



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Competencias laborales y calidad de servicio de los trabajadores  
de la Empresa Acciona-Agua, San Juan de Lurigancho, 2018**

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

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Torrejon Delgado Fernando (ORCID: 0000-0003-3407-0018)

**ASESOR:**

Mgr. Lizandro Crispín, Rommel (ORCID: 0000-0003-1091-225X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo, en primer lugar a Dios quien siempre guía mis pasos, a mi esposa Nedit que me guía y alienta a seguir adelante y es mi motor para desarrollar esta tesis, a mis hijos: María Raquel, Kathia Lorena y Fernando Lucio, quienes son el principal motivo de mi vida, a mis padres por haberme dado la vida y ser un verdadero ejemplo, al profesor Mgtr. Rommel Lizandro Crispín, por su dedicación y esmero en impartir sus enseñanzas.

### **Agradecimiento**

Agradecer a mi amigo especial que es Dios, a quien encomiendo todos mis actos y con quien realizo todos mis proyectos y jamás me abandona, me perdona todos mis errores y me dá fortaleza cuando siento débil. A los excelentes docentes de la Universidad César Vallejo que me impartieron enseñanza, muy especialmente a nuestro asesor Mgtr. Rommel Lizandro Crispín, por impartirnos sus sabios y experimentados consejos, exigiéndonos para nuestra superación y brindándonos el apoyo necesario, el cual permitió lograr alcanzar esta meta en mi vida.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación. ....	13
3.2. Variables y operacionalización. ....	13
3.3. Población, muestra y muestreo. ....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES .....	43
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS .....	48

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Ficha técnica del instrumento para medir competencias laborales	15
Tabla 2. Ficha técnica del instrumento para medir calidad de servicio	16
Tabla 3. Validación del instrumento por juicio de expertos	16
Tabla 4. Tabla de interpretación de valores de Alfa de Cronbach	17
Tabla 5. Confiabilidad de la variable 1: Competencias Laborales	17
Tabla 6. Confiabilidad de la variable 2: Calidad de Servicio	17
Tabla 7. Distribución de frecuencias de la variable competencias laborales	19
Tabla 8. Distribución de frecuencias de la variable competencia laborales de logros y acción	20
Tabla 9. Distribución de frecuencias de competencias laborales gerenciales	21
Tabla 10. Distribución de frecuencias de la competencia laboral cognoscitiva	22
Tabla 11. Distribución de frecuencias de la dimensión de ayuda y servicio	23
Tabla 12. Distribución de frecuencias de la variable 2 calidad de servicio	24
Tabla 13. Distribución de frecuencia de la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio	25
Tabla 14. Distribución de frecuencia de la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio	26
Tabla 15. Distribución de frecuencia de la dimensión respuesta o responsabilidad de la calidad de servicio	27
Tabla 16. Distribución de frecuencia de la dimensión seguridad de la calidad de servicio	28
Tabla 17. Comparación de la variable competencias laborales y la calidad de servicios	29
Tabla 18. Tabla cruzada entre la dimensión competencia de logros y acción y la variable calidad de servicio	30

Tabla 19.	Tabla cruzada entre la dimensión competencia gerenciales y la variable calidad de servicio	31
Tabla 20.	Tabla cruzada entre la dimensión competencia cognoscitiva y la variable calidad de servicio	32
Tabla 21.	Tabla cruzada entre la dimensión competencia de ayuda y servicio y la variable calidad de servicio	33
Tabla 22.	Distribución de normalidad de datos para la variable 1	34
Tabla 23.	Distribución de normalidad de datos para la variable 2	34
Tabla 24.	Correlación entre competencias laborales y calidad de servicio	35
Tabla 25.	Correlación entre dimensión logros y acción y calidad del servicio	36
Tabla 26.	Correlación entre competencias gerenciales y calidad de servicio	37
Tabla 27.	Correlación hallada entre competencias cognoscitivas y calidad de servicio	38
Tabla 28.	Correlación hallada entre competencias de ayuda y servicios con calidad de servicios	39

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Distribución porcentual de competencias laborales	19
Figura 2. <i>Distribución</i> porcentual de las competencias laborales de logros y acción	20
Figura 3. Distribución porcentual de competencias laborales gerenciales	21
Figura 4. Distribución porcentual de la competencia laboral cognoscitiva	22
Figura 5. Distribución numérica de la dimensión de ayuda y servicios	23
Figura 6. Distribución porcentual de cumplimiento de pago	24
Figura 7. Distribución porcentual de los elementos tangibles	25
Figura 8. Distribución porcentual de la dimensión confiabilidad	26
Figura 9. Distribución porcentual de la dimensión respuesta o responsabilidad	27
Figura 10. Distribución porcentual de la dimensión seguridad	28
Figura 11. Distribución porcentual de las competencias laborales y la calidad de servicio	29
Figura 12. Comparación porcentual de la dimensión competencia de logros y acción y calidad de servicio	30
Figura 13. Comparación porcentual de la dimensión competencia gerenciales y calidad de servicio	31
Figura 14. Comparación porcentual de la dimensión competencia cognoscitiva y calidad de servicio	32
Figura 15. Comparación porcentual de la dimensión competencia de ayuda y servicio y calidad de servicio	33

## Resumen

La presente investigación titulada “Competencias Laborales y Calidad de Servicio de los Trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018”, considera dentro de su objetivo general, determinar la relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018. El tipo de investigación fue básica, de enfoque cuantitativo, de diseño correlacional no experimental, de corte transversal. La población fue de 120 trabajadores contratados que laboran en la Empresa Acciona - Agua, en el distrito de San Juan de Lurigancho durante el periodo 2018 y de modo similar la muestra fue el mismo número de la población; la técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento de investigación, el cuestionario que cumplió con los requisitos de validez a través de juicios de expertos y la confiabilidad a través del alfa de Cronbach, para ambas variables, en el análisis se utilizó el software estadístico informático SPSS versión 24.0. El método que se utilizó fue el hipotético deductivo, para el análisis de datos se aplicó la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Los resultados de la investigación demuestran la relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio. En cuanto al grado de correlación se determinó, que existe correlación positiva moderada entre las variables (Rho de Spearman = 0,663), siendo el p valor significativo ( $p = 0.000 < 0.05$ ).

### **Palabras clave:**

competencias laborales, calidad de servicio, gestión.

## **Abstract**

The present investigation titled "Labour Competencies and Quality of Services of the Workers of the Company Acciona-Agua, San Juan de Lurigancho, 2018", considers within its general objective, to determine the realization between the labour competences and the quality of service of the workers of the Company Acciona-Agua, San Juan de Lurigancho, 2018. The type of research was basic, of a quantitative approach, of a non-experimental, cross-sectional correlation. The population was 110 hired workers who work in the company Acciona-Agua, in the district of San Juan de Lurigancho during the 2018 period and similarly the sample was the same number of the population: the technique that was used to the data collection was the survey and as a research instrument, the questionnaire that fulfilled the requirements of validity through expert judgments and the reliability through Cronbach's alpha, for both variables, in the analysis the computer statistical software was used SPSS version 24.0. The method that was used was the hypothetical deductive, for the data analysis the Spearman nonparametric Rho test was applied. The results of the research show the relationship between labour competencies and quality of service. Regarding the degree of correlation, it was determined that there is a moderate positive correlation between the variables (Spearman's Rho = 0,663), with p being a significant value ( $p = 0.000 < 0.05$ ).

### **Keywords:**

labour competencies, quality of service and gestion.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La acción es analizar la problemática vinculada a las acciones de gestión de prestación de servicios de agua y alcantarillado esta constituye una inevitable preocupación primordial para gestionar adecuadamente este valioso recurso hídrico, en ese aspecto los técnicos y profesionales que están al mando del servicio y que brindan una atención diariamente a los variados reclamos por parte del público usuario; a su vez debido al compromiso adquirido como empresa que está en búsqueda de realizar cambios y mejorar los servicio que se prestan, así como también porque el trabajo es de vital importancia para el confort y vida de la población que es atendida, y prioritariamente la salud debe ser protegida necesariamente por una adecuada política de salud ciudadana y el cuidado ambiental.

