



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Gestión por competencias y calidad de servicios eléctricos en la
empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Quinteros García, Rosita Aurora (orcid.org//0000-0002-4706-4437)

ASESOR:

Dr. Ramírez García, Gustavo (orcid.org//0000-0003-0035-7088)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, porque gracias a él logramos terminar con éxito nuestros objetivos propuestos.

Rosita

Agradecimiento

A mis padres, porque cada día me inculcaron valores y buenas costumbres, permitiéndome ser una persona de bien.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	31
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	31
3.2. Variables y Operacionalización.....	31
3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis ..	32
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
3.5. Procedimientos	35
3.6. Método de análisis de datos.....	35
3.7. Aspectos éticos	36
IV.RESULTADOS	37
V.DISCUSIÓN	44
VI.CONCLUSIONES	48
VII.RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	51
ANEXOS.....	59

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de gestión por competencias en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.....	37
Tabla 2.	Nivel de calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.....	37
Tabla 3.	Prueba de normalidad.....	38
Tabla 4.	Relación que existe entre las competencias cardinales y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.....	39
Tabla 5.	Relación que existe entre las competencias específicas gerenciales y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.....	40
Tabla 6.	Relación que existe entre las competencias específicas por áreas y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.....	41
Tabla 7.	Relación entre la gestión por competencias y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.....	42

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de dispersión entre la gestión por competencias y la calidad de servicios eléctricos.....	42
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión por competencias y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 110 trabajadores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gestión por competencias, fue regular en 53 %, malo en 29 % y bueno en 18 %; la calidad de servicios eléctricos, fue regular en 45 %, malo en 32 % y bueno en 23 %. Concluyendo que existe relación positiva y significativa entre la gestión por competencias y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,973 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 94.67 % de la gestión por competencias influye en la calidad de servicios eléctricos.

Palabras clave: Gestión, competencias, calidad.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between management by competencies and the quality of electrical services in the company Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample was 110 workers. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of management by competencies was regular in 53%, bad in 29% and good in 18%; the quality of electrical services was regular in 45%, bad in 32% and good in 23%. Concluding that there is a positive and significant relationship between management by skills and the quality of electrical services in the company Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022, since the Spearman's Rho statistical analysis was 0.973 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); In addition, only 94.67% of competency management influences the quality of electrical services.

Keywords: Management, skills, quality.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad existen condiciones de cambio a nivel global frente a las competencias que pueden estar sujetas muchas instituciones empresariales, por lo que el uso de las tecnologías son un factor para el desarrollo oportuno de las actividades o tareas designadas hacia los colaboradores, de tal motivo las funciones propias a realizar son el punto primordial para llegar al cumplimiento de los planes y estrategias que desempeñan los colaboradores, es así que se designan al cumplimiento de los planes tomados al principio de la ejecución. Cabe mencionar que los servicios de energía son una fuente muy importante para la población en general. Según la investigación realizada por Paredes y Bustamante (2021) en el Ecuador las capacidades del mal manejo de las estrategias en la toma de decisiones son un factor clave para incumplir las metas que se establecieron al inicio del periodo, es por ello se buscan establecer limitaciones ante posibles conflictos por falta de personal capacitado, y esta tenga que basarse en el enfoque de la gestión del talento humano. (p. 46)

A nivel nacional, en el país la instituciones que conforman un diseño de gestión por competencias, está representada por altos ejecutivos quienes brindan capacitaciones constantes hacia el personal que desempeñan diferentes funciones dentro de la institución. Por otro lado, en el Perú la calidad del servicio eléctrico juega un papel muy bajo frente al servicio que se brinda a la población, ya que existen problemas en la atención hacia el usuario, debido a que no cuentan con los sistemas de equipamiento y tecnologías modernas para la aplicación de brindar un servicio que produzca eficiencia y aceptación por la población. En tal sentido, la gestión por competencias, resulta ser un componente importante para que las exigencias de los usuarios sean atendidas según sus necesidades.

La empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto, es una institución pública porque está bajo la Administración de FONAFE dirigida por una Gerencia, funcionarios de confianza, nombrados y contratados, estos últimos ingresan o son nombrados sin tener en cuenta sus competencias profesionales, lo cual

ha reflejado muchas veces la informalidad en las actividades técnicas y el proceso en la gestión y ejecución de los servicios eléctricos. Por otro lado, es dable mencionar que en el transcurso de los últimos meses la empresa ha mostrado inconvenientes para brindar un servicio eficiente a los usuarios, esto dado al gran volumen de operaciones que se realiza de manera diaria en la institución las cuales en ocasiones son difíciles de clasificar ocasionado irregularidades en la prestación del servicio. Además, se menciona que la empresa no cuenta con personal competente para la atención en los módulos de las instalaciones lo cual dificulta el establecimiento de relaciones confiables y duraderas entre institución- usuario.

En contraste con la realidad descrita se ha formulado como **problema general**: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por competencias y la gestión de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto-2022? del mismo modo se planteó los **problemas específicos**: **P1**: ¿Cuál es el nivel de gestión por competencias en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022? **P2**: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022? **P3**: ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias cardinales y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022? **P4**: ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias específicas gerenciales y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022? **P5**: ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias específicas por áreas y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022?

El presente estudio se justificó bajo los siguientes criterios: **por conveniencia**, dado que permitió conocer el nivel de influencia que existe entre las variables que abordó la investigación, además, permitió determinar con exactitud cuál es la problemática que enfrentó el ente respecto a las variables estudiadas. **Relevancia social**, la empresa se benefició con los resultados que contengo la investigación de manera que se generó un mayor compromiso de parte del personal en el cumplimiento de los objetivos, del mismo modo proporcionó un recurso valioso para realizar diferentes indagaciones que contengo las

variables de estudio o que posean una realidad problemática similar. **Valor teórico**, se brindó una contribución de manera significativa a la comunidad científica, logrando ampliar los conocimientos relacionados, para ello se hizo uso de teorías, enfoques y normativas que ayudaron a describir las variables. **Implicancias prácticas**, se brindó alternativas de medio fue poder minimizar la problemática identificada, dichos aportes sirvieron como base para el desarrollo de competencias del personal y optimizar la calidad de servicio a los usuarios los cuales permitieron además obtuvo mejores resultados al nivel institucional y cumplir satisfactoriamente con las demandas y exigencias internas. **Utilidad metodológica**, debido a que se pudieron utilizar instrumentos, tomados como herramienta para el desarrollo de futuras nociones de investigación en torno a las variables abordadas en el presente estudio.

Asimismo, la investigación tiene como **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión por competencias y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022. **Objetivos específicos**: **O1**: Identificar el nivel de gestión por competencias en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022. **O2**: Analizar el nivel de calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022. **O3**: Describir la relación que existe entre las competencias cardinales y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022. **O4**: Establecer la relación que existe entre las competencias específicas gerenciales y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022. **O5**: Determinar la relación que existe entre las competencias específicas por áreas y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.

De igual modo, se definió la **hipótesis general** como: **Hi**: Existe relación positiva y significativa entre la gestión por competencias y la gestión de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022. Asimismo, se definió las **hipótesis específicas**: **H1**: El nivel de gestión por competencias en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022, es bueno.

H2: El nivel de calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022, es bueno. **H3:** Existe relación positiva y significativa entre las competencias cardinales y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022. **H4:** Existe relación positiva y significativa entre las competencias específicas gerenciales y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022. **H5:** Existe relación positiva y significativa entre las competencias específicas por áreas y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes a **nivel internacional** se citó a Vera (2018), su investigación fue de tipo básico, diseño no experimental, su población y muestra fue 10 personas, técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento fue el cuestionario. Concluyó que, la gestión por competencias permite a las organizaciones desarrollar las habilidades de los colaboradores para el mejoramiento de sus resultados, de modo, se establece la importancia de que la organización desarrolle las mejores estrategias y ayude a mejorar las actividades orientadas al vigor a las competencias laborales, considerando que estas permiten lograr los objetivos planificados.

De igual forma citaron a Mendieta et al. (2020), se realizó la investigación de tipo básico, diseño no experimental, la población y muestra fue 20 pacientes, se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyeron que, analizado la información proporcionada en los investigados, se determinó que la entidad necesita desarrollar estrategias por medio de sus colaboradores para el desarrollo de los procedimientos de atención hacia los usuarios, esto debido a que la gran mayoría mencionó que los profesionales no cuentan con los conocimientos idóneos para atender sus necesidades de salud, lo cual no solamente genera insatisfacción, por lo tanto es necesario considerar la importancia de entregar calidad de servicio que ayuden a incrementar las posibilidades de una recuperación oportuna y exitosa de los pacientes.

Seguidamente se citó a Lora (2020). La investigación es tipo básica, diseño no experimental, la población y muestra fue 12 empresas, la técnica fue encuesta y el instrumento cuestionario. Concluyeron que, los diferentes modelos de gestión por competencias permite a las organizaciones desarrollar las habilidades en su persona tiene diferentes áreas, esto además permite que cada uno de ellos sean mucho más eficientes al momento de llevar a cabo las actividades asignadas; en ese sentido, la investigación determinó la importancia de analizar las necesidades organizacionales para poder establecer las mejores estrategias que ayuden a mejorar los resultados, tienen

en cuenta que las diferentes empresas investigadas concordaron en que el personal directivo necesita mejorar sus competencias directivas no solo para el manejo de recursos humanos, sino también para desarrollar manejos económicos, de modo que esto conlleve a una optimización de los mismos y la mejora de los tiempos utilizados para obtener los resultados.

Para el ámbito **nacional** se citó a Rey de Castro et al. (2020). la investigación tipo básico, diseño no experimental, población y muestra fue de 120 personas, la técnica fue encuesta y el instrumento cuestionario. Concluyeron que, el desarrollo de la investigación incluyó el estudio descriptivo, dentro los cuales se encontró que en cuanto a la entidad investigada, solamente el 11% participó en el desarrollo de actividades mediante las capacitaciones y competencias laborales, lo cual, conllevó para conocer que la entidad no posee lineamientos específicos para la planificación y organización de actividades de capacitación orientadas a los colaboradores, lo cual genera que esto no cuenten con los conocimientos actualizados, lo cual imposibilita el logro de resultados sobresalientes para alcanzaron los objetivos.

Así mismo se citó a Mendivel et al. (2020). La investigación fue tipo básico, mediante diseño no experimental, la población y muestra fue de 50 alumnos, la técnica encuesta y el instrumento cuestionario. Concluyeron que, teniendo en cuenta que el estudio se basa en procesos mediante el uso de los valores determinando la similitud de las variables establecidas, se procedió el cálculo de Rho de Spearman con valor igual a 0.616 en base a ello se estableció que la relación de las variables es de tipo positiva, por lo cual, la casa de estudios cumpla efectividad en la eficiencia en los diversos recursos internos, logrará mejorar la gestión para el desarrollo de la competitividad, de modo que se propiciará el mejoramiento de los resultados para lograr los objetivos planificados.

También se citó Anastacio et al (2020). Su investigación fue de tipo básico, diseño no experimental, su población y muestra fue de 165 colaboradores, la técnica la encuesta y el instrumento cuestionario. Concluyeron que, se

mantuvo una correlación de Rho de Spearman obtuvo un valor igual a 0.800 se procedió a determinar que las variables poseen una relación positiva de nivel significativo, lo cual con tiempo de terminar el hecho de gestiones en base a sus competencias sobre la motivación laboral dentro de la entidad municipal, de modo que estableció gran relevancia de fortalecer esta variable para propiciar el proceso de los resultados sostenidos en las competencias de cada uno de los miembros de la organización.

Para el **nivel local**, se citó a Pérez (2018) su investigación fue de tipo básico, diseño no experimental, la población y muestra fue de 21 colaboradores, se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento cuestionario. En conclusión el resultado del análisis de la investigación permitió establecer que la gestión por competencias dentro de la entidad investigada se encuentra dentro de un nivel adecuado el cual está representado por el 90% de encuestados quienes mencionaron que este procedimiento se lleva a cabo de manera eficiente para el mejoramiento de sus galerías y competencias relacionadas a las actividades asignadas dentro de su puesto de trabajo; por lo tanto, se determinó herramientas y procedimientos de gestión eficiente para el mejoramiento de las competencias laborales que conlleva a cumplir con los objetivos tomados en cuenta.

También, se incluyó a Pérez (2019), se desarrolló un tipo de investigación básico, diseño no experimental, la población y muestra fue de 164 empleados, la técnica encuesta y el instrumento cuestionario. De manera que se concluyó teniendo en cuenta un valor igual a 0.976 de correlación, de manera que se estableció las variables investigadas se relacionan de modo efectiva dentro a nivel alto, el cual es muy importante que incide de manera significativa el mejoramiento de las competencias laborales de colaboradores para establecer el cumplimiento de metas trazados; sin embargo, se pudo constatar que la entidad presenta deficiencias para desarrollar los procedimientos, por lo cual es necesario que el perfeccionamiento de las competencias de estas personas ubicadas en las tareas directivas de gestión para poder desarrollar

los procedimientos necesarios relacionados a esta variable para permitir su mejora.

