y Martins Pestana, Filiberto (2010), define: El diseño no experimental transversal es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan e su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen. (pag.87). Las variables intervinientes se interrelacionan bajo el siguiente esquema:

Grafico del diseño de investigación



M = Muestra

OX= Observación de la variable X, en una sola oportunidad.

OY= Observación de la variable Y, en una sola oportunidad.

X= Motivación.

Y= Desempeño laboral.

R=Grado de relación entre las variables

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Se entiende por población "(...) conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio". (Arias, 2006. p. 81). Es decir, se utilizará un conjunto de personas con características comunes que serán objeto de estudio.

La población de la presente investigación está determinada por los colaboradores del Gobierno Regional Lima, como se detalla a continuación:

CATEGORIA LABORAL	POBLACION
PERSONAL PLAZO FIJO	05
PERSONAL INDETERMINADO	05
PERSONAL CAS	07
PERSONAL TERCEROS	08
TOTAL	25

3.2.2 Muestra

Según (Behar Rivero, 2008) nos dice que:

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Se puede decir que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus necesidades al que llamamos población. De la población es conveniente extraer muestras representativas del universo. Se debe definir en el plan y, justificar, los universos en estudio, el tamaño de la muestra, el método a utilizar y el proceso de selección de las unidades de análisis. En realidad, pocas veces es posible medir a la población por lo que obtendremos o seleccionaremos y, desde luego, esperamos que este subgrupo sea un reflejo fiel de la población (pág. 51).

Como nuestra población es pequeña se toma la misma población referencial en nuestra muestra que sería 25 trabajadores.

3.3 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE 1 COMPETENCIAS LABORALES	Según (Irigoin & Vargas, 2002) la competencia laboral es “una concepción desde el mundo del trabajo que establece la competencia como una capacidad que solo se puede desplegar en una situación de trabajo, despliegue que tiene sus reglas, procedimientos, instrumentos y consecuencias” (pág. 43).	COMPETENCIA TÉCNICA	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento del puesto - Perfeccionamiento - Funciones de trabajo - Desempeño en puesto - Objetivo institucional - Competitividad 	1-10
		COMPETENCIA METODOLÓGICA	<ul style="list-style-type: none"> - Soluciones de casos - Fortaleza de trabajo - Didáctica - Productiva - Capacidad de planificación 	11-21
		COMPETENCIA SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad - Comportamiento - Comunicación - Entendimiento interpersonal - Colaborativa 	22-28
		COMPETENCIA PARTICIPATIVA	<ul style="list-style-type: none"> - Organizar - Participa - Responsabilidad - Perseverancia - Decisiones - Capacitaciones 	27-32
VARIABLE 2 CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	Según (Tigani, 2006) es la calidad del servicio, será la que resulte de elegir las dimensiones adecuadas, de las cosas que agregan valor, resuelven problemas y satisfacen necesidades, para otorgar en estas una medida mayor a la esperada por el cliente. Sin cliente no hay servicio y solo el cliente tiene esa información clave que usará para evaluarlos. Las expectativas del cliente son el combustible indispensable de una organización	SATISFACCIÓN AL USUARIO	<ul style="list-style-type: none"> - Perspectivas - Efectividad - Calidad de servicio - Temporalidad 	1-4
		CONFIANZA EN EL USUARIO	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades al atender - Cuidado - Cumplimiento - Personal competente - Carisma 	5-10
		EXPECTATIVAS	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad de servicio - Profesionalismo - Trato - Competitividad - Destrezas 	11-18

	que aspira a un servicio excelente (págs. 15-16).			
--	---	--	--	--

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1 Técnicas a emplear

- Para la aplicación del instrumento se coordinará con el gerente de recursos humanos de la municipalidad provincial de Huaura, para que a su vez solicite el permiso a los gerentes de cada área y poder aplicar la encuesta a todos los funcionarios y colaboradores.
- Los cuestionarios serán aplicados personalmente a los integrantes que conforman la población muestral de mi investigación. La aplicación de la encuesta será en una sesión de 30 minutos como máximo.
- La prueba será aplicada dentro de las instalaciones del Gobierno Regional de Lima, la cual se iniciará dándoles las instrucciones, solicitándoles que respondan a todo el cuestionario. Para evitar el sesgo se enfatizará en que no hay respuestas correctas ni incorrectas.
- Cuando los colaboradores terminen la prueba se les ira revisando que todos los ítems hayan sido contestados.

3.4.2 Descripción de instrumentos

3.4.2.1. Ficha de observación

Las fichas de observación serán usadas en el estudio y análisis de los documentos que contienen información con respecto a las variables de la investigación y para las observaciones que serán efectuadas.

3.4.2.2. Lista de Cotejo

Siendo este un instrumento de vital importancia, se utilizará el mismo para el registro de datos relacionados al desempeño laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Lima.

3.4.2.3. Escalas

Las escalas se usan para conocer las opiniones de los colaboradores del Gobierno Regional de Lima.

3.4.2.4. Registro Académico

En estos registros se anotarán todas las actividades más significativas que se realicen en el proceso de la investigación.

3.4.2.5. Cuestionario

Esta técnica se empleará para evaluar las opiniones de los usuarios de la municipalidad de provincial de Huaura

3.4.2.6. Encuesta

Esta técnica será empleada como componente de la entrevista, para conocer las diversas opiniones de los colaboradores del Gobierno Regional de Lima.

3.5 Técnicas para el procesamiento de información

Básicamente el estudio comprende tres etapas:

Primera, destinada a la recolección de información general, revisión rápida de estudios realizados, textos, publicaciones oficiales, informes estadísticos, búsquedas por internet de publicaciones electrónicas, visitas a bibliotecas de instituciones relacionadas con el tema. Esta etapa se concluirá con la aprobación del proyecto de Tesis por la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Segunda, consistirá en la preparación de materiales para la recopilación de datos en el campo. Entre estas el diseño, elaboración del instrumento y aplicación de la encuesta a los colaboradores del Gobierno Regional de Lima.

Tercera, consistirá en el procesamiento, interpretación de los datos recopilados y finalmente las conclusiones.