Así también la demanda de agua residencial ha aumentado junto con la población en cifras creciente. Aunque Perú tiene abundantes afluentes de agua, la mayoría de ellas están muy contaminadas o no han sido tratadas adecuadamente. Esta es una lamentable realidad para la capital del país, ya que a menudo se ocupa tanto de la escasez de agua como del suministro de agua de baja calidad. Porque la ciudad está situada en un desierto, la ciudad depende en gran medida de su río principal, el río Rímac, como su principal fuente de agua potable. Desafortunadamente, el río Rímac ha sufrido una disminución significativa de su calidad por problemas de contaminación industrial, minera, agrícola y urbana.

Como consecuencia, la creciente demanda de agua junto con el río Rímac que es irregular y ampliamente contaminado. En ese sentido los flujos de agua están amenazando los niveles de calidad del agua y por ende la salud pública, hogar de casi un tercio de su población. Aunque la situación de la calidad del agua no es crítica, existen varios factores potenciales que podrían tornarlo crítico. Por ello, es importante destacar que, aunque los responsables de las empresas y autoridades se comprometan para garantizar la calidad del agua.

Se han estado tomando algunas iniciativas para mejorar la distribución de la calidad del agua dentro de la ciudad, aún se necesitan más esfuerzos para garantizar la calidad del agua de forma sostenible junto con la contribución de la población de la ciudad, que también juegan un papel importante. Es por ello que

según las características básicas del agua y generador de desarrollo en los diversos sectores y en la actividad humana, es un derecho inalienable de suma importancia y de alcance sustancial, quiere decir que existe una simbiosis entre el agua y la vida. En tal sentido la gestión del agua es un factor de gran relevancia y pertinencia teniendo en consideración un Estado social y de derecho debido a la importancia, hay que reconocer que el recurso hídrico es esencial tanto para el desarrollo social como económico. En tanto la gestión del agua, necesitan de efectuar un estricto control de calidad basada en parámetros técnicos ya que es en absoluto e imprescindible para ser aprovechado racionalmente y de manera sostenible. Es por ello que el nivel de demanda para el uso de la población es activamente creciente y sobre todo con una mayor tasa de migración de los compatriotas del país.

En concordancia a lo expuesto se planteó el problema general ¿Qué relación existe entre las competencias laborales y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018? Y los problemas específicos: P1. ¿Qué relación existe entre las competencias de logro y acción y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018? P2. ¿Qué relación existe entre las competencias gerenciales y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018? P3. ¿Qué relación existe entre las competencias cognoscitivas y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018? P4. ¿Qué relación existe entre las competencias de ayuda y servicio y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018?

Justificación teórica, el estudio se justificó por la necesidad de contar con información relativa a la calidad del servicio tanto de agua como de alcantarillado, en esa constante de ideas se pretendió interiorizar en los fundamentos teóricos para comprender la magnitud del problema y asimismo comprender como es la dinámica en la que se desarrolla la problemática. Es vital contar con datos precisos para proponer nuevas perspectivas relacionadas a las buenas prácticas en el cuidado y conservación del recurso hídrico tan necesario para la población y también como motivación para futuras investigaciones. Justificación práctica, en la actualidad se deben contar con mecanismos que dinamicen las grandes demandas

de la población de contar con la disponibilidad del recurso hídrico, se sabe que anualmente se incrementa la necesidad de los servicios relativos al agua por ser un elemento vital que es la base de desarrollo de los centros poblados y cuya atención no debe ser postergada, así puse las políticas públicas tienen que ser orientadas a establecer un servicio de calidad sobre todo a la población vulnerable. Es por ello que mediante las acciones tendientes de mejora se podrá brindar de manera integral los reclamos de la población. Justificación metodológica, desde la óptica metodológica posibilitará la aplicación de instrumentos para el recojo de datos que servirá de base y así saber los indicadores que se reflejan en el estudio.

Siendo el objetivo general Og: Establecer la relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018. Y los objetivos específicos O1. Fijar el vínculo entre las competencias de logro y acción y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018. O2. Fijar el vínculo entre las competencias gerenciales y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018. O3. Fijar el entre las competencias cognoscitivas y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018. O4. Fijar el vínculo entre las competencias de ayuda y servicio y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018.

Así también se formuló la hipótesis general Hg: Hay relación directa y significativa entre las competencias laborales y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018. Y las hipótesis específicas: H1: Hay relación directa y significativa entre las competencias de logro y acción y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018. H2. Hay relación directa y significativa entre las competencias gerenciales y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018. H3. Hay relación directa y significativa entre las competencias cognoscitivas y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018. H4. Hay relación directa y significativa entre las competencias de ayuda y servicio y la

calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018.

## **II. MARCO TEÓRICO**

A nivel internacional tenemos a Herrera (2015) trabajó la tesis, en la Universidad Rafael Landívar. Precisó que actualmente las competencias laborales desempeñan un papel esencial en administración de personal, de esta manera el factor competencia es primordial en las actividades que efectúan los colaboradores en una organización cuya actividad es la prestación de servicios. Agrega que en el estudio constituyó un fundamento para la comprensión de las Competencias Laborales en los colaboradores del despacho, fue descriptivo, con la finalidad de estudiar las competencias laborales La muestra fue de 25 vendedores, se aplicó un instrumento sobre competencias laborales. En ese sentido las competencias están referido al talento que se activan a través de las habilidades, las destrezas, los valores que se manifiestan de manera integrada y que poseen los seres humanos en los ámbitos de tipo personal, social y profesional. Asimismo, es uno de los recursos más relevantes con que cuenta una organización, es así que se deben promover actitudes positivas para el desarrollo de nuevos aprendizajes y que a la postre demuestra un aporte sustancial a la organización. Los resultados dan evidencia de la relación estrecha que se corresponden a los constructos teóricos.

Reinoso (2015), realizó una investigación cuya finalidad fue plantear una propuesta de un modelo basado en la gestión por competencias, y posibilitar la mejora en la atención del servicio teniendo un enfoque dirigido al ciudadano. Es por ello que el estudio de las competencias tiene previsiblemente factores que inciden en el contexto organizacional, se entienden como una estructura que está asociada a atributos para el correcto desenvolvimiento en alguna situación específica, esta tiene que ver con los conocimientos adquiridos, las habilidades y sobre todo de actitudes para lograr cumplir funciones específicas a desempeñar. No obstante que las competencias son aspectos que se encuentran intrínsecamente relacionados al modo de comportarse, del pensamiento, es así que la gestión por competencias está considerada como una herramienta de índole estratégica para hacer frente a los grandes retos que el medio social impone. En ese mismo sentido de ideas, es dar impulso a generar los niveles de logro de excelencia y que garantice un

desarrollo con eficacia y eficiencia. El resultado permitió entender a profundidad la generación de modelos que viabilizan los procesos de ejecución y evaluación y las competencias de los colaboradores en la organización. El aporte de la investigación posibilitó una mejor comprensión de los constructos teóricos y brindó orientaciones esenciales para la comprensión de las competencias en el nivel de calidad de atención a usuarios.

Gómez y Mendoza (2013) manifiestan que el modelo de gestión por competencias, se empleó un instrumento para su análisis y la definición de perfiles por competencias. La empresa consigue los beneficios de gestión, potencializar las capacidades inherentes del talento humano con miras a elevar los niveles de desarrollo organizacional que se evidenciará a través de los niveles de pertinencia y eficiencia institucional. En torno a la gestión por competencias está referida a una técnica que posibilita el establecimiento en lo que respecta a competencia en el orden organizacional, laboral e individual, es con dicho propósito de mejora a los procedimientos operacionales y administrativo de la organización, buscando lograr resultados sobre la base de la calidad total, un incremento en los niveles de producción y productividad, pero sustancialmente de colocar al colaborador en el lugar correcto de la actividad laboral. Es por ello que las competencias están determinadas como las capacidades para conjugar y emplear las herramientas cognitivas, saberes previos y destrezas para comprender las situaciones que se experimentará y el logro de resultados que se espera obtener. Es por ello que al interior de estas situaciones se debe tener presente las competencias sustancialmente.