Finalmente se citó a Herrera (2019), su investigación fue de tipo básica, diseño no experimental, la población y muestra fue de 116 docentes, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Del mismo modo concluyó la aplicación de los procedimientos para la gestión por competencias, representan resultados producto de las actividades internas designadas a los colaboradores, esto debido a que a medida que cada uno de ellos se encuentre más capacitado, tendrá la menor cantidad de limitaciones posibles durante el desarrollo de sus actividades, lo cual traerá consigo el logro de los objetivos estipulados; se determinó gestionar en base a las características de los mismos, de modo que se apliquen las estrategias pertinentes de acuerdo a las necesidades analizadas bajo un proceso eficiente para su determinación.

La presente investigación se sustenta en las teorías planteadas por diversos autores, con respecto a la variable de estudio **gestión por competencias** se consideró a la teoría propuesta por la autora Alles (2015), quien lo conceptualiza como una metodología que es desarrollada para el manejo del talento humano dentro de las organizaciones, para propiciar el alineamiento respectivo con la estrategia organizacional, para mejorar la eficiencia para la gestión por competencias, mejores serán los efectos obtenidos. Una de las prioridades de la gestión de competencias, es buscar en sus colaboradores aptitudes, habilidades y talentos, lo cual va acompañado con conocer la visión y los objetivos con los que cuenta la empresa, también es importante poner en marcha las capacitaciones eventuales de acorde a las necesidades, la cual ayudará a que los empleados que laboran en dicha área estén altamente capacitados y así puedan tomar decisiones para el bienestar de la empresa, teniendo en cuenta que el talento humano es lo máspreciado con lo que cuenta una organización.

Asimismo, de acuerdo con Sánchez et al. (2020) cuya finalidad es establecer efectos mediante el estudio de actividades que permita la capacitación y

actualización de los conocimientos para el desarrollo laboral. Cuando hablamos de gestión por competencia también nos referimos a una estrategia clave con la que cuenta la empresa, por lo cual no podemos hablar de llegar al éxito, ya que gracias a ello se va conociendo al personal idóneo que día a día se va desarrollando con sus habilidades para el logro de grandes resultados, teniendo en cuenta que los gestores que laboran en dicha área, tiene que tener las capacidades natas para poder desarrollarse en el área, de esta manera lograr los resultados favorables para la organización (p.86). La gestión por competencias está enfocada en mejorar las capacidades, destrezas, conocimientos y habilidades de sus clientes, ya que estos aspectos son determinantes para obtener un alto rendimiento, y además para que el colaborador se sienta en capacitado y con la confianza para resolver problemáticas que puedan acontecer durante la actividad laboral, logrando de este modo que la organización consiga alcanzar sus objetivos trazados.

En tanto, Hernández y Santamaría (2018) sostiene que la gestión por competencias es un procedimiento muy importante que propicia el desarrollo organizacional y la mejora de la competitividad integral mediante el fortalecimiento de las competencias laborales de cada uno de los integrantes de la organización a través de actividades estratégicas. Asimismo, hace referencia que la gestión por competencia se relaciona con los colaboradores que laboran en la organización en el sentido de su buen desempeño, comportamiento, actitudes y valores que cada uno de ellos muestran dentro de la empresa, teniendo en cuenta que cada entidad desarrolla actividades para el mejoramiento, también es importante utilizar técnicas que está relacionado a alcanzar un nivel competitivo de manera personal o en conjunto, y esto ayudará que la empresa logre los resultados esperados (p.45). La gestión de competencias es buscar en todo momento el mejoramiento del desempeño de su fuerza laboral, ya que son ellos quienes son los responsables de solucionar las problemáticas laborales, asimismo, ellos son los que interactúan con los clientes, y para que el trato sea eficiente, es necesario que estos desarrollen sus capacidades y conocimientos adecuadamente.

Para Fernández (2020) indica que la gestión por competencias se puede considerar como una ventaja competitiva de las organizaciones, esto debido a que permite mejorar las competencias laborales de sus colaboradores, de modo que esto se podrá desempeñar de una manera para ser eficiente logrando mejorar los resultados en cuanto a los bienes o servicios proporcionados al público objetivo, los cuales tendrán una mayor aceptación en el mercado (p.56). En la actualidad las empresas se preocupan por obtener un mejor diseño de gestión por competencias, ya que gracias a ello se mejora la productividad en los colaboradores, también es importante mencionar el logro de los objetivos, asimismo, que cada empresa debe implementar un sistema de gestión por competencias bien definido y claro para que el trabajador tenga claridad sobre competencias y que es lo que se quiere lograr con cada uno de ellos, y de esta manera puedan ayudar a tomar las decisiones para la mejora continua de la organización, teniendo en cuenta los objetivos comunes que tiene la empresa.

En contraste a lo expuesto Negrón et al. (2020) sostienen que la gestión por competencias puede ser aplicado mediante la adopción de diversos modelos, los cuales deben ceñirse a las necesidades organizacionales, de esta manera generen un impacto positivo que conlleven al logro de los objetivos organizacionales. Además, es importante dar a conocer a cada trabajador sobre los objetivos que tiene la empresa en base a ello vas cumpliendo de manera eficiente todas las actividades que cada uno desempeña, hoy en día la gestión por competencias ha sido uno de los pilares de la organización, gracias a ello se puede lograr los objetivos trazados, que ayudará que la empresa genere rentabilidad y sea sostenible en el tiempo, la cual implica tener estrategias y procedimientos para poder obtener mejores resultados, y que esta busca la sostenibilidad en el tiempo (p.77). El desarrollo de las competencias es un factor determinante para poder obtener resultados favorables, ya que esto permite que el colaborador adquiera capacidades, conocimientos, destrezas y habilidades para poder desempeñarse eficientemente responsabilidades asignadas por la organización.

Bajo la mirada de Avella et al. (2019) para lograr la gestión por competencias de los colaboradores, es necesario que el personal destinado a esta área, cuente con las habilidades y competencias necesarias relacionadas al desarrollo de estos procedimientos, de modo que esto le permita diseñar y aplicar las mejores estrategias para obtener los mayores resultados posibles dentro de un periodo determinado (p.56). En tal sentido al hablar de gestión por competencias involucra muchos recursos que tiene la empresa como se puede observar y el más conocido el recurso humano, en la cual su principal función es conocer las aptitudes sobre todo las habilidades que poseen los trabajadores dentro de la organización, todo ello va de la mano con la buena administración y la planeación estratégica de la empresa, la cual ayudará a obtener resultados favorables, siguiendo lineamientos, la cual permitirá que estos resultados sean acorde de los objetivos propuestos.

Además, Castillo (2021) sostiene que las organizaciones necesitan mejorar diferentes tipos de habilidades y herramientas utilizadas para la gestión, para lo cual es necesario la integración de nuevos conocimientos el personal del área directiva para que puedan aplicar cada uno de los lineamientos necesarios que permitan el fortalecimiento de los resultados en base a los objetivos planificados (p.82). En la actualidad las empresas compiten en tener un alto nivel de desempeño hacia los trabajadores, ya que invierten en su personal para llegar a una mejora continua, ya que de esta manera es factible utilizar herramientas que vayan acorde con los procedimientos de la organización y la cual mejora la gestión por competencias en las diferentes áreas de la empresa, teniendo en cuenta que todos buscamos lograr los objetivos que fueron trazados, de esta manera, el personal es un pieza fundamental para la gestión de competencias.

Ante ello, Ramírez et al. (2019) sostienen que las competencias son los principales elementos que determinan la eficiencia de un colaborador en su puesto de trabajo, por lo tanto, es necesario que cada uno de estos sean fortalecido de manera eficiente. (p.67). La gestión por competencia es identificar los conocimientos de los personales solicitadas e las diferentes áreas, la cual posee un perfil adecuado y esta puede ser medible de manera

objetiva, el principal objetivo es establecer métodos de direccionamiento que nos ayude a gestionar los recursos de manera óptima, de acuerdo con los lineamientos estratégicos de la empresa y así poder lograr los objetivos trazados a lo largo del tiempo, y que esta sea sostenible en el tiempo. En cuanto a la importancia de la gestión por competencias.

Valiente et al. (2020) hacen referencia, que la gestión por competencias permanece en la posibilidad de mejorar las competencias de los colaboradores para realizar estrategias para desarrollar actividades, con lo cual además se puede mejorar su nivel de motivación en su puesto de trabajo, el cual conllevará a obtener resultados sobresalientes que permitan la mejora competitiva. Además, el éxito de la calidad y la gestión por competencias radica en la disposición del desarrollo humano al estar capacitado y estas sean aprovechadas por cada uno de los integrantes del equipo, la cual generará que la empresa sea competitiva y que tenga un buen posicionamiento del mercado (p.92). Asimismo, el desarrollo profesional de los integrantes del directivo, lo cual estará vinculada a la contribución óptima de mejorar la toma de decisiones, con criterios para poder lograr los objetivos propuestos por la empresa, es muy importante contar con el personal altamente capacitado, el cual se desempeñará de manera óptima y eficiente para el bienestar de la empresa.

Para Ramírez et al. (2019), la gestión por competencias es aplicada al personal para desarrollar estrategias y habilidades que demuestren capacidades con el fin de aplicar métodos para el progreso en las actividades planteadas, que permitan la mejora en el desempeño de los mismos empleados en sus diferentes labores encomendadas por la institución. Las empresas buscan llevar una buena toma de decisiones para ser aplicadas en el ámbito mercantil, generando que el producto se distinga a las demás, es por ello, que se deben capacitar constantemente al trabajador, para brindar un producto de calidad que sea diferenciado por las demás empresas.

También, Quiroz y Delgado (2020) sostienen que la eficiencia con la cual se gestión de las competencias de los colaboradores, representa una gran oportunidad para el mejoramiento de los resultados, teniendo en cuenta que

es necesario la formulación y aplicación de procedimientos estratégicos para analizar las necesidades de capacitación en los colaboradores para fortalecer sus competencias (p.51). Cada vez las empresas son conscientes de que deben adoptar un nuevo sistema de gestión por competencias, la cual demuestra que los altos directivos cada día son más conscientes que las diferentes instituciones llegan a tener éxito gracias al talento humano, una empresa no puede gestionar sin antes tener el enfoque profesional y el compromiso de todos los colaboradores, asimismo, la capacidad de implementar una buena estrategia va a depender de los colaboradores, de cómo se promueve que sus habilidades y competencias sea un esfuerzo para contribuir con la organización y así hacer frente a los objetivos trazados.

Según Vásquez y Zenea (2017), existen diversos objetivos ligados a la gestión por competencias, dentro de los cuales se resalta los siguientes: se busque el mejoramiento de la simplificación el desarrollo de la gestión integrada del capital humano. Se busca desarrollar un procedimiento de mejora continua para fortalecer la calidad de las competencias en los colaboradores. Busca colocar al recurso humano en las áreas pertinentes de acuerdo a sus habilidades y competencias. Busca contribuir al desarrollo organizacional de manera eficiente mediante la preparación de los colaboradores (p.94). La gestión por competencias es la práctica de identificar las actitudes claves y necesarias para que un colaborador alcance el rendimiento en su función que realiza, estas habilidades se desarrollan para alinearse mejor con una estrategia que tiene la organización a todo, ello se hace un análisis que las competencias en sí mismas también conocida como habilidades, son comportamientos que representa de cómo se debe conseguir, cuál es el objetivo que tiene que poseer, las competencias claramente definidas nos permitirá que los trabajadores sepan exactamente qué es espera de ellos y como tienen que llevar a cabo las actividades programas.

En sintonía con la investigación de Núñez et al. (2019) la gestión por competencias debe ser desarrollada desde una visión prospectiva y estratégica para poder integrar herramientas y estrategias para el progreso de

las competencias laborales de los colaboradores, de modo que se pueda fortalecer aquellos aspectos elementales para mejorar su nivel de desempeño dentro del entorno laboral (p.114). La gestión por competencias está integrada a los recursos humanos, la cual representa un gran marco, es decir comprende diferentes procedimientos y habilidades de talento humano, las cuales pueden notarse durante la aplicación en diferentes espacios, tales como: la elección, es aquí donde se identifican los perfiles ideales de los de los puestos de trabajo, de esta manera conseguir la adecuación del personal, para mejorar el desarrollo; la cual nos proporcionan un manejo adecuado para ello se necesita mejorar algunos lineamientos que ayudará a que la empresa puedan lograr su objetivos.