Se empleará el procesador Statistical Package of Social Sciences (SPSS versión 24), versión en español, con ayuda del EXCEL 2010 para la tabulación de los datos. Se confeccionará una base de datos realizándose análisis estadístico descriptivo con medida de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación estándar). Para la prueba de hipótesis se utilizará el estadístico R de Pearson.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Descripción de los resultados

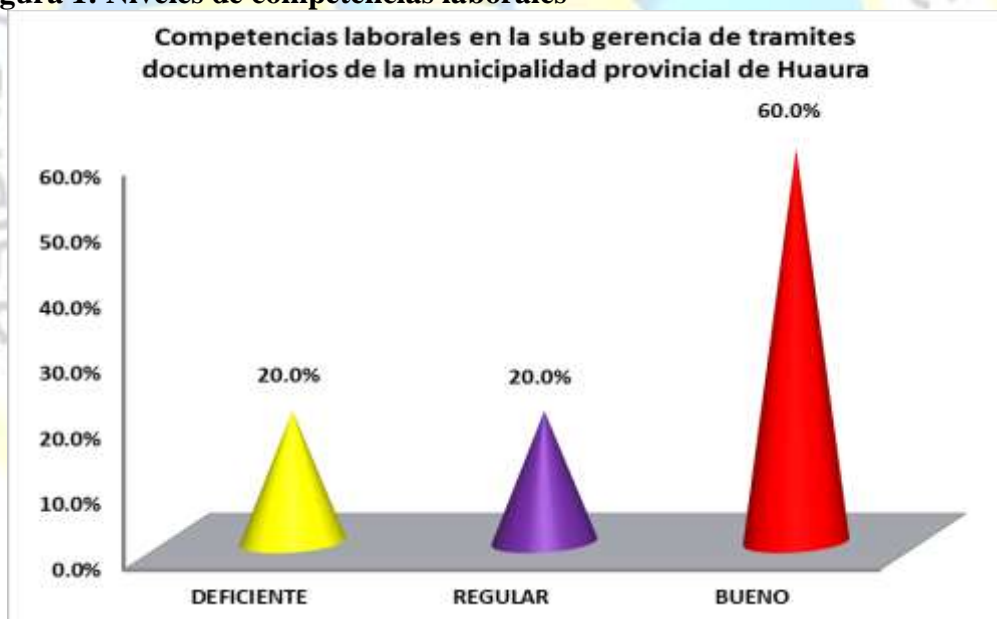
4.1.1. Resultados de la variable competencias laborales

Tabla 1: Respuesta de los funcionarios sobre las competencias laborales en la sub gerencia de trámites documentarios de la municipalidad provincial de Huaura - 2017

COMPETENCIAS LABORALES		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	5	20.0%
REGULAR	5	20.0%
BUENO	15	60.0%
Total	25	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1: Niveles de competencias laborales



Fuente elaboración propia

Se realizó una encuesta a **25** funcionarios de la sub gerencia de tramites documentarios de la municipalidad provincial de Huaura, con la finalidad de conocer la competencia laboral, la cual está representada las dimensiones de competencia técnica, competencia metodológica, competencia social y competencia participativa; de los cuales se obtuvo que el **60,0%** de los encuestados sus competencias son buenas. Como también del mismo grafico se deduce que el

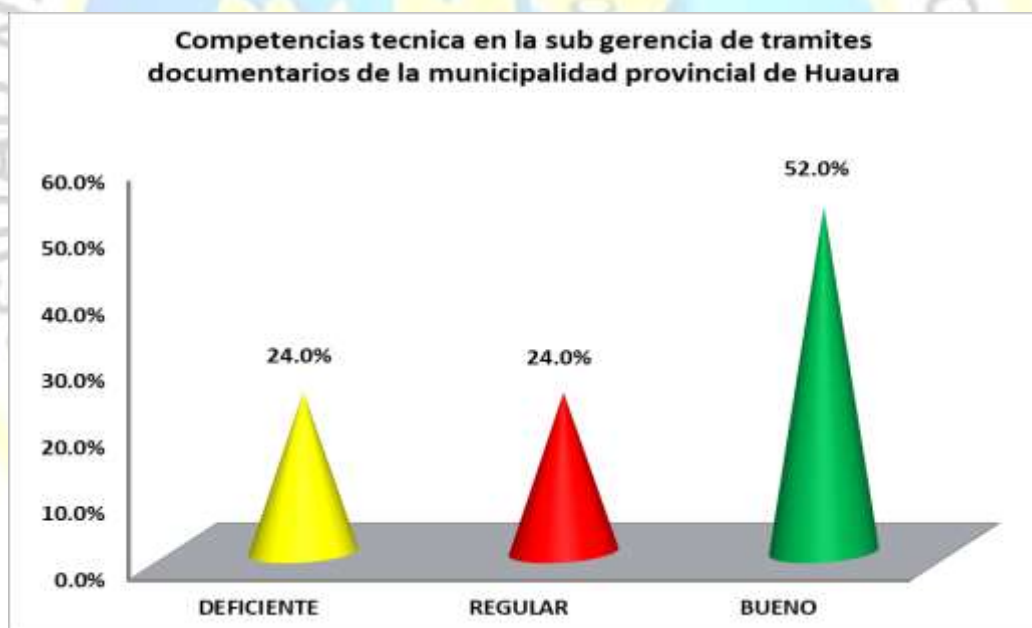
20,0% de los encuestados señalaron regular y también el 20,0% sus niveles son deficientes.

Tabla 2: Respuesta de los funcionarios sobre competencia técnica en la Sub gerencia de trámites documentarios de la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017.

COMPETENCIA TECNICA		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	6	24.0%
REGULAR	6	24.0%
BUENO	13	52.0%
Total	25	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2: Niveles de competencia técnica



Fuente: Elaboración propia

Se realizó una encuesta a 25 funcionarios de la sub gerencia de trámites documentarios de la municipalidad provincial de Huaura sobre las competencias técnica. De los cuales podemos apreciar según la figura que el 52,0% de los encuestados indicaron que es buena, es decir que para iniciar un trabajo es necesario conocer el puesto, su perfeccionamiento debe ser continua, debe conocer sus funciones que va tener, tenga capacidad de desenvolvimiento, que cumplan los objetivos y son competitivos en su labor. Además, cabe señalar que el 24,0% de los

encuestados indicaron como regular y por último, también el **24,0%** de los funcionarios encuestados respondieron que es deficiente.

