



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores de  
una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022

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

**AUTORA:**

Davalos Arana, Margarita Hortencia (orcid.org/.0000 0002 6936 3542)

**ASESOR:**

Dr. Saavedra Olivos, Juan José (orcid.org/.0000-0001-8191-8988)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA –PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

A Dios por darme la vida, y guiarme por el camino de la superación .A mis padres, por su apoyo y motivación incondicional, a mis hijos a quienes les entrego estos logros para que puedan tomarlos con orgullo, como impulsos y superar a mama, a mi esposo, por su paciencia amor y apoyo, junto a toda mi familia, siendo ellos mi motor de motivación para crecer y ser mejor cada día, con cariño y gratitud por siempre.

Margarita Hortencia

### **Agradecimiento**

. A mi hermosa Familia por su apoyo, Un agradecimiento especial a mi Asesor de tesis Dr. Saavedra Olivos, Juan José por compartir cada uno de sus conocimientos y experiencias, agradecerle además por su persistencia y motivación en el desarrollo de mi investigación.

Margarita Hortencia

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Indice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	16
3.5.Procedimientos .....	17
3.6.. Método de análisis de datos.....	17
3.7.. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
IV.DISCUSIÓN .....	30
VI. CONCLUSIONES .....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Competencia laboral y calidad de atención de los cooperadores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022</i> .....	19
Tabla 2 <i>Competencia instrumentales y calidad de atención de los cooperadores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022</i> .....	20
Tabla 3 <i>Competencias interpersonales y la calidad de atención de los cooperadores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022</i> .....	21
Tabla 4 <i>Competencias sistemáticas y la calidad de atención de los colaboradores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022</i> . ....	22
Tabla 5 <i>Conocimientos y la calidad de atención de los cooperadores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022</i> .....	23
Tabla 6 <i>Prueba de normalidad</i> .....	24
Tabla 7 <i>Correlación entre competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022</i> .....	25
Tabla 8 <i>Correlación entre competencia instrumentales y calidad de atención de los colaboradores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022</i> .....	26
Tabla 9 <i>Correlación entre competencias interpersonales y calidad de atención de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022</i> . ..	27
Tabla 10 <i>Correlación entre competencias sistemáticas y calidad de atención de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022</i> . ....	28
Tabla 11 <i>Correlación entre conocimientos y calidad de atención de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022</i> . ....	29

## **Resumen**

La investigación evidenció la relación entre competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022. Fue de tipo básica y se realizó bajo el paradigma positivista, enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional simple. Se empleó la técnica de la encuesta, con dos cuestionarios de 20 ítems por variable estudiada, validados a juicio de expertos y determinado el grado de confiabilidad, mediante el Alfa de Cronbach. Los cuestionarios fueron aplicados a 150 colaboradores. La variable competencia laboral se dimensionó a partir de las competencias instrumentales, interpersonales, sistemáticas y de conocimientos. La variable calidad de atención se dimensionó desde la confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. Se partió de la hipótesis que existe relación correlación positiva alta entre la competencia laboral y la calidad de atención en la municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador, logrando determinar que existe un alto grado de significatividad, concluyendo que se requiere realizar excelentes competencias laborales para ofrecer una atención de calidad en la municipalidad del Cantón.

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

## **Abstract**

The research evidenced the relationship between labor competence and quality of care of the collaborators of a municipality of the Guayaquil-Ecuador Canton 2022. It was of a basic type and was carried out under the positivist paradigm, quantitative approach, simple correlational non-experimental design. The survey technique was used, with two questionnaires of 20 items per variable studied, validated by expert judgment and the degree of reliability determined, using Cronbach's Alpha. The questionnaires were applied to 150 collaborators. The labor competence variable was dimensioned from the instrumental, interpersonal, systematic and knowledge competences. The quality of care variable was dimensioned from reliability, safety, empathy and tangible elements. It was based on the hypothesis that there is a high positive correlation between labor competency and the quality of care in the municipality of Guayaquil-Ecuador Canton, managing to determine that there is a high degree of significance, concluding that excellent labor competencies are required to offer a quality care in the municipality of Cantòn.

**Keywords:** Labor competence, quality of care, collaborators.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En un contexto internacional, el empleado ideal en un momento en que las personas no poseen trabajo porque tienen problemas con ciertos ámbitos laborales debido a sus habilidades en instalaciones no disponibles para el perfil del puesto (Bravo et al.,2020). Algunas partes del mercado laboral carecen de talento, lo que conduce al declive económico y la falta de ventaja competitiva. La actividad empresarial en el mundo actual se interesa por crecer en mercados competitivos sin considerar a las personas. En otras palabras, es lo más fundamental de la entidad, así que no solo se da capacitaciones, sino además buenos tratos y dar valor a la entidad.

La competencia laboral es un desafío en el trabajo interno y externo relacionado con la sociedad y la producción dentro de las organizaciones, y analiza las fortalezas y debilidades que puede presentar la metodología (Nahum et al.,2021). Asimismo, El mundo de hoy se compone de funciones esenciales en base a un cambio tecnológico y funcional relacionados con factores culturales, sociales y demográficos, que afectan el entorno laboral, el trabajo de los individuos y sus habilidades. (Velásquez,2021). Una variedad de investigaciones ha evidenciado, desde el principio, que el riesgo psicológico y la competencia laboral impactan no solo en el crecimiento organizacional, sino también en el desarrollo y desempeño de los empleados. Esto tiene un impacto directo en la capacidad de los trabajadores para trabajar en una entidad (Vega,2016). La competencia laboral se presenta como un medio para mejorar el potencial del talento humano y alcanzar las metas institucionales (Sánchez et al.,2017).

Del mismo modo, cada vez es más claro que las metas requieren de líderes y gerentes creativos que den respuestas creativas a los problemas cotidianos con el fin de reducir accidentes, enfermedades y riesgos relacionados a los procesos de manufactura, no ha escapado al campo de la gestión de riesgos laborales (Muñoz et al.,2021).

Ecuador tiene una nueva constitución desde 2008, está fuertemente enfocado en CL para servidores de centros públicos y privados. Los procesos resultantes que allí se generan requieren de un ambiente tranquilo, ordenado y confortable que

potencie por la comunidad el servicio, además de la satisfacción de cualidades humanas. Ayudar a los clientes es más que un esfuerzo para proporcionar referencias y acelerar la gestión de documentos (Sánchez et al.,2022).

Según Sánchez, (2018). La consideración del trato personal y humano es esencial para recibir una atención de calidad. Esto no solo significa hacer que las personas sientan que los productos y servicios que ofrecen superan con creces sus costos, sino que su valor como clientes es una parte importante de lo que hacen.

Profundizando la situación contextualizada de las entidades de Ecuador, Se presta atención a los factores de seguridad no solo en la infraestructura, sino también en el nivel de competencias. Esto genera demoras en los procedimientos de atención, con limitada participación presencial y pocas opciones de comunicación en medios digitales. La atención ahora es más fluida, pero como muestra Segura (2022), hay una demora muy larga en el procedimiento de respuesta. En tal sentido, los usuarios han manifestado incumplimientos o solicitado una solución específica más efectiva, lo que aún no ha sido subsanado por demoras administrativas por parte de los colaboradores, por lo que se planteó como pregunta principal. Por ello, conforme a la investigación se planteó el siguiente problema: ¿Qué relación existe entre competencia laboral y calidad de atención de los cooperadores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022?., como objetivos específicos se tienen en cuenta los siguientes.,¿Cómo se relaciona las competencias instrumentales y calidad de atención de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022?.,¿Cómo se relaciona las competencias interpersonales y calidad de atención de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022?., ¿Cómo se relaciona las competencias sistemáticas y calidad de atención de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022?.,¿ Cómo se relaciona los conocimientos y calidad de atención de los cooperadores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022?

Como tal, la investigación es teóricamente fundamental porque es necesaria para desarrollar estudios seleccionados para recopilar información científica confiable y relevante para las competencias profesionales y la calidad de la atención, y se

justifica metodológicamente porque las herramientas utilizadas se utilizan para realizar otros trabajos relacionados con el tema. Del mismo modo, la opción práctica ya que puede contribuir a estrategias para los líderes, cooperadores de una entidad de Cantón Guayaquil-Ecuador 2022.

Para desarrollar este caso, se pretendió principalmente establecer la relación que hay entre competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022. Para ello, se formularon los siguientes objetivos específicos., identificar el nivel de la competencia instrumentales y calidad de atención de los cooperadores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022.,. Evaluar el nivel de las competencias interpersonales y la calidad de atención de los cooperadores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022, Establecer el nivel de las competencias sistemáticas y la calidad de atención de los colaboradores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022., Establecer el nivel de los conocimientos y la calidad de atención de los cooperadores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022. El estudio está basado esencialmente en la siguiente hipótesis general : H1. La competencia laboral se relaciona significativamente con la calidad de atención de los colaboradores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022.HO: La competencia laboral no se relaciona significativamente con la calidad de atención de los colaboradores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022.,y como hipótesis específicas. Las competencias instrumentales se relaciona significativamente con la calidad de atención de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022., las competencias interpersonales se relaciona significativamente con la calidad de atención de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022, las competencias sistemáticas se relaciona significativamente con la calidad de atención de los colaboradores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022., los conocimientos se relaciona significativamente con la calidad de atención de los cooperadores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022

## II.MARCO TEÓRICO

Saavedra (2021) El trabajo de estudio identifica como funciona el estudio de gestión de habilidades con el desempeño laboral en los clientes internos del Centro Médico Juan Guerra en el año 2021. El trabajo fue básico, no empírico y cuantitativo, descriptivo, Correlación transversal, Muestra y Población con un total de 30 integrantes del Centro Médico Juan guerra. Se empleó un cuestionario de gestión de competencia y desempeño laboral, que mostró que el 44 % de los clientes internos están moderadamente de acuerdo con que la administración de competencia tiene consecuente para mal con el desempeño laboral. Además, el 17% no estuvo de acuerdo con que la gestión de competencia impactara el desempeño laboral de los clientes internos del Centro Médico Juan Guerra. Concluimos que la decisión representativa es 0.000, la más baja en el nivel de significación 0.05, entre los clientes internos del Centro Médico Juan Guerra hay gestión por competencia y desempeño laboral. De manera similar, utilizando el coeficiente de Pearson, el valor de correlación es de 0,555, lo que significa que existe una correlación.

En la ciudad de México, Castillo (2020) Realizó un estudio sobre “Habilidades Laborales y Desempeño Laboral de los Trabajadores Calificados en Nuevo León”, planteó como objetivo establecer una correspondencia entre el estudio, para ello utilizó una investigación cuantitativa descriptiva, correlacional, diseño no experimental, asigné 91 personas como muestra, como muestra de 76 hice su encuesta y resultó lo cual el 85% de los socios están capacitados en el modelo de competencias de la empresa para la que trabajan y el 92% de estas instituciones y tecnologías. Es relevante tener título de licenciatura, el 20% no conoce modelos de educación y formación técnica, y se concluye que algunos aspectos de la educación y el conocimiento técnico pueden ser mejorados gracias a la valoración de los socios cooperantes que brindan apoyo y visión. indicó puesto que preexiste una analogía significativa entre las tasas de incidencia de las dos variables estudiadas, y que cuantos más subordinados se puedan manejar, mayor será el nivel de desempeño.