Los tipos de competencia acorde con León (2020) son las siguientes: las competencias más resaltantes son las siguientes: competencias técnicas, son aquellas encargadas de dotar la capacidad a los colaboradores para desarrollar actividades laborales específicas. Competencia metodológica, son aquellas que permiten desarrollar procedimientos metodológicos complejos y aplicar soluciones prácticas a problemas cotidianos. Competencias sociales, son las encargadas de permitir a los colaboradores socializar con sus compañeros de trabajo de manera eficiente y asertiva (p.85). La gestión por competencias es muy importante para toda organización, ya que estas permiten a los colaboradores desempeñarse de manera exitosa, cabe mencionar, que hay factores que determinan el crecimiento de la empresa, los planes de carrera, asimismo, permite identificar las competencias de los colaboradores más talentosos y esto nos facilita que se tome buenas decisiones y por último la política retributiva, es uno de los pilares digamos más importantes, la cual fija el salario en función al rendimiento que realice el colaborador y la cual pueden ser medibles.

Para Martínez y Sánchez (2018) mantener un buen esquema de desarrollo de competencias laborales proporciona a los participantes a rendir dentro de su puesto de trabajo, posibilitando la solución de diferentes problemas que se presenten en el día a día, con lo cual se mejorar su autonomía para obtener mejores resultados (p.49). Las competencias hacen referencia a un conjunto

de atributos que posee un individuo, por la cual le permite desarrollarse de manera efectiva en un determinado contexto, es decir actividades que es capaz de hacer si la necesidad de una capacitación, muchas veces estas competencias son las que las organizaciones requieren para lograr su objetivo, teniendo en cuenta la vinculación de las partes obteniendo los conocimientos del colaborador y como también de las necesidades que requiere la empresa, este diseño completo que permitirá que las competencias aporten a los colaboradores capacidades para el desarrollo de sus labores.

De igual manera, Martín et al. (2017) sostiene que el fortalecimiento de las competencias de los colaboradores es una actividad clave que debe ser desarrollada por las organizaciones de manera responsable, teniendo en cuenta que cada una de ellas determinan la eficiencia con la cual los colaboradores se desempeñarán en el día a día dentro de su centro de trabajo, por lo cual, a medida de que éstas sean fortalecidas y actualizadas de acuerdo a las nuevas tendencias y demandas del mercado, se presentarán menos errores al momento de desarrollar las actividades asignadas (p.92). Las competencias laborales, son la destrezas que el individuo va adquiriendo a través del tiempo y la experiencia, lo cual permitirá que se desempeñe eficientemente dentro de la organización que labora, por tal motivo, las organizaciones deben implementar acciones que permitan el potenciamiento de estas, ya que este es un factor que le da ventaja competitiva a la organización, porque permite incrementar el desempeño laboral y que por ende, la calidad de sus servicios y productos se incrementen.

Para Martínez y Sánchez (2018) hoy en día la importancia de mantener una buena gestión por competencias beneficia el desempeño de manera eficiente, logrando canalizar métodos que incorporen en la calidad de la demanda de sus productos; es por ello, que los colaboradores están en la condición de brindar mejorías en cuanto al trabajo realizado, con el fin de establecer sus habilidades y hacer frente a las condiciones de trabajo encomendadas, cumpliendo con sus obligaciones y responsabilidades dentro de la institución.

Por lo general para desempeñar roles específicos dentro de las competencias laborales, es preciso orientar a los colaboradores y brindar capacitaciones constantes para el buen desempeño durante las actividades que se realizan, de manera que los colaboradores se sientan en la capacidad de poder generar buenos rendimientos, para fortalecer estrategias que mejoren el perfil que la empresa necesita de acuerdo a sus metas que están estipuladas mediante un plazo establecido.

Por otro lado, para Sánchez et al. (2017) para poder desarrollar un enfoque para el mejoramiento de las competencias de los colaboradores, es necesario analizar el perfil de cada uno de ellos, de modo que se pueda identificar aquellos aspectos resaltantes, los cuales serán tomados en cuenta para aplicar los procedimientos estratégicos para su fortalecimiento, los cuales puede se realizan mediante capacitaciones o la impartición de talleres dirección a dos a fortalecer las competencias individuales (p.67). Las competencias laborales deben estar constantemente fortalecidas, con la finalidad de que el colaborador vaya adquiriendo autoconfianza, así como capacidades que le permitirán desarrollarse adecuadamente en su centro laboral, así mismo, esta gestión permite que el nivel de desempeño se incremente, logrando contribuir con el crecimiento económico de la organización.

Por otra parte, Barroso y Becerra (2016) sostiene que el análisis de las competencias de los colaboradores generalmente está asignada a los recursos humanos, el cual tiene la responsabilidad de identificar aquellos factores resaltantes en los colaboradores y cotejarlos con el perfil del puesto, de manera que se proporciona la investigación que ayudará determinar la necesidad de fortalecer las competencias para el mejoramiento de los resultados (p.21). Los recursos humanos de la administración del capital humano, es por tal razón que los encargados de esta área estén altamente capacitados para poder realizar una eficiente labor y poder gestionar adecuadamente recursos que permitan potenciar y desarrollar las competencias de la fuerza laboral, ya que este factor forma parte fundamental

del crecimiento empresarial, ya que un buen desempeño genera el incremento de las ventas, lo cual permitirá que la organización llegue a cumplir sus metas y objetivos trazados.

Para Rodríguez (2015) la aplicación de un diseño de gestión por competencias por medio de las empresas posibilita la obtención de diversos beneficios, dentro de los cuales se resalta los siguientes: resaltar el valor que poseen los recursos humanos como elementos indispensables para el desarrollo organizacional; permitir el conocimiento de diferentes puestos o actividades a los colaboradores dentro de la misma organización; posibilitar la adaptación de los colaboradores a los nuevos ambientes de trabajo; posibilitar el aprendizaje continuo de los colaboradores para el mejoramiento de sus conocimientos aplicables al desarrollo de las actividades (p.67). La gestión por competencias, está orientada a mejorar cada aspecto en torno al desempeño laboral, ya que es necesario que se fortalezcan los conocimientos y capacidades, para poder obtener servicios de calidad y un alto nivel de productividad, lo cual es posible lograr siempre y cuando la organización adopte acciones específicas para mejorar el rendimiento, a través de capacitaciones constantes y brindando motivación al colaborador, además, de que este debe desempeñarse en un lugar seguro y con un excelente clima laboral.

Por su parte Vizcaíno et al. (2016) mencionan existencias de los siguientes modelos de gestión por competencias: modelo conductual, éste estará basado en el desempeño superior de cada uno de los colaboradores realizando una comparación, que yo resultados esperados. Modelo constructivista, éste está orientado al desarrollo de un proceso para la formación profesional de los colaboradores dentro de la organización, de modo que se pueda fortalecer aquellas competencias necesarias para el buen desempeño dentro de su puesto de trabajo. Modelo en función de su naturaleza, este está orientado a la clasificación de los diferentes contextos que permite la determinación de estrategias transversales para ser aplicados como parte del mejoramiento de los resultados (p.89). Existen tres modelos dentro del desarrollo de las

competencias laborales, entre las cuales tenemos: modelo conductual, el cual hace referencia al comportamiento del colaborador, de acuerdo a su formación y los valores que posea, luego tenemos al modelo constructivista, el cual está enfocado en el crecimiento profesional del colaborador dentro de la organización y por último tenemos al modelo en función a su naturaleza, el cual se encuentra basado en todos los enfoques necesarios para que pueda desarrollar sus competencias, y así poder lograr tener un valor agregado como profesional.

Para Vizcaíno et al. (2016), hoy en día las empresas han visto conveniente aplicar estrategias que permitan mejorar su calidad de trabajo dentro su contexto laboral, mediante las competencias laborales que ejercen sus colaboradores, con la única finalidad de poder llevar a cabo sus funciones; por ende por medio de este plan los colaboradores puedan hacer uso de sus habilidades y capacidades en sus áreas respectivas, para obtener buenos resultados que favorezcan a la institución, de tal manera pueda llevar hacia el cumplimiento de sus planes.

Aunado a ello Alles (2015), deduce que, la gestión por competencias se da dentro de la organización, por medio del desempeño de los colaboradores que desarrollan en sus áreas respectivas, por el cual este método permite a la entidad a ver la eficiencia del trabajo que otorga sus participantes, para luego determinar la selección de colaboradores que aportan resultados positivos, de modo que se ve reflejado el crecimiento organizacional en la entidad. Por otro lado, para lograr el objetivo tomado por la organización, la dirección debe poner a prueba mecanismos que ayuden a que sus colaboradores tengan conocimientos en cuanto al desarrollo de las tareas que se presenten, para ello debe brindar charlas para el incentivo que lleven a cabo la mejora en sus funciones dadas.

Por consiguiente, Alles (2015), hacen hincapiés que, las competencias permiten observar estrategias laborales de acuerdo al rendimiento que pueda otorgar un empleado dentro su sistema de trabajo; de modo que pueda

generar resultados en beneficio de la organización. En mucho de los casos ha existido problemas en cuanto al desempeño de los empleados, ya que no presentan efectividad en su área respectiva, la inexperiencia que tiene en el desarrollo de las funciones, la falta de capacitación para enfrentar problemas presentados en su entorno, todos estos factores llevan por el mal camino a la organización, llevando a cabo pérdidas en su economía y al mismo tiempo al fracaso dejando atrás el cumplimiento de sus metas.

El autor Armada (2021) establece que la ejecución de un sistema de gestión por competencias permite a las organizaciones no sólo mejorar el nivel de desempeño laboral, si no queremos tiempo permite fortalecer el clima laboral interno y la motivación de los colaboradores, los cuales son elementos indispensables para mejorar su nivel de rendimiento, y compromiso organizacional, el cual propicia que la organización logre alcanzar los objetivos planificados ir mejor su nivel de competitividad dentro del mercado, mediante la gestión eficiente de los fondos básicos.(p.46). La gestión de las competencias laborales, permite mejorar la calidad del servicio, ya que potencia el desempeño de su fuerza laboral, además, es importante señalar que la organización es el principal responsable de que las competencias de sus colaboradores se desarrollen adecuadamente, mediante actividades y medidas de motivación, capacitación e incentivos que le permitirán al colaborador adquirir capacidades para resolver cualquier desafío institucional.

En lo que respecta a las detenciones de la gestión por competencias, éstas son determinadas por la autora Alles (2015), quien determina las siguientes: Primera dimensión: **Competencias Cardinales**. Comprende a todas aquellas competencias relacionadas con el ámbito organizacional, en las cuales involucra a la formación de valor ético y morales para el desarrollo de las actividades asignadas sobre todo cuando se trata del manejo de información sensible, por lo tanto, estas competencias son esenciales en los colaboradores para ocupar un puesto dentro de la organización. Segunda dimensión: **Competencias específicas gerenciales**. Comprende a todas aquellas competencias direccionadas al desarrollo de ciertas actividades o

procedimientos del área directiva gerencial de una organización, por lo tanto, se consideran como de esencialmente necesarias para el buen desempeño gerencial. Tercera dimensión: **Competencias específicas por áreas**. Agrupa a todas aquellas competencias específicas de acuerdo al área organizacional, de la misma manera que las competencias gerenciales, éstas se relacionan con ciertas actividades o grupos de personas dentro de la organización, es decir, estas competencias serán requeridas para aquellas personas que elaboren en la organización de acuerdo al área donde estén designados. (p.82)

En cuanto a la variable **calidad de servicios eléctricos**, se consideró como autor principal al Decreto Supremo N° 020-97- EM (2010) en el cual se define a esta variable como un sistema conformado por distintos medios y elementos empleados para la generación del servicio eléctrico que beneficia a las familias del país (p.79). La calidad de los servicios eléctricos es el conjunto de acciones que estas empresas toman para mejorar este servicio básico y que las familias puedan disponer de este servicio sin ningún percance o fallas, ya que es considerada una necesidad básica, porque es empleada para todas las actividades, tanto en el hogar como en el sector comercial.

En tanto, Quiroga y Sayas (2013) sostiene que la calidad que se brinda el servicio eléctrico, es un tema muy importante que debe ser abordado con responsabilidad por las diferentes autoridades responsables, teniendo en cuenta que este servicio es indispensable para ejecución de diversos movimientos financieros sobresalientes en el país, por lo cual, es necesario que todos los servicios asociados, funcionen de una manera correcta y sin interferencias (p.91). Asimismo, la calidad de servicio es un sistema de particularidades de métodos y productivo que se asemejan al abastecimiento eléctrico la cual exige que se cumplan estrategias, con el fin de desarrollar técnicas para el buen funcionamiento de las actividades, en base al estatus de calidad frente al servicio brindado a la propia población, quienes son los que perciben el servicio de energía eléctrica propiamente concebidas por el ente encargado en brindar todos esos servicios básicos.