Tabla 3: Respuesta de los funcionarios sobre la competencia metodológica en la sub gerencia de trámites documentarios de la municipalidad provincial de Huaura – 2017.

COMPETENCIA METODOLOGICA		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	2	8.0%
REGULAR	3	12.0%
BUENO	20	80.0%
Total	25	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 3: Niveles de competencia metodológica



Fuente: Elaboración propia

Se realizó una encuesta a **25** funcionarios de la sub gerencia de tramites documentarios de la municipalidad provincial de Huaura, con la finalidad de comprobar la competencia metodológica. De los cuales podemos deducir según la figura que el **80,0%** de los encuestados afirman que son comprometidos en la solución de casos, tienen una buena fortaleza de trabajo, las capacitaciones de trabajo son didácticas, las capacitaciones son productivas y son capaces de

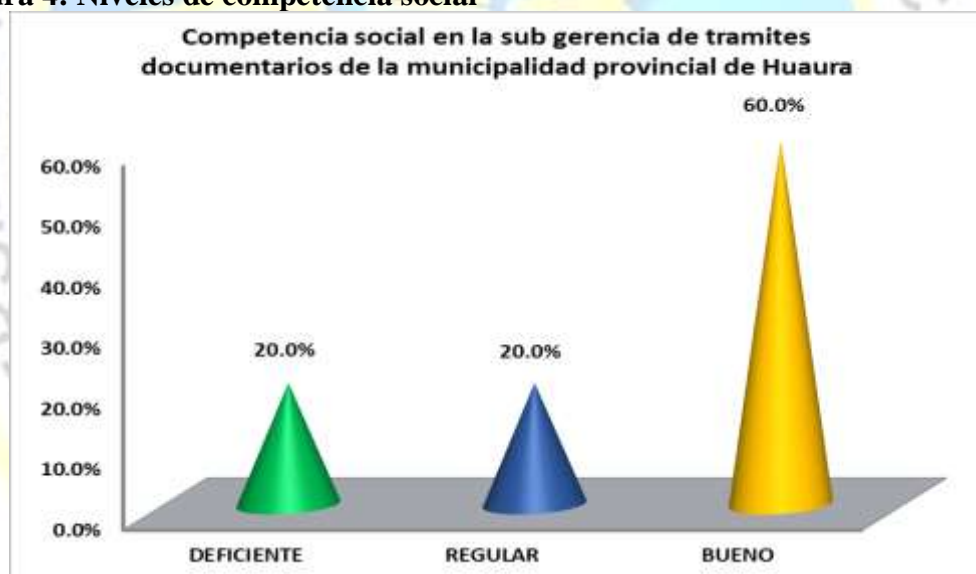
planificar. También cabe señalar que el **12,0%** de los funcionarios indicaron como regular y solo el **8,0%** de los encuestados precisaron como ineficientes.

Tabla 4: Respuesta de los funcionarios sobre la competencia social en la sub gerencia de trámites documentarios de la municipalidad provincial de Huaura – 2017.

COMPETENCIA SOCIAL		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	5	20.0%
REGULAR	5	20.0%
BUENO	15	60.0%
Total	25	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4: Niveles de competencia social



Fuente: Elaboración propia

Se realizó una encuesta a **25** funcionarios de la sub gerencia de trámites documentarios de la municipalidad provincial de Huaura con la finalidad de calcular la competencia social. De los cuales se deduce de la figura mostrada que el **60,0%** de los encuestados indican como bueno; que se caracterizan los funcionarios por su responsabilidad, son cumplidos en sus labores, que existe una comunicación, el proceso de interrelación y el trabajo es colaborativo. También se puede decir que

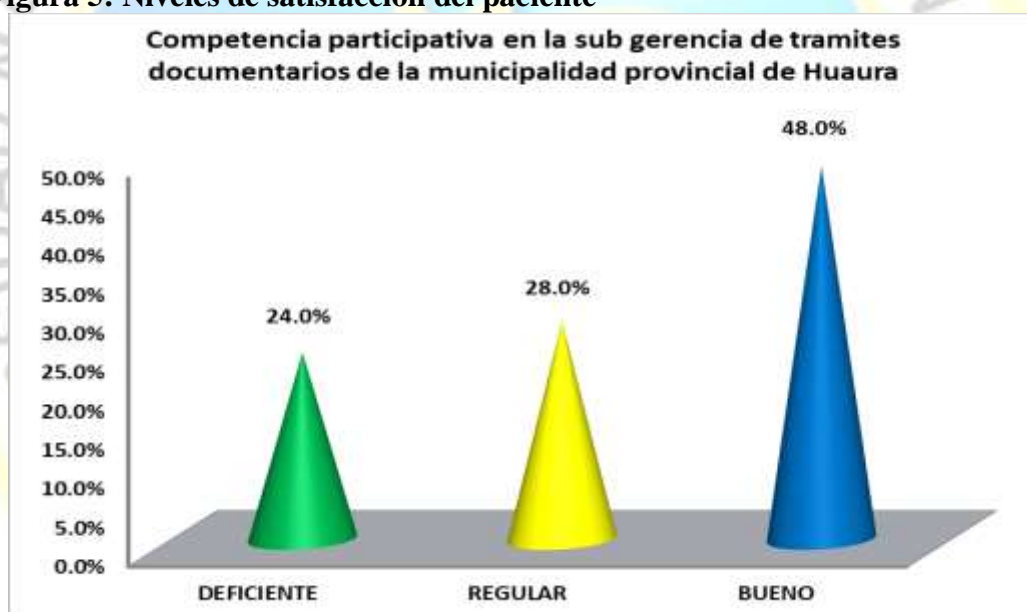
el **20,0%** de los funcionarios indicaron como regular. Y finalmente también el **20,0%** de los encuestados precisaron como deficiente.

Tabla 5: Respuesta de los funcionarios sobre la competencia participativa en la sub gerencia de trámites documentarios de la municipalidad provincial de Huaura – 2017.

