



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

**Facultad de Ciencias Sociales
Escuela Profesional de Trabajo Social**

**Competencias laborales en los trabajadores administrativos de la Municipalidad
Distrital de Chancay. 2019**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Autoras

Almendra Milagritos Martínez Chávez

Yoselyn Brigitte Cerna Nayra

Asesor

Dra. Zoila Gregoria Rueda Bazalar

Huacho - Perú

2023

MARTINEZ CHAVEZ ALMENDRA Y CERNA NAYRA YOSELIN

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

21%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|---|----|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 4% |
| 2 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 4% |
| 3 | repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 4 | repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 5 | repositorio.uchile.cl Fuente de Internet | 1% |
| 6 | Submitted to Issaquah High School Trabajo del estudiante | 1% |
| 7 | repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 8 | Submitted to Universidad Manuela Beltrán Virtual Trabajo del estudiante | 1% |

Reglamento General de Grados Académicos y Títulos Profesionales

ANEXO N° 1

DECLARACION JURADA

(Para Constancia de Antiplagio)

YO, ALMENDRA MILAGRITOS MARTÍNEZ CHAVEZ

Identificado con DNI N° 76 53 2596 Declaro bajo juramento que la Tesis y/o Proyecto de Tesis que desarrolla es:

Asesorado (da) por
(el,la) M(C) RUEDA BARAJAN, ZOLA GREGORIA

Titulado: COMPETENCIAS LABORALES EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY, 2019.

Para obtener el Título Profesional de LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL es UNICO de no ser cierto acepto la nulidad del mismo.

Firmo la presente, dando fe y conformidad del trabajo a realizar con título y contenido INEDITO, en caso contrario acepto la nulidad si existiera, Tesis, Monografía y Trabajos de Investigación igual o similar con el título y/o contenido.

Huacho, 27 de NOVIEMBRE del 2019.

ASESOR

Firma y Post Firma.....

Reg. Colegiatura N° 1951

DNI N° 15594833

INTERESADO

Firma.....

DNI N° 76532596

**COMPETENCIAS LABORALES EN LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
CHANCAY.2019**

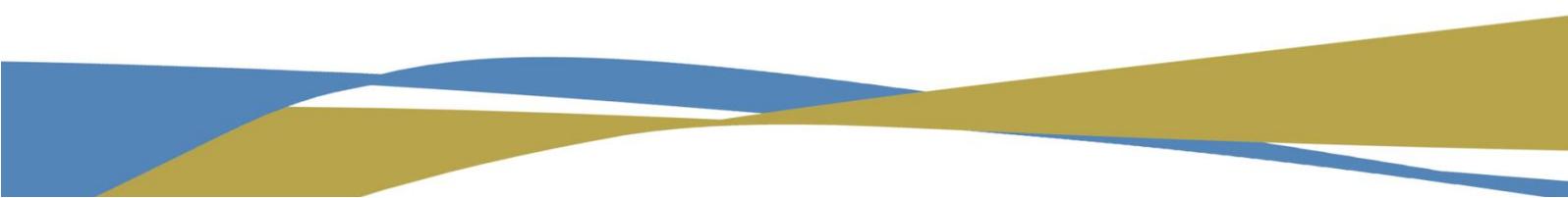
YOSELYN BRIGITTECERNA NAYRA

ALMENDRA MILAGRITOSMARTÍNEZ CHÁVEZ

TESIS DE PREGRADO

ASESORA: M(a). ZOILA GREGORiarUEDA BAZALAR

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL
HUACHO
2022**





M(a). ZOILA GREGORIA RUEDA BAZALAR

ASESOR



Dra. ELVIA MERCEDES AGURTO TAVARA

PRESIDENTE



M(o). WALTER CARLOS VELAZQUEZ CORDOVA

SECRETARIO



M(o). VICTOR OVIEDO GERONIMO ALDAVE

VOCAL

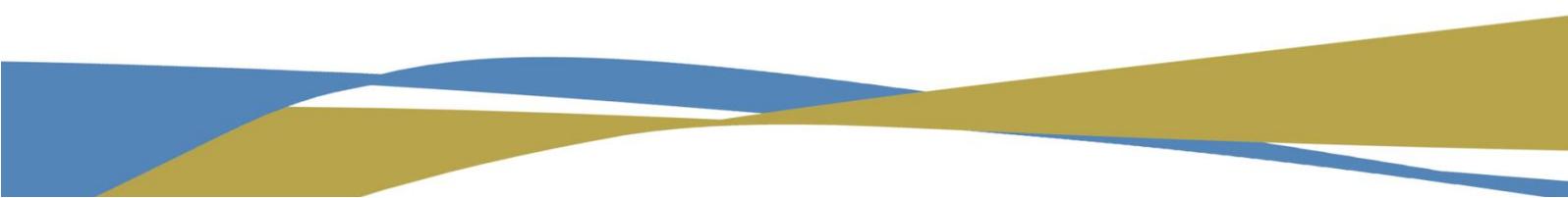
DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a mi madre:
por su apoyo incondicional para hacer realidad la
presente investigación.

Yoselyn Brigitte Cerna Nayra

A mis padres por su apoyo incondicional y a mi
familia por confiar en mí, gracias por ser parte de mi
vida y por permitirme ser su orgullo.

AlmendraMartínez Chávez



AGRADECIMIENTO

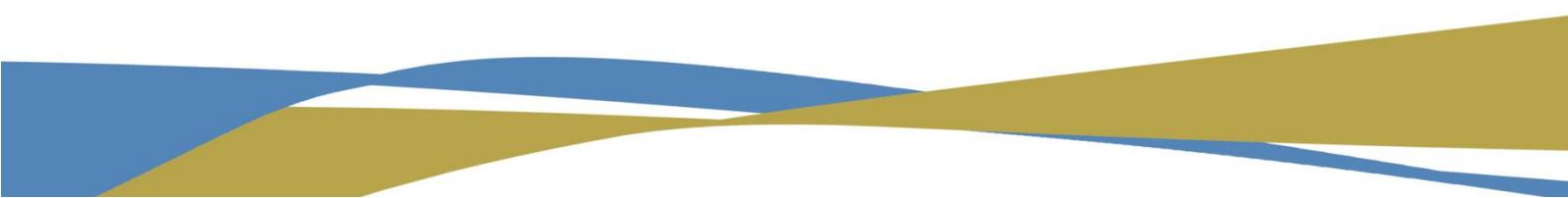
A Dios, por brindarnos la vida y salud que nos da día a día y por siempre cuidar nuestro camino.

A nuestros padres, por darnos su apoyo incondicional; a nuestros hermanos y amigos, por sus consejos para seguir adelante; y a los familiares quienes nos motivaron a siempre seguir adelante.

A nuestra asesora, M(a). Zoila Gregoria Rueda Bazalar, por su apoyo constante, por su paciencia y por compartirnos sus conocimientos para realizar una investigación con calidad.

Al Jefe de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Chancay, por brindarnos la autorización para la realización de nuestra investigación. Asimismo, a la trabajadora social, por facilitarnos el ingreso a las oficinas, y de igual manera a los trabajadores administrativos por su colaboración para esta investigación.

Yoselyn Cerna&AlmendraMartínez



INDICE

| | |
|----------------------|-----|
| DEDICATORIA..... | vi |
| AGRADECIMIENTO | vii |
| Resumen..... | xi |
| Abstract..... | xii |
| INTRODUCCIÓN..... | 13 |

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

| | |
|---|----|
| 1.1. Descripción de la realidad problemática..... | 14 |
| 1.2. Formulación del problema | 15 |
| 1.2.1. Problema general | 15 |
| 1.2.2. Problemas específicos..... | 15 |
| 1.3. Objetivos de la investigación..... | 15 |
| 1.3.1. Objetivo general..... | 15 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 16 |
| 1.4. Justificación de la investigación | 16 |
| 1.5. Delimitaciones del estudio..... | 16 |
| 1.6. Viabilidad del Estudio | 17 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

| | |
|--|----|
| 2.1. Antecedentes de la investigación..... | 18 |
| 2.2. Bases Teóricas | 21 |
| 2.3. Definición de Términos Básicos..... | 25 |
| 2.4 Formulación de la Hipótesis..... | 26 |
| 2.4.1 Hipotesis General | 26 |
| 2.4.2 Hipotesis Especificas | 26 |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

| | |
|-------------------------------------|----|
| 3.1. Diseño Metodológico..... | 28 |
| 3.1.1. Tipo de investigación..... | 28 |
| 3.1.2. Nivel de investigación | 28 |

| | |
|---|----|
| 3.1.3. Diseño de investigación..... | 28 |
| 3.1.4. Enfoque de investigación..... | 28 |
| 3.2. Población y muestra..... | 29 |
| 3.3. Operacionalización de variables e indicadores..... | 29 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 30 |
| 3.4.1. Técnicas a emplear | 30 |
| 3.4.2. Descripción de los instrumentos..... | 31 |
| 3.5. Técnicas para el Procesamiento de la Información | 31 |

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

| | |
|--|----|
| 4.1. Presentación de Cuadros, Gráficos e interpretaciones..... | 32 |
|--|----|

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

| | |
|----------------------------|----|
| 5.1. Discusión | 38 |
| 5.2. Conclusiones..... | 39 |
| 5.3. Recomendaciones | 39 |

CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

| | |
|----------------------------------|----|
| 6.1 Fuentes Bibliográficas | 41 |
| 6.2 Fuentes Hemerográficas | 41 |
| 6.3 Fuentes Documentales | 42 |
| 6.4 Fuentes Electrónicas | 42 |
| ANEXOS | 45 |

| | |
|---|----|
| 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA..... | 45 |
| 02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS | 46 |
| 03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO | 47 |
| 04 EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS | 49 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1: Sexo de los trabajadores administrativos | 32 |
| Figura 2: Competencias laborales en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019 | 33 |
| Figura 3: Dimensión motivación | 34 |
| Figura 4: Dimensión conocimiento..... | 35 |
| Figura 5: Dimensión habilidad en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019..... | 36 |