De igual modo, Peñafiel et al. (2020) sostiene que la calidad del servicio eléctrico es un tema que desde hace mucho tiempo diversas autoridades han venido gestionando de manera eficiente, por lo cual no solamente ha generado la incomodidad de insatisfacción de los usuarios, sino que también ha limitado el desarrollo integral del país, por lo cual, se requiere de estipular procedimientos eficaces que proporcionen a mejorar la entrega de este servicio hacia los usuarios (p.39). Además, el servicio eléctrico es fundamental para el crecimiento económico de cualquier país, tener una conexión de servicio eléctrico es sólo una parte, la cual no contribuye con la continuidad dentro de estos parámetros que se establecen y su suministro este de una forma segura, en la actualidad la emergencia sanitaria ha ocasionado que los hospitales tengan limitaciones de movilidad y las empresas en todos los países, dado el caso que se requiere que el servicio eléctrico tenga la disponibilidad en cantidad requerida o cuando ésta lo necesite y que sus valores estén dentro de los rangos.

Para los autores Andrade et al. (2020) menciona que la eficiencia en la entrega de la calidad de los servicios eléctricos, depende de una amplia diversidad de factores y elementos importantes, dentro de los cuales se encuentran los aparatos utilizados para la generación de electricidad, los cables conductores, los medidores, entre otros elementos que deben estar en perfecto estado de funcionamiento para no generar interferencias o intermitencias en el servicio, los cuales pueden afectar su calidad (p.72). Además, la calidad del servicio eléctrico se entiende, cuando estas cumplen con cualidades para determinar condición, la cual mejore las oportunidades a que este no afecte el trabajo ni presenten fallas en el servicio, la eficacia de provisión en el servicio eléctrico, se rige en mediante normas o estatutos que nivelen las medidas de prevención ante posibles riesgos y sin interrupciones, la cual no afecte a la población.

Peñafiel et al. (2020) La calidad de servicios eléctricos depende de muchos factores para el buen funcionamiento potencial de brindar servicios basado en el beneficio de las diversas actividades cotidianas realizadas por los propios usuarios, quienes se ven obligados al desarrollo de manera prudente que

involucre en el desempeño de sus labores; es por ello, que se establecen métodos para brindar un servicio de calidad que no afecte tanto en las tareas realizadas , como en las inconveniencias durante el servicio brindado por la institución. El organismo encargado de brindar los servicios eléctricos, debe tener en cuenta estrategias que fomente el buen desempeño de sus colaboradores para brindar mejores servicios que no afecten a la población, mediante el cual el uso de suministros permite mejorar el desarrollo de capacitaciones que permitan proporcionar conocimientos, para mantener un perfil bien actualizado para los propios colaboradores y así desempeñar labores cotidianas en las diferentes áreas correspondientes.

Según Peña et al. (2020) la calidad de los servicios eléctricos, al igual que la entrega de otros valores básicos, debe ser una de las prioridades del gobierno, las cuales deben extenderse a todas las poblaciones, incluso a aquellas que están en situación de pobreza y que están alejadas de las demás poblaciones, de modo que, mediante convenios con las empresas administradoras del servicio, se pueda extenderlo para que las familias puedan acceder a ella sin complicaciones (p.89). La relación consumidora y el servicio que brinda la empresa, la cual crea un ambiente positivo y servicial y que estos clientes garanticen la continuidad del servicio, si bien es cierto el servicio eléctrico en la actualidad en nuestro país ha sido uno de los temas que se trató de manera continua, ya que se debe buscar alternativa de mejora, para que la población no se vea afectada.

De acuerdo a Andrade et al. (2020) proporcionar un nivel de servicio de calidad en la sociedad es un reto para el gobierno, puesto a que existen muchas poblaciones vulnerables que no cuenta con el servicio de electricidad, llámese poblaciones que están en situación dónde el gobierno los tiene olvidados. Los servicios básicos es una fuente primordial para la satisfacción de ellos mismo, ya que mediante esta fuente se pueden realizar diferentes actividades para el desarrollo de sus capacidades laborales tanto de producción y de educación, de tal manera existen una gran desventaja para las futuras generaciones quienes cuentan con problemas para el desarrollo de

actividades como son: la educación, el internet, la televisión, todos estos factores involucran en el conocimiento de poder mejorar capacidades para el mejoramiento intelectual de sus habilidades cognitivas.

Ante ello, Siado y Mejías (2015) la entrega de los servicios eléctricos debe estar basado en incremento resaltantes de calidad como la amabilidad, la atención oportuna, la predisposición para la solución de los problemas derivados por desastres naturales, de modo que se pueda garantizar una continuidad en el servicio (p.91). Existen pilares fundamentales como monitorear, mantenerse al tanto y contar con el apoyo de la tecnología, estos son algunos de los pilares la cual garantizará la calidad de servicio eléctrico, es importante tener estos puntos para evitar errores durante el proceso y de esta manera tener una relación duradera para que la población y los usuarios están satisfechos, y así tratar de buscar alternativas de solución para las necesidades que la población posee.

Para Peña et al. (2020) el desarrollo de un país logrando poner en marcha proyecciones con el fin de determinar objetivos y planes trazados, sin embargo, muchas de las instituciones ponen en práctica métodos que van más allá de los problemas que se les presentan, tales como administración de recursos más utilizados. El buen manejo estructurado de los servicios básicos es manejado por los altos directivos del ente rector, proporcionando un alto índice a nivel de calidad de energía eléctrica brindada a la ciudadanía, de esta manera no deben existen fallos que generen malestar en la población, ya que se verán afectados en algunas de sus actividades. La entidad que brinda los servicios de energía eléctrica genera un sin número de empleos que benefician a los propios ciudadanos, puesto a que muchas personas buscan un puesto de trabajo para cubrir sus necesidades y la de sus familiares; por lo tanto, para proporcionar un servicio de calidad se deben utilizar buenos tratos tanto del empleado como del usuario para fomentar el desarrollo del país.

En sintonía con Vera (2020) en lo que respecta al Perú, la administración del servicio eléctrico, ha pasado por diferentes administraciones con empresas privadas, quienes se encargan de realizar estas prestaciones a los usuarios con la mayor calidad posible en base a las leyes y normativas promulgadas

por el OSINERGMIN el cual es el ente máximo regulador de este servicio. La calidad de servicio es un beneficio para desarrollo del financiamiento económico de un estado, puesto que esta se involucra la sociedad en general obteniendo mejoras su ambiente social, es así que el ente rector de brinda su servicio se vea beneficiado por los ingresos que se recaudarán para el uso óptimo de esos recursos, con el fin de mejorar la infraestructura de la planta generadora de energía eléctrica para desarrollar mayores fuentes crecimiento en la demanda del mercado que lo rodea.

Guerra et al. (2021) quienes establecen que la entrega del servicio eléctrico, es considerado como una fuente de desarrollo público, por lo cual, se debe vigilar que la entrega de este servicio elemental. (p.69). El servicio de fluido eléctrico es un servicio de primera necesidad, por lo tanto, la gestión para que este llegue a todos los rincones, debería ser prioritario, ya que el hombre para poder desarrollarse necesita contar con los servicios básicos, asimismo, este servicio es necesario porque interviene en todos los sectores económicos, ya que los equipos y herramientas hacen uso de ello para poder brindar buen servicio.

Por ello, Peña et al. (2020) hoy en día con la llamada globalización han surgido cambios a nivel general, tal es el caso de las instituciones que brindan diferentes tipos de servicio para el desarrollo en los diferentes campos que satisfacen las necesidades de todos los ciudadanos en general, cuyos servicios están para el beneficio de la población obteniendo una mejor calidad de vida y un mejor resultado para fomentar el desarrollo de las diferentes actividades. La calidad de servicio eléctrico cumple un rol importante en la población, tales como las satisfacciones de los recursos que son ofrecidos como servicios básicos eléctricos, con el fin de mejorar el cambio en los diferentes campos que faculten el buen uso de energía, de esta manera proporcionar un gran desbalance en el desarrollo de sus actividades.

Igualmente, Garcerant (2019) indica que calidad de los servicios eléctricos está sujeto al nivel de inversión realizada por el estado y las empresas administradoras del servicio, el cual es un aspecto clave para su mejora eficiente (p.24). Las empresas administradoras de este servicio, deben

realizar labores de mantenimiento de las redes de manera continua, que realicen mejoras y cambios de las fuentes, ya que la población paga para que estas acciones se realicen, asimismo, el estado tiene la obligación de controlar el cobro de las tarifas, así como debe hacer cumplir los lineamientos y normas que garanticen el buen servicio.

De acuerdo a Vera et al. (2019), identifica que, los organismos encargados de otorgar servicios básicos como el sistema de electricidad, se han visto afectados por la decreciente ola de problemas que aquejan, debido a las fallas técnicas que presentan en alguno de los casos por factores presentes en la naturaleza, generando el malestar en gran parte de la sociedad, ya que no puede realizar sus actividades con total normalidad; sin embargo esto ha sido un problema que se ha venido desarrollando con el paso de los tiempos, y los organismos han tomado medidas para mejorar los sistemas eléctricos para el bienestar de todas las personas en su conjunto.

En cuanto a Vera et al. (2019), manifiesta que el servicio eléctrico son la base fundamental, ya que por medio de este servicio se pueden realizar un sin número de acciones que permiten dar funcionamiento a sus actividades. Asimismo, la institución que se encarga de controlar y supervisar los servicios a la población, debe tener en cuenta el mejoramiento constante de su sistema eléctrico para velar por el bienestar social. Por lo tanto, para dar un mejor servicio se toman en cuenta estrategias que permitan salvaguardar las necesidades que presentan la sociedad.

En este sentido, los autores Vences y Gutiérrez (2021) sostienen que la población tiene una gran responsabilidad para el mejoramiento del servicio eléctrico, mediante la supervisión de la calidad entregada y realizando las quejas correspondientes cuando este servicio no es prestado de manera correcta o eficiente. (p.18). El ciudadano tiene todo el derecho de realizar reclamos si el servicio que brindan las administradoras de este servicio, no están cumpliendo con los altos estándares de calidad que se requiere y cuando considere que el cobro es excesivo, existen entes que buscan

proteger el bienestar del ciudadano, en este caso el ente fiscalizador es el OSINERGMIN, el cual está en la facultad de controlar y verificar las actividades que realizan las empresas prestadoras del servicio eléctrico.

Por lo expuesto, Vera et al. (2019) sostienen que la evaluación de la calidad del servicio eléctrico debe estar en constante desarrollo, esto debido a que se considera como un mecanismo eficaz para los movimientos esenciales dentro de las comunidades, por lo tanto, estos servicios deben ser entregados con la mayor eficiencia posible para garantizar la estabilidad y la calidad eléctrica (p.54). El estado, debe controlar las actividades que realizan las empresas administradoras del servicio eléctrico, a través del ente fiscalizador correspondiente, con el objetivo de que el servicio que esto contribuye de manera positiva en el desarrollo del país, asimismo, este servicio debe estar al servicio de toda la población, para ello los gobiernos locales deben realizar gestiones para lograrlo.

Acorde con Mercado et al. (2017) las instalaciones eléctricas deben estar de acuerdo a los diferentes estándares universales para avalar la calidad y la seguridad a los usuarios, de modo que esto no estén expuesto al riesgo de sufrir descargas eléctricas que afecten su salud y su vida, por lo tanto, los usuarios y las entidades correspondientes deben verificar la calidad de estas instalaciones para garantizar la seguridad (p.45). Las empresas administradoras del servicio eléctrico, debe tratar de mejorar el servicio, mediante la adquisición de tecnología que permita brindar un mejor servicio y que además cumpla con los altos estándares de calidad que los lineamientos y normas exigen.

Según los autores Morgunov y Labunsky (2021), indican, los servicios eléctricos son suministros que proporcionan en gran escala beneficios en las organizaciones. El organismo rector de distribuir los servicios, debe mantener a sus colaboradores capacitados para que puedan ejercer sus funciones dentro del desarrollo de sus trabajos que vienen ejerciendo, con el fin de

mejorar los sistemas básicos que se otorga a los beneficiarios, y que se tengan buenos resultados en base a los servicios prestados.

Por otro lado, Ramos (2020) el desarrollo de las actividades relacionadas al servicio eléctrico, deben estar debidamente planificadas y plasmados en un plan social integral, por ello se pueda establecer en aquellas localidades que necesitan el servicio de manera más emergente, con lo cual se podrá desplegar las actividades correspondientes para facilitar el acceso este servicio tan importante que propicia el desarrollo económico el integral (p.49). El servicio eléctrico debe considerarse un plan de desarrollo primario, ya que es un servicio básico que contribuye al desarrollo del país, asimismo, estos proyectos deben estar proyectados en función a llegar a los lugares donde no cuenten con este servicio, así como al mejoramiento de las plantas abastecedoras.

Para reforzar lo descrito Morgunov y Labunsky (2021) sostienen que las empresas dedicadas a la administración del servicio eléctrico, sin una responsabilidad de brindar el soporte necesario a los usuarios, de modo que éstos puedan resolver sus dudas de manera oportuna y sin complicaciones, para ello es importante que se haga uso de los canales digitales y presenciales para que las personas pueden acceder a realizar sus descargos que ayudará a mejorar la calidad del servicio prestado (p.21).