COMPETENCIA PARTICIPATIVA		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	6	24.0%
REGULAR	7	28.0%
BUENO	12	48.0%
Total	25	100.0%

Fuente elaboración propia

Figura 5: Niveles de satisfacción del paciente



Fuente: Elaboración Propia

En la figura 5 se aprecia que el **48,0%** de los **25** funcionarios encuestados de la sub gerencia de tramites documentarios de la municipalidad provincial de Huara, sobre la competencia participativa indicando como bueno; lo cual representa a lo que indica si: el área de trabajo está bien organizada, tiene participación en toda las actividades, los compañeros de trabajo son responsables, el trabajo que se realiza es perseverante, en las decisiones de trabajo son tomados en cuenta y las capacitaciones asumen tomar mejor responsabilidades. Así mismo también el **28,8%** de los encuestados indicaron como regular y el **24,0%** de los encuestados precisar como ineficientes.

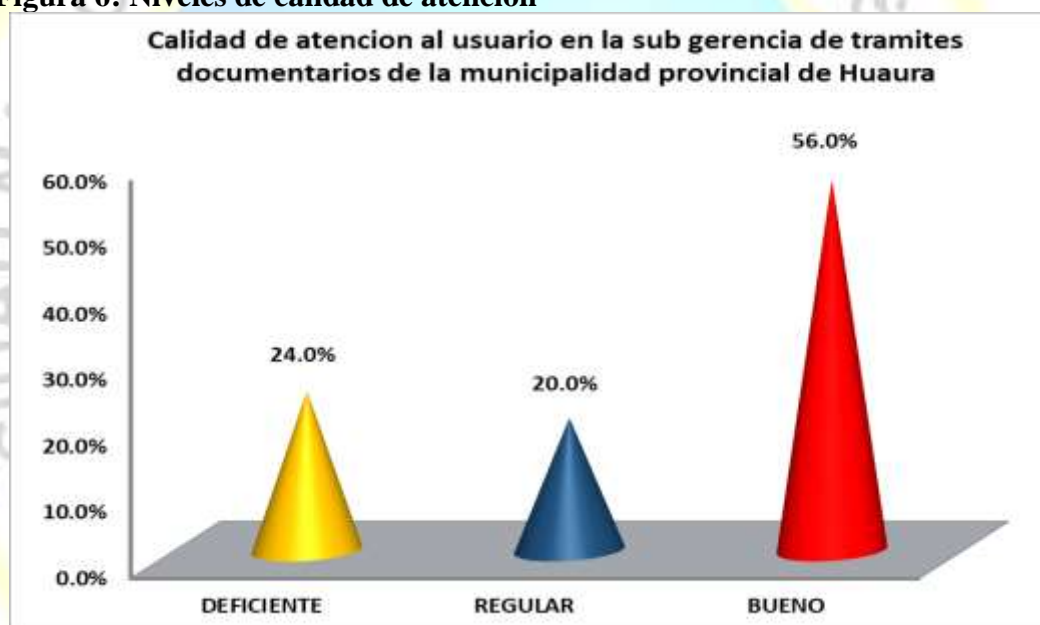
4.1.2. Descripción de los resultados de calidad de atención al usuario

Tabla 6: Respuesta de los funcionarios sobre la calidad de atención al usuario en la sub gerencia de trámites documentarios de la municipalidad provincial de Huaura – 2017.

CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	6	24.0%
REGULAR	5	20.0%
BUENO	14	56.0%
Total	25	100.0%

Fuente elaboración propia

Figura 6: Niveles de calidad de atención



Fuente: Elaboración Propia

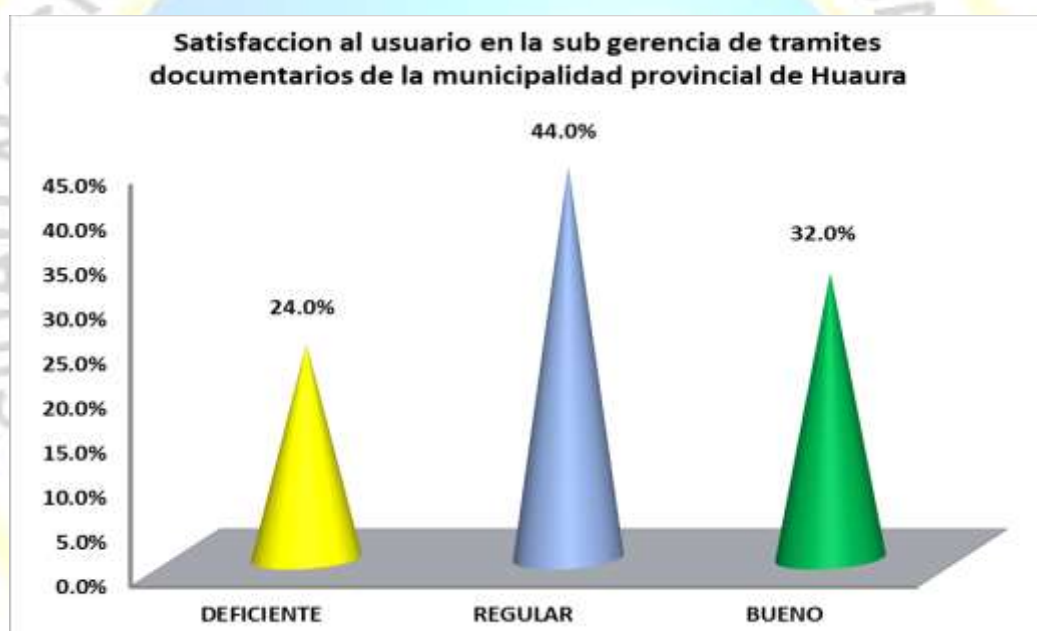
En la figura 6 se aprecia que el **56,3%** de los **25** funcionarios encuestados en la sub gerencia de trámites documentarios de la municipalidad provincial de Huaura, sobre la calidad de atención al usuario; que representa las dimensiones de satisfacción al usuario, confianza en el usuario y expectativas del usuario; indicando como bueno. Así mismo también el **20,0%** de los encuestados indican como regular y así también el **24.0%** de los funcionarios encuestados precisaron como deficiente en las dimensiones ya señaladas.

Tabla 7: Respuesta de los funcionarios sobre la satisfacción al usuario en la sub gerencia de trámites documentarios en la municipalidad provincial de Huaura – 2017.