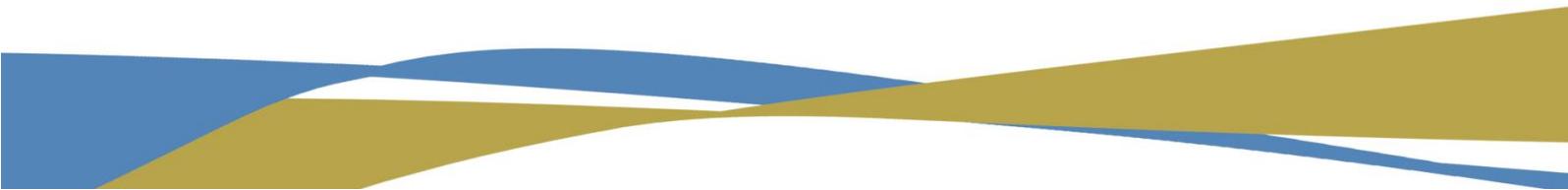
INDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Definición operacional | 29 |
| Tabla 2: Matriz Operacional..... | 30 |
| Tabla 3: Baremo | 31 |
| Tabla 4: Distribución de Frecuencias y Porcentajes por sexo de los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital De Chancay. 2019. | 32 |
| Tabla 5: Distribución de Frecuencias y Porcentajes de las Competencias Laborales en Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital Chancay. 2019 | 33 |
| Tabla 6: Distribución de Frecuencias y Porcentajes de la Motivación en Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019. | 34 |
| Tabla 7: Distribución de Frecuencias y Porcentajes de Conocimiento en Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019. | 35 |
| Tabla 8: Distribución de Frecuencias y Porcentajes de la Habilidad en Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019 | 36 |

Resumen

Objetivos: Identificar cómo se presentan las Competencias Laborales en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay.2019. **Métodos:** Su metodología fue básica, diseño no experimental, descriptivo, la población de estudio fue conformada por 170 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. Para la medición de las variables se utilizó la técnica de la encuesta, utilizando un cuestionario de 30 preguntas dirigidos a los trabajadores administrativos. La confiabilidad fue validada mediante el coeficiente de alfa de Cronbach. **Resultados:** Los resultados muestran un porcentaje alto confiable, de que existe con un porcentaje mayoritario de 64% de los trabajadores administrativos presentan un nivel bajo de Competencias Laborales, así mismo el 36% un nivel medio, y nadie manifestó un nivel alto. **Conclusión:** Los resultados obtenidos demuestran que existe un bajo nivel de Competencias Laborales en los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Chancay.2019.

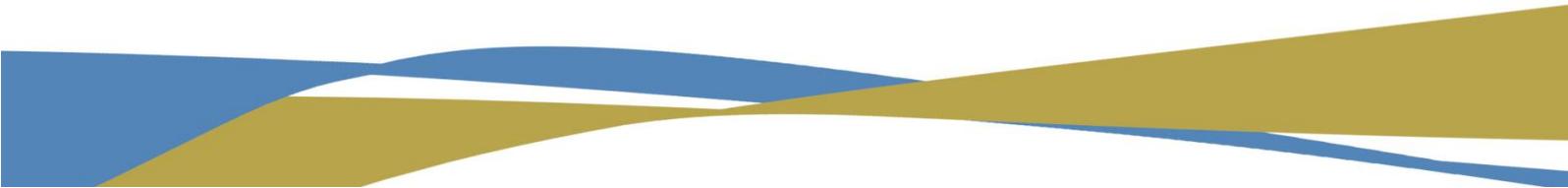
Palabras claves: Competencias Laborales, Motivación, Conocimiento, Habilidades.



Abstract

Objectives: To identify how the Labor Competencies are presented in the Administrative workers of the District Municipality of Chancay. 2019. **Methods:** Its methodology was basic, non-experimental, descriptive design, the study population was made up of 170 administrative workers of the District Municipality of Chancay. The survey technique was used to measure the variables, using a questionnaire of 30 questions addressed to administrative workers. Reliability was validated using Cronbach's alpha coefficient. **Results:** The results show a high reliable percentage, of which there is a majority percentage of 64% of the administrative workers have a low level of Labor Skills, also 36% a medium level, and nobody showed a high level. **Conclusion:** The results obtained show that there is a low level of Labor Skills in the administrative workers of the District Municipality of Chancay. 2019.

Key words: Job Skills, Motivation, Knowledge, Skills.



INTRODUCCIÓN

Según Chiavenato (2009), Para trabajar de manera eficaz, se requiere tener competencias laborales basadas en el conocimiento y las destrezas necesarias para realizar determinadas tareas. El acto de conocer se sustenta en saber y aprender, pero el conocimiento solo llega a difundirse cuando las personas desarrollan nuevas capacidades de aprendizaje (p. 202).

La investigación Competencias laborales en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019 se desarrolló en cinco capítulos:

En el **Capítulo I**, de planteamiento del problema, se describió la realidad problemática, y definieron los correspondientes objetivos generales y específicos.

En el **Capítulo II**, o marco teórico, se presentaron los principales antecedentes a nivel internacional, nacional y local, así como las bases teóricas de las competencias laborales, los conceptos de las variables estudiadas y de los indicadores.

La metodología fue abordada en el **Capítulo III**, en donde se explica el diseño metodológico; es decir el tipo, nivel y enfoque de la investigación, la población del estudio, la operacionalización de las variables, las dimensiones e indicadores. Aquí, también se explican las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la descripción del instrumento y cómo se procesó la información.

Mientras que, en el **Capítulo VI**, se presentan los resultados en las tablas de frecuencias y porcentajes, además de las figuras respectivas en relación con la variable competencias laborales, respondiéndose así a los objetivos planteados en este trabajo.

Casi para finalizar, en el **Capítulo V**, se desarrolla la discusión y plantean conclusiones y recomendaciones, a través del contraste de la variable a partir de un análisis descriptivo y teórico, haciendo contrastes con otros estudios similares.

Por último, se presenta las fuentes de información consultadas en esta investigación.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Hoy, la competencia laboral es uno de los aspectos más importantes en el desempeño de los trabajadores administrativos de las municipalidades, ya que ser competente en el implica tener las capacidades necesarios, destrezas, habilidades y actitud, para tener un buen desenvolvimiento laboral.

Como parte de sus políticas laborales, las competencias laborales fueron abordadas por el gobierno central del Reino Unido desde 1986; luego de Australia, en 1990; y de México, en 1996. Ello, con el fin de consolidar sistemas nacionales de elaboración, formación y certificación de competencias, para generar competitividad en todos los sectores de la economía(Gallardo& Jacinto ,1995 citado por Lopez & Chaparro, 2004, pág. 264).

Las competencias laborales son estudiadas por los sectores educativo y productivo, ya que indican qué se debe formar en los trabajadores y los desempeños que estos deben alcanzar en el espacio laboral. (Gallardo & Jacinto ,1995 citado por López& Chaparro, 2004, pág. 264).

En gran parte, la gestión por competencia laboral en la organización nace para ahorrar el esfuerzo entre formar trabajadores y la obtención de trabajo productivo (resultados efectivos). Mientras que la competencia laboral tiene su origen en los países industrializados, debido a la urgencia de formar personas adecuadas a los cambios tecnológicos, organizativos y, en general, a la demanda de un nuevo mercado laboral. Con el paso del tiempo, en los países en desarrollo, su uso se asoció a la mejora de los sistemas de formación para lograr un mayor equilibrio entre las necesidades de las personas, las empresas y la sociedad(Gallardo & Jacinto ,1995 Lopez & Chaparro, 2004, pág. 264).

La atención al público que brinda el personal administrativo a nivel nacional, ha efectuado una trayectoria no muy satisfactoria, pues el trabajador no está desarrollando sus competencias laborales; asimismo, no se está brindando una adecuada atención y satisfacción a los administrativos. De ahí la importancia de la aplicación de la evaluación de desempeño laboral, para determinar las competencias laborales que se brindan en la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019.

En la actualidad, el referido estamento edil cuenta con una población de 170 trabajadores administrativos, distribuidos en: Secretaría General; Unidad de Control, Fiscalización y Ejecutora Coactiva; Unidad de TIC; Dirección de Gestión Ambiental y Servicios Públicos; Dirección de Participación Social y Desarrollo Humano; Dirección de Desarrollo Urbano, Rural y Económico; Oficina de Asesoría Jurídica; Dirección de Residuos Sólidos; y Oficina de Planificación y Presupuesto.

Las autoras de esta investigación hicieron sus prácticas profesionales en la Municipalidad Distrital de Chancay, lo cual les permitió observar la problemática existente por la deficiente organización de los trabajadores administrativos y selección de trabajadores, la carencia de motivación y liderazgo por parte de los jefes y subgerentes, el poco desarrollo de destreza y experiencia, el escaso desempeño del trabajador con el usuario y la falta de trabajo en equipo, todo lo cual generó constantes quejas por parte de los usuarios y contribuyentes, al recibir una pésima atención al momento de ejecutar alguna diligencia administrativa o reembolso de arbitrios corporativos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se presentan las competencias laborales en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se presenta la motivación en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019?

¿Cómo se presenta el conocimiento en los trabajadores administrativos de la Municipalidades Distrital de Chancay. 2019?

¿Cómo se presentan las habilidades en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Identificar cómo se presentan las competencias laborales en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar cómo se presenta la motivación en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019.

Identificar cómo se presenta el conocimiento en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019.

Identificar cómo se presenta las habilidades en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay.2019.

1.4. Justificación de la investigación

Esta tesis se realizó entre el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019, para contribuir a sensibilizar y concientizar sobre la problemática existente, en aras de que sus resultados puedan ser usados por cualquier otra institución interesada en desarrollar a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019, con ayuda de la gestión por competencias y desempeño laboral.

1.4.1. Justificación teórica

Cobra justificación por su aporte teórico de las características de la competencia laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019, que servirá para el futuro de diversas investigaciones que aborden dicha temática. Asimismo, el marco teórico de este estudio se basa en antecedentes y resultados obtenidos para afianzar la investigación en el ámbito educativo.

1.4.2. Justificación práctica

En lo práctico, se puede afirmar que el tema de investigación elegido se debió al bajo nivel de competencia laboral existente en las entidades públicas y privadas.

1.4.3. Justificación metodológica

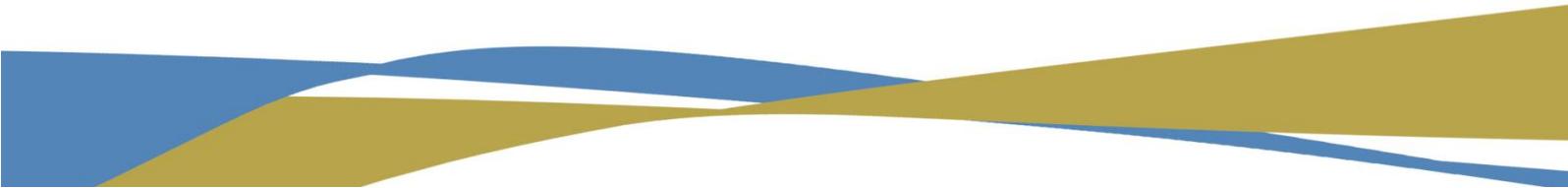
Esta es una investigación descriptiva, cuyo objetivo es conocer el problema, reconocer su procedencia, realizar un diagnóstico y proponer alternativas de solución.