Conforme con Guevara (2020) la clasificación de los servicios eléctricos, es de la siguiente manera: de acuerdo a su utilización, éstas pueden ser residenciales, las cuales están integradas por instalaciones de baja tensión en los domicilios. Comerciales, son instalaciones también de baja tensión que son utilizados por los diferentes comercios y servicios relacionados o actividades económicas. Industriales, son aquellas instalaciones de media y baja tensión realizadas en aquellas instalaciones industriales. Por la forma, éstas pueden ser de tipo visibles, las cuales se compone por aquellas instalaciones ubicadas en los techos o paredes. Oculta, las cuales están desarrolladas de manera que no es vista fácilmente como los pisos, techos,

entre otros. Área, son todos aquellos conductores expuestos soportados mediante la utilización de aisladores. Subterránea, son aquellas conexiones a realizadas bajo el subsuelo o los pisos (p.48). Existen distintos tipos de conexiones del servicio eléctrico, ya que su uso puede variar de acuerdo al sector que va dirigido, es decir, existen conexiones directo a los usuarios, lo cual será para uso doméstico, así como existen conexiones para centro comerciales e industriales, en este caso las conexiones deben ser más complejas y cuidadosas, que estos usan energía de alta tensión.

Además, Berenguer et al. (2018) dentro de las etapas del sistema eléctrico, se encuentran las siguientes: generación, en esta etapa se produce la energía eléctrica dentro de las centrales de generación mediante la utilización de la energía primaria para hacer funcionar la turbina y los alternadores. Transmisión, corresponde a todas aquellas actividades utilizadas para trasladar la energía eléctrica desde la planta generadora, de modo que éstas puedan ser utilizadas por los diferentes usuarios. Subestación eléctrica, la cual es una construcción destinada la transformación y fijación de los niveles de tensión de las instalaciones eléctricas. Distribución, tiene la finalidad de realizar el transporte de la energía eléctrica hacia el cliente final y para el alumbrado público. Subestaciones de Distribución, son las encargadas de desarrollar la última transformación de la energía eléctrica en la cual se controlan los niveles de tensión. Conexión eléctrica, corresponde a todas aquellas actividades realizadas para conectar el servicio eléctrico en los diferentes usuarios (p.81). Existen etapas dentro del sistema eléctrico, en las cuales tenemos: generación, hace referencia a la producción de este servicio, luego tenemos la transmisión, es cuando la energía es sacada de la planta generadora, después tenemos a la subestación eléctrica, acá es donde se transforma la energía para su posterior distribución, seguido tenemos a la distribución, la cual viene a ser el transporte de la energía transformada para poder ser utilizada por los usuarios y por último tenemos la conexión eléctrica, es la última etapa en la que el servicio llega a los hogares.

A juzgar por Churio et al. (2018) la calidad del servicio eléctrico debe ser una prioridad de las autoridades y empresas designadas para su administración, teniendo en cuenta que este servicio es el responsable para el desarrollo de diversas actividades que permiten la generación de ingresos en las familias y comercios (p.45). Los servicios eléctricos representan una fuente esencial para el desarrollo integral del país; en este sentido, se debe cumplir las funciones correspondientes para lograr obtener fondos para la ampliación en las redes eléctricas que ayuden a brindar un mejor servicio oportuno y estable.

Las dimensiones de la variable calidad de servicios eléctricos, acorde con Decreto Supremo N° 020-97- EM (2010) son las siguientes: Primera dimensión: **Calidad de producto**. Corresponde a la calidad de los servicios que es suministrado hacia los clientes o usuarios, los cuales deben ser reacondicionados de acuerdo a sus necesidades para optimizar la vigencia y la continuidad del servicio, para lo cual es necesario desarrollar actividades relacionadas al control de calidad de manera periódica y la utilización de equipos múltiples para mantener una calidad de los usuarios en todo momento, de modo que esto no estén expuesto al riesgo. Segunda dimensión: **Calidad de suministro**. Esta dimensión establece que la calidad del suministro se mantiene con la continuidad en la prestación de servicio, por lo tanto, la calidad tiende a bajar cuando existen interrupciones reiteradas, debido a que genera interferencias en el desarrollo de las actividades económicas esenciales; para realizar la medición de este tipo de calidad, se evalúa la cantidad de interrupciones realizadas dentro de un periodo de tiempo establecido. (p.67)

Tercera dimensión: **Calidad de servicio comercial**. Corresponde a la calidad de servicio eléctrico entregado a los clientes comerciales, el cual es evaluado en base a diferentes factores que ayudan a determinar la calidad entregada, dentro de los cuales se encuentra el trato que el cliente recibe, la entrega de los canales eficientes para la solución de problemas en el servicio, el cálculo eficiente de las facturas y tarifas eléctricas, entre otros que permiten al cliente gozar de un servicio de calidad acorde a sus necesidades esenciales. Cuarta

dimensión: **Calidad de alumbrado público.** corresponde a la cantidad de espacios públicos iluminados, el cual además se convierte en un indicador para el cual es necesario determinar el nivel de iluminación necesario y el que realmente se está prestando de acuerdo a las normas vigentes estipuladas por el organismo regulador correspondiente (p.84).

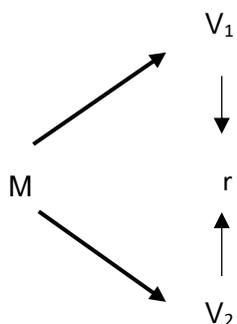
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Fue de tipo **básica**, según el CONCYTEC (2018) estuvo orientada a la comprensión de fomentar el desarrollo a través de estrategias para el uso adecuado de las relaciones dentro de la entidad. (p. 1)

Diseño de investigación: Diseño no experimental, porque se realizaron investigaciones sin necesidad de brindar ningún tipo de manipulación de las variables de estudio para el desarrollo de la investigación. (Hernández et al., 2014, p. 153). De **corte transversal**, se basó en la recopilación de datos producto de la investigación realizada mediante el proceso de observación del estudio. (Arias, 2012, p. 32) y es de **nivel correlacional**, se determinó la evaluación de ambas variables con el fin de demostrar un nivel de correlación diferenciado a la otra variable de estudio. (Bernal, 2010, p. 122)

El diseño fue esquematiza de la siguiente forma:



Dónde:

M = Muestra

V1 = Gestión por competencias

V2= calidad de servicios eléctricos

r = Relación entre ambas variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variables:

Variable 1: Gestión por competencias

Variable 2: calidad de servicios eléctricos

3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población. Para Baena (2017) la población es la representación de la cantidad específica fue determinar el objeto de estudio en cuanto a la investigación que desee realizar. (p. 126)

La población fue de 110 trabajadores.

Criterios de selección:

Criterios de inclusión: Se incluyó a colaboradores contratados bajo la modalidad CAS, personal nombrado, personal que se encontró registrado en planilla y colaboradores con más tres meses de experiencia en sus funciones.

Criterios de exclusión: Se excluyó a personal de limpieza y vigilancia, practicantes y personal locador.

Muestra: Según Cortes e Iglesias (2004) la muestra estuvo representada por los datos recopilados provenientes de la población, al cual se lo mide en pequeños porcentajes. (p. 90)

La muestra tuvo la misma cantidad que la población, es decir, 110 trabajadores.

Muestreo no probabilístico. Según Babativa (2017) es de naturaleza intencional, los elementos de la muestra lo seleccionan el investigador por su fácil acceso o conveniencia. (p. 98)

Unidad de análisis: Fue un colaborador de la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Se utilizó la técnica denominada encuesta. Según Guillén y Valderrama (2013) se midió a través de procesos de recopilación de todos los datos empleados para desarrollar un modelo de investigación llamada encuesta. (p. 8)

Instrumento

El instrumento para medir la variable gestión por competencias fue el cuestionario, el cual tuvo como finalidad identificar el nivel de gestión por competencias en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022. Dicho cuestionario cuenta con 15 ítems, con escala ordinal. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (15 – 35), regular (36 – 55) y bueno (56 – 75)**

El instrumento para medir la variable calidad de servicios eléctricos fue el cuestionario, el cual tuvo como finalidad identificar el nivel de gestión de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022. Dicho cuestionario cuenta con 15 ítems, con escala ordinal. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (15 – 35), regular (36 – 55) y bueno (56 – 75)**

Validez

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión por competencias	1	Metodólogo	4.6	Si es aplicable
	2	Especialista	4.7	Si es aplicable
	3	Especialista	4.7	Es aplicable
Calidad de servicios eléctricos	1	metodólogo	4.8	Si es aplicable
	2	Especialista	4.8	Si es aplicable
	3	Especialista	4.8	Es aplicable

Fuente: Elaboración propia.

En la presente tabla, se consignó los resultados del proceso de validación de los instrumentos, el cual se observó un promedio de validez de la primera variable igual a 4.7, el cual hizo referencia el 94%, a la segunda variable tuvo un promedio igual a 4.8, el cual hizo referencia el 96%, determinando un alto nivel de validez.

Confiabilidad

Análisis de confiabilidad de gestión por competencias

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	110	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	110	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	15

Análisis de confiabilidad de calidad de servicios eléctricos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	110	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	110	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	15

3.5. Procedimientos

Se plantearon problemas en cuanto al desarrollo, para luego llevar a cabo las preguntas a nivel teórico con el fin de determinar luego se esclarecieron las preguntas a nivel teórico para posteriormente determinar trascendencia a la investigación. El marco teórico estuvo determinado por autores que aportan información actualizada para dar importancia al contenido de la investigación. Luego se juntaron toda la información requerida fue estudiar la investigación para posterior a ello tabularlo. Por último, se realizó la contratación de hipótesis utilizando el Rho de Spearman para la correlación. y la elaboración de conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Para llevar a cabo la recopilación de información, se realizó el despliegue de los instrumentos diseñados, los cuales fueron aplicados a la muestra seleccionada, los cuales pasaron por un eficiente proceso de validación y la determinación del nivel de validez; la información obtenida, fue procesada de manera estadística y se expresó a través de figuras y tablas estadísticas; asimismo, fue abordar la comprobación de las hipótesis, se utilizó al coeficiente de correlación ; el coeficiente agrupó valores que van

desde -1 hasta 1 con el cual se expresó el tipo y nivel de correlación presente en los elementos analizados.

3.7. Aspectos éticos

El desarrollo estuvo regida por el cumplimiento a los principios éticos internacionales: **principio de beneficencia**, mediante el cual se buscó solucionar el problema encontrado de la organización, **principio de no maleficencia**, mediante el cual se determinó que el estudio no buscó perjudicar a ninguno de las personas involucradas en esta investigación, **principio de justicia**, mediante el cual se determinó que se aplicó un trato justo a cada una de las personas, actuando de acuerdo a sus capacidades y limitaciones, **principio de autonomía**, que cada uno de los usuarios que participó en el trabajo de investigación de manera voluntaria. **Consentimiento informado**, dado a que la muestra de estudio conoce la finalidad que persigue el estudio. Asimismo, la presente investigación no es copia de cualquier otro trabajo relacionado al tema, los datos obtenidos son reales y confidenciales, se respetó las normas APA y la guía del reglamento de la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de gestión por competencias en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.

Tabla 1

Nivel de gestión por competencias en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	15 – 35	32	29 %
Regular	36 – 55	58	53 %
Bueno	56 - 75	20	18 %
Total		110	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto.

Interpretación:

En cuanto al nivel de gestión por competencias, es regular en 53 % (58), malo en 29 % (32) y bueno en 18 % (20).

4.2. Nivel de calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.

Tabla 2

Nivel de calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	15 – 35	35	32 %
Regular	36 – 55	49	45 %
Bueno	56 - 75	26	23 %
Total		110	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto.

Interpretación:

En cuanto al nivel de calidad de servicios eléctricos, es regular en 45 % (49), malo en 32 % (35) y bueno en 23 % (26).

Tabla 3*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov- Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por competencias	,879	110	,000
Calidad de servicios eléctricos	,842	110	,000

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Dado que la muestra es menor a 0.05, se utiliza el Rho de Spearman para la correlación.

4.3. Relación que existe entre las competencias cardinales y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto-2022.

Tabla 4

Relación que existe entre las competencias cardinales y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.

		Competencias cardinales	Calidad de servicios eléctricos
Rho de Spearman	Competencias cardinales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,985**
		N	110
	Calidad de servicios eléctricos	Coefficiente de correlación	,985**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	110

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación que existe entre las competencias cardinales y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto-2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.985 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01).

4.4. Relación que existe entre las competencias específicas gerenciales y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.

Tabla 5

Relación que existe entre las competencias específicas gerenciales y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.

			Competencias específicas gerenciales	Calidad de servicios eléctricos
Rho de Spearman	Competencias específicas gerenciales	Coeficiente de correlación	1,000	,970**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Calidad de servicios eléctricos	Coeficiente de correlación	,970**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación que existe entre las competencias específicas gerenciales y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.970 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01).