Cojulun (2011) el propósito de la pesquisa fue establecer la significación de las competencias laborales que son factores esenciales apropiados para la escogencia del personal; en ese sentido los procedimientos de elaboración del marco normativo presentaron ciertas limitaciones a nivel de constructos teóricos, en rigor de los procesos de validación teórica. En ese sentido en el transcurso de desarrollo se pudo comprobar que, al diseñar las precisiones de cargos por competencias laborales, se obtuvo una mejor claridad y objetividad del cargo que está vacante, es por ello la importancia de las evaluaciones técnicas y que

posibilitarían el cumplimiento de las competencias solicitadas. Por ello la contribución fue esencialmente comprender la importancia que poseen las competencias en los procesos selectivos de personal en las organizaciones en la que el manejo de personal es consustancial a las actividades laborales.

Torres y Torres (2010) realizó la tesis en la Pontificia Universidad Javeriana. Las competencias laborales es un aspecto prioritario e incremental en el potenciamiento de las cualidades de talento humano en los colaboradores de la organización. Es por tal razón que se debe identificar tales competencias consideradas esenciales en la organización y promover niveles de crecimiento de manera sostenida y significativa mediante la implementación de acciones tendiente a mejorar dichas cualidades a través de un conjunto de actividades de capacitación basadas en competencias. En ese sentido se advierte que el desarrollo de competencias está vinculada al desempeño y resultados que se brindan por parte de los colaboradores y tienen una incidencia directa en la productividad. Asimismo, para alcanzar logros consistentes se deben idear nuevos hábitos, la modificación en los comportamientos, siendo un aspecto preponderante en el papel de la capacitación de los colaboradores de la organización. Los resultados que se analizaron permitieron identificar las competencias que muestran los trabajadores a nivel de estructura organizacional. El estudio permitió servir de sustento a la mejor comprensión de como el desarrollo de competencias incide directamente en el desarrollo organizativo de la empresa y que busca alcanzar los niveles de excelencia.

A nivel nacional, Villafuerte (2017) realizó su tesis en la Universidad Nacional de Huancavelica. La finalidad fue analizar si las competencias comunicacionales influyen en la calidad de servicios. La metodología fue hipotética deductiva, de carácter no experimental. Por ello los objetivos vigentes de la administración del Estado es agregar valor a la prestación de servicios en donde la imagen de la administración pública estuvo deteriorada o debilitada desde una larga data y en lo recurrente es el incremento de quejas debido a una inadecuada atención a la ciudadanía. El aporte de la investigación permitió reflexionar acerca de los servicios que presta Estado a la ciudadanía y que se debe mejorar ostensiblemente en su

actuación, dado que el fin supremo es el ciudadano en todos sus aspectos dentro del contexto social.

Ortiz (2017), realizó su tesis en la Universidad César Vallejo, cuyo fin fue estudiar las competencias laborales en el personal de Enfermeras La metodología aplicada fue un trabajo descriptivo y no experimental – transaccional. La población fue de 30 colaboradores. Se aplicó un instrumento de 40 ítems para las competencias laborales. Por consiguiente, se sabe que teniendo en consideración el enfoque basado en competencias laborales es muy necesario sustancialmente para los colaboradores como las organizaciones, las que se evidenciará los esfuerzos en la concreción de los objetivos estratégicos y de meta institucional, es por ello que las instituciones de servicios como lo es el del sector de la salud será primordialmente el usuario que finalmente recibirían una prestación en el servicio y de calidad. En buena cuenta el enfoque basado en competencias muestra la ruta de cómo gestionar el potencial humano de la manera más óptima posible. Los resultados fue que se tiene un comportamiento regular en un nivel del 50.0%. Los resultados dan cuenta de correlación directa y significativa entre los constructos de estudio.

Bravo (2015) el propósito fue establecer la afinidad de las competencias laborales y calidad de atención. Para llevar a cabo el estudio con enfoque positivista y de método cuantitativo, correlacional, no experimental, siendo de corte transversal. La muestra fue de 214 usuarios. Siendo la competencia laboral concebida como un constructo de basamento social inserto al aprendizaje de carácter significativo y útil en el contexto de un desempeño de índole productivo y su obtención no necesariamente se produce mediante la instrucción, esencialmente en función a la actividad experiencial en ámbitos de concreción laboral. Es por ello que la competencia laboral tiene un arraigo en las capacidades que se manifiestan en situaciones problémicas de trabajo en la cual se debe realizar un despliegue de un conjunto de métodos, técnicas, procedimiento, instrumentación y actitudes valorativas. En ese sentido La capacidad de producir de una persona se evalúa en base a sus desempeños dentro de un determinado contexto sociocultural. Se concluyó que se evidenció una asociación de las competencias laborales en virtud

de la calidad de atención a usuarios de un nosocomio médico; con  $\rho=0,869$  que representa un valor alto. El papel que cumple las competencias y la manera de viabilizar en la prestación de atención de una entidad de salud en términos de calidad a los usuarios.

Llacsá (2015) realizó un estudio cuyo propósito fue conocer la calidad de atención y el nivel de satisfacción. Utilizó método fue el hipotético-deductivo que consiste en observar el hecho a analizar, y crear una hipótesis para argumentar el indicado fenómeno. Esta investigación fue dirigida a la población total que comprendía a 52 usuarios. Para poder conseguir la información elaboramos dos cuestionarios, cuya respuesta se solicitó a ser llenado a los usuarios, esto sirvió para evaluar la forma cómo percibe la calidad de servicio, y el segundo sirvió para evaluar del nivel de satisfacción del servicio, en ambos casos se usó la encuesta. En ese sentido es plausible desentrañar el constructo de satisfacción, ya que esta reviste la necesidad de apreciar al sujeto en términos de la atención brindada y de qué manera afecta a su comportamiento como ser humano. Se puede conceptualizar que la satisfacción del usuario es un estado de la mente y que se evidencia representativamente a través de respuesta cognitiva, material o emocional debido a la cumplimentación de una determinada necesidad o carencia en su deseo de contar con información. Dicho estado es un concepto asociado a un juicio de carácter evaluativo, tomando en cuenta los niveles comparativos entre los objetivos y la expectativa de los resultados a obtener. Estos resultados de trabajo estadístico nos arrojan una relación que es positiva ( $\rho = 0.874$ ) y también es significativa ( $p = 0.000 < 0.05$ ). El aporte orientó la investigación da cuenta que la calidad de atención es un factor primordial en la prestación de servicios a los usuarios miembros de la comunidad.

Casa (2015), del mismo modo, el enfoque es positivista cuantitativo, de nivel correlacional, el propósito fue estudiar la gestión por competencias y el desempeño laboral, La muestra fueron 42 trabajadores. Se empleó un cuestionario de 18 ítems. Se concluyó una correlación directa entre los constructos teóricos estudiados. La importancia de la gestión por competencias se realiza ya que su evaluación posibilita la detección situaciones que muestran un potencial que prevalece al

interior de una organización, es por ello que al mismo tiempo favorece para llevar a cabo un balance en merito a los recursos humanos y las cualidades que posee cada trabajador y establecer una guía que oriente en virtud de la competitividad que deseamos alcanzar. Es por ello que a través del estudio de perfil será factible establecer los requerimientos de conocimientos, habilidades y virtudes del trabajador. Del mismo modo, también al desempeño laboral considerado como un tema fundamental debido a los múltiples factores que atañe a la persona humana y por las circunstancias que rodea a nivel de la organización y la trascendencia para la misma.