1.5. Delimitaciones del estudio

Esta investigación duró cuatro meses, entre febrero y mayo del presente año, teniendo de modo específico como población objetivo a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019.

1.6. Viabilidad del Estudio

El estudio es viable, ya que hay acceso a la población objetivo, y el cuestionario se aplicará entre los encuestados en un tiempo breve. Asimismo, se tiene disponibilidad de información teórica y casuística en libros e internet.



Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

Huerrera, (2015) en Guatemala realizó un estudio denominado *Competencias laborales en los colaboradores del departamento de Ventas de Bimbo Centroamérica, agencia Huehuetenango*. Tesis para obtener el título en psicología en la universidad de Rafael Landívar, Tuvo como **objetivo** establecer las aptitudes laborales que poseen los participantes del departamento de ventas del equipo Bimbo. Se trata de **Metodología** basada en una investigación de nivel descriptiva; para la cual se contó con una población de 25 vendedores, a los cuales les fue aplicado un instrumento de autoríapropia de escala de Likert. Los **resultados** reflejan entre 99 y 128 puntos, que indicaban categorías altos en las medidas determinados en dicho estudio. Previamente, la investigación planteó que para una competencia alta los puntajes debían estar entre 99 y 132. Por ello, el investigador **concluyó** que los niveles de conocimiento, actitud, habilidades y destrezas de los sujetos evaluados son satisfactorios para el puesto que ocupan.

Gonzales, (2013) en Venezuela, realizó una investigación *Plan de capacitación basadas en las competencias laborales dirigido a los trabajadores de la división de asuntos laborales de CVG Bauxilum, C.A., en Matanzas Estado Bolívar*. Tesis para optar el título en Gerencia de Recursos Humanos. En su **objetivo** busca elaborar un programa de enseñanza establecido en las competitividades laborales dirigido a los empleados de la división de cuestiones laborales en la empresa. Una **Metodología** de carácter descriptivo, con la utilización de un cuestionario a 25 integrantes de la referida compañía. El análisis de los **resultados** indicó debilidades entre el perfil real y el perfil a cargo, basado en las exigencias personales y profesionales que requiere el puesto, lo que sirvió de diagnóstico para diseñar el plan de capacitación. Gonzales **concluyó** que los personales necesitaban capacitarse en aspectos organizacionales, individuales y ocupacionales, para elevar el nivel de competencias técnicas y conductuales.

Gómez & Mendoza, (2013) en Colombia, realizó una investigación titulada *Modelo de Gestión por competencias para la empresa ACMED S.A.S.* En la Universidad de Cartagena. Tuvo como **objetivo** plantear un tipo de gestión por competencias para la institución ACMED S.A.S., por medio de los procesos de administración de personal, con

el objetivo de lograr su gestión integral. La **Metodología** basada en el tipo de investigación fue descriptivo. Se **concluyó** que el modelo de competencias se basa en un proceso de características que están relacionadas con un desempeño superior en un puesto de trabajo, y así como los conocimientos, las habilidades y la experiencia son importantes, prevalecen también otras características como los rasgos, motivos, aptitudes fue utilizado para el presente investigación.

2.1.2. Investigaciones nacionales

Endo & Sánchez, (2015) En Perú hizo una investigación titulada *La gestión del talento humano y las competencias laborales de los gerentes públicos en la Municipalidad de Surco*. Tesis para optar el título en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, en su **objetivo** busca establecer la relación entre la gestión del talento humano y las competencias laborales en los Gerentes Públicos de la Municipalidad. Su **metodología** fue básica, descriptivo y correlacional. El estudio, aplicado a una muestra de 64 funcionarios de la Municipalidad de Santiago de Surco. En los **resultados** encontrados se estudiaron las variables, la gestión del talento humano y competitividad laboral, comprobando la existencia de vínculos muy estrechos entre dichas variables.

Sánchez, (2015) En Perú hizo una investigación denominada *Las competencias gerenciales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan*. La investigación tuvo como **objetivo** determinar las competencias gerenciales y su influencia en la capacidad laboral en el personal administrativo del Concejo. Su **metodología** fue de tipo aplicada correlacional causal, de corte transversal y diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 50 trabajadores del Municipio. En los **resultados** se halló que en la competencia gerencial el predominante era el nivel regular en las dimensiones de planeación y gestión se encontró mayoritariamente 54%, autoadministración 52% y en acción estratégica 44% con un nivel bajo. A su vez, que en los niveles de la variable desempeño laboral, el predominante era el nivel deficiente en las dimensiones de iniciativa en un 42%; orientación de resultados en 50%; organización 44% y en laborar en equipo 38%, con un nivel bajo.

Altamirano, (2016) en Perú, su artículo de investigación titulado: *Propuesta de competencias laborales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén*. El investigador tuvo como **objetivo** diseñar la propuesta de competencias laborales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén. Participaron un total de 101

trabajadores nombrados y permanentes en el concejo. A partir de los datos obtenidos que determino que existe una **metodología** con diseño no experimental, enfoque cuantitativo. Llegaron a las siguientes **resultados**: En la dimensión habilidades y capacidades de los servidores públicos nombrados y contratados permanentes se presentó un 63% con nivel alto; un 20% con nivel regular; y 17% con nivel bajo; En la dimensión comportamientos se halló un nivel de 51% buena; un 27% regular; y un 22% bajo. Y en la dimensión metas y resultados 60% con un nivel buena; un 26% con un nivel regular; y un 14% se presentó con un nivel muy bajo. Se **concluyó** que el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Jaén presenta considerablemente 57.7% con niveles altos; un 24.7% con niveles regulares; y un 17.6% con un niveles bajos.

Romero, (2017) En Perú su investigación titulada *Desarrollo de competencias laborales y la calidad de servicios administrativos en la Municipalidad Distrital Amarilis en Huánuco*. Se propuso como **objetivo** determinar la relación la incidencia del desarrollo de las competencias laborales en la calidad de servicios administrativos. El estudio empleo una **metodología** con alcance correlacional, y diseño no experimental de corte transversal con enfoque cuantitativo. La población se determinó a 188 usuarios y 103 trabajadores del concejo. El investigador **concluyó** que el nivel de desarrollo de competencias laborales tenía un nivel valorativo entre regular y bueno. La valoración regular tenía una preponderancia de 40.8%; y una valoración mala en 59.2%. Además, se determinó que la valoración promedio de la calidad de servicios de los funcionarios públicos administrativos ofrecidos variaban entre regular y malo, con una preponderancia de 66.5%; seguido de malo, con un 33%; y bueno, con solo un 0.5%. El nivel de significancia se estableció en 5%, lo cual indicaba la existencia de una relación directa entre el desarrollo de las competencias laborales y la calidad de servicios administrativos en el Concejo, teniendo dicha relación una incidencia baja y directa.

Veramendi, (2017) en Perú en su investigación titulada *Desarrollo de competencias laborales y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital Tomayquichua, en Huánuco*. Tuvo como **objetivo** el desarrollo de competencias laborales se relaciona con la calidad de servicios al ciudadano. La **metodología** fue de tipo aplicada, con diseño correlacional. Teniendo como grupo un total de 140 individuos y una muestra de 100. En los **resultados** se encuestó a 92 miembros que constituyen al 66% con escala valorativa entre alto, bueno y regular, y quienes manifestaron que el conocimiento en el nivel de especialización en el área permitía ofrecer un servicio con

calidad al ciudadano; frente a un 34% el cual indicaba que era entre malo y pésimo, y que el conocimiento en el nivel de especialización en el área no permitía ofrecer buen servicio al habitante. Por otra parte, 100 encuestados, que representan al 71% de la población, declararon que el conocimiento es un nivel de competencia profesional donde se permitía brindar un buen servicio al ciudadano, mientras que para el 29% era entre malo y pésimo, y que el conocimiento en el nivel de especialización en el área no proporcionaba un buen servicio al habitante. Se **concluyó** que los niveles de calidad de servicios al habitante se encontraban evaluados en escalas superiores a la escala.

Investigaciones locales

Muguruza I. (2015) En su tesis *Competencias laborales del trabajo social en el riesgo de trabajo de la Iglesia de Jesucristo de los Santos de los Últimos Días, de Huacho*. Tesis para obtener el grado en trabajo social en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Tuvo como **objetivo** establecer la relación de las competencias laborales de la trabajadora social en el riesgo de trabajo de la iglesia de Jesucristo de los santos de los últimos días. Cuya **metodología** fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, sobre una población de 40 trabajadores. En **conclusión** llegándose a establecer relaciones entre las capacidades laborales del trabajo social con el riesgo de trabajo en la Iglesia de los Santos de los Últimos Días.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Las olas de las competencias laborales

Según el autor Gilbert, (1978) refiere los siguientes:

a. Ola de inicio (1970-1979): en esta fase se estableció la oposición entre competencia y desempeño se empezó a usarse en psicología (pág. 5).

b. Ola de inclusión (1980-1995): En la cual las competencias laborales son una estructura de características para el desempeño de situaciones. En esta etapa se incluye el concepto en el ámbito laboral (pág. 5).

c. Ola del ABC «Aprendizaje basado en competencia» (1995-2007): Es la composición de conocimientos, cualidades, valores y habilidades, con las labores a realizarse en ciertos contextos. (pág. 5).

d. Ola para la evaluación (2008 hasta hoy): Aquí, las competencias laborales son la capacidad productiva de un individuo, medidas en el desempeño dentro de determinada circunstancia. (pág. 5).

2.2.2. Concepto de competencia laboral

Según Chiavenato (2009), citado por (Velazco, 2017)“Se requiere tener competencias laborales basadas en el conocimiento y las destrezas necesarias para realizar determinadas tareas , el acto de conocer se sustenta en saber y aprender, pero el conocimiento solo llega a difundirse cuando las personas desarrollan nuevas capacidades de aprendizaje”(pág. 202).

Según Sagi (2004) citado por Nieves, (2018), sostuvo que“Era el conjunto de conocimiento, habilidades y actitudes que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, asegurabansu buen logro”(pág. 86).

Según Casanova, Montanaro, & Vargas, (2001)afirma: “El trabajo competente incluía la movilización de atributos del trabajador como base para facilitar su capacidad para solucionar situaciones contingentes y problemas que surgieran durante el ejercicio del trabajo “. (pág. 30). La competencia posibilita el desempeño de modo efectivo dentro del ámbito laboral,mediantelo conocimientos, destrezas y comprensión.

a. Dimensiones de la competencia laboral

La competencia laboral está constituida por los siguientes componentes:

Motivación

Según Chiavenato (2009),citado por Velazco, (2017)El aspecto denominado motivación o ánimos son los medios que sirven para confortar las necesidades de los trabajadores. (pág. 237).