4.5. Relación que existe entre las competencias específicas por áreas y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.

Tabla 6

Relación que existe entre las competencias específicas por áreas y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.

			Competencias específicas por áreas	Calidad de servicios eléctricos
Rho de Spearman	Competencias específicas por áreas	Coeficiente de correlación	1,000	,969**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Calidad de servicios eléctricos	Coeficiente de correlación	,969**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación que existe entre las competencias específicas por áreas y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.969 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01).

4.6. Relación entre la gestión por competencias y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.

Tabla 7

Relación entre la gestión por competencias y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.

	Gestión por competencias	Calidad de servicios eléctricos
Rho de Spearman	1,000	,973**
Coeficiente de correlación		
Sig. (bilateral)	.	,000
N	110	110
Calidad de servicios eléctricos	,973**	1,000
Coeficiente de correlación		
Sig. (bilateral)	,000	.
N	110	110

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

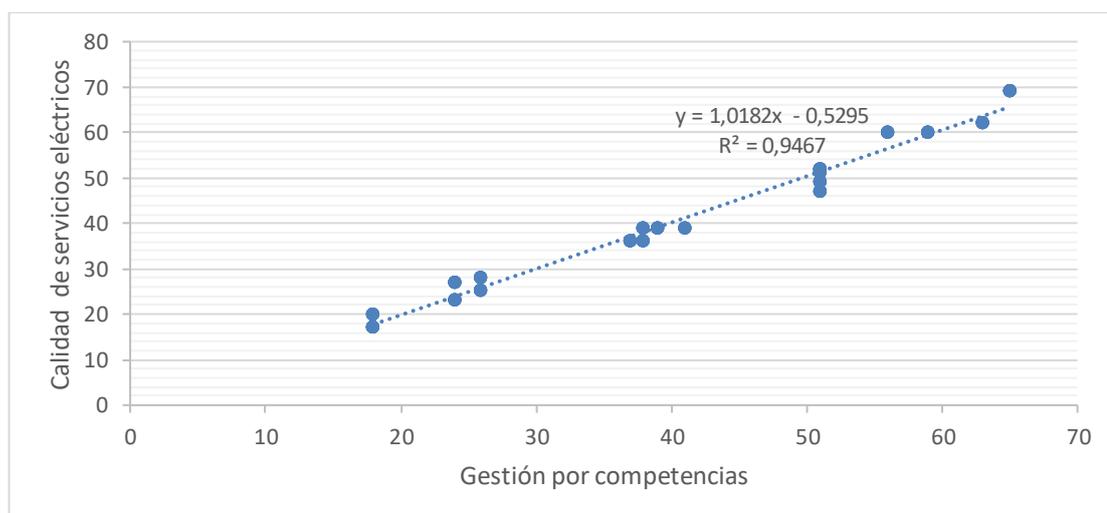


Figura 1: Gráfico de dispersión entre la gestión por competencias y la calidad de servicios eléctricos

Interpretación:

Se contempla la relación entre la gestión por competencias y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 973 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01).

Coeficiente de determinación

$$r = 0, 973$$

$$R^2 = 0. 9467$$

$$R^2 = 94. 67 \%$$

El coeficiente de determinación precisa que solo el 94.67 % de la gestión por competencias influye en la calidad de servicios eléctricos.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta los resultados, teniendo que el nivel de gestión por competencias, es regular en 53 %, malo en 29 % y bueno en 18 %, debido que usted no se siente comprometido con sus labores y muestra interés por cumplir con las metas que no se le han sido delegadas, así mismo trae beneficios regulares a las organizaciones mejorando los procesos de la gestión por competencia y por ende se enfoca en desarrollar las habilidades de los trabajadores de una empresa u organización y así brindar herramientas para que puedan alcanzar la eficiencia, dicho resultado coincide con Vera (2018), indica que, la gestión por competencias permite a las organizaciones desarrollar las habilidades de los colaboradores para el mejoramiento de sus resultados a medida que van desarrollando las actividades asignadas como parte de sus responsabilidades, por lo tanto, se establece la importancia de que la organización desarrolle las mejores estrategias y ayude a mejorar las actividades orientadas al vigor a las competencias laborales, considerando que estas permiten lograr los objetivos planificados, asimismo a Lora (2020), indica que, los diferentes modelos de gestión por competencias permite a las organizaciones desarrollar las habilidades en su persona tiene diferentes áreas, esto además permite que cada uno de ellos sean mucho más eficientes al momento de llevar a cabo las actividades asignadas; en ese sentido, la investigación determinó la importancia de analizar las necesidades organizacionales para poder establecer las mejores estrategias que ayuden a mejorar los resultados, tienen en cuenta que las diferentes empresas investigadas concordaron en que el personal directivo necesita mejorar sus competencias directivas no solo para el manejo de recursos humanos, sino también para desarrollar manejos económicos, de modo que esto conlleve a una optimización de los mismos y la mejora de los tiempos utilizados para obtener los resultados, en ese mismo contexto a Rey de Castro et al. (2020), refiere que, el desarrollo de la investigación incluyó el estudio descriptivo, dentro los cuales se encontró que en cuanto a la entidad investigada, solamente el 11% participó en el desarrollo de actividades mediante las capacitaciones y competencias laborales, lo cual, conllevó para conocer que la entidad no posee lineamientos específicos para la planificación y

organización de actividades de capacitación orientadas a los colaboradores, lo cual genera que esto no cuenten con los conocimientos actualizados, lo cual imposibilita el logro de resultados sobresalientes para alcanzaron los objetivos, en cuanto a Pérez (2018), refiere que, el resultado del análisis de la investigación permitió establecer que la gestión por competencias dentro de la entidad investigada se encuentra dentro de un nivel adecuado el cual está representado por el 90% de encuestados quienes mencionaron que este procedimiento se lleva a cabo de manera eficiente para el mejoramiento de sus galerías y competencias relacionadas a las actividades asignadas dentro de su puesto de trabajo; por lo tanto, la aplicación de herramientas y procedimientos de gestión eficiente para el mejoramiento de las competencias laborales que conlleva a cumplir con los objetivos tomados en cuenta.

Además, el nivel de calidad de servicios eléctricos, es regular en 45 %, malo en 32 % y bueno en 23 %, debido que la cobertura de servicio eléctrico no genera tensión en la empresa, el personal no brinda información adecuada con frecuencia, respecto a la capacidad eléctrica que tiene la empresa, por consiguiente, la empresa cuenta con el personal capacitado para atender a los usuarios con un buen trato en los módulos de atención del estableciendo, dicho resultado coincide con Mendieta et al. (2020), indica que, analizado la información proporcionada en los investigados, se determinó que la entidad necesita desarrollar procedimientos de atención hacia los usuarios, esto debido a que la gran mayoría mencionó que los profesionales no cuentan con los conocimientos idóneos para atender sus necesidades de salud, lo cual no solamente genera insatisfacción, por lo tanto es necesario considerar la importancia de entregar calidad de servicio que ayuden a incrementar las posibilidades de una recuperación oportuna y exitosa de los pacientes.

Existe relación positiva y significativa entre las competencias cardinales y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto-2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,985 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), en cuanto a Pérez (2019), indica que, teniendo en cuenta un valor igual a 0.976

de correlación, de manera que se estableció las variables investigadas se relacionan de modo efectiva dentro a nivel alto, el cual conllevó a determinar que la gestión por competencias es una herramienta muy importante que incide de manera significativa el mejoramiento de las competencias laborales de colaboradores para establecer el cumplimiento de metas trazados; sin embargo, se pudo constatar que la entidad presenta deficiencias para desarrollar estos procedimientos de manera eficiente, por lo cual es necesario que el perfeccionamiento de las competencias de estas personas ubicadas en las tareas directivas de gestión para poder desarrollar los procedimientos necesarios relacionados a esta variable para permitir su mejora.

Existe relación positiva y significativa entre las competencias específicas gerenciales y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,970 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), asimismo a Anastacio et al (2020), indica que, se mantuvo una correlación de coeficiente de correlación Rho de Spearman obtuvo un valor igual a 0.800 se procedió a determinar que las variables poseen una relación positiva de nivel significativo, lo cual con tiempo de terminar el hecho de gestiones en base a sus competencias sobre la motivación laboral dentro de la entidad municipal, de modo que estableció gran relevancia de fortalecer esta variable para propiciar el proceso de los resultados sostenidos en las competencias de cada uno de los miembros de la organización.

Existe relación positiva y significativa entre las competencias específicas por áreas y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,969 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), asimismo a Herrera (2019), refiere que, la aplicación de los procedimientos para la gestión por competencias, mejoran los resultados de los producto de las actividades internas designadas a los colaboradores, esto debido a que a medida que cada uno de ellos se encuentre más capacitado, tendrá la menor cantidad de limitaciones posibles durante el desarrollo de sus actividades, lo cual traerá consigo el logro de los objetivos estipulados; de modo que se

apliquen las estrategias pertinentes de acuerdo a las necesidades analizadas bajo un proceso eficiente para su determinación.

Asimismo, existe relación positiva y significativa entre la gestión por competencias y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022, asimismo a Mendivel et al. (2020), indica que, teniendo en cuenta que el estudio se basa en procesos mediante el uso de los valores determinando la similitud de las variables establecidas, se procedió el cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman el cual logró un valor igual a 0.616 en base a ello se estableció que la relación de las variables es de tipo positiva y se encuentra dentro de un nivel medio, por lo cual, la casa de estudios cumpla efectividad en la eficiencia en la gestión administrativa y el manejo de los diversos recursos internos, logrará mejorar la gestión para el desarrollo de la competitividad, de modo que se propiciará el mejoramiento de los resultados para lograr los objetivos planificados.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación positiva y significativa entre la gestión por competencias y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,973 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 94.67 % de la gestión por competencias influye en la calidad de servicios eléctricos. El resultado se debe a que la gestión por competencia incrementa en cuanto a la calidad de servicio eléctricos que se brindan.
- 6.2.** El nivel de gestión por competencias, es regular en 53 %, malo en 29 % y bueno en 18 %, debido que usted no se siente comprometido con sus labores y muestra interés por cumplir con las metas que no se le han sido delegadas.
- 6.3.** El nivel de calidad de servicios eléctricos, es regular en 45 %, malo en 32 % y bueno en 23 %, debido que la cobertura de servicio eléctrico no genera tensión en la empresa.
- 6.4.** Existe relación positiva y significativa entre las competencias cardinales y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,985 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), los resultados se deben a que mientras mejor sea la gestión de competencias mayor serán la calidad de servicios eléctricos.
- 6.5.** Existe relación positiva y significativa entre las competencias específicas gerenciales y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,970 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), hace referencia que si la competencia específicas gerenciales sea mejor, mayor calidad de servicio eléctrico existirá.
- 6.6.** Existe relación positiva y significativa entre las competencias específicas por áreas y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente

S.A. Tarapoto- 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,969 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p -valor ≤ 0.01), por ello si las competencias específicas por áreas sea mejor, mayor calidad de servicio existirá.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al gerente de recursos humanos, llevar a cabo el desarrollo de actividades estratégicas como la capacitación de los colaboradores para mejorar sus competencias aplicadas a la ejecución de las actividades asignadas, teniendo en cuenta que esta variable incide de manera significativa sobre la calidad de los servicios eléctricos entregados hacia los clientes.
- 7.2.** Al gerente de recursos humanos, mejora la aplicación del enfoque orientado hacia la gestión por competencias de los colaboradores como estrategia principal para incrementar el nivel de los resultados obtenidos de manera individual, los cuales permitirá además mejorar el nivel de competitividad organizacional para la entrega de servicios de calidad.
- 7.3.** Al gerente de recursos humanos, tener en cuenta los resultados obtenidos respecto al nivel de la calidad de los servicios eléctricos entregados hacia los usuarios, de modo que se pueda aplicar las medidas estratégicas respectivas para fortalecer las diversas características asociadas a los servicios con la finalidad de mejorar la calidad.
- 7.4.** Al gerente de recursos humanos, desarrollar actividades que permitan a los colaboradores fortalecer sus competencias cardinales como respecto, la responsabilidad y el desarrollo de sus funciones bajo el

cumplimiento del código de ética organizacional para fortalecer la calidad de los servicios entregados.