SATISFACCION AL USUARIO		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	6	24.0%
REGULAR	11	44.0%
BUENO	8	32.0%
Total	25	100.0%

Fuente elaboración propia

Figura 7: Niveles de satisfacción del usuario



Fuente: Elaboración Propia

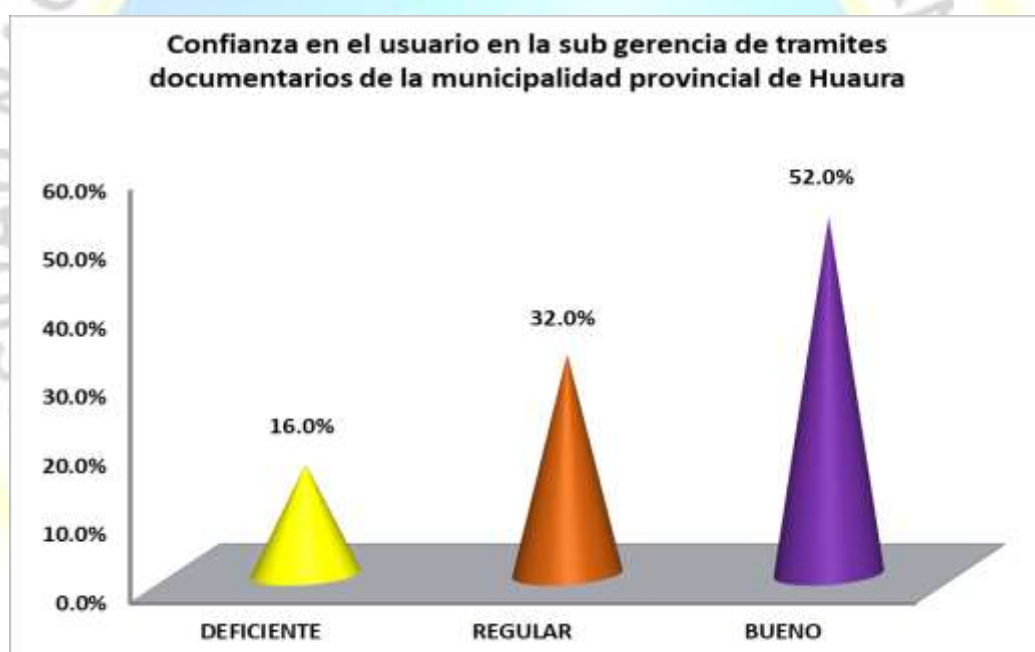
De la figura anterior debo precisar que el **44.0%** de los **25** funcionarios de la sub gerencia de trámites documentarios de la municipalidad provincial de Huaura, indicaron como regular en la dimensión de satisfacción al usuarios, viendo que la municipalidad tiene una buena perspectiva de desarrollo, la municipalidad apuesta por la efectividad de sus labores de los funcionarios, brinda una buena calidad de servicio y que la temporalidad de sus resultados son eficientes. Del mismo modo cabe señalar que el **32,0%** de los funcionarios precisaron como bueno y solo el **24,0%** de los encuestados indicaron como deficiente.

Tabla 8: Respuesta de los funcionarios sobre confianza en el usuario en la sub gerencia de trámites documentarios en la municipalidad provincial de Huaura – 2017.

CONFIANZA EN EL USUARIO		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	4	16.0%
REGULAR	8	32.0%
BUENO	13	52.0%
Total	25	100.0%

Fuente elaboración propia

Figura 8: Niveles de confianza en el usuario



Fuente elaboración propia

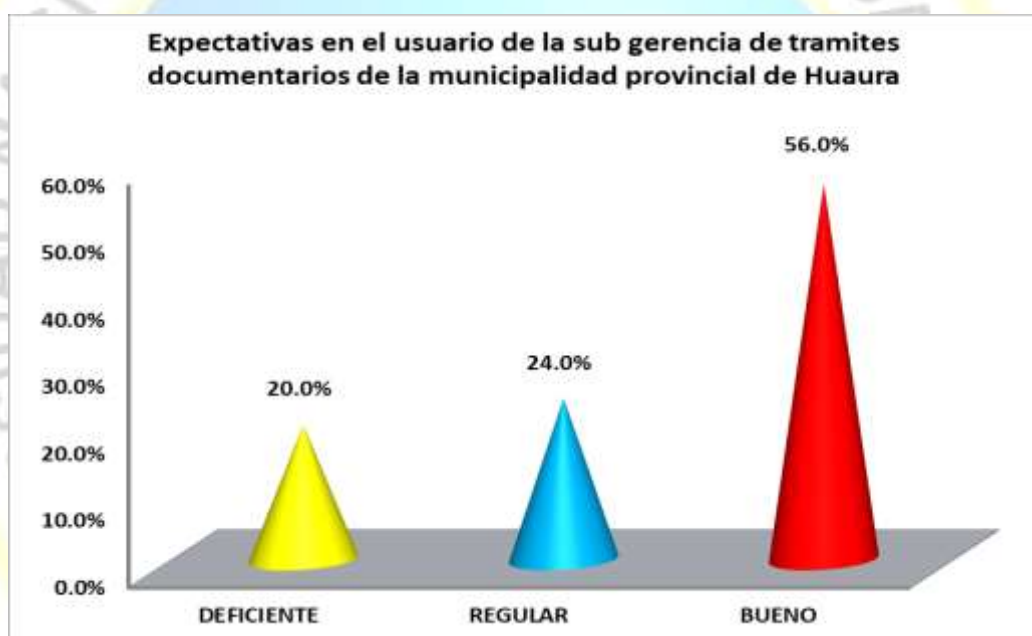
De la figura anterior debo precisar que el **52,0%** bueno de los 25 funcionarios de la sub gerencia de trámites documentarios de la municipalidad provincial de Huaura, sobre la dimensión de confianza en el usuarios, viendo que demuestran habilidades en atender al usuario, demuestran cuidado, son cumplidos oportunamente, son de capacidad competente y demuestran carisma al atender a los usuarios. Del mismo modo cabe señalar que el **32,0%** de los funcionarios precisaron como regular y solo el **16,0%** de los encuestados indicaron como deficiente.

Tabla 9: Respuesta de los funcionarios sobre las expectativas en la sub gerencia de trámites documentarios en la municipalidad provincial de Huaura – 2017.