El desarrollo del estudio se hizo teniendo en cuenta el uso de un marco teórico relacionado a los constructos, de tal modo que nos permita poder sustentar el desarrollo de la investigación con la fuente de bibliografía adecuada. Teniendo en cuenta las investigaciones ya realizadas, es que pudimos fundamentar tanto teórica, así como científicamente las 2 variables: competencias laborales y calidad de servicio.

### **Competencias laborales**

De acuerdo a Alles (2010), es la idoneidad y destreza laboral mostrada en dar respuesta pertinente a una situación del contexto que presenta un grado de complejidad a una determinada actividad o tarea, dichos parámetros dados por la organización en cual labora o el sector productivo respecto a su desempeño. Ambas competencias incluyen los conocimientos, actitudes y habilidades de un sujeto. Es por ello que las competencias consideradas como fundamento en el ámbito de RRHH en la organización alude una serie de aspectos vitales para la buena marcha de la misma, posibilita el empleo de una comunicación accesible para todos los integrantes ya que se habla de ciertos comportamientos que se pueden observar; focalizando los mejores esfuerzos del capital humano de cara a la consecución del logro de los resultados esperados. Así también se evidencia la predictibilidad de comportamientos al futuro de los colaboradores y coadyuva en el establecimiento de los requerimientos en el perfil de los colaboradores de la organización.

### **Dimensión 1: Competencias de logro y acción**

Según Alles (2010), es la direccionalidad que se le da hacia determinada acción, la misma que es orientada en breve tendencias al cumplimiento de los logros de las tareas que al impacto sobre las personas (p.20). Si bien es cierto las competencias se enfocan con el propósito de asegurar que los colaboradores que se asignan a las diferentes actividades cumplan con idoneidad una determinada funcionalidad que se le encarga, es pues que se tiene que integrar el concepto de competencia en todos los subsistemas de una organización. Por consiguiente, la gestión por competencias se incrementa de manera notable en el campo organizacional, permitiendo la consolidación de un novedoso estilo directivo en el que sobresale esencialmente el factor humano pretendiendo dar los mejores aportes en lo que respecta a las cualidades tanto personales como profesionales de la persona integralmente.

### **Dimensión 2: Competencias gerenciales**

Según Alles (2010) quien señaló que son atributos de efecto e incidencia, que muestran la finalidad de mejorar el trabajo en equipo, la cooperación de desarrollar a otras personas y dirigir las, son fundamentalmente en el campo direccional. En relación al Trabajo en equipo, señaló que esta acción implica un propósito auténtico para trabajar en unión con otros individuos, y de esta manera formar parte de un equipo (p. 37). En ese mismo sentido también señala que es importante precisar que el Liderazgo como la habilidad que se posee para orientar al equipo hacia los fines de la organización (p.39).

### **Dimensión 3: Competencias cognoscitivas**

Alles (2010) consideró que las “competencias cognitivas funciona en atributo al intelecto de la determinación: el sujeto que labora en lograr comprender una aspecto, actividad, problemática, posibilidades o grupo de saberes”. Indicó que muestra 3 indicadores como: (a) la experiencia; (b) capacidad técnica; y (c) capacidad innovadora.

#### **Dimensión 4: Competencias de ayuda y servicio**

Según Alles (2010) manifestó que “está implica un propósito de ejecutar las acciones pertinentes y dar cumplimiento con los requerimientos, entonándose con las dificultades, interés y necesidades propias del campo laboral” (p.30).

#### **Calidad de servicio**

En ese sentido Abadí (2004) precisó que la calidad del servicio es definida en términos que la atención a la expresión expectante que tienen los clientes dado el servicio que será entregado con estándares de calidad y deberá satisfacer sus requerimientos esenciales” (p. 45). En tal sentido la evaluación del constructo calidad a través de la perspectiva de expectativa implica la atención a la necesidad de los usuarios en ese trayecto incluye un conjunto de factores de orden subjetivo y que se encuentra asociado al juicio crítico que asumen las personas que reciben un determinado servicio. Por ello es necesario reconocer la necesidad de los usuarios de un servicio obviamente esto puede ser muy complejo en el momento de realizar su valoración a los diversos atributos que muestra el servicio prestado. Las investigaciones dan cuenta que en estos tiempos se ha venido enfocando la calidad y la satisfacción de manera extensiva debido a la exigencia que demanda la comunidad en su conjunto.

#### **Dimensiones de la Calidad de Servicio**

Según Israel Galvis (2011) las dimensiones de la calidad del servicio son:

**Los elementos tangibles** “es aquella que se evidencia a través de la oferta del servicio e indicada con la existencia de las instalaciones físicas, equipos, personal, comunicaciones” (p.48).

**La confiabilidad** “es la destreza para llevar a cabo un servicio que reúna las condiciones de fiabilidad y que no muestre ningún tipo de error” (p. 49).

**La capacidad de respuesta o responsabilidad** “es la predisposición y buena energía para brindar ayuda a los clientes en proporcionarles un servicio ágil de manera pertinente y exenta de fallas” (p. 49).

**La seguridad** “se comprende de manera tal que aúna conocimientos, rapidez y manejo por parte de los colaboradores demostrando competencia fortaleza personal adecuada” (p. 50).

Sin embargo, para Salas y Sillio (2000) afirmó que la calidad era “el conocimiento es la suma de responsabilidades, actitudes y valores en la dación de un servicio de calidad” (p.13). Y afirmó también que servicio era “toda acción o bien que una parte ofrece a otra; son sustancialmente intangibles”. Asimismo, Salas y Sillio (2000, p. 17) planteo que la calidad de servicio se sostiene fundamentalmente en tres retos que deben asumir la mayoría de los administradores: (a) Desarrollar una cultura de gestión que implique un trabajo futuro hacia la incorporación del sistema; (b) Implementar programas que permitan el mejoramiento profesional teniendo en cuenta las dificultades que afrontan; (c) Implementar planes de desarrollo, para lograr una planeación adecuada, así como también, una evaluación permanente de la institución. No obstante, Fonseca (2007) enunció acerca de los principios de la calidad de servicio son:

**Aptitud de servicio:** se entiende que las personas demuestran una entrega a las tareas que le sean asignadas atendiendo de manera esmerada a los requerimientos y tareas encomendadas en atender los reclamos que se presenten y que tengan que ser atendidas de manera pertinente y oportuna.

**Calidad de servicio:** se comprende como la tendencia a que las acciones deben tender a la producción de mejoras permanentes y que contribuya a alcanzar el logro y consecuentemente la excelencia al usuario del servicio de calidad.

**Compromiso con el país:** se entiende que las acciones deben estar alineados a los propósitos de alcanzar el bien común en las personas mostrando en todo momento el compromiso de servicio de calidad y en cumplimiento irrestricto de las normativas que del desarrollo nacional.

**Cordialidad:** es entendida que el proceso las actividades se realizan bajo desempeños de calidad teniendo en consideración la dignidad de los clientes manteniendo en todo momento los niveles de probidad y evitando los excesos en atribuciones manejando un clima de respecto unánime.

**Cuidado y esmero profesional:** es entendida que los colaboradores siempre deben tener cuidado en aplicar adecuadamente un criterio técnico para establecer la elección de la toma de decisiones para procurar tomar cursos de acción pertinentes y coherentes.

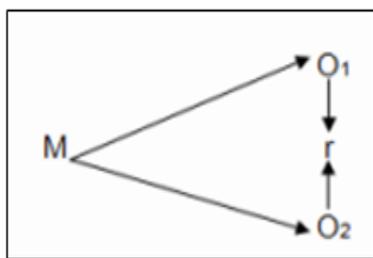
**Independencia, Objetividad e imparcialidad:** es entendida que los colaboradores deben orientar sus acciones a la toma de decisiones basadas en la justicia,

evidenciada en acciones correctas en donde la objetividad de los hechos es esencial y mostrando ser imparciales alejándose de todo aquello que obstaculice la argumentación viabilizadora a la solución de problemas.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque que trabajó en la pesquisa fue cuantitativo teniendo en consideración el paradigma positivista. En ese sentido esta se basa en principio de un criterio lógico ya que entre la premisa y conclusión se establecen un nexo relacional, este enfoque pretende la gestión de relaciones de carácter intemporal sobre los constructos de estudio. El diseño fue no experimental, de corte transversal, correlacional. En el diseño transversal se caracteriza permite llevar a cabo y en un período que está determinado el recojo de información con respecto a la población de estudio, esta tiene como propósito la descripción de frecuencias observadas en un momento determinado. Así también posibilita la documentación de las condicionantes o ciertas características que muestra la población.