- 7.5.** Al gerente de recursos humanos, planificar y aplicar de manera coordinada las capacitaciones necesarias para que los colaboradores desarrollan las competencias específicas gerenciales que conlleven a obtener los conocimientos necesarios para un buen nivel de desempeño orientado hacia el mejoramiento de los servicios.
- 7.6.** Al gerente de recursos humanos, diseñar un plan de capacitaciones orientadas el fortalecimiento de las competencias de cada uno de los colaboradores de acuerdo al área en la que se encuentran y la función que desarrollan, todo ello permitirá mejorar los conocimientos necesarios para obtener un buen nivel de desempeño que conllevará a mejorar la calidad de los servicios eléctricos.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias*. Granica.
<https://comunicacionrrhh.files.wordpress.com/2018/04/alles-direccion-estrategica-de-recursos-humanos.pdf>
- Anastacio, C., Garcia, A., y Mego, O. (2020). *Management of human talent by competencies and its relationship with the motivation of employees of a municipality of the Lambayeque region, peru 2019*. (artículo científico). Lambayeque – Peru.
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1394/1928>
- Andrade, J., Ramírez, E. y Montaña, J. (2020). *Quality of the home public service of electricity supply in Colombia*. Revista Venezolana de Gerencia (RVG).
<https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35194/37237>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Editorial Episteme.
https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION/link/572c1b2908ae2efbdfdbde004/download
- Armada, J. (2021). *Competencies Management: Proposal Facing the Organizational Reality in Peru*. Revista de Filosofía.
<https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/filosofia/article/view/36726/39660>
- Avella, F., Rodríguez, A. y Limas, S. (2019). *Proposal of a human talent management by competences model for the distance and on line education*. Revista Espacios.
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n39/a19v40n39p29.pdf>
- Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. Fundación Universitaria del Área Andina.
<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3544/Investigaci>

%c3%b3n%20cuantitativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Barroso, Y. y Becerra, M. (2016). *Aplicación de la gestión por competencias en una institución del sector cultural cubano*. Revista Ingeniería Industrial.
<https://rci.cujae.edu.cu/index.php/rci/article/view/493/pdf>
- Berenguer, M., Conde, R., Deás, D., Hernández, N. y Arias. (2018). *Management of quality electrical energy*. Revista de Ingeniería Energética.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rie/v39n1/rie09118.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ra ed.). Pearson.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Castillo, L. (2021). *La gestión por competencias para el desarrollo organizacional en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Revista Industrial Data.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/16287/17010>
- Churio, O., Vanegas, M. y Valencia, G. (2018). *Study and diagnosis of the quality of the energy of a university campus on the north coast of Colombia*. Revista Avances: Investigación en ingeniería.
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/avances/article/view/4739/4059>
- CONCYTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento Renacyt*. 12.
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Correa, S. (2019). *Impact of management by competencies in business growth*. INNOVA Research Journal.
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/76/249>

- Cortes, M. e Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la Investigación* (1ra ed.). Universidad Autónoma del Carmen. http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf
- Decreto Supremo N° 020-97- EM (2010). *Aprueban la norma técnica de calidad de los servicios eléctricos*. <https://www.enel.pe/content/dam/enel-pe/ayuda/normas-legales/Norma%20Tecnica%20de%20Calidad%20de%20los%20Servicios%20Electricos.pdf>
- Fernández, J. (2020). *Management by competencies in Public Administrations: the experience of the port sector*. Capital Humano. <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=a8f5168e-8b32-4209-a592-db588b19d13e%40sessionmgr102>
- Garcerant, A. (2019). *Análisis del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el departamento del cesar: capital e innovación social desde la economía institucional y del desarrollo humano*. Revista Ciencia Unisalle. <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1873&context=economia>
- Guerra, J., Ramos, M., González, L. y Barrazueta, S. (2021). *Electrical power quality assessment for an Industry 4.0 automation laboratory*. Revista Científica y Tecnológica UPSE. <https://incyt.upse.edu.ec/ciencia/revistas/index.php/rctu/article/view/558/495>
- Guevara, C. (2020). *Principles of quality management in companies of electrical maintenance services in the oil sector*. Revista Venezolana de Gerencia (RVG). <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/31393/32508>
- Guillen, O. y Valderrama, S. (2013). *Guía Para Elaborar La Tesis Universitaria Escuela De Posgrado*. Ando Educando, 150. https://www.academia.edu/37024919/GU%C3%8DA_PARA_ELABORAR_LA_TESIS_UNIVERSITARIA_ESCUELA_DE_POSGRADO

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, V. y Santamaría, N. (2018). *Human talent management model for ngo competencies for disability fundación cuesta Holguín*. Ciencias Holguín. <http://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/111/76>
- Herrera, L. (2019). *Propuesta de Gestión por Resultados para mejorar la gestión escolar en la Institución Educativa N° 0094, Tarapoto -San Martín*. (tesis en maestría). Universidad César Vallejo – Tarapoto. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46428/Herrera_AL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=
- León, Y. (2020). *Design of implementation of the procedure for management by labor competencies*. Revista dilemas contemporáneos, educación, política y valores. <http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas>
- Lora, H., Castilla, S. y Góez, M. (2020). *Management by Competencies as a Strategy for the Improvement of Efficiency and Organizational Effectiveness*. Revista Saber, Ciencia y Libertad. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2020v15n1.6291>
- Martín, C, Loredo, N. y Álvarez, N. (2017). *Procedure for Competence Management*. Revista Scielo. Camagüey, Cuba. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000200003
- Martínez, J. y Sánchez, S. (2018). *Generation of Competences Based on the Management of Scientific Knowledge*. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. <https://revistas.uam.es/reice/article/view/9392/9608>
- Mendieta, M., Erazo, J., y Navaez, C. (2020). *Competency-based Management: key tool for the human talents labor performance of the hospital sector*. (artículo

científico). Universidad Católica de Cuenca – Ecuador.
<https://www.redalyc.org/journal/5768/576869215011/576869215011.pdf>

Mendivel, R., Lavado, C., y Sánchez, A. (2020). *Administrative management and human talent management by competencies at the Universidad peruana Los Andes, Subsidiary Chanchamayo*. (artículo científico). Universidad Nacional de Cañete. Perú.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262

Mercado, V., Peña, J. y Pacheco, L. (2017). *Quality of the electric power under the perspective of the systems of earthing*. Ciencia e Ingeniería.
<https://www.redalyc.org/journal/5075/507555007009/507555007009.pdf>

Morgunov, D. y Labunsky, L. (2021). *Quality of electricity in power supply of non-traction consumers of railway transport*. Nexo Revista Científica.
<https://www.lamjol.info/index.php/NEXO/article/view/13134/15220>

Negrón, A., Gemar, G. & Noda, M. (2020). *Identification of hidden costs associated with labor competencies management*. Ciencias Holguín.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/1815/181562407002/181562407002.pdf>

Núñez, L. Bravo, L. Cruz, C. y Hinostroza, M. (2019). *Management skills and professional competences in budget management*. Revista Venezolana de Gerencia (RVG).
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/24501>

Paredes, P. y Bustamante, J. (2021). *Human talent management and job satisfaction in banks of Guayaquil*. Revista Journal Academy.
<https://journalacademy.net/index.php/revista/article/view/80/48>

Peña, M., Saavedra, H y Campos, N. (2020). *Design of a quality management system to improve the continuity of the electrical service, Huarandoza-Peru*. Revista Pakamuros.
<http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/117/102>

Peñafiel, F., Ruiz, P., Castillo, D. y Torres, M. (2020). *Quality of the electric energy*

service in the rural sector of the city of Azogues. Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608892>

Perez, M. (2019). *Gestión por competencias en las acciones administrativas del Municipio Provincial de San Martín Tarapoto 2018.* (tesis en maestría). Universidad César Vallejo – Tarapoto.
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58625/P%
%a9rez_SML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58625/P%c3%a9rez_SML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Perez, R. (2018). *Gestión por competencias y productividad en la dirección de desarrollo agropecuario del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo Tarapoto año 2018.* (tesis en maestría). Universidad César Vallejo - Tarapoto

Quiroga y Sayas (2013). *Propuesta de herramientas de gestión para mejorar la calidad del servicio eléctrico de las empresas distribuidoras estatales administradas por FONAFE.* Sinergia e Innovación.
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/337041/17
5-642-2-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/337041/175-642-2-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quiroz, E. y Delgado, J. (2020). *Management by competences in the context of institutional image in public institutions.* Revista Científica Horizonte Empresarial. revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1464

Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G. y Hugueth, A. (2019). *Human Talent Management: Analysis from the Strategic Approach.* Revista Información Tecnológica. [https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v30n6/0718-0764-infotec-
30-06-00167.pdf](https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v30n6/0718-0764-infotec-30-06-00167.pdf)

Ramos, E. (2020). *La generación distribuida: El camino hacia la producción descentralizada de electricidad y pautas para su reglamentación.* Revista Forseti. <https://revistas.up.edu.pe/index.php/forseti/article/view/1255/1443>

Rey de Castro, D., Gutiérrez, J., y Uribe, J. (2020). *Management by competencies and its relationship with the work environment in a services, consulting and outsourcing company, Lima, Peru.* (artículo científico). Universidad Nacional Jose Faustino – Peru. <https://www.redalyc.org/journal/816/81665362009/>

- Rodríguez, J. (2015). *Implementation of the human talent management through competencies model in a university in Metropolitan Lima*. Propósitos y Representaciones.
<https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/81/176>
- Sánchez, A., Martínez, R. y Moreno, J. (2017). *Labor competency management within the context of the process of political and economic changes in Cuba*. Revista Innovar Journal.
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/66811>
- Sánchez, I., Sánchez, J. y Pinedo, A. (2020). *Management Competences. Success Factor in Public Service Companies*. Revista Saber, Ciencia y Libertad.
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/6716/6042>
- Siado, M. y Mejías, A. (2015). *Evaluation of the service quality as perceived by high consumption clients of an electrical services company*. Universidad de Carabobo.
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/ingenieria/revista/IngenieriaYSociedad/a2n1/art3.pdf>
- Valiente, Y., Díaz, F., Grados, M., Méndez, F., Pérez, M., Carruitero, F. y Rojas, V. (2020). *Management by competences and their impact to improve the labor performance of the construction companies of the Trujillo district, 2018*. Revista Ciencia y Tecnología.
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2753>
- Vásquez, O., y Zenea, N. (2017). *Human resources management for work abilities carried out by university professors with a strategic approach*. Revista Scielo. La Habana, Cuba. <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v11n1/cofin03117.pdf>
- Vera, A., Balderramo, N., Pico, G., Rodríguez, E. y Dávila, M. (2019). *Realidad actual del Sector Eléctrico Ecuatoriano*. Revista RIEMAT.
<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Riemat/article/view/1939>
- Vera, J. (2020). *Evaluation of the electrical rates scheme in Peru based on cases sanctioned by the regulatory body*. Revista Dissertare.
<https://revistas.uclave.org/index.php/dissertare/article/view/3010/1884>

Vera, M. (2018). *The labor competitions as formative axis to improve the organizational acting.* (artículo científico). Universidad Laica Eloy – Ecuador. https://web.archive.org/web/20180427100711id_/https://revistas.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/viewFile/3379/2997

Vizcaíno, G., martes. L., Fontalvo, W. y Simancas, R. (2016). *Management of human talent by competences for the development of dynamic capacities, an approach for the design of management systems.* Revista Ad-Gnosi. <https://publicaciones.americana.edu.co/index.php/adgnosis/article/view/200/218>

ANEXOS

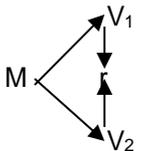
Matriz de Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
V1: Gestión por competencias	Según Alles (2015) la gestión por competencias es una metodología aplicada a la tarea de conducir los recursos humanos de una organización para lograr alinearlos a la estrategia de negocios. Cuando el modelo de competencias se diseña de manera adecuada es beneficioso, al mismo tiempo, tanto para la empresa como para los colaboradores que allí se desempeñan. (p. 85)	La gestión de competencias es el proceso de identificar, gestionar y desarrollar las competencias de los empleados. Se trata de alinear las habilidades y comportamientos de los empleados con los objetivos de la empresa	Competencias cardinales	Compromiso	Ítem 1 Ítem 2 Ítem 3 Ítem 4 ítem 5	Ordinal
				Calidad del trabajo		
				Integridad		
				Innovación		
				Ética		
			Competencias específicas gerenciales	Liderazgo para el cambio	Ítem 6 Ítem 7 Ítem 8 Ítem 9 Ítem 10	
				Pensamiento estratégico		
				Desarrollo de personas		
				Desarrollo del equipo		
			Competencias específicas por áreas	Orientación al cliente	Ítem 11 Ítem 12 Ítem 13 Ítem 14 Ítem 15	
				Impacto		
				Comunicación		
Iniciativa						
Autonomía						
Confianza en sí mismo						
V2: Calidad de servicios eléctricos	Acorde con el Decreto Supremo N° 020-97- EM (2010) el sistema de suministro eléctrico comprende el conjunto de medios y elementos útiles para la generación, el transporte y la distribución de la energía eléctrica. Este conjunto está dotado de mecanismos de control, seguridad y protección. (p. 5)	La calidad del servicio tiene una función de costo creciente que debe ser acotada para evitar costos excesivos de la red, y por lo tanto tarifas elevadas a los usuarios. Por lo tanto, el objetivo no es tener la mejor calidad, sino tener los costos más bajos con una calidad razonable.	Calidad de producto	Tensión	Ítem 1 Ítem 2 y 3 Ítem 4	Ordinal
				Frecuencia		
				Perturbaciones (Flicker y Tensiones Armónicas).		
			Calidad de suministro	Interrupciones	Ítem 5, 6, 7 y 8	
			Calidad de servicio comercial	Trato al cliente	Ítem 9 Ítem 10 y 11 Ítem 12	
				Medios de atención		
				Precisión de medida		
			Calidad de alumbrado público	Deficiencias del alumbrado	Ítem 13, 14 y 15	