EXPECTATIVAS		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	5	20.0%
REGULAR	6	24.0%
BUENO	14	56.0%
Total	25	100.0%

Fuente elaboración propia

Figura 9: Niveles de expectativas



Fuente: Elaboración propia

De la figura anterior debo precisar que el **56,0%** señalaron como bueno de los 25 funcionarios encuestados de la sub gerencia de tramites documentarios de la municipalidad provincial de Huaura, en la dimensión de expectativas del usuario; con lo que se muestra que los servicios entendidos son de calidad, la atención de la municipalidad demuestra profesionalismo, el trato al público es lo más adecuado y demuestran habilidades y destrezas al atender. Del mismo modo también se puede afirmar que el **24,0%** de los encuestados indicaron como regular y solo el **20,0%** de los funcionarios encuestados indicaron como deficiente.

4.2 Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov

La tabla 10 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov - Smirnov (K-S). Se observa que las variables no se aproximan a una distribución normal ($p < 0.05$). En este caso debido a que se determinaran correlaciones entre variables y dimensiones, la prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica: Prueba de Rho de Spearman.

Tabla 10

Resultados de la prueba de bondad de ajuste Shapiro-Wilk

Pruebas de normalidad			
	Estadístico	gl	Sig.
COMPETENCIA TECNICA	,905	25	,023
COMPETENCIAS LABORALES	,855	25	,002
COMPETENCIA METODOLOGICA	,824	25	,001
COMPETENCIA SOCIAL	,877	25	,006
COMPETENCIA PARTICIPATIVA	,853	25	,002
CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO	,849	25	,002
SATISFACCION AL USUARIO	,935	25	,116
CONFIANZA EN EL USUARIO	,913	25	,036
EXPECTATIVAS	,916	25	,041

Fuente: Elaboración propia

4.3 Contrastación de hipótesis

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS GENERAL

H₀: No existe relación entre las competencias laborales del personal administrativo y la calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017.

H₁: Existe relación entre las competencias laborales del personal administrativo y la calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p**<**0.05** se acepta H₁.

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 11: Correlación de Rho de Spearman

		Correlaciones	
		COMPETENCI AS LABORALES	CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO
Rho de Spearman	COMPETENCIAS LABORALES	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 25
	CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,720** ,000 25

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en tabla 11 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, Existe relación entre las competencias laborales del personal administrativo y la calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de

trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.720**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta.

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 1

H₀: No existe relación entre la competencia técnica y la calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017.

H₁: Existe relación entre la competencia técnica y la calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H₁**.

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 12: Correlación de Rho Spearman

		Correlaciones		
			COMPETENCI A TECNICA	CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO
Rho de Spearman	COMPETENCIA TECNICA	Coeficiente de correlación	1,000	,710**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO	Coeficiente de correlación	,710**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en tabla 12 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, Existe relación entre la competencia técnica y la

calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.710**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta.

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

H₀: No existe relación entre la competencia metodológica y la calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017.

H₁: Existe relación entre la competencia metodológica y la calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se acepta H₁.

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 13: Correlación de Rho Spearman

		Correlaciones		
			COMPETENC IA METODOLOG ICA	CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO
Rho de Spearman	COMPETENCIA METODOLOGICA	Coeficiente de correlación	1,000	,696**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO	Coeficiente de correlación	,696**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en tabla 13 la significancia asintótica **0,001** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, Existe relación entre la competencia metodológica y la calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.696**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

H₀: No existe relación entre la competencia social y la calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017.

H₁: Existe relación entre la competencia social y la calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se acepta H₁.

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 14: Correlación de Rho Spearman

		Correlaciones		
			COMPETENC IA SOCIAL	CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO
Rho de Spearman	COMPETENCIA SOCIAL	Coeficiente de correlación	1,000	,590**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	25	25
	CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO	Coeficiente de correlación	,590**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	25	25

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en tabla 14 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, Existe relación entre la competencia social y la calidad de atención al usuario en la sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.590**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 4

- H₀:** No existe relación entre la competencia participativa y la calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017.
- H₁:** Existe relación entre la competencia participativa y la calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H₁**.

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 15: Correlación de Rho Spearman

		Correlaciones		
			COMPETENCIA PARTICIPATIVA	CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,653**
	COMPETENCIA PARTICIPATIVA	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
		Coeficiente de correlación	,653**	1,000
	CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en tabla 15 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, Existe relación entre la competencia participativa y la calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.653**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Análisis y Discusión

En esta investigación se realizó una comparación de los resultados con otras investigaciones similares, distinguiendo sus variables estudiadas o sus respectivas relaciones entre ellas, destacando aspectos de compatibilidad o discrepancia con los antecedentes y fuentes teóricas citadas en esta investigación que a continuación podemos apreciar.

- Los resultados obtenidos en esta investigación conducen en términos generales a establecer que existe relación entre las competencias laborales del personal administrativo y la calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017. Este resultado guarda compatibilidad con lo expresado por Inca Allcchuman, Miker (2015) “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas”. El autor presenta su investigación en la Universidad Nacional José María Arguedas. El objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015. Quien en su investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, y lo mismo, luego de someterse al coeficiente de Spearman nos permite observar una correlación 0.591, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015, lo que indica, cuanto mayor sea la calidad de servicio ofrecida a los

usuarios, será mejor la satisfacción de los mismos, por otro lado a una mala calidad de servicio ofrecida será menor la satisfacción de los usuarios.

- Por otro lado podemos sintetizar que existe relación entre la competencia técnica y la calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017. Este resultado guarda compatibilidad significativa con lo mencionado por Casa Carrasco, Maribel (2015) “Gestión por competencias y desempeño Laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de San Jerónimo”. El autor presenta su investigación en la Universidad Nacional José María Arguedas. Que tiene como objetivo general: Determinar la relación que existe entre Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo - 2015. Quien en su investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- concluye que el valor “sig.” es de 0.000, que es menor al nivel de significancia de 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se afirma con un nivel de confianza de 95% que sí existe una relación significativa entre la variable gestión por competencias y la variable desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo.