Conocimiento

Según Chiavenato (2009),citado por Velazco, (2017)El conocimiento posee varios significados: información, razón, saber, cognición, sabiduría, percepción, ciencia, experiencia, calificación, competencia, habilidad práctica, capacidad, aprendizaje, sabiduría, certeza. La definición obedece del contexto en que se emplee dicha expresión (pág. 148).

Habilidad

SegúnChiavenato (2009),citado por Velazco, (2017)Esta, es otra de las dimensiones importantes de la competencia laboral. La habilidad conlleva destacar en alguna practica sea físico o mental y se adquiere importantemente con entrenamiento y práctica. (pág. 149).

b. Características de la competencia laboral

Es un concepto multidimensional

Se refiere a que no es una actitud o un conocimiento o una habilidad aislada, sino es la integración de todos ellos en el contexto de una determinada profesión y su ámbito de actuación, cada conducta observable que se produce en la competencia es el resultado de la combinación de conocimientos, habilidades y actitudes. (Sagi, 2004, pág. 88).

Refleja la aportación más que la actividad o función en sí

Se refiere que la competencia debe estar escrita en términos de aportación del trabajador a la empresa, eso quiere decir que el trabajador debe aportar y dicho aporte tiene que dar un magnífico resultado, o sea que no se pretende reflejar como hacer las cosas, sino que hacer en términos de aportación y el resultado de esa aportación. (Sagi, 2004, pág. 88).

Permanece en el tiempo

Se refiere que la competencia tiene un carácter de permanencia en el tiempo, pudiendo variar los medios utilizados para realizar el aporte, pero es difícil que cambie la aportación en sí, como se va definir las competencias con apoyo en los procesos, solo se considera que hay una nueva competencia si varía el proceso sobre el que se realiza la aportación. (Sagi, 2004, pág. 88).

Su aplicación supone la consecución de un logro

La competencia atribuida siempre produce un resultado positivo, pues no se tiene una competencia si al aplicarla, no se logra lo que se deseaba; siendo en este caso no competente. es decir cuando el trabajador posee un nivel excelente en dicha competencia. (Sagi, 2004, pág. 88).

Es mensurable

La competencia se produce a través de una serie de conductas que se observan bien en el empleo habitual, en medio de la observación y investigación de estas conductas se puede lograr a evaluar las capacidades de un individuo. (Sagi, 2004, pág. 88).

c. Tipos de competencias laborales

Competencias básicas

Se refiere que al mundo laboral se obtiene con la formación básica, como habilidades para la lectura y escritura, comunicación oral, cálculo matemático. Se trata de las competencias elementales para vivir en colectividad y desarrollarse en cualquier ámbito laboral; es decir, son aquellas sobre las que se desarrollan las demás competencias, en las

cuales permiten adaptarse a cualquier área con los conocimientos que posee. (Martens, 1996, citado Altamirano, 2016, pág. 75).

Competencias genéricas:

Son aquellas competencias comunes a varias ocupaciones o profesiones es decir que los profesionales de áreas tales como la administración de empresas, la contaduría y la económica, comparten un conjunto de competencias genéricas como el análisis financiero y la gestión empresarial que le permitirá llevar a cabo al trabajador realizar sus actividades laborales a diferentes horizontes de competencia.(Tobón, 2005, citado por Altamirano, 2016, pág. 71).

Competencias específicas o laborales

Refiere que se tiene un alto grado de especialización en las competencias propias de una determinada ocupación o profesión, generalmente llevan a cabo programas técnicos en educación de formación para el trabajo. (Mertens, 1996, citado por Altamirano, 2016, pág. 73).

d. Teorías o enfoques de las competencias laborales

Enfoque conductista

Sostiene que se centra en las personas con desempeños superior, es decir, se orienta hacia aquellos trabajadores que hacen bien su labor y que sus resultados son los esperados por la empresa, para determinar sus características y sus competencias con la finalidad de definirles un puesto. En este tipo de análisis las competencias claves tienen una decisiva influencia en el desarrollo del puesto de trabajo y el funcionamiento de la organización, ya que buscan el elemento central de la competencia. (Mertens,1996, citado por Becerra & Campo, 2012, pág. 5).

Concepto de este enfoque es el desempeño principal, el que atribuye la realización establecida labor de forma superior, buscando los aspectos más relevantes de los trabajadores más exitosos a través de la investigación educativa.

Enfoque funcionalista

El enfoque funcional de identificación y descripción de competencias toma como referente teórico los postulados de la escuela funcionalista de sociología, y tiene sus orígenes en los esfuerzos de la administración británica por adaptar los sistemas de formación y capacitación profesional a las necesidades del mercado laboral (Mertens, 1996, citado por Becerra & Campo, 2012, pág. 10).

El mencionado enfoque se comprende que el trabajador tiene que poseer habilidades, conocimientos y aptitudes y los resultados de la aplicación de las mismas en las empresas, se identifica aquellas características de los trabajadores más destacados para la realización de un buen logro o brinde propuestas de solución cuando se presenta un problema en la compañía.

Enfoque constructivista

Según Mertens, (1996) citado por Becerra & Campo, (2012) Este enfoque parte del análisis de las relaciones existentes entre los grupos y su entorno y entre la formación y el empleo. Para identificar y describir competencias se toma como referencia, tanto a las personas con sus posibilidades y objetivos laborales, como al entorno socio laboral con el que se relacionan. La competencia se construye, no sólo a partir de la función que emerge del mercado, sino que es la única que entrega una importancia a la persona, a sus objetivos y posibilidades.(pág. 17).

2.3. Definición de Términos Básicos

2.3.1 Administrativo

Es una de las actividades laborales más extendidas, porque cualquier empresa necesita de un departamento encargado del organismo y diligencia de las actividades que allí se realizan (Definición, 2017).

2.3.2 Aprendizaje

Proceso subjetivo de captación, incorporación, retención y uso de información que el individuo recibe del exterior. (Pérez, 1988).

2.3.3 Competencia laboral

Uno de los conceptos más aceptados es que se trata de una capacidad efectiva para llevar a cabo con éxito una actividad laboral plenamente identificada (Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2012).

2.3.4 Conocimiento

Es el producto del proceso de aprendizaje, es lo que permanece guardado a nivel cognitivo, en la memoria, por medio de la percepción y otros conocimientos previos de la persona (Conceptos, 2019).

2.3.5 Creatividad

La creatividad es algo novedoso. La creatividad es demostrada cuando se inventa o descubre una solución a un problema (Flanagan, 1958).

2.3.6 Experiencia laboral

Es la respuesta interna y subjetiva de los trabajadores ante cualquier contacto directo o indirecto con alguna práctica, política o procedimientos de gestión de personas (Meyer & Schager, 2007).

2.3.7 Habilidad

Son las acciones complejas psíquicas y prácticas que permiten el desarrollo de capacidades (Ecured, 2019).

2.3.8 Habilidades de comunicación

Existe controversia en relación con este tema, desde la Psicología, ya que, si estas se encuentran declaradas, no son operacionalizadas. En algunas ocasiones pueden trabajarse como rasgos del carácter, cualidades emocionales, actitudes, etc. (Sosa, 2010).

2.3.9 Motivación

Son los factores internos y externos que definen parte de las acciones de una persona (Real Academia Española [RAE], 2019).

2.3.10 Municipalidad

Es el organismo público encargado de administrar un municipio, que es la división administrativa menor dentro de un estado (Bembibre, 2009).

2.3.11 Rendimiento

Es la proporción que surge entre los medios empleados para obtener algo y el resultado deseado. El rendimiento es el beneficio obtenido de algo o alguien (Perez&Merino, 2008).

2.3.12 Retroalimentación

A partir de la semántica, retroalimentación está formado por el prefijo retro, que indica atrás en el tiempo; y alimentación, empleado para abastecer información (Bembibre, 2010).

2.3.13 Trabajador

Son aquellas personas que realizan alguna actividad remunerada. El concepto también puede usarse en sentido general para designar a una persona que está realizando un trabajo específico, independiente de si está oficialmente empleado (Bembibre, 2010).

2.3.14 Trabajo en equipo

Es una forma de realizar las actividades de un grupo humano en relación con un fin, o metas a alcanzar. El trabajo en equipo involucra una relación de interdependencia entre los miembros del equipo que tiene una misma misión. (Covez, 2000).

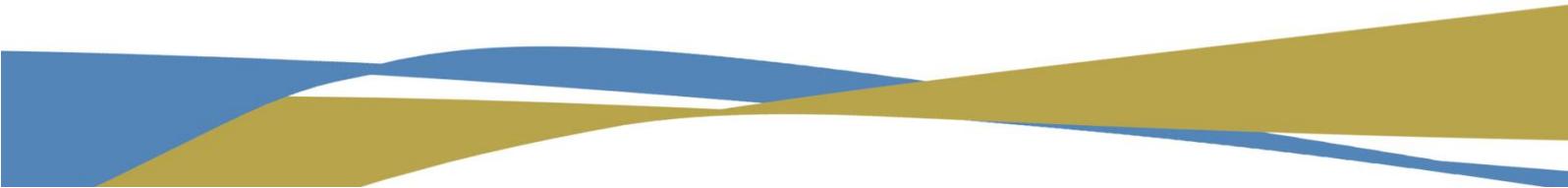
2.4. Formulación de la Hipótesis

2.4.1 Hipótesis General

No se desarrolló, porque el trabajo de investigación es de tipo descriptivo

2.4.2 Hipótesis Específicas

No se desarrolló, porque el trabajo de investigación es de tipo descriptivo



Capítulo III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación por su finalidad fue básica, porque se fundamenta en estudios teóricos utilizados como base para el estudio de las variables a estudiar.

Según Hernandez, Fernandez, & Bautista, (2006) respecto a la investigación básica sostienen que es “aquella que busca ampliar y profundizar los conocimientos existentes” (pág. 212).

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de la investigación es descriptivo porque se está describiendo las características propias de la variable competencia laboral, y a la vez las dimensiones. En los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019.

Para Hernandez, Fernandez, & Bautizta, (2006) La investigación descriptiva busca detallar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, ya que miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. (pág. 117). En un estudio descriptivo, se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo investigado.

3.1.3. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental, porque no se manipuló deliberadamente la variable, sino que observa circunstancias ya efectivas, en su contexto natural para analizarlas.