Farfán (2020) Este estudio es un objetivo global para conocer las correlaciones existentes que se dan en el riesgo psicosocial y el desempeño laboral de las enfermeras de una entidad de Lurigancho. Aproximaciones descriptivas, cuantitativas, no experimentales. Se representó una población de 188 enfermeros(as) y se les solicitó utilizar cuestionarios para evaluar correlaciones entre las variables: riesgo psicosocial y competencia laboral con su respectiva dimensión. Estas herramientas son avaladas por expertos conocedores del tema. Después de realizar los cálculos estadísticos, indica que el riesgo psicosocial está directamente relacionado con la competencia laboral, denota una correspondencia positiva débil entre las variables.

Terán (2020) con su disertación titulada "CI y centros médicos Calidad tipo de atención en salud es IESS. En el programa de posgrado del Instituto Tecnológico. Su objetivo principal fue establecer CL y calidad de atención en el Centro Médico IESS Kotacachi Clase 'A' en septiembre de 2019. Diseño descriptivo. El universo está formado por 230 clientes externos y 13 clientes administrativos de los centros médicos. Se concluye, en el trabajo, algunas personas interfieren positivamente, otras negativamente. La mayoría del personal del centro médico cree que es esencial para la entidad, conoce las funciones que debe realizar y fomenta el trabajo en grupo, de la misma manera, la mayor parte de las personas carecen de autonomía en su comunicación, la mayor parte de las personas están insatisfechas con el desempeño de sus jefes o no son reconocidas. Sienten que sus supervisores no están compartiendo toda la información que deberían saber cómo administradores del centro de salud. Los empleados también dijeron que es posible que los gerentes no puedan verificar la satisfacción de los clientes internos.

En Cuba en su estudio, Selva et al. (2018). Trató de analizar la calidad de la atención prenatal para la prevención del bajo peso al nacer, utilizando la competencia profesional de 43 médicos afines a la labor de enfermería del policlínico docente "Ramón López Peña" de Santiago de Cuba. Los criterios, indicadores y criterios de evaluación se determinaron previamente utilizando. La calidad del programa de evaluación no fue la mejor, identificándose dificultades de comportamiento en situaciones de riesgo (a menudo relacionadas con el embarazo). Existe la necesidad de evaluar otras dimensiones del esquema, así

como la atención a otros grupos de población, como las mujeres en edad reproductiva que están en el compromiso de tener bebés con bajo peso al nacer, y formar especialistas en áreas complejas. En conclusión la evaluación de la competencia profesional incluye la evaluación de los dominios cognitivos, así como las habilidades y la experiencia adquirida en este dominio. De hecho, la competencia es la capacidad o habilidad para realizar una actividad o tarea de una manera deseada, es algo que un empleado sabe hacer.

Otacoma.(2022). El estudio se realizó como propósito establecer la correlación entre el clima laboral y la calidad de atención de los empleados del Ban Ecuador. Los métodos utilizados son cuantitativos, descriptivos y correlativos. La técnica empleada es una encuesta y la herramienta utilizada es un cuestionario sobre las variables de la encuesta. Para establecer la confiabilidad de la herramienta se aplicó el alfa de Cronbach, arrojando 0,902 para las variables de ambiente laboral y 0,979 para las variables de calidad de atención. La muestra empleada fue de 16 empleados de dicha agencia. Como resultado, encontramos que el 75% de los empleados tiene una muy buena percepción del ambiente de trabajo. De igual forma, el 56,3% afirma que casi siempre se brinda un servicio de calidad a sus clientes. Se obtuvo una correspondencia positiva débil entre las dos variables (0,403 y sig. 0,039).

Veintimilla (2021). Estudio la competencia laboral y el desempeño educativo en la Escuela de Educación Básica 2020, Carmen Wither Navarro, Guayaquil, Ecuador. Se podrá conocer los diferentes aspectos y vertientes que sustentan su trabajo, y los procesos a través de los cuales debes brindar aportes y apoyo. El muestreo no es probabilístico, empleando técnicas de encuesta de cuestionarios bien estructurados. Los hallazgos destacados en este trabajo demuestran asociación entre la competencia laboral y el desempeño docente, en otras palabras, la mejora de los resultados de la actividad educativa alcanzados en proporciones muy significativas. El coeficiente es igual a 0,734, indica que la correlación obtenida entre competencia laboral y desempeño educativo como alta, directa y significativa al nivel 0.01.

Mamonte (2020). El propósito de este trabajo fue establecer una correlación que existe entre la gestión del talento y las competencias de la fuerza laboral. La muestra de la encuesta correspondió a 49 profesionales y fue seleccionada por un método de muestreo no probabilístico. Esta investigación consigna un método cuantitativo, un diseño no experimental y un estilo descriptivo correlativo. El método desarrollado es una encuesta y un cuestionario como herramienta, ha sido verificado por expertos y tiene una fiabilidad de 0,824 en encuestas de gestión del talento y de 0,732 en encuesta de competencia laboral. Los hallazgos de la correlación evidencian que la gestión del talento está significativa relacionada con la competencia laboral de los trabajadores en un Hospital Sagrado Corazón de Jesús, Provincia de Los Ríos, Ecuador ( $\rho = .420^{**}$  y  $P = .006$ ). También, se encontró que las variables de gestión del talento humano se asociaron significativamente con aspectos motivacionales del trabajo en grupo, calidad del trabajo, compromiso, comunicación y habilidades de los empleados. Se concluyó que la variante gestión del talento humano se relacionó de manera significativa con la competencia laboral de los empleados, Ecuador.

Chele (2020). Un estudio sobre planificación educativa y la competencia laboral de los maestros de la unidad educativa “Alejo Lascano Bahamonde” de Guayaquil, Ecuador. Los propósitos comunes son: Determinar el impacto a través de la planificación educativa y la competencia laboral docente en la unidad educativa “Alejo Lazcano Bahamondo” de Guayaquil, Ecuador, 2020. Este estudio plantea la hipótesis de que la planificación educativa interviene en la competencia laboral de los maestros. Unidad Educativa “Alejo Lascano Bahamonde”, Cantón Guayaquil Ecuador 2020. Este estudio fue de tipo descriptivo, cuantitativo, no experimental, de diseño descriptivo transversal. La población de la muestra fue de 25 maestros, la cual es una muestra censal, un Cuestionario de Evaluación de Programas Educativos de 25 ítems y un Instrumento de Recolección de Información de Competencias laborales de 20 ítems, con proporciones determinadas ante juicio de expertos y la confiabilidad se hizo internamente. Observación de consistencia con alfa de Cronbach obtenido en 0.826 y 0.862 respectivamente. La distinción de datos incluyó la prueba Rho de Spearman y SPSS v. 25.

Cerezo (2019). El actual trabajo obtuvo como propósito identificar la relación entre el control administrativo en la calidad de servicio al cliente en la unidad judicial de Vinces, Ecuador en el año 2018. La encuesta fue del tipo correlacional, utilizando estimación descriptiva correlacional, seleccionándose una muestra de 50 empleados. La información se recopiló a través la aplicación del instrumento de opinión sobre gestión administrativa y un cuestionario de calidad de atención por separado, se aplicó al personal del establecimiento y se validó mediante confirmaciones correspondientes a una matriz. En el estudio de la información se empleó la prueba estadística Rho de Spearman. Esto ayuda a determinar relaciones entre variables y probar hipótesis. Los hallazgos muestran que predomina el nivel de atención administrada inadecuada en un 42% y la proporción de atención de calidad adecuada en un 58%. Además, encontraron una correspondencia significativa entre las dos variables. La magnitud de la analogía según el coeficiente Rho de Spearman es de 0,716 \*\* (Sig. = 0,000 < 0,01), que es alta al nivel, lo que indica una correlación directa y significativa.

Enfoques teóricos de la competencia laboral, se tiene a Para Alles (2015), hace referencia al estudio de competencia se refiere a rasgos de personalidad, conductas que contribuyen en todo caso al desempeño exitoso en el lugar de trabajo. Cada trabajo puede tener características diferentes en distintas entidades y mercados. La competencia laboral se conceptualiza como capacidad, habilidad y conocimiento del desempeño. Es de poco valor en este momento cuando se puede utilizar para determinar las capacidades físicas y mentales de un individuo, pero es muy importante cuando se emplea en el análisis de puestos para refinar los requisitos, el trabajo y los horarios. La competencia requiere mucha habilidad y conocimiento.

Según, McClelland (1973) citado en Aira (2016). Los enfoques basados en habilidades que vemos en el mercado hoy en día, lo que él llama esencialmente reducir la aplicabilidad de todas las habilidades, tienen mucho en común: Enfoque anglosajón. Se enfoca no solo en el contenido del trabajo, sino también en su relación con la estrategia general de la entidad. Los defensores de este enfoque comparten la opinión de McClelland de que las pruebas de inteligencia y el

rendimiento académico por sí solos no son predictores valiosos del éxito profesional ni explican las habilidades que posee un individuo (Camacho 2021).

Boyatzis (1982) citado en Definir competencias laborales como rasgos básicos, incluyendo motivos, rasgos y aspectos de una persona. Los autores también señalan que estos pueden ser aspectos inconscientes del ser humano, y se refieren a estas características individuales como habilidades generales. Spencer (1993) Define el término como una característica básica de un individuo. Los autores afirman que las habilidades son una parte bastante profunda y persistente de la personalidad de un individuo y pueden predecir el comportamiento en diferentes situaciones laborales y tareas (Mederos, 2016). Según estos autores, la competencia laboral se puede definir en cinco categorías básicas. Rasgos como motivaciones, rasgos, autoconceptos, conocimientos y habilidades:

Chiavenato (2011) señala que CL varía continuamente de a favor a neutral a desfavorable. Por ende, una calificación climática positiva señala pertenencia a la unidad, desempeño, productividad energética, baja volatilidad, satisfacción, adaptación e innovación.

Según Chiavenato (2010), “El CL es el entorno que se crea entre el empleado y su supervisor. Basado en las reflexiones anteriores, los trabajadores ciertamente pueden crear su propio sentimiento sobre el ambiente en el que trabajan, la presencia de relaciones informales y las percepciones de su trabajo. Chiavenato (2015) dice: Se conceptualiza como un estado de acomodación destinado no sólo a satisfacer necesidades materiales y de seguridad, sino también a satisfacer a grupos sociales pertenecientes al respeto y la autoconciencia. (Chiavenato, 2015, p. 49)

La competencia se puede definir de diferentes maneras y se pueden agrupar en diferentes clases a lo largo del tiempo (Tobòn,2008.,Frade, 2009; Sultana, 2009). Los conceptos de conocimientos y habilidades no incluyen aspectos motivacionales, pero la definición de competencias. Además, otros puntos a considerar en esta definición incluyen: a) cualidades de la persona b) nivel de rendimiento en competición; c) el contexto en el que se aplica la habilidad (Climént, 2010; Sampson, 2009).

Dimensiones de las competencias laborales.

Competencias instrumentales. Como sugiere su nombre, tiene una función de herramienta. Se identifican por su habilidad e ingenio, su capacidad de aprender y gestionar un pensamiento o idea y gestión del entorno (organización del tiempo, toma de decisiones, resolver problemas y ejecución de estrategias competitivas). (Amor Y Serrano,2018).

Competencias interpersonales. La competencia interpersonal es una habilidad individual y social necesaria para construir relaciones estables y productivas. En los negocios, ayuda a construir equipos fuertes y efectivos. También, mejora la comunicación interna de la empresa y facilita el proceso de interacción social y cooperación (Maluenda,et al.,2020).