- Del mismo modo se puede decir que Existe relación entre la competencia metodológica y la calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017. Este resultado guarda relación significativa con lo mencionado por Alvarez C., Gelsi (2012) “satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales” el autor presenta su investigación en la Universidad Católica Andrés Bello en el área de Ingeniería. Con lo cual se llegó a las siguientes conclusiones:

- Que existe oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total, también el cliente considera que el servicio en PDVAL supera lo esperado, en relación a la dimensión “evidencia física”, debido a que la apariencia de

las instalaciones físicas, la facilidad y conveniencia del desplazamiento, incluye la distribución de las secciones y colocación de los productos en las estanterías por otro lado el cliente considera que el servicio supera lo esperado, en relación con la dimensión “interacción personal”, indican que el personal de PDVAL es amable transmitiendo seguridad y percibe que el personal está dispuesto a ayudar a los clientes y que nunca están demasiado ocupado para orientarles a una mejor compra.

- Como también podemos hacer hincapié que Existe relación entre la competencia social y la calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017. De lo mencionado podemos inferir que guarda relación estrecha con lo planteado por Espadero Narciso, Alejandro Rafael (2016) “Relación entre Desempeño y Satisfacción Laboral en el Departamento de Dirección Financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa” El autor presenta su investigación en la Universidad Rafael Landívar. Que finalmente llego a las siguientes conclusiones:
 - Los colaboradores de la dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa, manifestaron que no existe relación entre satisfacción y desempeño laboral, ya que poseen un nivel de incidencia de $r= 0.1256$, lo cual conlleva que los empleados cumplen con los requisitos del trabajo y manifiesten eficiencia, eficacia o pro actividad.
 - El nivel de satisfacción laboral en los colaboradores se encuentra alto, es por ello que se caracterizan por tener actitudes tales como la dedicación al trabajo, compromiso organizacional y estado de ánimo en el trabajo.
 - El nivel de desempeño laboral en los individuos se encuentra alto, por lo tanto manifiestan actitudes tales como responsabilidad, productividad, motivación, eficiencia y trabajo en equipo.
 - El nivel de relación de género en cuanto al desempeño laboral en los trabajadores es alto, por lo que sin importar si es hombre o mujer poseen características notables del mismo como productividad, trabajo en equipo y motivación.

- Los niveles de relación de género en cuanto a satisfacción laboral en los individuos son altos, es por ello que poseen actitudes como ambiente de trabajo, comunicación, coordinación y motivación y reconocimiento.



5.2 Conclusiones

De las pruebas realizadas podemos concluir:

- Como se observa en tabla 11 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, Existe relación entre las competencias laborales del personal administrativo y la calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.720**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta.
- Como se observa en tabla 12 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, Existe relación entre la competencia técnica y la calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.710**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta.
- Como se observa en tabla 13 la significancia asintótica **0,001** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, Existe relación entre la competencia metodológica y la calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.696**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.
- Como se observa en tabla 14 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, Existe relación entre la competencia social y la calidad de atención al usuario en la sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.590**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.
- Como se observa en tabla 15 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, Existe relación entre la competencia

participativa y la calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.653**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.

- En esta investigación se demostró que la morosidad influye significativamente en la Rentabilidad tales como: exoneración de interés, rendimiento de gestores y capacidad de negociar de manera baja según la correlación de Rho de Spearman (Tabla 10).



5.3 Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, se recomienda a los investigadores, lectores, profesores y público en general a tomar muy en cuenta algunos aspectos que a continuación detallamos, para mejorar el desarrollo de nuestra región y de nuestro país.

- Es necesario conocer a profundidad sobre las competencias laborales y la calidad de atención al usuario en la municipalidad provincial de Huaura. La municipalidad por ser una institución gubernamental del estado que brinda servicios y oportunidades de desarrollo; por lo cual se recomienda que como institución nos ofrece.
- Por otro lado se recomienda a todos los funcionarios de esta institución edil, que es la municipalidad provincial de Huacho, de trabajar incansablemente en beneficio de la población y también que los tramites y documentos sean más ágiles y viabilizar el burocratismo que tanto daño hace a los usuarios.
- También por otro lado se recomienda a todas las diferentes municipalidades de la región y del país, mejorar las competencias laborales y por ende la atención al usuario. Así mismo re potencializar sus actividades en beneficio de la población.
- Del mismo modo recomiendo seguir con la línea de investigación sobre este mismo tema; por ser muy importante que beneficia a todas las ciudadanías en general. Asimismo, también es de vital importancia conocer hasta su máxima expresión en cuanto a sus dimensiones e indicadores.

CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1 Fuentes bibliográficas

- Acedo Penco, P. (2002). Atencion al Ciudadano y Participacion. *Cuarto Encuentro Sobre Calidad de los Servicios* (págs. 31-68). España: Junta de Castilla y Leon.
- Alles, M. (2006). *Desempeño por Competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2008). *Direccion Estrategica de Recursos Humanos*. Mexico: Granica S.A.
- Avila Baray, H. (2006). *Introduccion a la Metodologia de la Investigacion*. Mexico: electrónica.
- Behar Rivero, D. (2008). *Metodologia de la Investigacion*. Buenos Aires: shalom.
- Benitez R., G. (03 de junio de 2008). *Gestiopolis*. Obtenido de Medicion y Evaluacion de Competencias Laborales: <https://www.gestiopolis.com/medicion-y-evaluacion-de-competencias-laborales/>
- Chiavenato, I. (2004). *Adiministracion de Recursos HUMANOS*. Santafe de Bogota: MCGRAW_HILL INTERAMERICANA, S: A:.
- Escobar Valencia, M. (17 de 05 de 2005). *Las Competencias Laborales*. Obtenido de Las Competencias Laborales: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v21n96/v21n96a02.pdf>
- Gil Flores, J. (2007). Sistema de Informacion Cientifica. *Red de Revistas Cientificas de America Latina y el Caribe, España y Portugal*, 83-106.
- Hernandez sampieri, R., Fernandez Collado, C., & batista Lucio, P. (1999). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: MCGRAW-HILL.
- Irigoin, M., & Vargas, F. (2002). *Competencia Laboral*. Montevideo: ISBN.
- Israel Galviz, G. (2011). *Calidad en la Gestion de Servicios*. Venezuela: Fondo Editorial Bibiloteca Universidad Rafael Urdaneta.
- Jackson Slocum, H. (2009). *Adiministracion*. Mexico: ISBN.
- Joan Costa, Sola Segales; Fuentes Martines , Sandra; Hennessey Noguera, German; Alijure Saab, Camilo Andres; Arribas Urruita, Amaia; Pacheco Gonzales, Ruth; Manucci Guilleron, Marcelo;. (2006). *Comunicacion Organizacional*. Quito - Ecuador: Quipus, CIESPAL.
- Rey Martin, C. (2000). La Satisfaccion del Usuario. *Un Concepto en Alza*, 139-153.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio*. Buenos Aires: Dunken.
- Tschohl, J. (2008). *Servicio al Cliente*. Miami: Service Quality Institute.