Según Kerlinger & Lee, (2002) Sostiene que “La investigación es no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o que son inherentemente no manipulables” (pág. 28).

3.1.4. Enfoque de investigación

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, porque recolecta datos en forma numérica y la información se procesó con ayuda del programa SPSS, obteniéndose resultados de las variables analizadas, en tablas y figuras.

Según Hernández, Fernandez, & Bautizta, (2006) sostiene que “Se utilizan la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”(pág. 4). En ese sentido la investigación cuantitativa permite cuantificar la relevancia midiendo, evaluando y evidenciando los resultados de la investigación.

3.2. Población y muestra

La población de una investigación está compuesta por todas las personas u objetos que participan en el fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación, de modo científico. En la actual investigación la población estuvo conformada por 170 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019.

Según Tamayo & Tamayo, (1997) “La población es la totalidad del fenómeno a estudiar, y las unidades de la población seleccionadas poseen una característica común, que es la estudiada y da origen a los datos de la investigación”(pág. 114).

Según sus características se señala a los administradores del municipio de ambos sexos.

3.3. Operacionalización de variables e indicadores

3.3.1. Definición conceptual

Tabla 1: Definición operacional

| Definición Conceptual | Dimensiones | Indicadores |
|---|---|---|
| Chiavenato (2009), Refiere que la competencia laboral dependerá del conocimiento y de las habilidades necesarias para trabajar en forma eficaz. El conocimiento requiere saber y aprender, y solo se difunde cuando se utilizan procesos de aprendizaje por medio de los cuales las personas desarrollan nuevas capacidades para una acción eficaz (p.202). | Motivación Conocimiento Habilidad | Identificación de objetivos. Identificación de incentivos. Retroalimentación. Aprendizaje. Experiencia laboral. Trabajo en equipo. Rendimiento. Creatividad. Habilidades de comunicación. |

3.3.2. Matriz operacional

Véase la Tabla 2. *Matriz Operacional*

Tabla 2: Matriz Operacional

| Variable | Dimensiones | Indicadores | Ítems |
|------------------------|--------------|------------------------------|----------------|
| Competencias laborales | Motivación | Identificación de objetivos | de 1, 2, 3, 4 |
| | | Identificación de incentivos | de 5, 6, 7 |
| | | Retroalimentación | 8, 9, 10 |
| | Conocimiento | Aprendizaje | 11, 12, 13, 14 |
| | | Experiencia laboral | 15, 16, 17 |
| | | Trabajo en equipo | 18, 19, 20, 21 |
| Habilidad | Rendimiento | 22, 23, 24 | |
| | Creatividad | 25, 26, 27 | |

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas a emplear

a. Cuestionario: “Es una serie de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos” (Avila, 2010).

b. La encuesta: “la encuesta permite observar y registrar características en las unidades de análisis de una determinada población o muestra” (Avila, 2010, pág. 41).

c. Entrevista: “la entrevista es una conversación, es el arte de realizar preguntas y percibir respuestas “ (Denzin & Lincoln, 2005, pág. 121).

d. Observación: Es un recurso utilizado para adquirir conocimientos, para recopilar datos e información a través de los sentidos; asimismo, para observar hechos reales y a los actores sociales en el contexto real.

Según Carrasco (2005) complementó que se trataba de un “proceso sistemático de un objeto, un suceso, un hecho o conducta humana con el designio de procesarlo y transformarlo en información” (p. 282).

3.4.2. Descripción de los instrumentos

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Cuestionario de las Competencia laborales.

Autor: Idalberto Chiavenato (2009).

Año: 2009.

Adaptado: Edson Virgilio Velazco Huayta (2015).

Administración: Individual.

Usuarios: 170 trabajadores administrativos.

Número de ítems: 30.

Tiempo de aplicación: 20 minutos.

Objetivo: evaluar la variable competencia laboral y sus tres dimensiones: motivación, habilidad, conocimiento.

Normas de aplicación: El trabajador administrativo señalara en cada ítem de acuerdo lo que razone respecto a lo percibido.

Baremo: Véase la Tabla 3.

Tabla 3: Baremo

| Nivel | Escala | Sub escala | | |
|-------|------------------------|------------|--------------|-----------|
| | Competencias laborales | Motivación | Conocimiento | Habilidad |
| Bajo | 30 – 70 | 10 – 23 | 11- 25 | 9 – 15 |
| Medio | 71 – 111 | 24 – 37 | 26 – 40 | 16 - 22 |
| Alto | 112 – 150 | 38 – 50 | 41 – 55 | 23 - 27 |

Fuente: Ídem

3.5. Técnicas para el Procesamiento de la Información

Concluida la recolección de la información del cuestionario con la finalidad de obtener los datos necesarios para luego realizar el vaciado de datos. Para el procesamiento de los datos de esta investigación ese utilizó el programa SPSS statistics versión 24, que es un conjunto de herramienta de tratamiento de datos y análisis. El cual permitió obtener cuadros y gráficos estadísticos, que permitieron resolver el problema.

Capítulo IV RESULTADOS

4.1 Presentación de Cuadros, Gráficos e interpretaciones

Sexo de la Población

Tabla 4: Distribución de Frecuencias y Porcentajes por sexo de los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital De Chancay. 2019.

| Sexo | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Masculino | 103 | 60.6 |
| Femenino | 56 | 39.4 |
| Total | 159 | 100 |

Fuente: Cuestionario de competencia laboral aplicado a los trabajadores administrativos.

En la Tabla 4, se observa que en el 100% de trabajadores administrativos existe un mayoritario 67% población masculina, frente a un 33% de población femenina.

Según Milet, (1995) El sexo es el conjunto de componente genotípicas y fenotípicas presentes en los sistemas, funciones y procesos de los cuerpos humanos.

En conclusión se observa que existe un porcentaje mayoritario de varones, esto se debe a que en las áreas de servicios públicos cuentan con alta población de varones debido a que la demanda de trabajo así lo requiere.

Para una mejor apreciación de los datos encontrados, se muestra la Figura 1, en la que se señala el sexo de los trabajadores administrativos.

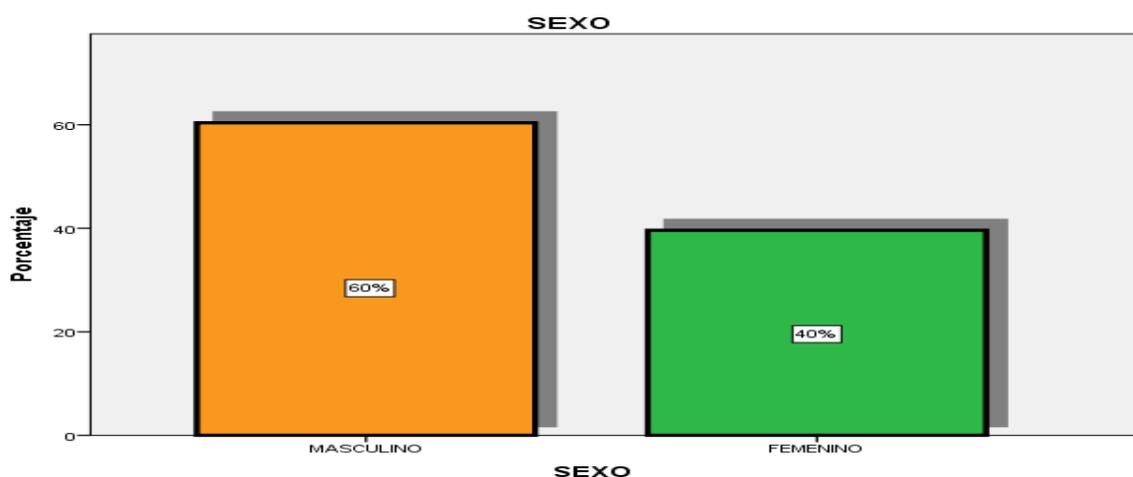


Figura 1: Sexo de los trabajadores administrativos

4.2.1. Objetivo general

Identificar cómo se presentan las competencias laborales en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay.2019.

Tabla 5: Distribución de Frecuencias y Porcentajes de las Competencias Laborales en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital De Chancay. 2019.

| Competencias laborales | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|------------|------------|
| Medio | 57 | 35.8 |
| Bajo | 102 | 64.2 |
| Total | 159 | 100 |

Fuente:ídem

En la Tabla 5. Se observa que, del 100% de la población, un 64% de trabajadores administrativos presenta un nivel bajo de competencias laborales; y un 36%, un nivel medio.

Según Organización Internacional de Trabajo, (2012) La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada.

Así, para una mejor apreciación de los datos encontrados, en la Figura 2 se presenta la variable de estudio competencias laborales de esta investigación.

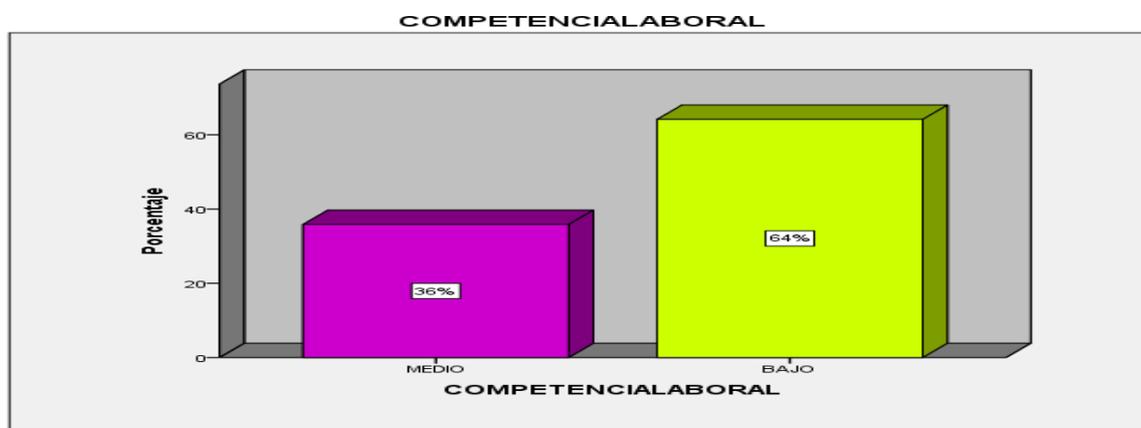


Figura 2: Competencias laborales en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019

4.3. Distribución de Porcentajes

4.3.1. Primer objetivo específico

a. Dimensión motivación: Identificar cómo se presenta la motivación en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay.2019.