A nivel profesional, la competencia interpersonal es fundamental en el proceso de selección. Generalmente, las entidades buscan un profesional que puedan trabajar en colaboración, comunicarse de manera efectiva y demostrar compromiso y ética con cada tarea asignada. Estas son las habilidades interpersonales que más valoran las entidades (De vita,2020)

Competencias sistemáticas. Implica la destreza y habilidad con relación a una comprensión holística de un sistema o un todo. Requiere imaginación, sensibilidad y la capacidad de comprender cómo los que encajan en un todo.

Estas habilidades incluyen la capacidad de planificar modificaciones o diseñar nuevos sistemas para introducir mejoras en los sistemas entendidos globalmente. Los medios y las habilidades relacionales, que forman la base de las habilidades del sistema, deben aprenderse de antemano.

Como hoja de competencia generales, puedes usar: Cada organización selecciona competencias básicas específicas en función de su visión, misión y estrategia. Definir las profesiones y habilidades para completar los perfiles de puestos más efectivos según las funciones operativas (producción, administración, ventas, logística, operaciones, mandos intermedios, etc.). Por competencia, entrenamiento , desarrollo de carrera basado en competencia, evaluación de competencia,

orientación y entrenamiento de empleados basados en competencia, etc.. (López , 2016).

Conocimientos. Considere el uso eficaz de los recursos en disposición para los profesionales, incluidos el conocimiento, actitud y la habilidad, como la iniciativa, la comunicación, la planificación, la organización, los temas de resolución de problemas, la adaptación al cambio y el liderazgo (Coste et al .,2017)

Un enfoque teórico con concordancia con calidad de la atención es el nivel en que el servicio de salud para personas y poblaciones incrementa la probabilidad de alcanzar los hallazgos de salud que desean. Se basa en un conocimiento basado en pruebas necesarias para adquirir la cobertura sanitaria universal (Febres y Mercado,2020). Tenga en cuenta, sin embargo, que las expresiones de satisfacción o insatisfacción pueden ocurrir independientemente de los atributos específicos del servicio. Según Oliver, Thompson y Suñol, la teoría o modelo de rechazo (afirmaciones de vida útil) prevalece en el estudio de satisfacción, que asume que los consumidores forman expectativas, observar el desempeño real de los atributos del producto y formar puntos de vista discrepantes antes de consumir.,

La teoría planteada por Parasuraman et al.(1988) El grado deseado, concurrentemente alto y hace referencia a lo que los consumidores esperan recibir, es una combinación de lo que creen que es posible y lo que debería ser. Los autores afirmaron que una forma de aproximarse a la calificación o beneficio que un usuario tiene sobre un artículo es calcular las características o aptitudes básicas que lo determinan. Los atributos de calidad distintivos pueden estar relacionados con desarrollos organizacionales clave y también pueden medirse a partir de enfoques de prestación de servicios. Lo que accede a demostrar la apreciación del trabajador y al consumidor, así como sus respectivas valoraciones, pueden permitir el posicionamiento del producto/servicio. Se mejoran las técnicas de toma de decisiones. La implementación de tácticas conduce inevitablemente a estereotipos de género globales. La calidad percibida que avala una organización de esta naturaleza, en comparación con el estadio en el que la organización se percibe a sí misma, requiere de diferentes estrategias para transitar hacia un modelo de género, el ciclo siempre comienza con el cliente y termina con el cliente. efecto

contrario y/o calidad de servicio percibida frente a cinco factores específicos: concreción, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Cada aspecto debe lograr su propia afirmación y nivel de impacto definido en relación con los servicios prestados. Las perspectivas de los usuarios sobre la calidad coinciden con la naturaleza actual de lo que las empresas querían originalmente. (Paravic et al.,2021).

Grönroos (1984) planteó en correspondencia a calidad del servicio es el producto de la combinación de la calidad global a través de tres modelos cuantitativos: calidad técnica (dada), calidad funcional (como se da) e imagen corporativa. Las características que pueden regir o depender de la percepción de las cosas, ya sea un artículo o una ganancia, siguen insertadas y presentan los factores necesarios para evaluar la calidad percibida, es decir, es el vínculo entre la calidad y la filosofía empresarial., y la percepción es un factor fundamental para juzgar la calidad percibida. También explica la necesidad de una interacción continua entre el comprador/usuario y el proveedor/servidor. La calidad superior percibida se logra cuando la calidad de la experiencia persuasiva cumple con las expectativas del cliente. (p.37).

Landa (2015) afirma que los usuarios están influenciados no solo por la efectividad de los servicios, sino también por cómo los perciben las ideas de negocios. Por todas estas razones, la diferencia entre el servicio esperado y el percibido se analiza en busca de sesgo. El modelo propuesto selecciona elementos de trabajos inéditos de Eiglier y Langeard (1976) y Grönroos (1988). Combinar continuamente prácticas de marketing tradicionales y experiencias de diseño de calidad. " (p. 8).

Kotler (2014) afirma que la calidad del servicio es la posesión o uso que una parte ofrece a la otra parte. Son de naturaleza inmaterial y no producen una cualidad de objeto. Su trabajo puede o no fusionarse con objetos físicos (Conde ,2020).

Dimensiones de la variable 2: Calidad de Servicio Fueron establecidas por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), establecieron: Dimensiones Elementos Tangibles: Son aspectos de ubicación física, equipos, personal y medios. Todas estas características transmiten una imagen física o representativa del servicio y son utilizadas, entre otras cosas, por los usuarios para juzgar su calidad. Puede

demostrar que es una representación que su organización espera para mejorar la fidelidad. Este número físico debe superar las expectativas del usuario (Salvador,2017)

Dimensión Fiabilidad: Es una habilidad para llevar a cabo de manera confiable y educada los servicios prometidos. Es la habilidad de reconocer los altibajos, minimizar los errores y encontrar soluciones para evitar riesgos a través de la mejora de un proceso, la innovación y el perfeccionamiento de recursos humanos y la provisión de insumos. La confiabilidad es un factor clave en la solidez de un producto que funciona lo suficientemente bien para su propósito funcional (Arriaga et al.,2016).

Dimensión Seguridad: Es la habilidad y el cuidado que demuestran los trabajadores en relación con los servicios que prestan, y su capacidad para generar seguridad y reputación. Para algunos servicios, la confianza representa el sentimiento de que los clientes están de acuerdo con las transacciones que realizan a través de su trabajo y/o servicios. El nivel, competencia y comprensión de las personas que proporcionan información sobre los servicios prestados de forma sencilla, comprensible y precisa(Sampaio y Romero,2017).

Dimensión Empatía: Este es el nivel de atención personal que su organización brinda a sus usuarios. Adicionalmente, la empatía brinda a los usuarios un cuidado y atención personalizada. En definitiva, es la habilidad humana innata y la habilidad interpersonal que nos permite comprender a los demás, ponernos en su lugar, ser capaces de comprender sus razonamientos, comprender y validar su punto de vista mejorando las relaciones, creando sentimientos de empatía, comprensión y consideración(Herkes et al.,2019).

Dimensión. Elementos tangibles. Tiene que ver con inseparable aquello que es material y puede ser percibido con alguno de los cinco sentidos. Así, algo tangible es algo que se puede sentir con el tacto o que se puede ver con la vista. Calcula el aspecto de las subestructuras físicas, de los dispositivos y la catadura de los empleados (Torres y Luna,2017).

### **III.METODOLOGIA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Fue básico. Según Valderrama (2018), señala que el estudio básico o sustantivo se encarga de recopilar material para incrementar y fortalecer el conocimiento de la realidad. La búsqueda del discernimiento por el conocimiento mismo, además de sus posibles aplicaciones prácticas, es que tiene por objeto ampliar y profundizar el conocimiento real, y a partir de este conocimiento construir conocimientos científicos, cuyo fin es una mayor generalización (hipótesis, ley, teoría). Esta es ciencia principal donde el propósito de la investigación es analizar variables bajo las mismas condiciones y establecer hechos de acuerdo a un marco teórico en lugar de tratar de cambiar (Sanchez y Sanches ,2018).

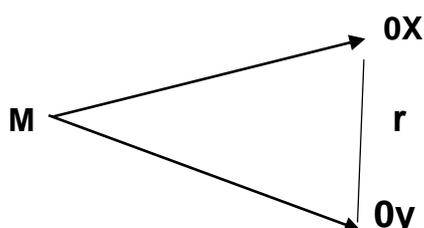
##### **3.1.2. Enfoque de la investigación**

Se trabajó la investigación desde el enfoque cuantitativo. Hernández y Mendoza (2018) señalan que las herramientas del campo de la estadística se pueden utilizar para examinar científicamente datos cuantitativos, especialmente en forma numérica. De hecho, parte del estudio es necesaria ante la definición claramente, limitar y saber con exactitud dónde comienza el problema, en qué dirección y qué impacto, probar hipótesis de trabajo y probar cuál es el caso actual. Hernández et al. (2016) se refiere a los métodos cuantitativos, que tienen como objetivo enfocar los procesos de estudio de medición numérica mediante la observación de los procesos utilizados en la forma de recopilación de datos, analizándolos y respondiendo preguntas. Mediante la recopilación, mediciones, recolectan frecuencias y datos de estadística, para llegar a probar hipótesis previamente establecidas.

### 3.1.3. Diseño de investigación

Es un diseño no experimental – transversal. Es por ello, recordando a Muñoz (2018) define un diseño no experimental a manera, estudios realizados sin manipulación intencional de variables, en los que los fenómenos se observan únicamente en su entorno natural y posteriormente se analizan. Este tipo de estudio no es experimental ya que no hay grupos experimentales ni variables dependientes que manipular. Según Hernández et al.(2014) es transversal, porque su propósito es describir variables y analizar influencia y correlaciones en puntos temporales específicos. Es como tomar una foto de algo que sucede (Hernández y Mendoza,2018).

El actual estudio fue de nivel: “descriptivo correlacional ya que busco la correlación entre las variables Competencia laboral y calidad de servicio (Valderrama, 2018).



Dónde:

M = Colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022

O1 = Competencia laboral

O2 = Calidad de atención

r = Relación entre variables

### 3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Competencia laboral. Es la capacidad de realizar actividades laborales específicas a través del conocimiento interno, interpersonal, de desarrollo de tareas y del dominio del ambiente. (Velásquez,2021).

Definición operacional. La variable se midió a través del cuestionario de competencias laborales y la técnica empleada fue la encuesta con preguntas

cerradas tipo Likert del 1 al 5 y se aplicó a los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022.

Variable 2: Calidad de atención. Es un concepto derivado de la definición misma de calidad, comprendida como la satisfacción de la necesidad y expectativa del cliente, o expresada en términos como aptitud para el uso, plasmada en términos de fiabilidad, tangibilidad, expresada en capacidad de respuesta, certeza, empatía y calidad técnica (Tupac et al.,2021).

Definición operacional. La variable se midió mediante el cuestionario de calidad de atención y la técnica empleada fue la encuesta con preguntas cerradas tipo Likert del 1 al 5 y se aplicó a los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022

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

#### **3.3.1. Población**

La población estuvo compuesta 150 colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022., Rodríguez (2020) basada en el principio de que los participantes representan a la población y tienen características investigables consistentes.