Esquema de diseño de investigación:

Dónde:

M = Muestra de investigación

O1=Competencias laborales

O2=Calidad del servicio

r = relación entre variables

#### 3.2. Variables y operacionalización

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalaron que la variable es una característica propia del objeto de estudio y es factible de modificar y cuya diferenciación es capaz de ser medida cuantitativamente.

### **Variable 1. Competencias laborales**

Se entiende como competencia laboral al constructo de conocimientos, personalidad, habilidades, y valores posibilitando argumentar, preguntar y decidir respecto al área laboral. (Alles, 2010, p. 62).

### **Variable 2. Calidad de servicio**

Abadí (2004) definió “que consiste en lograr alcanzar los niveles de expectativas que espera obtener el usuario del servicio y satisfacer sus necesidades” (p. 45).

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

### **Población**

Es finita, la elección de la unidad de análisis está relacionada taxativamente a un total de 120 trabajadores de la empresa Acciona – Agua SJL. La población es sumamente importante en toda investigación y es la integralidad del conjunto de personas en el estudio, esta posee ciertas características específicas que brindará las respuestas a las interrogantes planteadas, esta representa una parte esencial del protocolo investigativo ya que al determinar una adecuada observación se dispondrá de resultados que muestren fiabilidad y sean posibles de ser extrapolados a poblaciones similares. En tanto una adecuada población posibilitará asegurar resultados en los hallazgos que sean de interés y que brinden luces a la investigación.

### **Muestra**

La muestra es considerada como una parte de la población que reúne las características de la misma, esta es proporcional al tamaño poblacional, esta se puede seleccionar por métodos probabilísticos. Existen algunos procedimientos que viabilizan la obtención de la cantidad de elementos de la muestra. La muestra representativa muestra las características esenciales de la población de estudio y sirve de base para realizar la inferencia estadística basada en evidencias. Se trabajó con los 120 trabajadores.

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

La técnica que se utilizó en la pesquisa para recolección de datos fue la encuesta. La técnica es muy valiosa en el campo de la investigación como la observación,

entrevista y cuestionario, su aplicación en investigación ofrece la posibilidad de ejecución en el recojo de datos, es por ello que su práctica es sustancial, dado que permite en la profundización y reflexión de la información. Asimismo, la perspectiva que ofrece la técnica en investigación es fundamental, pero a la vez se debe establecer la prudencia lo que el contexto investigativo expone. La técnica de la encuesta es de amplio uso como procedimiento de investigación dado que permite la obtención de datos de modo eficiente.

El instrumento que se empleó en el estudio fue el cuestionario. El instrumento de investigación ofrece la posibilidad de medir aquellas características de los constructos de estudio que a través de datos proporciona la obtención de información relevante del objeto de estudio, para ello se pueden emplear una variedad de instrumentos como lista de cotejo, cuestionarios, escalas actitudinales entre otros, siendo todos ellos de mucha valía en el campo de la investigación. Por consiguiente, un instrumento permite la asignación de un valor acerca de las manifestaciones del constructo de estudio.

Tabla 1.

*Ficha técnica del instrumento para medir competencias laborales*

Nombre:	Cuestionario para medir competencias laborales
Autor:	Elaborado por Fernando Torrejón Delgado
Lugar	San Juan de Lurigancho, Lima
Fecha de aplicación	Diciembre 2018
Objetivo	Determinar la relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018
Administrado a	Los trabajadores de la empresa Acciona - Agua
Tiempo	25 minutos

Tabla 2.

*Ficha técnica del instrumento para medir calidad de servicio*

Nombre:	Cuestionario para medir calidad de servicio
Autor:	Elaborado por Fernando Torrejón Delgado
Lugar	San Juan de Lurigancho, Lima
Fecha de aplicación	Diciembre 2018
Objetivo	Determinar la relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018
Administrado a	Los trabajadores de la empresa Acciona - Agua
Tiempo	20 minutos

**Validez**

La validez de los instrumentos ha sido a través del juicio de expertos. Está referida a la cualidad del instrumento que este mida lo que pretenda medir, quiere decir que debe medir los aspectos específicos del constructo que con dicho objetivo fue diseñado. La validez esta referida al resultado y no a la prueba.

Tabla 3.

*Validación del instrumento por juicio de expertos*

N°	Experto	Opinión
Experto 1	Mg. Rommel Lizandro Crispín	Aplicable
Experto 2	Dr. Johnny Farfán Pimentel	Aplicable
Experto 3	Dra. Yolanda Huayta Franco	Aplicable
Conclusión final		Aplicable

**Confiabilidad**

Se determinó utilizando el alfa de Cronbach. La confiabilidad es el procedimiento que establece en qué medida el instrumento es fiable, consistente en el instrumento diseñado. Es por ello que un instrumento de recojo de datos tendrá el estatus de confiable si esta inspira confianza, quiere decir que al ser aplicado reiteradas situaciones manifieste las mismas respuestas.

Tabla 4.

*Tabla de interpretación de valores de Alfa de Cronbach*

<b>valores de alfa de Cronbach</b>	<b>Niveles</b>
$\alpha \geq 0.9$	Es excelente
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	Es bueno
$0.8 > \alpha \geq 0.7$	Es Aceptable
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	Es Cuestionable
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	Es pobre
$0.5 > \alpha$	Es inaceptable

Tabla 5.

*Confiabilidad de la variable 1: Competencias Laborales*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0, 797	25

### **Interpretación**

Según la tabla 6, se aprecia que  $\alpha=0,797$  brinda una valiosa evidencia que el grado de confiabilidad es aceptable y ello permitirá tener la seguridad de obtener resultados factibles para la toma de decisiones estadísticas.

Tabla 6.

*Confiabilidad de la variable 2: Calidad de Servicio*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0, 802	25

### **Interpretación**

Según la tabla 6, se aprecia que  $\alpha=0,802$  este valor permitirá establecer el grado de consistencia interna del instrumento y posibilitar efectuar el procesamiento de datos con eficiencia.

### **3.5. Procedimientos**

En relación a la recolección de datos, se solicitó a través de una carta de presentación de Universidad Cesar Vallejo dirigido al Gerente de Acciona- Agua, se procedió realizar la encuestas dando las indicaciones respectivas a 120 colaboradores, dándole un espacio de 25 minutos para contestar los cuestionarios.

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

Se llevó a cabo el análisis de datos se realizó con el SPSS v24 y los supuestos hipotéticos serán contrastadas con el coeficiente rho de Spearman. Con el advenimiento de las nuevas tecnologías ha posibilitado un empleo de manera intensiva de técnicas estadísticas y cuya aplicación a los análisis de conjunto de datos es sustancialmente en el campo de la investigación científica. Esto posibilita el tratamiento de una cantidad importante de hechos con miras a desentrañar la estructura de los objetos de estudio como complemento a la inducción y deducción, análisis y síntesis de manera consistente y coherente. Esta parte es muy esencial ya que permitió efectuar todo un conjunto de técnicas descriptivas e inferenciales que sirvieron de base para la contratación de las hipótesis de trabajo.