Tabla 6: Distribución de Frecuencias y Porcentajes de la Motivación en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Chanca.2019.

| Motivación | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Medio | 75 | 47.2 |
| Bajo | 84 | 52.8 |
| Total | 159 | 100 |

Fuente: idem

Según Robbins, (1999) la motivación es el deseo de hacer algo con mucho esfuerzo; y en el caso de las organizaciones, por alcanzar las metas trazadas, de manera condicionada a satisfacer alguna necesidad individual.

En el presente caso de investigación, si bien la población total era 170 trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019, solo se llegó a encuestar a 159 trabajadores. Esto, porque 11 no asistieron a sus labores los días que se aplicó la encuesta. De acuerdo con los resultados obtenidos, del total de población encuestada (100%), un 53% de trabajadores demostró un nivel bajo de motivación; y un 47%, un nivel medio. Nadie manifestó un nivel alto. Esta información puede verse en la Tabla 6.

Se puede identificar también que la mayoría de encuestados presentan un nivel bajo en motivación con un 53%. La dimensión motivación tiene una tendencia decreciente con respecto a los resultados que se presentan en forma negativa, siendo el mayor valor nivel bajo.

En conclusión, se observa que esta dimensión no alcanza los niveles óptimos de motivación en los trabajadores, quienes no podrán realizar su trabajo con calidad y compromiso, ni desarrollar habilidades para la solución de problemas o ser innovadores.

Para una mejor apreciación de los datos encontrados, se muestra la siguiente figura 3, la cual señala la dimensión motivación de la variable de estudio Competencias laborales.

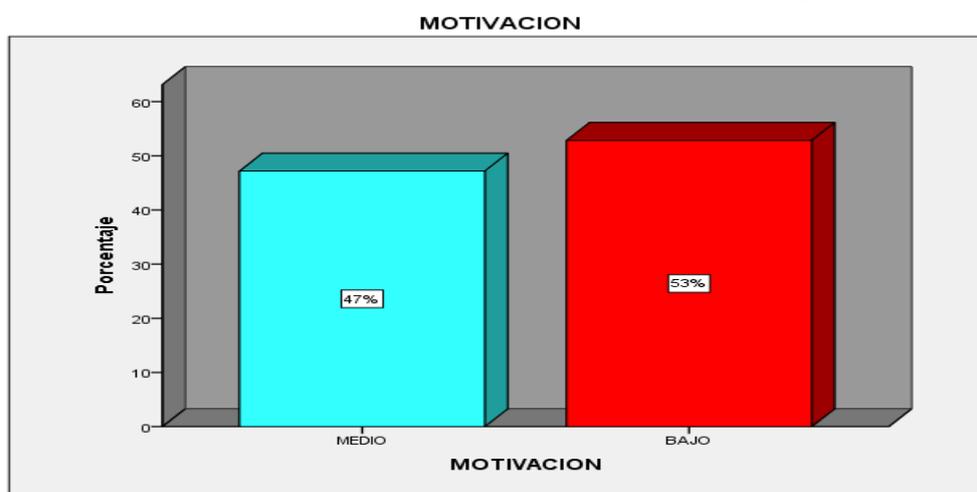


Figura 3: Dimensión motivación

4.3.2. Segundo objetivo específico

b. Dimensión *conocimiento*: Identificar cómo se presenta la dimensión *conocimiento* en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019.

Tabla 7: Distribución de Frecuencias y Porcentajes de Conocimiento en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019.

| Conocimiento | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Medio | 52 | 32.7 |
| Bajo | 107 | 67.3 |
| Total | 159 | 100 |

Fuente:idem

Díaz, (2004) Sostuvo que el conocimiento puede entenderse como una información personalizada. Sobre el estado de la mente, como un estado de conocer y comprender.

En esta investigación, como se afirmó, solo se pudo encuestar a 159 trabajadores administrativos de los 170 existentes, debido a que 11 no asistieron a centros de labores el día de la encuesta. De esos 159 trabajadores, el 67% manifestó un nivel bajo; un nivel, el 33%; y nadie con un nivel alto. Esta información puede corroborarse en la Tabla 7.

Se puede identificar también que la mayoría de encuestados presentan un nivel bajo en conocimientos de 67%. La dimensión conocimiento tiene una tendencia decreciente con respecto a los resultados que se presentan en forma negativa, siendo el mayor valor nivel bajo.

En conclusión, se pudo apreciar que en esta dimensión no predominan niveles óptimos de conocimiento en los trabajadores, quienes no podrán lograr las metas y objetivos de la institución, para convertir su entidad en competitiva y adaptable.

Para una mejor apreciación de los datos encontrados, se muestra la siguiente figura 4, la cual señala la dimensión conocimiento de la variable de estudio Competencias laborales.

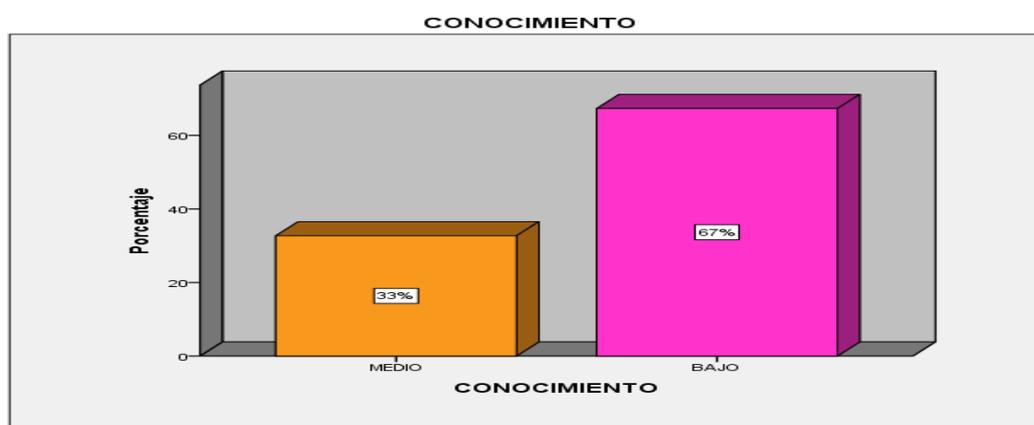


Figura 4: Dimensión conocimiento

4.3.3. Tercer objetivo específico

c. Dimensión habilidad: Identificar cómo se presenta la dimensión *habilidad* en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019.

Tabla 8: Distribución de Frecuencias y Porcentajes de la Habilidad en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019

| Riesgo ergonómico | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Válidos Medio | 159 | 100 |
| Total | 159 | 100 |

Fuente: *idem*

Según La Real Academia Española, (2018) define a la habilidad como la capacidad de alguien para desempeñar de manera correcta y con facilidad una tarea o actividad determinada.

La población total estuvo conformada por 170 trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Chancay, solo se llegó a encuestar a 159 trabajadores porque, 11 no asistieron a sus labores los días que se aplicó la encuesta, de acuerdo a los resultados obtenidos se aprecia que el total de la población encuestada equivalente el 100%, el 100% de trabajadores manifestaron un nivel medio 0% manifestaron un nivel bajo un 0% nivel alto.

Se puede identificar también que en su totalidad de encuestados presentan un nivel medio en habilidades con el 100%. La dimensión habilidad tiende a crecer puesto que los resultados, se presentan en forma positiva siendo en su totalidad el mayor valor medio.

En conclusión se puede apreciar que en los resultados predomina el nivel medio, seguido que ningún trabajador manifestó un nivel bajo y alto, en conclusión los resultados se mantiene en medio, ya que a la larga podría mejorar a niveles fortaleciendo las habilidades requeridas para desempeñar más efectivamente el trabajo.

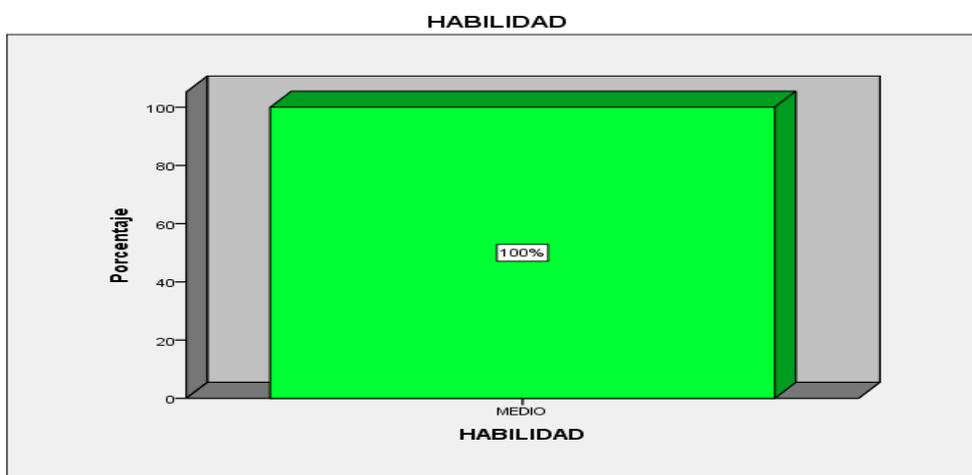
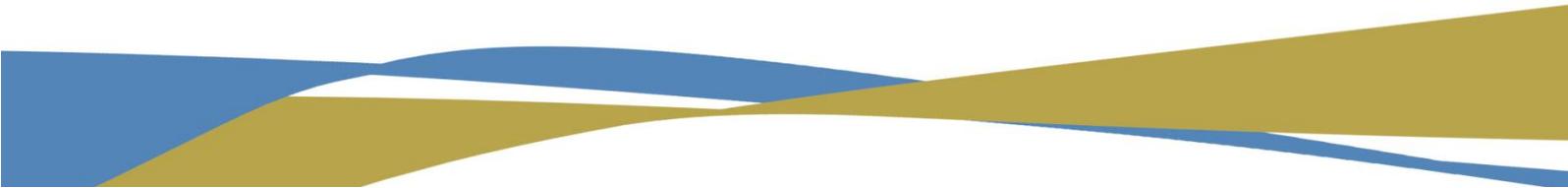


Figura 5: Dimensión habilidad en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019.

De otro lado debemos indicar que en las fechas de la aplicación del instrumento no se logró ubicar a 11 trabajadores administrativos, debido a que algunos se encontraban de licencia por enfermedad, cumpleaños, inasistencia entre otros



Capítulo V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

La presente investigación Competencia Laboral en los trabajadores administrativos; Municipalidad distrital de Chancay. 2019, se llevó a cabo teniendo como población a los trabajadores administrativos, cuyo objetivo fue Identificar cómo se presenta las competencias laborales en los trabajadores administrativos. Los resultados nos muestran que el 64% de los trabajadores administrativos se encuentran en niveles de Competencias Laborales bajo con un 36% en niveles de Competencias Laborales medio Nuestra investigación coincide con el estudio realizado por Veramendi, C (2017) respecto La desarrollo de competencias laborales y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Tomayquichua, cuyo objetivo fue: establecer la relación entre el desarrollo de competencias laborales con la calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad distrital de Tomaykichwa., cuyos resultados fueron: el 71% de trabajadores presentan un nivel regular con una alta tendencia a nivel deficiente.