Unidad de análisis: 150 colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022

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

#### **3.4.1. técnica**

La técnica de recopilación de datos fue la encuesta, llamada a cualquier estudio o aplicación de carácter científico se deben utilizar términos bien definidos, contagiosos y replicables en los mismos términos, y los métodos de operación deben estar íntimamente relacionados con los fenómenos a decir. Estas son técnicas. Su selección depende de los objetivos asociados con el modo (Hernández et al.,2014).

### **3.4.2. Instrumento**

Son herramientas deben estar siempre subordinados a los fines que se persiguen. Por ello, el problema de selección de agentes es un problema de "validez de medios-fines". (Sánchez, 2018). Para el actual estudio el instrumento empleado fue el cuestionario.

### **3.4.3. Validez de los instrumentos**

Alonso y Saldarriaga (2002) señala que es la categoría en que un instrumento calcula lo que debe calcular, es decir., verifica si mide los factores escogidos. Para validar el contenido, trabajamos con tres expertos en el campo (con doctorados y maestrías) para evaluar la coherencia, la pertinencia y las preguntas sobre su relevancia. Como son: Mg. Vanessa Isabel Flores Montero.,Mg.Orozco Carrión Kerly Yasmin y el Dr.William Castro Munoz. Todos especialista en Gestión Pública.

### **3.4.4. Confiabilidad de los instrumentos**

Categoría donde un instrumento origina resultados estables y coherentes. Esto es que su aplicación reiterada de manera simultánea al sujeto u objeto causa derivaciones iguales (Hernández y Mendoza,2018). Luego, se calculó la confiabilidad de estabilidad interna de los instrumentos a través el Alfa de Cronbach del estudio: Competencia laboral = 0.96., y calidad de atención =0.95

### **3.5.Procedimientos**

Para realización de este estudio, se gestionó los permisos correspondientes a la municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022, considerando la autorización por parte de la institución, el instrumento será aplicado de inmediato a los trabajadores y los datos serán medidos en los programas estadísticos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los métodos utilizados para el análisis de datos fueron estadísticos y tienen dos niveles: descriptivo e inferencial. Para obtener una descripción de los datos, programa SPSS v. 25 con datos procesados se requirió de una tabla de frecuencias y niveles para ambas variables. Para el análisis de inferencia se aplicó un

estadístico no paramétrico, el coeficiente Rho de Spearman, considerando dos variables

### **3.7. Aspectos éticos.**

La investigación se basó en los principios éticos del ejercicio profesional y la confidencialidad se aplica en todo momento durante la investigación en el manejo e interpretación de resultados que se obtuvieron. Con base en consideraciones éticas, el estudio contó con el consentimiento y aprobación de la institución donde se realizó el estudio. Asimismo, se respetó el código de ética al referirse a los autores citados en este estudio y su correspondiente ubicación en cada apartado. Al final se respetaron todas las normas y estándares publicados por la Universidad César Vallejo.

#### IV. RESULTADOS

Objetivo general: Establecer la relación que hay entre competencia laboral y calidad de atención de los cooperadores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022.

**Tabla 1**

*Competencia laboral y calidad de atención de los cooperadores*

		Calidad de atención			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Competencia laboral	Bajo	3	0	0	3
		2,0%	0,0%	0,0%	2,0%
	Medio	0	101	17	118
		0,0%	67,3%	11,3%	78,7%
	Alto	0	0	29	29
		0,0%	0,0%	19,3%	19,3%
Total		3	101	46	150
		2,0%	67,3%	30,7%	100,0%

Nota: Cuestionario aplicado a empleados

En la tabla 1 se muestra la distribución de frecuencia y relación entre la competencia laboral y calidad de atención, donde 101 de 150 encuestados se encontraron en un nivel “medio” en competencia laboral, encontrándose también en un nivel medio en la calidad de atención, siendo el 67,3%. De igual manera, 29 encuestados se encontraron en un nivel “alto” en competencia laboral, encontrándose también en un nivel alto en la calidad de atención, siendo el 19,3%. Además, tan solo 3 encuestados se encontraron en un nivel “bajo” en competencia laboral, encontrándose también en un nivel bajo en la calidad de atención, siendo el 2%.

Objetivos específicos: 1.

**Tabla 2**

*Competencia instrumentales y calidad de atención de los cooperadores*

		Calidad de atención			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Competencias Instrumentales	Bajo	3 2,0%	19 12,7%	0 0,0%	22 14,7%
	Medio	0 0,0%	82 54,7%	21 14,0%	103 68,7%
	Alto	0 0,0%	0 0,0%	25 16,7%	25 16,7%
Total		3 2,0%	101 67,3%	46 30,7%	150 100,0%

Nota: Cuestionario aplicado a empleados

En la tabla 2 se muestra la distribución de frecuencia y relación entre las competencias instrumentales y calidad de atención, donde 82 de 150 encuestados se encontraron en un nivel “medio” en competencias instrumentales, encontrándose también en un nivel medio en la calidad de atención, siendo el 54,7%. De igual manera, 25 encuestados se encontraron en un nivel “alto” en competencias instrumentales, encontrándose también en un nivel alto en la calidad de atención, siendo el 16,7%. Además, tan solo 3 encuestados se encontraron en un nivel “bajo” en competencias instrumentales, encontrándose también en un nivel bajo en la calidad de atención, siendo el 2%.

Objetivos específicos: 2.

**Tabla 3**

*Competencias interpersonales y la calidad de atención de los colaboradores*

		Calidad de atención			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Competencias Interpersonales	Bajo	3	19	0	22
		2,0%	12,7%	0,0%	14,7%
	Medio	0	82	13	95
		0,0%	54,7%	8,7%	63,3%
	Alto	0	0	33	33
		0,0%	0,0%	22,0%	22,0%
Total		3	101	46	150
		2,0%	67,3%	30,7%	100,0%

Nota: Cuestionario aplicado a empleados

En la tabla 3 se muestra la distribución de frecuencia y relación entre las competencias interpersonales y calidad de atención, donde 82 de 150 encuestados se encontraron en un nivel “medio” en competencias interpersonales, encontrándose también en un nivel medio en la calidad de atención, siendo el 54,7%. De igual manera, 33 encuestados se encontraron en un nivel “alto” en competencias interpersonales, encontrándose también en un nivel alto en la calidad de atención, siendo el 22%. Además, tan solo 3 encuestados se encontraron en un nivel “bajo” en competencias interpersonales, encontrándose también en un nivel bajo en la calidad de atención, siendo el 2%.

Objetivos específicos: 3.

**Tabla 4**

*Competencias sistemáticas y la calidad de atención de los colaboradores*

		Calidad de atención			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Competencias Sistemáticas	Bajo	3	16	0	19
		2,0%	10,7%	0,0%	12,7%
	Medio	0	85	29	114
		0,0%	56,7%	19,3%	76,0%
	Alto	0	0	17	17
		0,0%	0,0%	11,3%	11,3%
Total		3	101	46	150
		2,0%	67,3%	30,7%	100,0%

Nota: Cuestionario aplicado a empleados

En la tabla 4 se muestra la distribución de frecuencia y relación entre las competencias sistemáticas y calidad de atención, donde 85 de 150 encuestados se encontraron en un nivel “medio” en competencias sistemáticas, encontrándose también en un nivel medio en la calidad de atención, siendo el 56,7%. De igual manera, 17 encuestados se encontraron en un nivel “alto” en competencias sistemáticas, encontrándose también en un nivel alto en la calidad de atención, siendo el 11,3%. Además, tan solo 3 encuestados se encontraron en un nivel “bajo” en competencias sistemáticas, encontrándose también en un nivel bajo en la calidad de atención, siendo el 2%.

Objetivos específicos: 4.

**Tabla 5**

*Conocimientos y la calidad de atención de los colaboradores*

		Calidad de atención			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Conocimientos	Bajo	3	8	0	11
		2,0%	5,3%	0,0%	7,3%
	Medio	0	93	27	120
		0,0%	62,0%	18,0%	80,0%
	Alto	0	0	19	19
		0,0%	0,0%	12,7%	12,7%
Total		3	101	46	150
		2,0%	67,3%	30,7%	100,0%

Nota: Cuestionario aplicado a empleados

En la tabla 5 se muestra la distribución de frecuencia y relación entre los conocimientos y la calidad de atención, donde 93 de 150 encuestados se encontraron en un nivel “medio” en conocimientos, encontrándose también en un nivel medio en la calidad de atención, siendo el 62%. De igual manera, 19 encuestados se encontraron en un nivel “alto” en conocimientos, encontrándose también en un nivel alto en la calidad de atención, siendo el 12,7%. Además, tan solo 3 encuestados se encontraron en un nivel “bajo” en conocimientos, encontrándose también en un nivel bajo en la calidad de atención, siendo el 2%.

**Tabla 6***Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Competencia laboral	,070	150	,069
Calidad de atención	,067	150	,098

**Disposición estadística**

El estudio del análisis de la prueba no paramétrica Kolmogorov-Smirnova, se trabajó con una muestra es de 150 trabajadores, obteniendo como resultado a 0,05 (Sig. V1 =,069 Sig. V2=,098) lo que tiene por significado que existe distribución normal en los datos, por esa razón, se consideró la Rho de Pearson para confirmar las hipótesis que se plantearon en el análisis.

## Estadística inferencial

Hipótesis general:

Hi. La competencia laboral se relaciona significativamente con la calidad de atención de los colaboradores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022.

Ho: La competencia laboral no se relaciona significativamente con la calidad de atención de los colaboradores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022.

**Tabla 7**

*Correlación entre competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores*

		Competencia laboral	Calidad de atención
Competencia laboral	Correlación de Pearson	1	,986**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	150	150
Calidad de atención	Correlación de Pearson	,986**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150

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

Se puede observar en tabla número siete un coeficiente de correlación de Pearson de 0,986\*\* con las variables en mención, interpretándose una correlación positiva alta, de la misma manera se verifica que el Nivel de Significancia o significancia bilateral es  $,000 < 0,01$ , existiendo esta una muy significativa concordancia. Consecuentemente aceptando la hipótesis positiva de la investigación.

Hipótesis específicas.

H1: Las competencias instrumentales se relacionan significativamente con la calidad de atención de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022.

Ho: Las competencias instrumentales no se relacionan significativamente con la calidad de atención de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022.

**Tabla 8**

*Correlación entre competencia instrumentales y calidad de atención*

		Instrumentales	Calidad de atención
Instrumentales	Correlación de Pearson	1	,910**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	150	150
Calidad de atención	Correlación de Pearson	,910**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150

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

Se puede apreciar en la tabla 8 donde se encuentran los resultados del análisis del coeficiente de correlación de Pearson de 0,910\*\* entre ambas variables de estudio, interpretándose como una correlación positiva alta, así mismo se verifica que el Nivel de Significancia o significancia bilateral es ,000<0,01, siendo esta una muy significativa relación. Elocuentemente aceptando la hipótesis positiva de la investigación.

H2: Las competencias interpersonales se relacionan significativamente con la calidad de atención de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022.

Ho: Las competencias interpersonales no se relacionan significativamente con la calidad de atención de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022.