### **3.7. Aspectos éticos**

Todas las etapas fueron hechas con un comportamiento ético, teniendo en cuenta la normatividad establecida por la Escuela de Pos Grado de la UCV, así como también las rígidas exigencias establecidas por la comunidad científica internacional, y aquellas que establecen el necesario respeto a la autoría de citas, las mismas que deben estar acompañadas de las correspondientes referencias bibliográficas, desde el diseño y elaboración del proyecto hasta su ejecución. La investigación científica se caracteriza como aquel proceso que origina compromiso en la comunidad científica, la conducta ética en el campo investigativo el respecto a las normas aceptadas internacionalmente, el respecto a la identidad de las personas, las normas de consentimiento informado entre otros aspectos. Es por ello que la actitud científica se expresa a través de virtudes y sustancialmente la honestidad, la veracidad, la responsabilidad. En el campo de la investigación la ética es un elemento que está presente en cada uno de los procesos de investigación y el investigador lo hace evidente en las actividades de la generación de conocimientos.

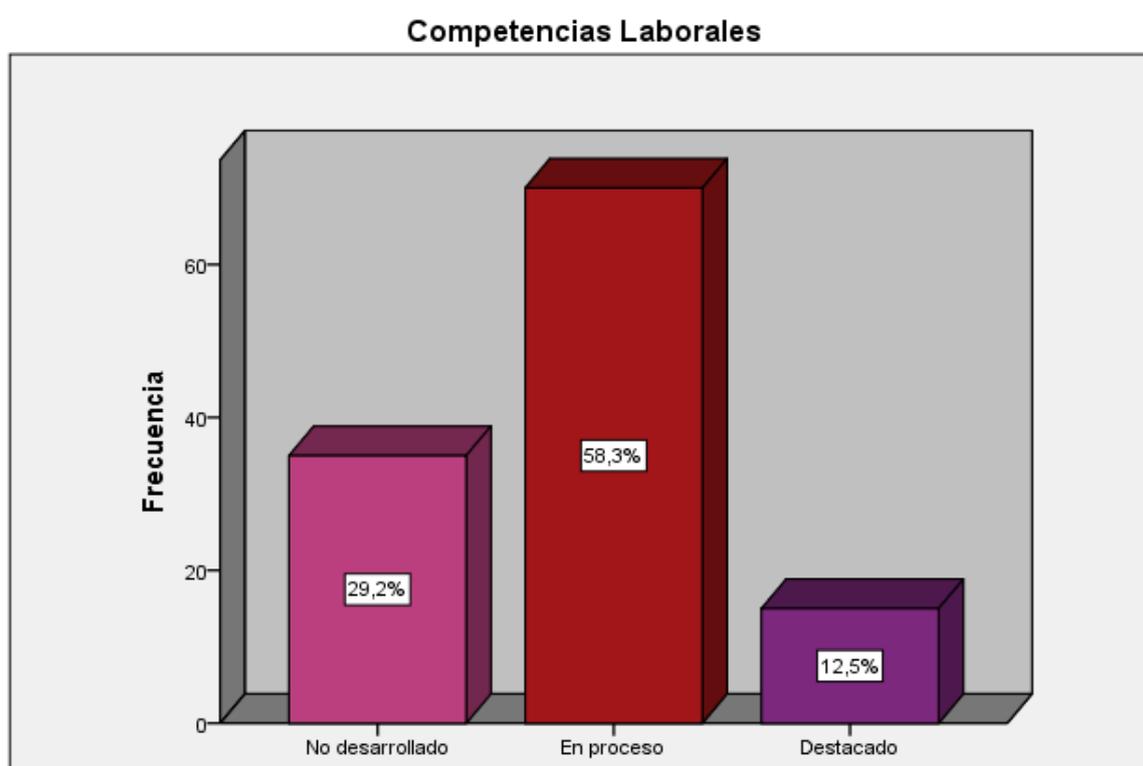
## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

Tabla 7.

*Distribución de frecuencias de la variable competencias laborales*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No desarrollado	35	29,2
	En proceso	70	58,3
	Destacado	15	12,5
	Total	120	100,0



*Figura 1.* Distribución porcentual de competencias laborales

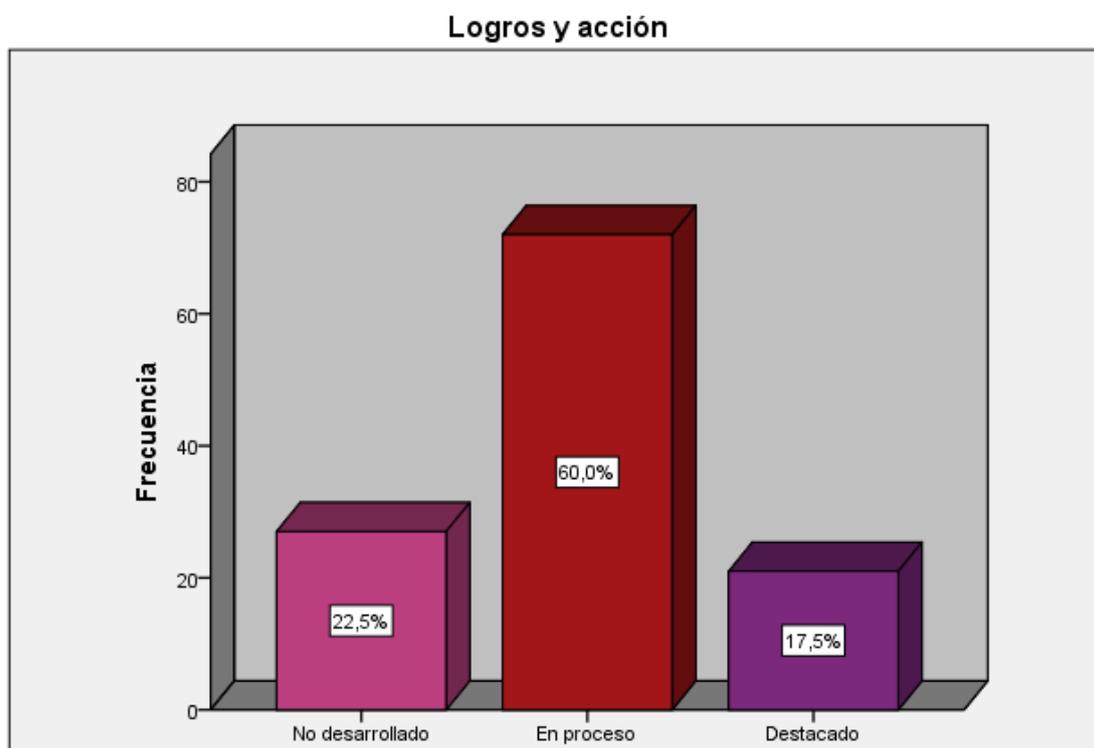
#### **Interpretación**

Según la tabla 7 y figura 1 se evidencia según lo opinado por parte de los participantes el 58,3% está en un nivel de proceso, mientras el 29,2% se sitúan en un nivel no desarrollado y el 12,5 % expresa que es destacada.

Tabla 8.

*Distribución de frecuencias de la variable competencia laborales de logros y acción*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No desarrollado	27	22,5
	En proceso	72	60,0
	Destacado	21	17,5
	Total	120	100,0



*Figura 2. Distribución porcentual de las competencias laborales de logros y acción*

### **Interpretación**

Según la tabla 8 y figura 2 se aprecia que de acuerdo a lo opinado por los participantes el 60,0 % está en proceso, mientras el 22,5% no desarrollado y solo el 12,5 % es destacada.

Tabla 9.