En la dimensión Motivación, cuyo objetivo fue Identificar cómo se presenta la Habilidad en los trabajadores administrativos; Municipalidad Distrital de Chancay. 2019, se obtuvo que 53% de los trabajadores administrativos presentan un nivel bajo de motivación, asimismo el 47% un nivel medio, de los trabajadores administrativos; municipalidad distrital de Chancay. 2019, debido a que no existen estrechas relaciones trabajo en equipo entre compañeros que han sido contratados en la nueva gestión en relación con los trabajadores estables, el cual coincide con los resultado obtenidos por Veramendi, C (2017) quien obtuvo como resultados, 68% de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Tomaykichwa presentan un nivel regular de motivación, debido a que no existen buen clima laboral entre los trabajadores

En la dimensión Conocimiento, cuyo objetivo fue Identificar cómo se presenta el Conocimiento en los trabajadores administrativos; Municipalidad distrital de Chancay. 2019, se obtuvo que el 67% de los trabajadores administrativos presentan un nivel bajo, así mismo el 33% un nivel medio de los trabajadores administrativos; municipalidad Distrital de Chancay.2019, debido a los trabajadores administrativas no cuentas con los estudios, conocimientos para desempeñar funciones administrativas debido a que le fueron asignados dichos puestos por apoyo político, el cual coincide con los resultados obtenidos por Veramendi, C (2017) quien obtuvo como resultados, 71% de los

trabajadores de la Municipalidad distrital de Tomaykichwa presentan un nivel deficiente de conocimiento, debido a que no cuentan con los formación ni conocimiento de especialización en el área que se encuentran, lo cual no permite que brinden una buena calidad de servicio al ciudadano.

En la dimensión Habilidad, cuyo objetivo fue Identificar cómo se presenta la Habilidad en los trabajadores administrativos; Municipalidad distrital de Chancay. 2019, se obtuvo que el 100% los trabajadores administrativos Municipalidad distrital de Chancay, presentan un nivel Bajo de Habilidad, debido a que los trabajadores administrativos no cuentan con los conocimientos, ni experiencia para asumir puestos administrativos, no contando con las habilidades sociales necesarias para dar un buena atención al usuario, el cual coincide con los resultado obtenidos por Veramendi, C, (2015) quien obtuvo como resultados, 89% de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Tomaykichwa presentan un nivel regular de habilidad, debido a que no cuentan con los conocimiento de especialización en el área que se encuentra, lo cual no permite que brinden una buena calidad de servicio al ciudadano.

5.2. Conclusiones

El 64% de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019 tenía un nivel bajo de competencias laborales; mientras que un 36%, un nivel medio.

En la dimensión motivación se encontró a un mayoritario 54% de trabajadores con un nivel bajo; y un 47% con nivel medio.

En la dimensión conocimiento se halló un mayoritario 67% con nivel bajo; y solo un 33%, con un nivel medio. Ningún trabajador tenía un nivel alto.

En la dimensión habilidad, se obtuvo como resultado a un 100% de trabajadores administrativos con nivel medio.

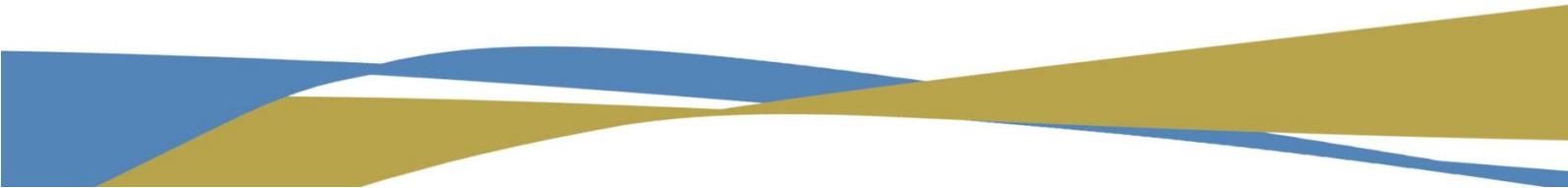
5.3. Recomendaciones

Primera: Alcanzar los resultados obtenidos al área correspondiente, A fin de sugerir a la municipalidad a través de los organismos o colaboradores responsables adopte las medidas estratégicas correspondientes para mejorar el nivel de competencias personales laborales y tecnológicas ya que no están siendo efectivas al momento de brindar un servicio de calidad. Otorgarle al personal administrativo una supervisión constante, motivar al personal y así mismo interesarse en cada necesidad de los colaboradores.

Segunda: Proponer al área de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019, ponga mayor interés en los colaboradores mediante capacitaciones

continuas y brindándole a cada área talleres así generen un mejor clima laboral entre los trabajadores y por ende conllevara a mejorar su desempeño laboral y un mejor trato al usuario.

Tercera: Desde la perspectiva como Trabajadoras Sociales, desarrollar y hacer reuniones de trabajo a nivel directivo para revertir el nivel mostrado competencias laborales, para hacer un auto análisis y definir estrategias de mejora dentro de la municipalidad, asimismo al área de recursos humanos adoptar las medidas para estructurar las competencias específicas de cada área laboral ,ejecutando talleres en donde los trabajadores y jefes se compenetren más como equipo y también desarrollar talleres y dinámicas de motivación para que los trabajadores asistan a su trabajo con actitud positiva y así ayudara al desempeño del trabajador, para que de esta manera se oriente a mejorar los servicios administrativos que presta la institución.



Capítulo VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1 Fuentes Bibliográficas

Avila. (2010). *Estadística Elemental*. Lima-Perú: Estudio y ediciones RA.

Hernandez, R., Fernandez, R., & Bautizta, P. (2006). *Metodología de la investigacion*. Mexico DF: Mc Graw Hill.

6.2 Fuentes Hemerográficas

Altamirano, A. (2016). *Propuesta de competencias laborales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén*. Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo - Perú.

Becerra, M., & Campo, F. (2012). *El enfoque por competencias y sus aportes en la Gestión de Recursos Humanos*. Tesis de pregrado, Universidad de Chile, Chile.

Endo, H., & Sánchez, L. (2015). *La gestión del Talento Humano y las Competencias Laborales de los Gerentes Públicos en la Municipalidad de Santiago de Surco*. Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú.

Gómez, & Mendoza. (2013). *Modelo de gestión por competencias para la empresa ACMED S.A.S*. Tesis de pregrado, Universidad de Cartagena, Colombia.

Gonzales. (2013). *Plan de capacitacion basadas en las competencias laborales dirigidos a los trabajadores de la division de asuntos laborales de CVG Bauxilum , C.A., en Matanzadas Estado Bolivar*. Tesis de maestria, Universidad de Venezuela, Venezuela.

Huerrera, A. (2015). *Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de bimbo , agencia de huehuetenango*. Tesis de pregrado, Guatemala.

Lopez, E., & Chaparro, M. (2004). *Competencias laborales del trabajador social vistas desde el mercado*. Tesis de pregrado, Universidad Colegio Mayor de Cundimarcal, Colombia.

Muguruza, I. (2015). *Competencias laboral de la trabajadora en el riesgo de trabajo de la iglesia de Jesucristo de los santos de los últimos días*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión, Huacho-Perú.

- Nieves, F. (2018). *Las competencias laborales y los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Huánuco*. Tesis de maestría, Universidad de Huánuco, Huánuco-Perú.
- Romero, M. (2017). *Desarrollo de competencia laborales y la calidad de servicios administrativos en la municipalidad distrital de Amarilis*. Tesis doctoral, Universidad de Huánuco, Huánuco- Perú.
- Sánchez, F. (2015). *Las competencias gerenciales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de San Juan*. Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Velazco, E. (2017). *Competencia Laboral y el Clima Organizacional de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud -Essalud*. Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo, Lima -Perú.
- Veramendi, C. (2017). *Desarrollo de competencias laborales y la calidad de servicio al ciudadano en la municipalidad distrital de Tomayquichua*. Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco, Huánuco-Perú.

6.3 Fuentes Documentales

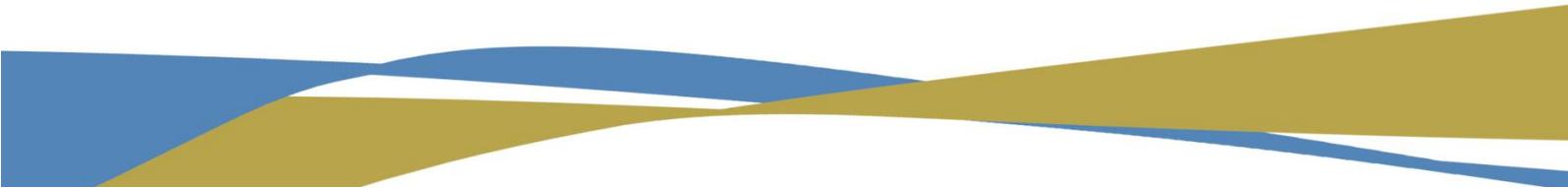
- Gilbert, T. (1978). *Human Competence: Engineering Worthy Performance*. New York: Hardcover.