**Tabla 9**

*Correlación entre competencias interpersonales y calidad de atención*

		Calidad atención	de Interpersonales
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	,945**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	150	150
Interpersonales	Correlación de Pearson	,945**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150

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

Se presenta en la tabla número 9 un cálculo del coeficiente de correlación de Pearson de 0,945\*\* entre ambas variables de estudio, interpretándose como una correlación positiva alta, Verificándose el Nivel de Significancia o significancia bilateral es ,000<0,01, siendo esta una muy significativa relación. Por los resultados interpretados anteriormente es que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis positiva planteada en la investigación.

H3: Las competencias sistemáticas se relacionan significativamente con la calidad de atención de los colaboradores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022.

Ho: Las competencias sistemáticas no se relacionan significativamente con la calidad de atención de los colaboradores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022.

**Tabla 10**

*Correlación entre competencias sistemáticas y calidad de atención*

		Calidad de atención	Sistemáticas
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	,942**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	150	150
Sistemáticas	Correlación de Pearson	,942**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150

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

Se verifica en la tabla número 10 el cálculo del coeficiente de correlación de Pearson de 0,942\*\* entre ambas variables de estudio, interpretándose como una correlación positiva alta, así mismo se verifica que el Nivel de Significancia o significancia bilateral es ,000<0,01, siendo esta una muy significativa relación. Por los resultados interpretados anteriormente es que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis positiva planteada en la investigación.

H4: Los conocimientos se relacionan significativamente con la calidad de atención de los cooperadores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022

Ho: Los conocimientos no se relacionan significativamente con la calidad de atención de los cooperadores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022

**Tabla 11**

*Correlación entre conocimientos y calidad de atención de los colaboradores*

		Calidad de atención	de Conocimientos
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	,921**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	150	150
Conocimientos	Correlación de Pearson	,921**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150

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

Se expone datos en la tabla once que se observa un coeficiente de correlación de Pearson de 0,921\*\* entre ambas variables de estudio, interpretándose como una correlación positiva alta, así mismo se verifica que el Nivel de Significancia o significancia bilateral es  $,000 < 0,01$ , siendo esta una muy significativa relación. Por los resultados interpretados anteriormente es que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis positiva planteada en la investigación.

## IV.DISCUSIÒN

Categoricamente en este apartado se instituye la discusión obteniendo como base a las deducciones establecidos de la sobre competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador, marcando que son variables de gran jerarquía para la indagación. empero, el procesamiento de datos sobre de las variables en estudio son muy importantes para el comparativo de los resultados. Por lo que atañe al marco conceptual, para argumentar las competencias laborales, lo cual señala Alles (2015), como atributos de empoderamiento, conductas que contribuyen a objetivos claros en el lugar de responsabilidad. Todo puesto de responsabilidades puede tener características diferentes en distintas entidades y mercados. La competencia laboral se conceptualiza como capacidad, habilidad y conocimiento del desempeño. Es de poco valor en este momento cuando se puede utilizar para determinar las capacidades físicas y mentales de un individuo, pero es muy importante cuando se emplea en el análisis de puestos para refinar los requisitos, el trabajo y los horarios. La competencia requiere mucha habilidad y conocimiento., fundamentando también a la calidad de atención en Parasuraman et al. (1988) La calidad percibida que avala una organización de esta naturaleza, en comparación con el estadio en el que la organización se percibe a sí misma, requiere de diferentes estrategias para transitar hacia un modelo de género, el ciclo siempre comienza con el cliente y termina con el cliente. efecto contrario y/o calidad de servicio percibida frente a cinco factores específicos: concreción, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Referente al objetivo general se determinó, la relación de la competencia laboral y calidad de atención, señalando que el 67,3%. (101) colaboradores declaran que la competencia laboral se relaciona con la mala calidad de atención., del mismo modo la apreciación se encontró en un nivel medio. De esta forma se acertó en una relación positiva alta (0.986). Estas deducciones son análogos a los divulgados por Rios (2022). Menciona a cooperadores de una institución Educativa Local de Cajamarca. Esto se hace de acuerdo al modelo positivista empleando

métodos cuantitativos y un nivel descriptivo de correlación simple, gracias al Alfa de Cronbach, la metodología de investigación utilizada se sometió a pruebas de validez en dos cuestionarios de veintés temas para cada variable investigada y alcanzó un nivel aceptable de confiabilidad. El cuestionario se aplicó a 90 empleados. La variable competencia laboral se determina a partir de un total de 20 ítems: habilidades técnicas, habilidades metodológicas, habilidades sociales y habilidades de participación. Las variables de calidad de la atención se evalúan en 20 elementos de confiabilidad, seguridad, empatía, factores específicos y capacidad de respuesta. El coeficiente de (0,993), clasificándolo como altamente positivo y significativo. Por ende, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Existe una relación importante entre las habilidades profesionales y la calidad de la atención.

Acerca del objetivo específico 1, fue identificar el nivel relación de la competencia instrumentales y calidad de atención., señalando según la percepción de los colaboradores en un nivel medio al 54,7%. (82) donde emiten que las competencias instrumentales se relacionan con la deficiente calidad de atención. Asimismo, se acertó en una relación positiva alta (0,910) correlación positiva., aceptando la hipótesis positiva., aceptando la hipótesis del estudio., apreciando el estudio de Parasuraman et al. (1988) El grado deseado, que es alto y hace referencia a lo que los consumidores esperan recibir, es una combinación de lo que creen que es posible y lo que debería ser. Los autores afirmaron que una forma de aproximarse a la calificación o beneficio que un usuario tiene sobre un artículo es calcular las características o aptitudes básicas que lo determinan. Los atributos de calidad distintivos pueden estar relacionados con desarrollos organizacionales clave y también pueden medirse a partir de enfoques de prestación de servicios. Lo que accede a demostrar la apreciación del trabajador y al consumidor, así como sus respectivas valoraciones, pueden permitir el posicionamiento del producto/servicio. Se mejoran las técnicas de toma de decisiones. La implementación de tácticas conduce inevitablemente a estereotipos de género globales. La calidad percibida que avala una organización de esta naturaleza, en comparación con el estadio en el que la organización se percibe a sí misma, requiere de diferentes estrategias para transitar hacia un modelo de género, el ciclo siempre comienza con el cliente y termina con el cliente. efecto contrario y/o calidad

de servicio percibida frente a cinco factores específicos: concreción, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Cada aspecto debe lograr su propia afirmación y nivel de impacto definido en relación con los servicios prestados. Las perspectivas de los usuarios sobre la calidad coinciden con la naturaleza actual de lo que las empresas querían originalmente. (Paravic et al.,2021). Definitivamente las competencias instrumentales, como lo sugiere su nombre, tiene una función de herramienta. Se identifican por su habilidad e ingenio, su capacidad de aprender y gestionar un pensamiento o idea y gestión del entorno (organización del tiempo, toma de decisiones, resolver problemas y ejecución de estrategias competitivas). (Amor Y Serrano,2018).

Respecto al objetivo específico2, fue evaluar el nivel de relación de las competencias interpersonales y la calidad de atención., estampillando que el 54,7%. (82) colaboradores declaran que la competencias interpersonales se relaciona con la mala calidad de atención., del mismo modo la apreciación se encontró en un nivel medio. De esta forma se acertó en una relación positiva alta (0,945)., aceptando la hipótesis del estudio., teniendo en cuenta aportes de investigadores como Ramos (2021). sobre calidad de atención y satisfacción con un tipo de estudio de correlacional, correspondiente a enfoque cuantitativo, descriptivos y transversales. Se recolectó una muestra de 70 adultos. Las técnicas utilizadas son las encuestas y los cuestionarios como herramientas. Los hallazgos que se obtuvieron para la satisfacción de los empleados se clasifican según la opinión de los usuarios., con calificaciones generales muy similares a las tendencias de insatisfacción, con ambas variables, concluyendo que está siendo rechazada por el usuario. La situación debe ser rectificadada y resuelta rápidamente., asumiendo en cuenta la teoría de Chiavenato (2011) señala que CL varía continuamente de a favor a neutral a desfavorable. Por ende, una calificación climática positiva señala pertenencia a la unidad, desempeño, productividad energética, baja volatilidad, satisfacción, adaptación e innovación.

Según Chiavenato (2010), "El CL es el entorno que se crea entre el empleado y su supervisor. Basado en las reflexiones anteriores, los trabajadores ciertamente pueden crear su propio sentimiento sobre el ambiente en el que trabajan, la presencia de relaciones informales y las percepciones de su trabajo. Chiavenato (2015) dice: Se conceptualiza como un estado de acomodación

destinado no sólo a satisfacer necesidades materiales y de seguridad, sino también a satisfacer a grupos sociales pertenecientes al respeto y la autoconciencia. (Chiavenato, 2015, p. 49)., La competencia interpersonal es una habilidad individual y social necesaria para construir relaciones estables y productivas. En los negocios, ayuda a construir equipos fuertes y efectivos. También, mejora la comunicación interna de la empresa y facilita el proceso de interacción social y cooperación (Maluenda, et al., 2020).

En relación con el objetivo 3 fue establecer el nivel de las competencias sistemáticas y la calidad de atención., señalando que el 56,7%. (85) colaboradores declaran que las competencias sistemáticas se relacionan con la mala calidad de atención., del mismo modo la apreciación se encontró en un nivel medio. De esta forma se acertó en una relación positiva alta (0.942)., aceptando la hipótesis del estudio, sostenido el estudio de López (2016) que implica la destreza y habilidad con relación a una comprensión holística de un sistema o un todo. Requiere imaginación, sensibilidad y la capacidad de comprender cómo los fragmentos encajan en un todo. Estas habilidades incluyen la capacidad de planificar modificaciones o diseñar nuevos sistemas para introducir mejoras en los sistemas entendidos globalmente. Los medios y las habilidades relacionales, que forman la base de las habilidades del sistema, deben aprenderse de antemano. Como hoja de competencia generales, puedes usar: Cada organización selecciona competencias básicas específicas en función de su visión, misión y estrategia. Definir las profesiones y habilidades para completar los perfiles de puestos más efectivos según las funciones operativas (producción, administración, ventas, logística, operaciones, mandos intermedios, etc.). Por competencia, entrenamiento, desarrollo de carrera basado en competencia, evaluación de competencia, orientación y entrenamiento de empleados basados en competencia, etc.. (López , 2016). También se fundamentan en la calidad donde fueron establecidas por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), establecieron: Dimensiones Elementos Tangibles: Son aspectos de ubicación física, equipos, personal y medios. Todas estas características transmiten una imagen física o representativa del servicio y son utilizadas, entre otras cosas, por los usuarios para juzgar su calidad. Puede demostrar que es una representación que su organización espera para mejorar la

fideliad. Este número físico debe superar las expectativas del usuario (Salvador,2017)

En consideración al objetivo 4 fue establecer el nivel de los conocimientos y la calidad de atención., señalando que el 62% (93) colaboradores declaran que los conocimientos se relaciona con la mala calidad de atención., del mismo modo la apreciación se encontró en un nivel medio. De esta forma se acertó en una relación positiva alta (0,921)., aceptando la hipótesis del estudio .,teniendo en cuenta el aporte de Domínguez (2021). El trabajo presentado del comportamiento organizacional y el desempeño laboral en las empresas proveedoras de servicios de Internet en el Ecuador en el año 2021. La población incluye a 53 empleados de una entidad de servicios de Internet, y la muestra comprende a toda la población de la empresa. Se empleó una metodología de investigación que incluyó dos herramientas. Uno sobre comportamiento organizacional y otro sobre competencias laborales, cada uno con 20 preguntas. Las estadísticas descriptivas se utilizan para procesar y analizar datos y presentar resultados en forma de tablas y figuras. Las estadísticas inferenciales también se utilizan para probar y validar hipótesis establecidas. Los hallazgos muestran una correlación significativa entre el comportamiento organizacional y la competencia laboral de los empleados de la entidad de servicios de internet ecuatoriana en el año 2021. Teniendo un valor p de 0,614.Sustentado en la teoría de Coste et al .(2017) donde considera el uso eficaz de los recursos en disposición para los profesionales, incluidos el conocimiento, actitud y la habilidad, como la iniciativa, la comunicación, la planificación, la organización, los temas de resolución de problemas, la adaptación al cambio y el liderazgo . Cárdenas (2021) El propósito de este trabajo fue esclarecer la relación entre la gestión de competencia laboral y la calidad de los servicios públicos de los empleados del Banco de Lima. Se aplicaron dos cuestionarios a 80 empleados del Banco de la Nación utilizando una metodología tipo aplicativo, un diseño no experimental transversal de correlación y un método de muestreo no probabilístico. 1. Banco de la Nación de Lima - 2020 permite identificar la relación entre la gestión de competencia laboral del personal y la calidad del servicio público. La aplicación de Spearman de Rho produjo un coeficiente de correlación de 0,659. Esto indica una correlación moderadamente

positiva entre las variables investigadas según la Tabla 14. También muestra el nivel de significancia (0,000 en este caso), por lo que la regla dice que la hipótesis nula debe rechazarse si el valor de significancia es inferior que 0,05. Se acepta la hipótesis alternativa, indicando una relación significativa con la gestión de competencias de los empleados.