*Distribución de frecuencias de competencias laborales gerenciales*

---

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No desarrollado	28	23,3
	En proceso	70	58,3
	Destacado	22	18,3
	Total	120	100,0

---

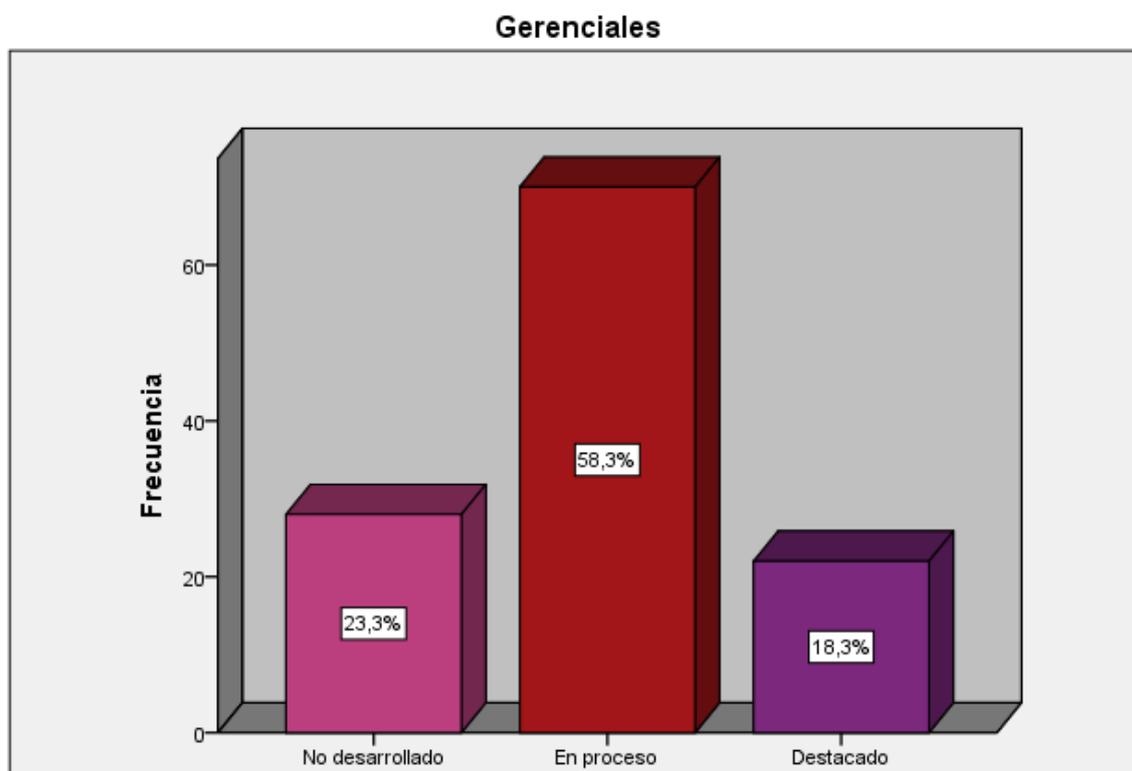


Figura 3. Distribución porcentual de competencias laborales gerenciales

**Interpretación**

Según la tabla 9 y figura 3 se evidencia que, de acuerdo a lo opinado por los encuestados, el 58,3 % está en proceso, mientras el 22,3% no desarrollado y solo el 18,3 % es destacada.

Tabla 10.

*Distribución de frecuencias de la competencia laboral cognoscitiva*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No desarrollado	33	27,5
	En proceso	68	56,7
	Destacado	19	15,8
	Total	120	100,0

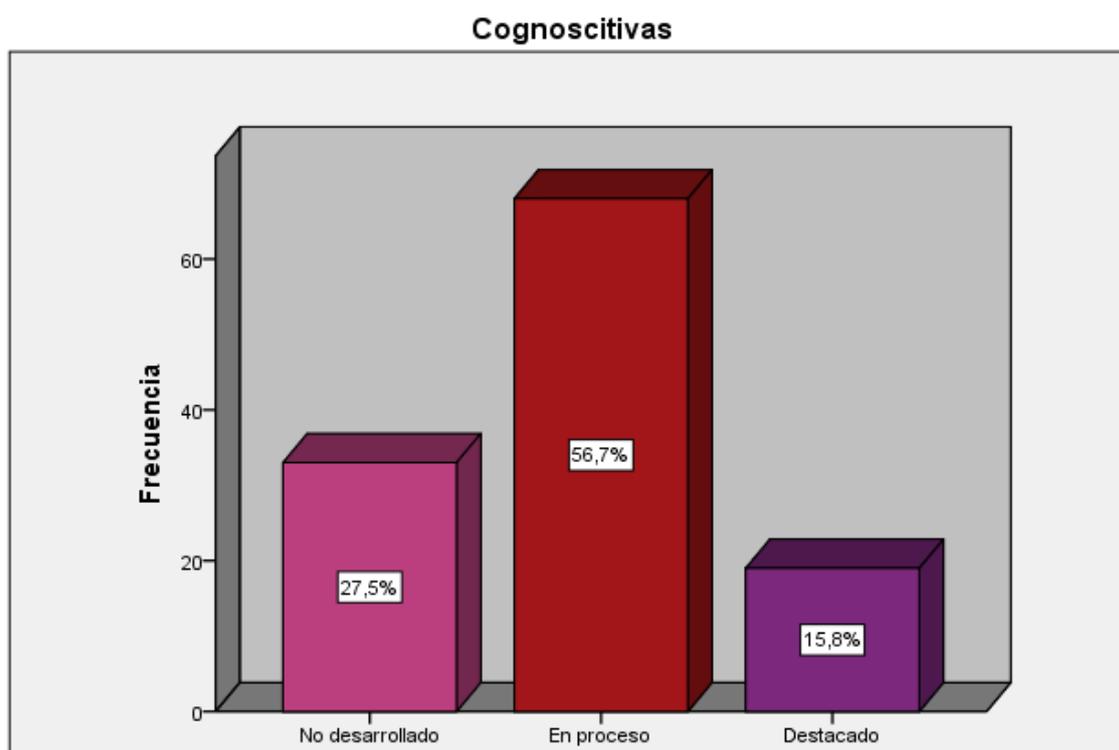


Figura 4. Distribución porcentual de la competencia laboral cognoscitiva

**Interpretación**

Según la tabla 10 y figura 4 se evidencia que de acuerdo a lo opinado por los participantes el 56,7% está en proceso, mientras el 22,3% no desarrollado y solo el 18,3 % es destacada.

Tabla 11.

*Distribución de frecuencias de la dimensión de ayuda y servicio*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No desarrollado	30	25,0
	En proceso	67	55,8
	Destacado	23	19,2
	Total	120	100,0

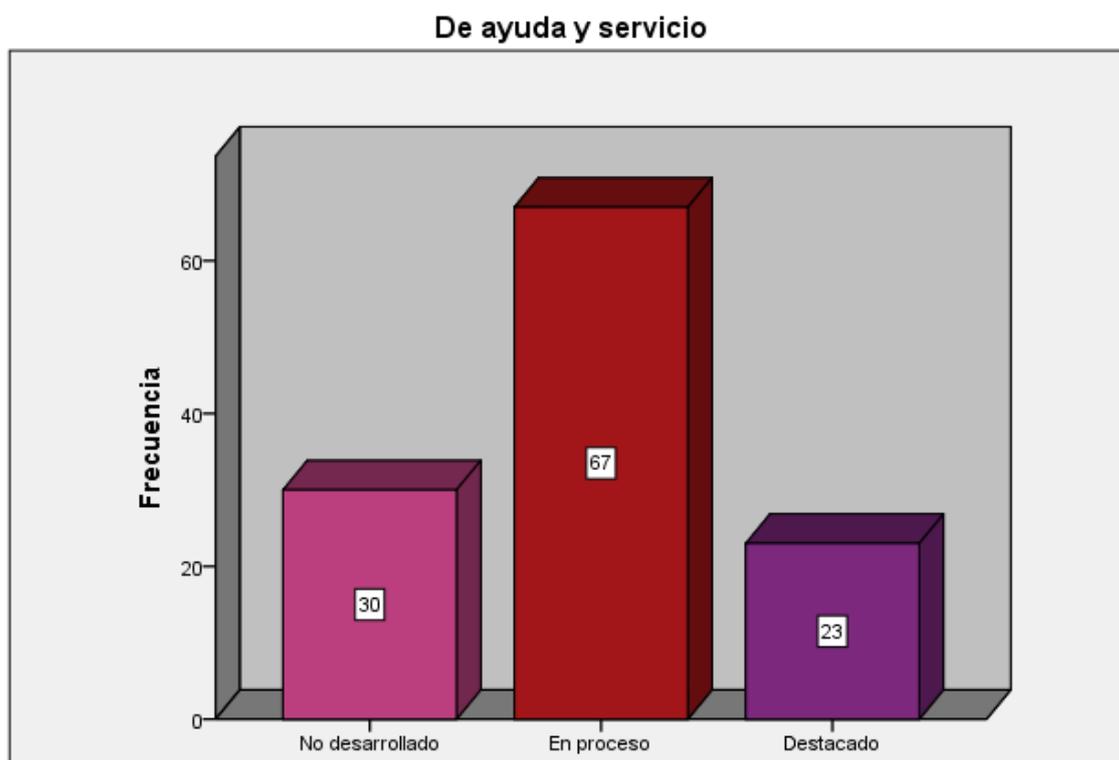


Figura 5. Distribución numérica de la dimensión de ayuda y servicios

**Interpretación**

De la tabla 11 y figura 5 se evidencia que de acuerdo a lo opinado por los participantes el 55,8% está en proceso, mientras el 25,0% no desarrollado y solo el 19,2% es destacada.