ANEXOS

Matriz de consistencia

TITULO: COMPETENCIAS LABORALES DEL PERSONAL ADIMINISTRATIVO Y LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO EN LA SUB GERENCIA DE TRAMITES DOCUMENTARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARA – 2017

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PRINCIPAL	¿Cómo influyen las competencias laborales del personal administrativo en la calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios de la Municipalidad Provincial de Huaura - 2017?	Determinar la influencia de las competencias laborales del personal administrativo y la calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios de la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017.	Influye significativamente las competencias laborales del personal administrativo y la calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios de la Municipalidad Provincial de Huaura - 2017	VARIABLE INDEPENDIENTE COMPETENCIAS LABORALES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Competencia Técnica ✓ Competencia Metodológica ✓ Competencia Social ✓ Competencia Participativa 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enfoque de la Investigación: Cuantitativo 2. Tipo de Investigación: Aplicada 3. Diseño de Investigación - No experimental al- Trasversal 4. Nivel de Investigación Correlacional 5. Unidad de análisis: - Método deductivo 6. Población. 25
ESPECÍFICOS	¿Cómo influyen las competencias laborales del personal administrativo en la satisfacción del servicio al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios de la Municipalidad Provincial de Huaura - 2017?	Determinar la influencia de las competencias laborales del personal administrativo en la satisfacción del servicio al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios de la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017.	Influye significativamente las competencias laborales del personal administrativo en la satisfacción del servicio al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura - 2017	VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfacción del usuario ✓ Confianza en el 	<ol style="list-style-type: none"> 7. Técnicas de recolección de datos: - Técnicas de muestreo - Técnicas de

<p>¿Cómo influyen las competencias laborales del personal administrativo en la confianza en el servicio del usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios de la Municipalidad Provincial de Huaura - 2017?</p>	<p>Determinar la influencia de las competencias laborales del personal administrativo en la confianza del servicio al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios de la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017.</p>	<p>Influye significativamente las competencias laborales del personal administrativo en la confianza del servicio al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios de la Municipalidad Provincial de Huaura - 2017</p>		<p>servicio</p> <p>✓ Expectativas</p>	<p>recolección de datos.</p> <p>8. Análisis e interpretación de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionarios - Encuestas - Test
<p>¿Cómo influyen las competencias laborales del personal administrativo en sus expectativas de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura - 2017?</p>	<p>Determinar la influencia de las competencias laborales del personal administrativo en sus expectativas de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017.</p>	<p>Influye significativamente las competencias laborales del personal administrativo en sus expectativas de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios en la Municipalidad Provincial de Huaura - 2017</p>			





Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión

ENCUESTA SOBRE COMPETENCIAS LABORALES DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO Y LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO LA SUB
GERENCIA DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE HUARA - 2017

Buenos días, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto a las competencias laborales y calidad de atención al usuario, por lo que agradeceremos que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, gracias.

I. DATOS DEL ENCUESTADO

1. ¿Cuál es tu género?
 - a) Femenino
 - b) Masculino
 - d) divorciado
2. ¿Cuál es tu estado civil?
 - a) Soltero
 - b) Casado
 - c) Viudo

II. Instrucciones: Marque con una aspa "X", según corresponda de acuerdo a la escala de calificación.

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

COMPETENCIAS LABORALES					
I. Competencia técnica (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
1. Para usted, para iniciar un trabajo es necesario conocer el puesto					
2. Cree usted, el perfeccionamiento en su labor es continua					
3. Para usted, es necesario conocer sus funciones en su trabajo					
4. Consideras que los compañeros de trabajo tienen un buen desenvolvimiento en su puesto					
5. Consideras que se cumplen los objetivos de la institución					
6. Sientes que tus compañeros de trabajo son competitivos en su labor					
II. Competencia metodológica (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
7. Sus compañeros de trabajo son comprometidos en la solución de casos					
8. Sientes que tienen una buena fortaleza de trabajo					
9. Las capacitaciones laborales son didácticas					

10. Sientes que las capacitaciones laborales son productivas					
11. Usted se siente capaz de planificar actividades en beneficio de la población					
III. Competencia social (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
12. Consideras que tus compañeros de trabajo se caracterizan por su responsabilidad					
13. Consideras que un buen cumplimiento prima, en su área de trabajo					
14. Siente que la comunicación es buena en su centro laboral					
15. Consideras que es buena la interrelación con tus compañeros de trabajo					
16. En su área laboral el trabajo es colaborativo					
IV. Competencia participativa (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
17. Cree usted que su área de trabajo está bien organizada					
18. Usted participa en todas las actividades en su centro laboral					
19. Consideras que tus compañeros de trabajo son responsables					
20. Consideras que tus compañeros de trabajo son perseverantes					
21. Sientes que en las daciones de la empresa eres tomado en cuenta					
22. Sientes que las capacitaciones le hacen mejor asumir sus responsabilidades					
CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO					
V. Satisfacción al usuario (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
23. Consideras que la municipalidad tiene una buena perspectiva de desarrollo					
24. La organización apuesta por la efectividad de su labor					
25. Consideras que la municipalidad brinda buena calidad de servicio al público					
26. Consideras que la temporalidad influye en sus resultados					
VI. Confianza en el usuario (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
27. Consideras que es importante demostrar habilidades al atender a los usuarios					
28. Sus compañeros demuestran cuidado al atender a los usuarios					
29. Consideras que las actividades son cumplidas oportunamente					
30. Para usted, las funciones de la municipalidad son de capacidad competente					
31. Consideras que los que atienden directamente al público demuestran carisma					

VII. Expectativas (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
32. Sientes que los servicios atendidos al público son de calidad					
33. Considera usted, los funcionarios de la municipalidad demuestran profesionalismo					
34. Consideras que el trato al público es lo más adecuado					
35. Consideras que la municipalidad se encuentra en vanguardia a la competitividad					
36. Como trabajador de la municipalidad es importante demostrando habilidades y destrezas					