Herrera (2020). El actual trabajo tiene como propósito general determinar cómo las competencias laborales del personal administrativo inciden en la calidad de atención al cliente en la ciudad de la provincia de Huaura en el año 2018. El estudio fue de tipo aplicativo, nivel de explicación, diseño no experimental y enfoques mixtos. La población es de 307 empleados y 4220 clientes, y la muestra es de 171 empleados y 352 clientes. Se utilizaron como herramientas un método de encuesta y dos cuestionarios. La validación del cuestionario se realizó mediante la prueba estadística de Kaiser-Meyer-Olkin y la prueba de esfericidad de Bartlett. La confiabilidad se logra mediante alfas de Cronbach de (0.819) y (0.838). Los hallazgos están relacionados con la variable 'competencia laboral, con un 52% que dice que a veces entiende el importante trabajo que realizan en las municipalidades y un 36,2% que no está realizando sus funciones correctamente. A falta de una respuesta, al evaluar los objetivos mensuales establecidos por la ciudad, el 45 % de los encuestados dijo que no estaba satisfecho con acomodar a las nuevas contrataciones de la misma manera que a otros empleados. Para la variable "calidad de atención", el 41,5% dijo que la municipalidad rara vez tiene un acceso amplio al flujo de usuarios de ida y vuelta, y el 38,6% dijo que la municipalidad casi siempre tiene un sistema de información completo para facilitar el acceso. Cuando se trata de la información del usuario, el 21,3% de los encuestados dijo que los funcionarios de la municipalidad a veces dan una buena primera impresión. Se empleó la prueba Rho de Spearman. El estudio concluye que la competencia laboral del personal administrativo tiene un efecto significativo en la calidad de atención al cliente en las ciudades de Wawrah en 2018.

## **V. CONCLUSIONES**

1. La concordancia entre la competencia laboral y calidad de atención en la municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador si preexiste, en un alto valor de significancia, corroborando la hipótesis general esbozada, garantizando con las aportaciones teóricas y los estudios precedentes, efectivamente, se debe comprometer situar importancia con el propósito de mejorar los aspectos de la competencia laboral y calidad de atención y el municipio brinde una atención que compense las expectativas de los residentes.
2. La reciprocidad entre competencias instrumentales y calidad de atención si existe, en un alto grado de significancia, demostrando que con una excelente competencia instrumental se mejorará la calidad de atención, de modo que se reafirma la hipótesis planteada, garantizando con los aportes científicos y los antecedentes de estudio, de forma que el municipio al plantear estrategias adecuadas para alcanzar los objetivos predichos alternará de brindar una atención de calidad, convincente y seguro a los usuarios.
3. La dependencia entre competencias interpersonales y calidad de atención si preexiste, en un alto grado de significancia, demostrando una organización conveniente redundando propiciamente en la calidad de atención, por lo que se corrobora la hipótesis planeada, de forma que la atención que se le ofrece al residente será garantizada en cuanto los colaboradores cumplan con el perfil exhortado para el puesto que redimen.
4. La correlación entre competencias sistemáticas y calidad de atención si coexiste, alto grado de significancia, afirmando que el municipio al ser encaminado de modo comprometido la calidad de atención constará consolidada, por lo que se confirma la hipótesis trazada., por ende, el cumplimiento adecuado de la función rectora es tan transcendental para alinear a los colaboradores hacia el compromiso de una calidad de atención.
5. La correspondencia entre el conocimiento y calidad de atención si existe, en un alto grado de significancia, aceptando la hipótesis de investigación., evidenciando del modo que un conveniente nivel de conocimiento optimará la calidad de atención que se le brinda al residente.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1.La correlación de la competencia laboral y calidad de atención señalada certificaría procesos muy eminentes para la municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador , de la cual, el señor alcalde debe apoderarse de su rol principal como autoridad de la organización en beneficio de efectuar estrategias en base a las variables en estudio para generar competencias adecuadas y por ende una calidad de atención óptima.

2.En coherencia a las competencias instrumentales y la calidad de atención trascendería provechoso que el gerente general de la municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador ,ayude a las principales dispositivos en las importantes áreas de actividades se persuadan de forma constante a brindar una prestación que integre las perspectivas de los colaboradores

3.En conformidad de la competencia interpersonal y la calidad de atención se recomienda al gerente de gobierno ubicar al trabajador de la municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador en los puestos de trabajo acorde a su perfil, certificando un trabajo efectivo.

4.En congruencia de competencias sistemáticas y la calidad de atención se sugiere, a los directivos de todas las áreas de la municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador, que deben desplegar sus cargos al patrocinio del principio de autoridad, pero reverenciando los derechos de los colaboradores con el fin de que se brinde un servicio correcto a la población

5.En coherencia con la correlación al conocimiento y la calidad de atención encontrada los colaboradores de la municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador se recomienda brindar un buen nivel de conocimiento para resultados eficientes

## REFERENCIAS

- Aira, M. (2016). *Negotium revista de ciencias gerenciales*. *Negotium*, 11(33), 99–111. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78245566005>
- Arriaga,J., Pérez,J., Borrayo,G.(2016). Quality dimensions focused on the healthcare protocol Infarction Code. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 55(3). 383-387. <https://www.redalyc.org/journal/4577/457750970018/html/>
- Amor,I., Serrano,R.(2018). Analysis and Evaluation of Generic Competencies in Initial Teacher Training. 44( 2).*Universidad Austral de Chile*. Facultad de Filosofía y Humanidades. <https://www.redalyc.org/journal/1735/173565234002/html/>
- Bravo, C., Hernández, A., Negrin, E., & Palacios, A. (2020). Comportamiento organizacional con enfoque de sistema en empresas comercializadoras. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(91), 900–919. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i91.33173>
- Bravo, C., Sarmentero, I., Gómez, O., & Falcon, O. (2017). Procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional Procedure for the study of Organizational Behavior. *Ingenieria Industrial*, XXXIV(1), 92–100. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362018000100010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000100010)
- Cardenas , S. H.(2021). *Gestión de competencias laborales y calidad de servicio público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020*.(Tesis maestría).[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63520/Cardenas\\_PSH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63520/Cardenas_PSH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Camacho , G. L.(2021). Enfoque Holístico por Competencias para mejorar la Formación Integral en los estudiantes de la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador. 2020.(Tesis doctoral). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56200/Camacho\\_TGL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56200/Camacho_TGL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cerezo , J. K.(2019). *Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018*.(Tesis maestría). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39365/Cerezo\\_MJK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39365/Cerezo_MJK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Coste, ; L., Zolange, E; García, C.(2017).Las competencias laborales en el banco occidental de descuento Orbis. *Revista Científica Ciencias Humanas*, 12(36), 45-64 .Fundación Miguel Unamuno y Jugo Maracaibo, Venezuela.  
<https://www.redalyc.org/pdf/709/70950101003.pdf>
- Conde , C. I.(2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil– Ecuador,2020.*(Tesis maestría).  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52692/Conde\\_CCI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52692/Conde_CCI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2010). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones (10ª ed.). México D.F.: McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2011). Gestión del talento humano. (5ª ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2015). Comportamiento organizacional (6ª ed.). México: Mc GrawHill.
- Chele , A. C.(2020). *La planificación educativa y competencia laboral de los docentes en la Unidad Educativa Alejo Lascano Bahamonde, Guayaquil, Ecuador 2020.*(Tesis maestría).  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64836>
- Climént, J. (2010). Reflexiones sobre la educación basada en competencias. *Revista Complutense de Educación*, 21(1), 91-106.
- Dominguez , A. F.(2021). *Comportamiento organizacional y competencia laboral en una empresa de servicio, Ecuador, 2021.*(Tesis maestra).  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71032/Dominguez\\_CAF-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71032/Dominguez_CAF-SD.pdf?sequence=1)
- De vita,A.(2020) 21 competencias interpersonales que todo empleado debería tener. <https://www.altamirahrm.com/es/blog/21-competencias-interpersonales>
- Farfan , L. L.(2020). *Riesgos psicosociales y competencia laboral del Personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, (Tesis maestría)*  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40744/FARFAN\\_AL..pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40744/FARFAN_AL..pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Febres, R. J., & Mercado, M. R.. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión.

Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 20(3), 397-403. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)

Frade, L. (2009). Desarrollo de competencias en educación desde preescolar hasta el bachillerato. <https://zona71sector5.files.wordpress.com/2013/09/desarrollodecompetencias-laurafraderuboio1.pdf>

Litwing, & Stringer, R. (1968). Motivation and organizational climate. Cambridge: Harvard University.

López , E.(2016). En torno al concepto de competencia: un análisis de fuentes Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado, 20(1), 311-322 Universidad de Granada Granada, España. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56745576016.pdf>

Herrera , A.(2020). *Competencia laboral del personal administrativo y la calidad de atención a los usuarios en la municipalidad provincial de Huaura.*(Tesis maestría).<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2859443>.

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

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

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

Herkes J, Churruca K, Ellis LA, Pomare C. Braithwaite J. (2019).How people fit in at work: systematic review of the association between person-organisation and person-group fit with staff outcomes in healthcare. BMJ 9(5): e026266.: <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-026266>

Mamonte , X. P.(2020). *Gestión del talento humano y competencias laborales del personal del Hospital Sagrado Corazón de Jesús provincia de los Ríos Ecuador,* 2019.(Tesis maestría).