Matriz de consistencia

Título: Gestión por competencias y calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión por competencias y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>P1: ¿Cuál es el nivel de gestión por competencias en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022?</p> <p>P2: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022?</p> <p>P3: ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias cardinales y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022?</p> <p>P4: ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias específicas gerenciales y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022?</p> <p>P5: ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias específicas por áreas y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión por competencias y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>O1: Identificar el nivel de gestión por competencias en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.</p> <p>O2: Analizar el nivel de calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.</p> <p>O3: Describir la relación que existe entre las competencias cardinales y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.</p> <p>O4: Establecer la relación que existe entre las competencias específicas gerenciales y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.</p> <p>O5: Determinar la relación que existe entre las competencias específicas por áreas y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>H1: Existe relación positiva y significativa entre la gestión por competencias y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1: El nivel de gestión por competencias en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022, es bueno.</p> <p>H2: El nivel de calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022, es bueno.</p> <p>H3: Existe relación positiva y significativa entre las competencias cardinales y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.</p> <p>H4: Existe relación positiva y significativa entre las competencias específicas gerenciales y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.</p> <p>H5: Existe relación positiva y significativa entre las competencias específicas por áreas y la calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.</p>	<p style="text-align: center;">Técnica Encuesta Instrumentos Cuestionario</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>Diseño de investigación. Tipo básica, diseño no experimental- correlacional y de corte transversal.</p>  <p>Dónde: M = Muestra V1= Gestión por competencias V2= calidad de servicios eléctricos r = Relación entre variables</p>	<p>Población: La población estará conformada por 110 trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto.</p> <p>Muestra: La muestra estará conformada por 110 trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1332 451 1512 483">Variable</th> <th data-bbox="1516 451 1877 483">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1332 486 1512 638" rowspan="3">Gestión por competencias</td> <td data-bbox="1516 486 1877 518">Competencias cardinales</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1516 521 1877 577">Competencias específicas gerenciales</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1516 580 1877 638">Competencias específicas por áreas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1332 641 1512 829" rowspan="3">calidad de servicios eléctricos</td> <td data-bbox="1516 641 1877 673">Calidad de producto</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1516 676 1877 708">Calidad de suministro</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1516 711 1877 767">Calidad de servicio comercial</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1516 770 1877 829">Calidad de alumbrado público</td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Dimensiones	Gestión por competencias	Competencias cardinales	Competencias específicas gerenciales	Competencias específicas por áreas	calidad de servicios eléctricos	Calidad de producto	Calidad de suministro	Calidad de servicio comercial	Calidad de alumbrado público
Variable	Dimensiones												
Gestión por competencias	Competencias cardinales												
	Competencias específicas gerenciales												
	Competencias específicas por áreas												
calidad de servicios eléctricos	Calidad de producto												
	Calidad de suministro												
	Calidad de servicio comercial												
Calidad de alumbrado público													

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Gestión por competencias

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de gestión por competencias en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

N°	GESTIÓN POR COMPETENCIAS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Competencias cardinales						
01	Usted se siente comprometido con sus labores y muestra interés por cumplir con las metas que se le han sido delegadas.					
02	Considera usted que la calidad de trabajo es adecuada.					
03	Considera usted que actúa con integridad y ética aún en momentos complicados.					

04	Usted se muestra predispuesto a brindar soluciones e innovaciones inteligentes ante los problemas que se presentan al interior de la empresa.					
05	Considera usted que los actos deshonorados y poco éticos son sancionados de manera correcta.					
Competencias específicas gerenciales						
06	Considera usted que tiene la capacidad de liderazgo de influir en las decisiones de los demás para cumplir en menor tiempo con los objetivos fijados.					
07	Usted participa activamente en el diseño de estrategias institucionales.					
08	En la empresa Electro Oriente S.A. se promueve y reconoce oportunamente la labor que desarrollan los colaboradores.					
09	En la empresa Electro Oriente S.A. se generan escenarios de participación activa en áreas de crear equipos de trabajo de alto rendimiento.					
10	En la empresa Electro Oriente S.A. se orienta a los colaboradores mejor calificados.					
Competencias específicas por áreas						
11	Considera usted que su labor impacta significativamente en los resultados finales que alcanza la empresa.					
12	Usted comunica de manera asertiva sus pensamientos y recomendaciones y muestra respeto ante las opiniones de los demás.					
13	Usted muestra iniciativa para concretar una tarea y/o asumir un reto laboral.					
14	Usted tiene la autonomía necesaria para tomar decisiones y realizar sus funciones dentro de su puesto de trabajo.					
15	Usted confía que puede desempeñarse eficientemente en cualquier puesto de trabajo dentro de la institución.					

Cuestionario: Gestión de servicios eléctricos

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto- 2022.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

N°	GESTIÓN DE SERVICIOS ELÉCTRICOS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Calidad de producto						
01	La cobertura de servicio eléctrico genera tensión en la empresa para cumplir con las demandas de la población.					
02	El personal brinda información adecuada con frecuencia, respecto a la capacidad eléctrica que tiene la empresa.					
03	La empresa cuenta con la frecuencia de recursos materiales y humanos para brindar mejores prestaciones a los usuarios.					
04	Las instalaciones y fuentes de energía que posee la empresa tienen perturbaciones en los clientes.					

Calidad de suministro					
05	La empresa utiliza diversos medios (radio, televisión, internet y periódico) para comunicar el corte del servicio de luz a los usuarios.				
06	La empresa informa sobre las interrupciones o cortes programados oportunamente a la población.				
07	La empresa trata en lo posible de ofrecer a los usuarios un servicio eléctrico sin interrupciones.				
08	La empresa cuenta con personal eficiente para solucionar con prontitud las fallas en el sistema o dar mantenimiento a las fuentes de energía para evitar las interrupciones				
Calidad de servicio comercial					
09	La empresa cuenta con personal capacitado para atender a los usuarios con un buen trato en los módulos de atención del establecimiento.				
10	El personal de la empresa ofrece un medio de atención rápido y oportuno a los usuarios.				
11	La empresa posee canales de atención físicos y virtuales para atender las dudas, reclamos y quejas de los usuarios.				
12	El personal que toma lectura del medidor de energía es capacitado constantemente.				
Calidad de alumbrado público					
13	La empresa ofrece un servicio de alumbrado público óptimo.				
14	La empresa a menudo supervisa la calidad de alumbrado público en los principales puntos de la ciudad.				
15	La empresa cumple con el horario de alumbrado público dispuesto.				

VALIDACIONES



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Burgos Bardales Johan
Institución donde labora : Universidad Peruana Unión
Especialidad : Magister en Administración de Negocios
Instrumento de evaluación : Para evaluar la Calidad de servicios eléctricos
Autor (s) del instrumento (s): Lic. Rosita Aurora Quinteros García

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicios eléctricos .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicios eléctricos .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicios eléctricos					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

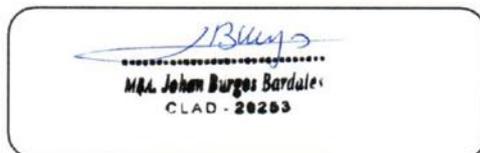
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento para la calidad de servicios eléctricos, si cumple con objetivos de investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 30 de Mayo de 2022



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Burgos Bardales Johan
 Institución donde labora : Universidad Peruana Unión
 Especialidad : Magister en Administración de Negocios
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la Gestión por competencias
 Autor (s) del instrumento (s): Lic. Rosita Aurora Quinteros García

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión por competencias.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión por competencias.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión por competencias					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					4.7	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO PARA LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS, SI CUMPLE CON LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 30 de mayo de 2022



MBA, Johan Burgos Bardales
CLAD - 20253

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: MBA. Jardiel Paredes del Aguila
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Administración
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la Gestión por competencias
 Autor (s) del instrumento (s): Lic. Rosita Aurora Quinteros García

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <i>Gestión por competencias</i> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <i>Gestión por competencias</i> .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <i>Gestión por competencias</i>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 30 de Mayo de 2022

MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA
 Reg. CLAD N° 06472

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: MBA. Jardiel Paredes del Aguila
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Administración
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la Calidad de servicios eléctricos
 Autor (s) del instrumento (s): Lic. Rosita Aurora Quinteros García

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicios eléctricos.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicios eléctricos.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicios eléctricos				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto, 30 de Mayo de 2022



 MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA
 Reg. CLAD N° 08472

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: MBA. Garcy Joao Hidalgo Pezo
 Institución donde labora : Banco BCP
 Especialidad : Licenciado en Administración
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la Calidad de servicios eléctricos
 Autor (s) del instrumento (s): Lic. Rosita Aurora Quinteros García

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicios eléctricos.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicios eléctricos.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicios eléctricos				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Tarapoto, 30 de Mayo de 2022



Lic. Adm. Hidalgo Pezo Garcy
 CLAD 16244

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: MBA. Garcy Joao Hidalgo Pezo
 Institución donde labora : Banco BCP
 Especialidad : Licenciado en Administración
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la Gestión por competencias
 Autor (s) del instrumento (s): Lic. Rosita Aurora Quinteros García

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <i>Gestión por competencias</i> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <i>Gestión por competencias</i> .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <i>Gestión por competencias</i>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 30 de Mayo de 2022


 Lic. Adm. Hidalgo Pezo Garcy


Sello personal y firma

AUTORIZACION DE LA INSTITUCION



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20103795631
Electro Oriente S.A. Gerencia Regional San Martin	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Julio Aguilar García	DNI: 25848505

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión por competencias y calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto, 2022	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Administración de Negocios	
Autor: Nombres y Apellidos Rosita Aurora Quinteros García	DNI: 43006588

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: 
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Base de datos

V1: Gestión por competencia

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	TOTAL
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
21	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
22	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
23	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
26	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
28	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
29	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
30	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
31	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
32	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
33	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
34	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
35	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
36	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38

37	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
38	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
39	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
40	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
41	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
42	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
43	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
44	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
45	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
46	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
48	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
49	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
50	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
51	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
52	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
53	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
54	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
55	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
56	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
57	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
58	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
59	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
60	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
61	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
62	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
63	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
64	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
65	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
66	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
68	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
69	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
70	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
71	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
72	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
73	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
74	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
75	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
76	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
77	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
78	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
79	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
80	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51

81	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
82	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
83	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
84	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
85	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
86	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
88	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
89	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
90	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
91	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
92	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
93	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
94	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
95	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
96	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
97	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
98	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
99	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
100	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
101	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
102	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
103	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
104	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
105	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
106	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
107	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
108	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
109	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
110	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65

V2: Calidad de servicios eléctricos

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	
1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	
2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
4	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	51
6	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
8	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	39
9	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	60
10	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	69
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
12	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	39
13	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	36
14	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	52
15	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	28
16	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
17	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	47
18	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
19	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	27
20	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	52
21	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
22	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	49
23	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
24	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
25	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	51
26	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
28	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	39
29	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	60
30	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	69
31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
32	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	39
33	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	36
34	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	52
35	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	28
36	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
37	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	47
38	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
39	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	27

40	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	52
41	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
42	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	49
43	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
44	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
45	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	51
46	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
48	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	39
49	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	60
50	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	69
51	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
52	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	39
53	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	36
54	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	52
55	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	28
56	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
57	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	47
58	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
59	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	27
60	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	52
61	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
62	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	49
63	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
64	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
65	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	51
66	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
68	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	39
69	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	60
70	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	69
71	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
72	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	39
73	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	36
74	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	52
75	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	28
76	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
77	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	47
78	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
79	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	27
80	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	52
81	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
82	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	49
83	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17

84	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
85	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	51
86	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	
89	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	60
90	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	69
91	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
92	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	39
93	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	36
94	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	52
95	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	28
96	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
97	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	47
98	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
99	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	27
100	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	52
101	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
102	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	49
103	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
104	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
105	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	51
106	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
108	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	39
109	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	60
110	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	69



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión por competencias y calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto, 2022", cuyo autor es QUINTEROS GARCÍA ROSITA AURORA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

TARAPOTO, 28 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ GARCIA GUSTAVO DNI: 01109463 ORCID 0000-0003-0035-7088	Firmado digitalmente por: RRAMIREZGA24 el 10- 08-2022 20:13:17

Código documento Trilce: TRI - 0378121