6.4 Fuentes Electrónicas

- Bembibre, C. (2010). *Trabajador*. Obtenido de <https://www.com/social/trabajador.php>
- Bembibre, C. (2009). *Municipalidad*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/municipalidad.php>
- Casanova, F., Montanaro, M., & Vargas, F. (2001). *El enfoque de la competencia laboral , manual de formación*. Obtenido de http://www.researchgate.net/publication/31745946/El_enfoque_de_competencia_laboral_manual_de_formacion_F_Vargas_F_Casanova_L_Montanaro
- Conceptos, E (2019). *Conocimiento*. Obtenido de <https://concepto.de/conocimiento/>
- Covez, S. (2000). *Trabajo en equipo*. Obtenido de <http://www.poznerpilar.org/biblioteca/modulo09.pdf>
- Definición. (2017). *administrativo*. Obtenido de <https://definicion.mx/administrativo>

- Denzin, & Lincoln. (2005). *La entrevista en investigación cualitativa*. Obtenido de http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/pdf/cualitativa/recogida_datos/recogida_entrevista.pdf
- Díaz, J. (2004). *Conocimiento*. Obtenido de <https://www.ecured.cu/Conocimiento>
- Ecured. (2019). *Habilidad*. Obtenido de <https://www.ecured.cu/Habilidad>
- Flanagan, B. (1958). *creatividad*. Obtenido de <https://www.fundaciocreativacio.org/es/blog/el-blog-creativador/definicion-de-creatividad-por-varios-autores/>
- Kerlinger, & Lee. (2002). *diseño no experimentales*. Obtenido de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/disenos-no-experimentales.html>
- Meyer, C., & Schager, A. (2007). Corresponiendo la experiencia del cliente. *Harvard Business Review*, 85(2), 88-99.
- Milet, k. (1995). *El sexo y género*. Obtenido de https://www.europrofem.org/contri/2_05_es/cazes/02_cazes.htm
- Organización Internacional de Trabajo. (2012). *Competencia laboral*. Obtenido de <http://www.oitcinterfor.org/p%C3%A1gina-libro/1-%C2%BFqu%C3%A9-competencia-laboral>
- Perez&Merino. (2008). *Rendimiento*. Obtenido de <https://definicion.de/rendimiento/>
- Perez, G. (1998). *Aprendizaje*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/313130505/Conceptos-de-Aprendizaje-Segun-Diferentes-Autores>
- Real Academia Española. (2018). *Habilidad*. Obtenido de <https://concepto.de/habilidad-2/>
- Real Academia Española. (2019). *Motivación*. Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=Pw7w4I0>
- Robbins, J. (1999). *Motivación*. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/Conceptos%20de%20la%20Motivacion.htm>
- Sagi, V. (2004). *Que es una competencia laboral*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-es-una-competencia-laboral/>
- Schwager&Meyer. (2007). *personasorganizaciones*. Obtenido de <http://personasorganizaciones.blogspot.com/2009/07/una-definicion-de-experiencia-laboral.html>
- Sosa, R. (2010). *Habilidades de comunicación*. Obtenido de <http://www.eumed.net/librosgratis/2010b/693/Las%20Habilidades%20para%20la%20Comunicacion%20y%20la%20Competencia%20Comunicativa.htm>

Tamayo, N., & Tamayo, S. (1997). *Población y Muestra*. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>



ANEXOS

01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

| Competencias laborales en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019 | | | | |
|--|--|---|--|--|
| Problema | Objetivo | Variable | Dimensiones e indicadores | Metodología |
| <p>Problema general:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se presenta la competencia laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019? | <p>Objetivo general:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar las competencias laborales que se presentan en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019. | <p>Variable independiente.</p> <p>Competencias laborales.</p> | <p>Motivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de motivos. • Identificación de incentivos. • Retroalimentación. <p>Conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje. • Experiencia laboral. • Trabajo en equipo. <p>Habilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento. • Creatividad. • Habilidades de comunicación. | <p>Tipo de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Básica. <p>Nivel de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo. <p>Diseño de la investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No experimental, de corte transversal. <p>Enfoque:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuantitativo. <p>Población:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 170 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019, de sexo masculino y femenino. <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación, encuesta. <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre: Cuestionario de las competencias laborales. • Autor: Idalberto Chiavenato (2009). • Año: 2009. • Adaptado: Edson Virgilio Velazco Huayta.(2015) |
| <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se presenta la motivación laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019? • ¿Cómo se presenta el conocimiento laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay.2019? • ¿De qué manera se presentan las habilidades en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019? | <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar de qué manera se presenta la motivación laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019. • Identificar de qué manera se manifiesta el conocimiento laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019. • Identificar de qué manera se manifiestan las habilidades laborales en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019. | | | |

02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL
CUESTIONARIO PARA MEDIR LA COMPETENCIA LABORAL



BUENOS DIAS ESTIMADOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY.
A continuación presentaremos un conjunto de preguntas que Ud. deberá responder marcando con una aspa(x) la respuesta que crea conveniente, solo deberá marcar una alternativa por pregunta .

SEXO: Varón () Mujer ()

| | |
|----|--|
| Nº | |
|----|--|

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

| Nº | Ítems | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-----------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Dimensión I: Motivación | | | | | | |
| 1. | Conozco los objetivos específicos del área. | | | | | |
| 2. | Mi actitud favorece al logro de los objetivos del área. | | | | | |
| 3. | Contribuyo a mejorar los servicios que se otorgan. | | | | | |
| 4. | Aporto cambios en las actividades de evaluación.. | | | | | |
| 5. | Tengo actitud positiva que favorece el logro de los objetivos establecidos. | | | | | |
| 6. | La institución me proporciona oportunidades de mejoras salariales. | | | | | |
| 7. | Si llego a las metas ,obtengo un beneficio adicional | | | | | |
| 8. | Mi jefe brinda retroalimentación oportuna para mejorar mi desempeño | | | | | |
| 9. | Las supervisiones continuas ayudan a superar mis debilidades | | | | | |
| 10. | El nivel de coordinación con mi jefe inmediato es adecuado y oportuno | | | | | |
| Dimensión II: Conocimiento | | | | | | |
| 11. | A pesar de las dificultades, la institución me brinda un espacio permanente de aprendizaje. | | | | | |
| 12. | Aplico con facilidad la nueva tecnologías que se implementan. | | | | | |
| 13. | Evaluó y replanteo mi comportamiento | | | | | |
| 14. | Aprendo con facilidad en contextos nuevos. | | | | | |
| 15. | Saco lecciones de mis experiencias laborales. | | | | | |
| 16. | Aprovecho las soluciones o ideas aportadas por otros a mis problemas. | | | | | |
| 17. | Ante nuevas situaciones. Aplicó la información obtenida con anterioridad. | | | | | |
| 18. | Tengo en cuenta a los compañeros con conocimientos, interés y experiencia relevantes. | | | | | |
| 19. | Las condiciones de mi trabajo, permite al equipo tener la autoridad para la realización de una tarea. | | | | | |
| 20. | Asumo loa objetivos del equipo de trabajo como mías. | | | | | |
| 21. | Participó activamente en reuniones de trabajo. | | | | | |
| Dimensión III: Habilidad | | | | | | |
| 22. | Soy capaz de dar un buen servicio a nuestros usuarios. | | | | | |
| 23. | Cumplo con los objetivos y metas propuestas. | | | | | |
| 24. | Entrego el trabajo asignado en el tiempo previsto. | | | | | |
| 25. | Aporto soluciones creativas a los problemas laborales. | | | | | |
| 26. | Propongo ideas para mejorar las actividades diarias. | | | | | |
| 27. | Realizó innovaciones en mi trabajo. | | | | | |
| 28. | Soluciono los problemas de comunicación de manera eficaz | | | | | |
| 29. | Elaboro información para mejorar los servicios que se otorgan. | | | | | |
| 30. | Soy receptivo de la información, cuando realizan los planes de capacitación | | | | | |

03. TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO

| | Nombre | Tipo | Anchura | Decimales | Etiqueta | Valores | Perdidos | Columnas | Alineación | Medida |
|----|------------|----------|---------|-----------|--------------------|--------------|----------|----------|------------|---------|
| 1 | Encuestado | Numérico | 8 | 0 | ENCUESTADO | Ninguna | Ninguna | 8 | Derecha | Nominal |
| 2 | PRE1 | Numérico | 8 | 0 | Conosco los o... | {1, SIEMP... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal |
| 3 | PRE2 | Numérico | 8 | 0 | Mi actitud favo... | {1, SIEMP... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal |
| 4 | PRE3 | Numérico | 8 | 0 | Contribuyo a ... | {1, SIEMP... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal |
| 5 | PRE4 | Numérico | 8 | 0 | Aporto cambio... | {1, SIEMP... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal |
| 6 | PRE5 | Numérico | 8 | 0 | Tengo actitud ... | {1, SIEMP... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal |
| 7 | PRE6 | Numérico | 8 | 0 | La institucion ... | {1, SIEMP... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal |
| 8 | PRE7 | Numérico | 8 | 0 | Si llego a las ... | {1, SIEMP... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal |
| 9 | PRE8 | Numérico | 8 | 0 | Mi jefe brinda ... | {1, SIEMP... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal |
| 10 | PRE9 | Numérico | 8 | 0 | Las supervisio... | {1, SIEMP... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal |
| 11 | PRE10 | Numérico | 8 | 0 | El nivel de coo... | {1, SIEMP... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal |
| 12 | PRE11 | Numérico | 8 | 0 | A pesar de las... | {1, SIEMP... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal |
| 13 | PRE12 | Numérico | 8 | 0 | Aplico con fa... | {1, SIEMP... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal |
| 14 | PRE13 | Numérico | 8 | 0 | Evaluó y repla... | {1, SIEMP... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal |
| 15 | PRE14 | Numérico | 8 | 0 | Aprendo con f... | {1, SIEMP... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal |
| 16 | PRE15 | Numérico | 8 | 0 | Saco leccione... | {1, SIEMP... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal |
| 17 | PRE16 | Numérico | 8 | 0 | Aprovecho las ... | {1, SIEMP... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal |
| 18 | PRE17 | Numérico | 8 | 0 | Ante nuevas s... | {1, SIEMP... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal |
| 19 | PRE18 | Numérico | 8 | 0 | Tengo en cue... | {1, SIEMP... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal |
| 20 | PRF10 | Numérico | 8 | 0 | Las condicion | {1, SIEMP... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal |

| | Encuestado | PRE1 | PRE2 | PRE3 | PRE4 | PRE5 | PRE6 | PRE7 | PRE8 | PRE9 |
|----|------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | |
| 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | |
| 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | |
| 6 | 6 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | |
| 7 | 7 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5 | 3 | 5 | |
| 8 | 8 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | |
| 9 | 9 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | |
| 10 | 10 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 11 | 11 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | |
| 12 | 12 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | |
| 13 | 13 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | |
| 14 | 14 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | |
| 15 | 15 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | |
| 16 | 16 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | |
| 17 | 17 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | |
| 18 | 18 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | |

| | Encuestado | PRE1 | PRE2 | PRE3 | PRE4 | PRE5 | PRE6 | PRE7 | PRE8 | PRE |
|-----|------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|
| 109 | 109 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | |
| 110 | 110 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 5 | 4 | |
| 111 | 111 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | |
| 112 | 112 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | |
| 113 | 113 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | |
| 114 | 114 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | |
| 115 | 115 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | |
| 116 | 116 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4 | |
| 117 | 117 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 1 | 4 | 3 | |
| 118 | 118 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | |
| 119 | 119 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | |
| 120 | 120 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | |
| 121 | 121 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 122 | 122 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | |
| 123 | 123 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 124 | 124 | 2 | 1 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | |
| 125 | 125 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 126 | 126 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |

04. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