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58030/Mamont\\_e\\_GXP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58030/Mamont_e_GXP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Mederos, M. (2016). La Formación De Competencias Para La Vida. Ra Ximhai, 12 (5), 129-144. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46147584009.pdf>
- Maluenda, J., Flores, G., Varas, M., Díaz, A. (2020). Comportamientos interpersonales del docente asociados al compromiso académico de estudiantes de primer año de Ingeniería. REXE. Revista de Estudios y Experiencias en Educación, 19(39). 145-161, Universidad Católica de la Santísima Concepción. <https://www.redalyc.org/journal/2431/243162775008/html/>
- Muñoz, S. M., Vargas, F. M., Miranda, Y. O., & García, R. E. (2021). Evaluation of the Labor Competitions for secretary's position in Ecuadorian University Institutions. Revista gestión de las personas y tecnología, 14(42), 23-42. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-56932021000300023&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-56932021000300023&script=sci_arttext)
- Nahum, P., Domínguez, M. P., & García, L.M. (2021). Professional skills required by employers from confinement. Revista gestión de las personas y tecnología, 14(42), 68-84. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-56932021000300068&script=sci\\_arttext&lng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-56932021000300068&script=sci_arttext&lng=en)
- Otacoma, S. G. (2022). *Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores del BanEcuador, agencia Cantonal Vinces, Ecuador, 2021*. (Tesis maestría). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84110/Otacoma\\_SSG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84110/Otacoma_SSG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Paravic, T., & Lagos, M. E. (2021). Teamwork and health care quality, 27, 41.. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532021000100402&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532021000100402&script=sci_arttext)
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/225083802>
- Ramos, R. X. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo sobre el modelo Seguro Social Campesino en el Dispensario Chacarita, Ecuador, 2020*. (Tesis maestría). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65666/Ramos\\_RRX-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65666/Ramos_RRX-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Rios , D. A.(2022). *Competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores de una unidad de gestión educativa local de Cajamarca*.(Tesis maestría). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93569/Rios\\_PD A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93569/Rios_PD A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, A., Martínez, R., y Moreno, J. (2017). Gestión por competencias laborales en el contexto del proceso de cambios políticos y económicos en Cuba. *Innovar*, 27(66), pp. 169-184. DOI: 10.15446/innovar.v27n66.66811
- Sánchez, J. A. (2018). Funciones, competencias y habilidades. Madrid: Escuela Nacional de Sanidad. [https://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500686/n9.2\\_funciones\\_competencias\\_y\\_habilidades\\_directivas.pdf](https://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500686/n9.2_funciones_competencias_y_habilidades_directivas.pdf)
- Sánchez , A. J., Cruz , O., Sánchez , F. R., & Cueva, E. (2022). Competencias directivas en municipalidades en el Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(99), 1183-1195. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/38322>
- Saavedra , K.(2021). *Gestión de competencias y desempeño laboral en usuarios internos del Centro de Salud de Juan Guerra 2021*.(Tesis Maestría). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77037/Saavedra\\_RK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77037/Saavedra_RK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sampson, D. (2009). Competence-related metadata for educational resources that support lifelong competence development programmes. *Educational Technology & Society*, 12(4), 149-159
- Sampaio, A; Romero, A. M.(2017). Modelo y procedimiento para la calidad de la gestión en municipios pequeños de Brasil *Ingeniería Industrial*, vol. XXXVIII, 1, 93-105 Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría La Habana, Cuba. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360450397009.pdf>
- Segura , M. A.(2022) Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita, 2021.(Tesis Maestría). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82861/Segura\\_YMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82861/Segura_YMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salvador, Y.(2017). Set of tangible and intangible indicators for the management of citizen participation. 3 (4). 44-57. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181553376004/html/>

- Selva , A., Bestard , I., Corría , N., Berenguer ., Carmen , & Blanco , A. (2018). Professional competence as indicator of quality in the low birth weight program. *MEDISAN*, 22(6), 583-591. Recuperado en 21 de octubre de 2022, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192018000600001&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192018000600001&lng=es&tlng=es).
- Sultana, R. (2009). Competence and competence frameworks in career guidance: complex and contested concepts. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 9(1), 15-30.
- Terrán , J. J. (2020). *Clima laboral y calidad de atención en salud en el centro de salud tipo a IESS. Cotacachi. Ibarra, Ecuador.*(Tesis maestría).<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10345>
- Tobón, S. (2008). La formación basada en competencias en la educación superior: el enfoque complejo. Recuperado de [http://bcnslp.edu.mx/antologias-rieb-2012/preescolar-i- semestre/DFySPreesco/Materiales/Unidad%20A%201\\_DFySpreesco/RecursosExtra/Tob%F3n%20Formaci%F3n%20Basada%20C%2005.pdf](http://bcnslp.edu.mx/antologias-rieb-2012/preescolar-i- semestre/DFySPreesco/Materiales/Unidad%20A%201_DFySpreesco/RecursosExtra/Tob%F3n%20Formaci%F3n%20Basada%20C%2005.pdf)
- Torres,J. y Luna,I. (2017). Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model. <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n4/0186-1042-cya-64c-04-01270.pdf>
- Tupac, L.N., Quispe M., Alomia,D., & Geraldo,L. (2021). Calidad de atención y su relación con la fidelización del paciente en la clínica Paredes-Cusco. *Revista Científica Pakamuros*, 9(4), 68 - 82. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i4.238>
- Valderrama, M. (2018). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. San Marcos E I R LTDA. [http://www.sancristoballibros.com/libro/pasos-paraelaborar-proyectos-de-investigacion-cientifica\\_45757](http://www.sancristoballibros.com/libro/pasos-paraelaborar-proyectos-de-investigacion-cientifica_45757)
- Velásquez , L. Ez. (2021). Labor competencies of staff and their influence on parents' satisfaction in a private educational institution in Metropolitan Lima, 13(1), [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2415-09592021000100006](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2415-09592021000100006)
- Vega , N. D. C. (2016). Neocompetition, new approach to labor competition in occupational health. *Educación Médica Superior*, 30(3), 627-638. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412016000300016&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412016000300016&lng=es&tlng=es).

Veintimilla , V. A.(2021). *Competencias laborales y desempeño docente en la Escuela de Educación Básica “Carmen Wither Navarro” Guayaquil, Ecuador, 2020.*(Tesis maestría).  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56644/Vaintimilla\\_NVA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56644/Vaintimilla_NVA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Williams, A. (2019). Las competencias de un facilitador efectivo. Disponible en <https://www.amamex.org.mx/blog/las-competencias-de-un-facilitador-efectivo.htm>

Zermeño , A. M; Lozano , A.(2016). Desarrollo de competencias interpersonales en ambientes virtuales CPU-e, *Revista de Investigación Educativa*, 22, 176-199 Instituto de Investigaciones en Educación Veracruz, México.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2831/283143550009.pdf>

# **ANEXOS**

**ANEXO:MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>Título: Competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022</b>							
<b>Autora: Hortencia Davalos ,Margarita</b>							
<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>VARIABLES e Indicadores</b>				
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre Competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022?</p> <p><b>Problema específico:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre competencias instrumentales y calidad de atención de los</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Identificar la relación que existe entre las competencias instrumentales y calidad de</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>HA. Existe relación significativa entre competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022.</p> <p>HO: No existe relación significativa entre competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022.</p>	<b>Variable 01: Competencia laboral</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Competencias instrumentales	Planificación Toma de decisiones	1,2,3,4,5	ORDINAL	Bajo (20-47) Medio (48-74) Alto (75-100)
			Competencias interpersonales	Trabajo en equipo Compromiso ético	6,7,8,9,10		
			Competencias Sistemáticas	Creatividad Iniciativa	11,12,13,14,15		
Conocimientos	Certificación académica Desarrollo cognitivo	16,17,18,19,20	ORDINAL				

colaboradores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022?	atención de los colaboradores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022,	<p><b>Hipótesis específica:</b></p> <p>H1. Existe relación significativa entre competencias instrumentales y calidad de atención de los colaboradores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022.</p> <p>H2. Existe relación significativa entre competencias interpersonales y calidad de atención de los colaboradores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022.</p> <p>H3. Existe relación significativa entre competencia sistemáticas y calidad de atención de los colaboradores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022.</p>		Desarrollo psicológico			
¿Qué relación existe entre Competencias interpersonales y calidad de atención de los colaboradores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022?	Identificar la relación que existe entre las competencias interpersonales y la calidad de atención de los colaboradores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022,		<b>Variable 02:</b> Calidad de atención				
¿Qué relación existe entre competencias sistemáticas y calidad de atención de los colaboradores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022?	Identificar la relación que existe entre competencias Sistemáticas y la calidad de atención de los colaboradores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022.		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
¿Qué relación existe entre Conocimientos			Confiabilidad	Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa	1,2,3,4,5	ORDINAL	Bajo (20-47) Medio (48-74) Alto (75-100)
		Seguridad	Conocimiento y atención. Habilidad para inspirar credibilidad y confianza	6,7,8,9,10			
		Empatía	Atención individualizada	11,12,13,14,15			

laboral y calidad de atención de los colaboradores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022?	Determinar la relación que existe entre conocimiento y la calidad de atención de los colaboradores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022.	H4. Existe relación significativa entre conocimiento y calidad de atención de los colaboradores del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022.	Elementos tangibles	Brindar un servicio rápido, buena voluntad de ayudar.	16,17,18,19,20		
---	---	--	---------------------	---	----------------	--	--

Nota. Elaborada por la investigadora

### Anexo 3:

#### Anexo 2. Instrumento/s de recolección de datos

#### CUESTIONARIO SOBRE COMPETENCIA LABORAL

#### Instrumento para medir la competencia laboral de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022

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

Marque a la derecha (solo una respuesta) con un aspa (x) la frecuencia de situaciones que suceden en estudiantes Las respuestas son anónimas y se consideran las siguientes escalas:

Nº	Ítems	Niveles				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Competencias instrumentales</b>						
1	Toma decisiones o actúa sin necesidad de consultar o pasar de un desacuerdo manifestado por subordinados					
2	Habla cuando no está de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior					
3	Se enfrenta a superiores o clientes con convicción y firmeza, no es brusco ni maleducado					
4	Toma decisiones basándose en el análisis de la situación y en la información que busca cotidianamente entre sus expertos y directivos					
5	Trabaja previa planificación, para el logro de los resultados					
<b>Dimensión 2: Competencias interpersonales</b>						
6	Alienta a su equipo para que avance continuamente, generando compromiso con los objetivos organizacionales					
7	Diseña estructuras organizativas que fomentan la creación de situaciones desafiantes y motivan el aprendizaje continuo y la creación de valor para la entidad					

8	Reconoce la validez de otros puntos de vista o criterios					
9	Propone mejoras sin esperar a que se presente un problema					
10	Poner en marcha personalmente sistemas o prácticas que permiten recoger información, con compromiso ético					
<b>Dimensión 3: Competencias Sistemáticas</b>						
11	Consulta con su superior sobre todos los pequeños problemas del día a día					
12	Pone en marcha adecuadamente los cambios propuestos por la Dirección					
13	Resuelve las pequeñas complicaciones cotidianas con efectividad					
14	Propone mejoras sin esperar a que se presente un problema					
15	Desarrolla creativamente proyectos en beneficio de la entidad					
<b>Dimensión 4: Conocimientos</b>						
16	Comunica eficientemente información al resto del equipo					
17	Considera el conocimiento como un activo importante para la generación de valor dentro de la entidad					
18	Comparte logros y experiencias y se abre al conocimiento y capacidades de los otros, con el fin de alcanzar objetivos y logros más importantes en la actividad					
19	Valora y emplea el conocimiento como su activo principal, y promueve esta convicción entre sus compañeros					
20	Tiene una actitud positiva respecto del trabajo conjunto					

## Cuestionario de la Calidad de atención

### Estimado usuario

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la calidad de atención de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022. Es totalmente confidencial y anónimo, por lo cual le agradeceremos ser lo más sincero posible. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de la presente investigación permitirán mejorar el éxito de la institución. Lea atentamente y marque con una X, solamente en un casillero de la siguiente escala, según las escalas.

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

Nº	Ítems	Niveles				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Confiabilidad</b>						
1	Cuando un usuario tiene un problema, los colaboradores del Cantón Guayaquil muestran un sincero interés por solucionarlo.					
2	Los colaboradores del Cantón Guayaquil dan un buen servicio cuando es la primera vez.					
3	Los colaboradores del Cantón Guayaquil atienden a los usuarios en el tiempo prometido.					
4	Los colaboradores del Cantón Guayaquil mantienen informados a los usuarios sobre el momento en que se va a brindar el servicio.					
5	El personal soluciona el problema dentro del plazo previsto					
<b>Dimensión 2: Seguridad</b>						

6	El comportamiento de los colaboradores del Cantón Guayaquil transmite confianza a los usuarios.					
7	Los usuarios se sienten seguros en sus trámites, con los colaboradores del Cantón Guayaquil, al realizar y/o solicitar los servicios.					
8	Los colaboradores del Cantón Guayaquil tratan a los usuarios siempre con cortesía y amabilidad.					
9	Los colaboradores del Cantón Guayaquil suncan con el conocimiento suficiente para responder a las interrogantes de los usuarios.					
10	Ante reclamos, la entidad responde diligentemente según los procedimientos y normas establecidas					
<b>Dimensión 3: Empatía</b>						
11	Los colaboradores del Cantón Guayaquil brindan a sus usuarios una atención efectiva.					
12	Los colaboradores del Cantón Guayaquil que ofrecen una atención personalizada al usuario.					
13	Los colaboradores del Cantón Guayaquil se preocupan de cuidar los intereses de sus usuarios.					
14	Los servidores públicos de la Corte comprenden las necesidades específicas de servicios del usuario.					
15	La entidad cumple con brindar toda la información relacionada al trámite solicitado por los usuarios					
<b>Dimensión 4: Elementos tangibles</b>						
16	Los equipos de los colaboradores del Cantón Guayaquil (computadora, impresora, escáner) tienen apariencia moderna.					
17	La infraestructura, instalaciones físicas y mobiliario de los colaboradores del Cantón Guayaquil son visualmente atractivas.					
18	Los servidores públicos que brindan atención a los usuarios externos de los colaboradores del Cantón Guayaquil, tienen apariencia limpia.					
19	Los colaboradores del Cantón Guayaquil cuentan con material informativo adecuado (folletos, flyer o catálogos) y visualmente atractivos.					
20	Los equipos de los colaboradores del Cantón Guayaquil (computadora, impresora, escáner) cuenta con las actualizaciones y el mantenimiento correspondiente.					

## Anexo 4: Validez y confiabilidad

### Nivel de confiabilidad de la variable Competencia laboral

Leyenda:

k Itmes

$\Sigma vi$  varianza de cada items

VT varianza total de cada ítem

Alfa de Cronbach	0.96
K	2.0
$\Sigma vi$	18.6
VT	175.4

Nivel alto de confiabilidad

### Nivel de confiabilidad de la variable calidad de atención

Alfa de Cronbach	0.95
K	20
$\Sigma vi$	23.8
VT	245.4

Nivel alto de confiabilidad

## Baremos

Variable: Competencia laboral

Total	20	5	5	5	5
Min	100	25	25	25	25
Max	20	5	5	5	5
Rango	80	20	20	20	20
Categoría	3	3	3	3	3
Amplitud	27	7	7	7	7
Bajo	47	12	12	12	12
Medio	74	19	19	19	19
Alto	100	25	25	25	25

Variable: Calidad atención

Total	20	5	5	5	5
Min	100	25	25	25	25
Max	20	5	5	5	5
Rango	80	20	20	20	20
Categoría	3	3	3	3	3
Amplitud	27	7	7	7	7
Bajo	47	12	12	12	12
Medio	74	19	19	19	19
Alto	100	25	25	25	25







**ANEXO 4: Validación de los instrumentos**
**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: VARIABLE COMPETENCIA LABORAL**
**TÍTULO:** Competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		x			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			x		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				x	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		x			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			x		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las																				x	



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL JUEZ VALIDADOR

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“CUESTIONARIO SOBRE LA COMPETENCIA LABORAL”

**OBJETIVO:** Competencia laboral de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022

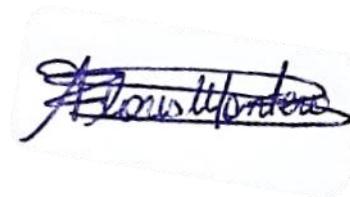
**DIRIGIDO A:** Colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Vanessa Isabel Flores Montero

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister

**VALORACIÓN:**95

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
x			



**FIRMA DEL EVALUADOR**

**ANEXO 4: Validación de los instrumentos**
**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN**
**TÍTULO:** Competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		x			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			x		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				x	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		x			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			x		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del																				x	



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL JUEZ VALIDADOR

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN”

**OBJETIVO:** Conocer la calidad de atención de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022

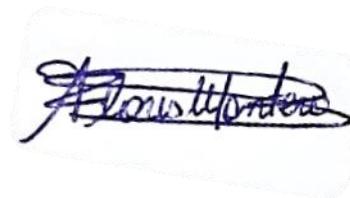
**DIRIGIDO A:** Colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Vanessa Isabel Flores Montero

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister

**VALORACIÓN:**95

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
X			



**FIRMA DEL EVALUADOR**

**ANEXO 4: Validación de los instrumentos**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: VARIABLE COMPETENCIA LABORAL**

**TÍTULO:** Competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		x			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			x		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				x	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		x			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			x		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				x	



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL JUEZ VALIDADOR

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“CUESTIONARIO SOBRE LA COMPETENCIA LABORAL”

**OBJETIVO:** Competencia laboral de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022

**DIRIGIDO A:** Colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Orozco Carrion, Kerly Yasmin

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister

**VALORACIÓN:**95

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
X			



**FIRMA DEL EVALUADOR**

**ANEXO 4: Validación de los instrumentos**
**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN**
**TÍTULO:** Competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		x			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			x		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				x	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		x			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			x		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del																				x	



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL JUEZ VALIDADOR

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN”

**OBJETIVO:** Conocer la calidad de atención de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022

**DIRIGIDO A:** Colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Orozco Carrion, Kerly Yasmin

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister

**VALORACIÓN:**95

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
X			



---

**FIRMA DEL EVALUADOR**





## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL JUEZ VALIDADOR

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“CUESTIONARIO SOBRE LA COMPETENCIA LABORAL”

**OBJETIVO:** Competencia laboral de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022

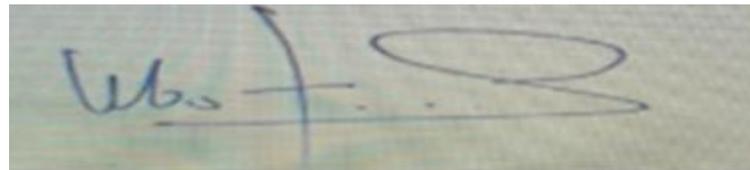
**DIRIGIDO A:** Colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** William Teófilo. Castro Muñoz

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor

**VALORACIÓN:**95

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
x			



**FIRMA DEL EVALUADOR**

**ANEXO 4: Validación de los instrumentos**
**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN**
**TÍTULO:** Competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		x			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			x		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				x	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		x			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			x		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del																				x	



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL JUEZ VALIDADOR

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN”

**OBJETIVO:** Conocer la calidad de atención de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022

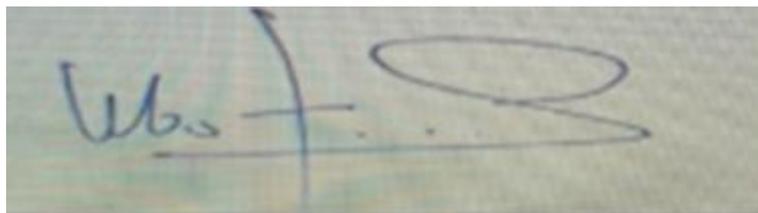
**DIRIGIDO A:** Colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** William Teófilo. Castro Muñoz

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor

**VALORACIÓN:**95

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
x			



**FIRMA DEL EVALUADOR**



Guayaquil 10, de noviembre de 2022

PARA: Md. Margarita Hortensia Dávalos Arana  
MEDICO DE LA REPUBLICA

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE PRUEBA PILOTO E  
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DEL CANTON  
GUAYAQUIL.

De mi consideración:

En contestación a su oficio con fecha 07 de noviembre del 2022 a través del cual solicita que, requiero de su ayuda para realizar una prueba piloto a los funcionarios de la Municipalidad del Cantón Guayaquil con el cual voy a recolectar información que necesito para poder elaborar mi investigación y optar por le título profesional de Master en Gestión Pública.

En virtud de aquello, como Directora de Recursos Humanos de la Municipalidad del Cantón de Guayaquil, Autorizo para que usted proceda a realizar la prueba piloto a los funcionarios de dicha Municipalidad del Cantón Guayaquil.

Particular que informo para fines legales pertinentes.  
Con sentimientos de distinguida consideración.

Sra. Msc. Priscila Salcedo Intriago  
DIRECTORA DE RECURSOS HUMANO  
DELEGADA DE LA ALCALDESA DE GUAYAQUIL.

*Recibido*  
11-11-2022  
14:30

Dirección:  
Plaza Bolívar entre Coronel Beltrán y 12 de Agosto  
Teléfono: (509 4) 2591800  
Correo: info@guayaquil.gob.ec



Guayaquil, 07 de noviembre de 2022

Sra.Msc.  
Priscila Salcedo Intriago  
DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS  
DELEGADA DE LA ALCALDESA DE GUAYAQUIL  
Ciudad. -

**Asunto:** SOLICITUD APLICACIÓN DE PRUEBA PILOTO E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Es muy grato para mi dirigirme a usted para extenderle un cordial saludo, y así mismo ponerle en conocimiento de que como estudiante de posgrado de la Universidad César Vallejo campus Piura promoción 2022, por lo tanto solicito a usted su gentil gestión autorizando la aplicación de una prueba piloto y luego el instrumento de investigación a 150 funcionarios del área operativa, con los cuales voy a recolectar la información necesaria para poder elaborar mi investigación y optar por el título profesional de Magister en Gestión Pública.

El título de mi tesis es. "Competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022" y es de suma importancia contar con la realización de la prueba piloto por parte de los funcionarios por eso se ha estimado conveniente solicitar a usted, como representante de la Entidad de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil.

Agradezco la atención prestada.

Atentamente,

  
Md. Davalos Arana Margarita Hortensia  
C.I: 0916703325



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SAAVEDRA OLIVOS JUAN JOSE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis Completa titulada: "Competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022", cuyo autor es DAVALOS ARANA MARGARITA HORTENCIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

PIURA, 07 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SAAVEDRA OLIVOS JUAN JOSE <b>DNI:</b> 03874808 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8191-8988	Firmado electrónicamente por: JJSAAVEDRAO el 16-01-2023 15:54:42

Código documento Trilce: TRI - 0512991