Tabla 12.

*Distribución de frecuencias de la variable 2 calidad de servicio*

---

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	31	25,8
	Regular	66	55,0
	Bueno	23	19,2
	Total	120	100,0

---

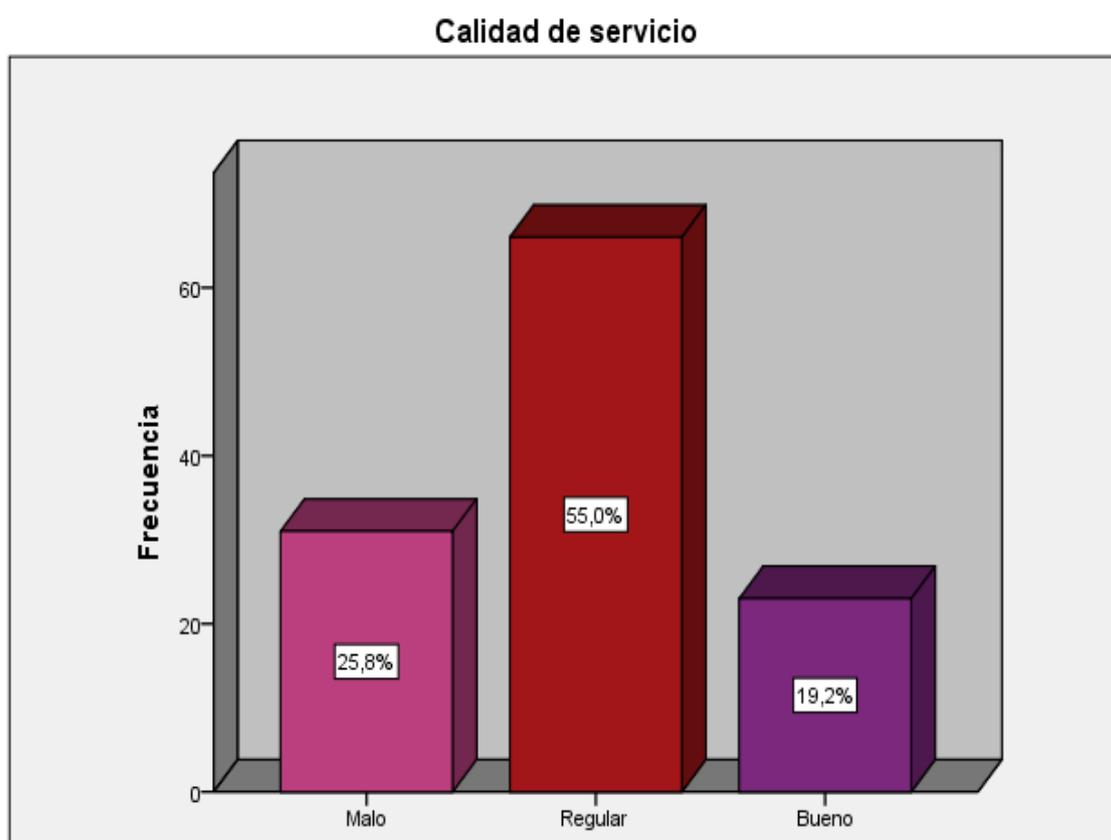


Figura 6. Distribución porcentual de cumplimiento de pago

### **Interpretación**

Según la tabla 12 y figura 6 se evidencia que de acuerdo a lo opinado por los participantes el 55,0% es regular, mientras el 25,8% es mala y solo el 19,2% es buena.

Tabla 13.

*Distribución de frecuencia de la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio*

---

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	21	17,5
	Regular	80	66,7
	Bueno	19	15,8
	Total	120	100,0

---

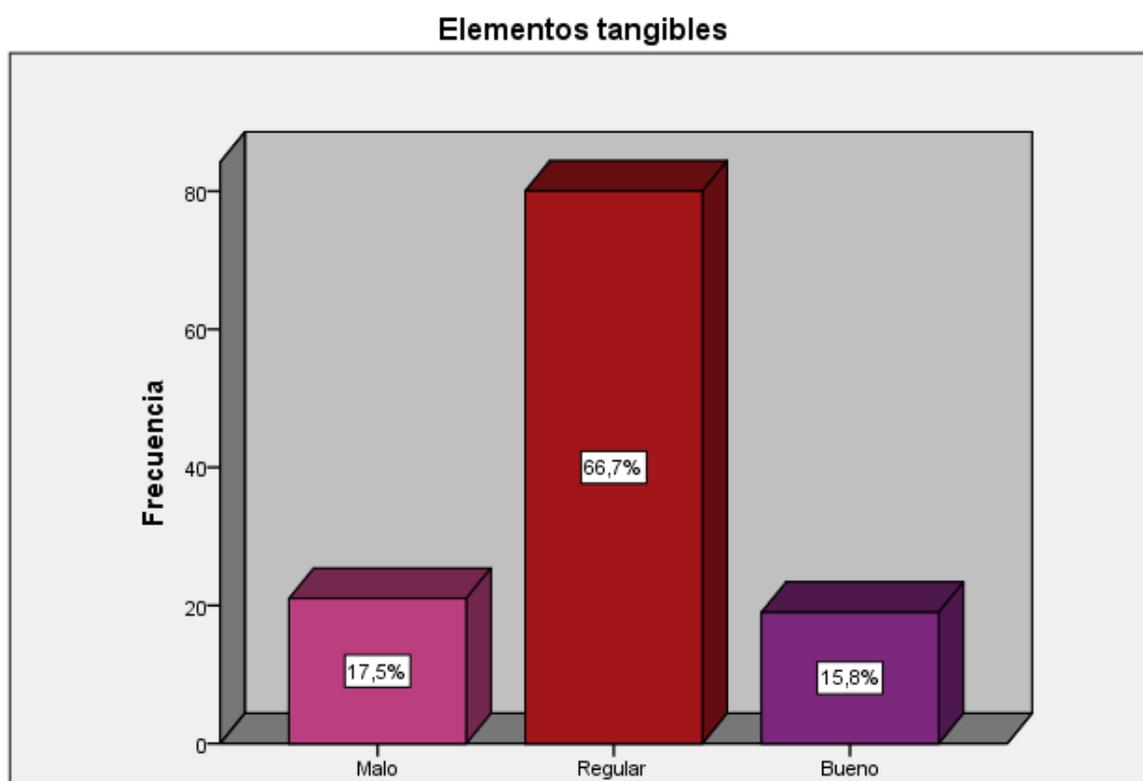


Figura 7. Distribución porcentual de los elementos tangibles

### Interpretación

En la tabla 13 y figura 7 se aprecia que de acuerdo a lo opinado por los participantes el 66,7 % expresa es regular, mientras el 17,5 % es mala y solo el 15,8% es buena.

Tabla 14.

*Distribución de frecuencia de la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio*

---

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	28	23,3
	Regular	76	63,3
	Bueno	16	13,3
	Total	120	100,0

---

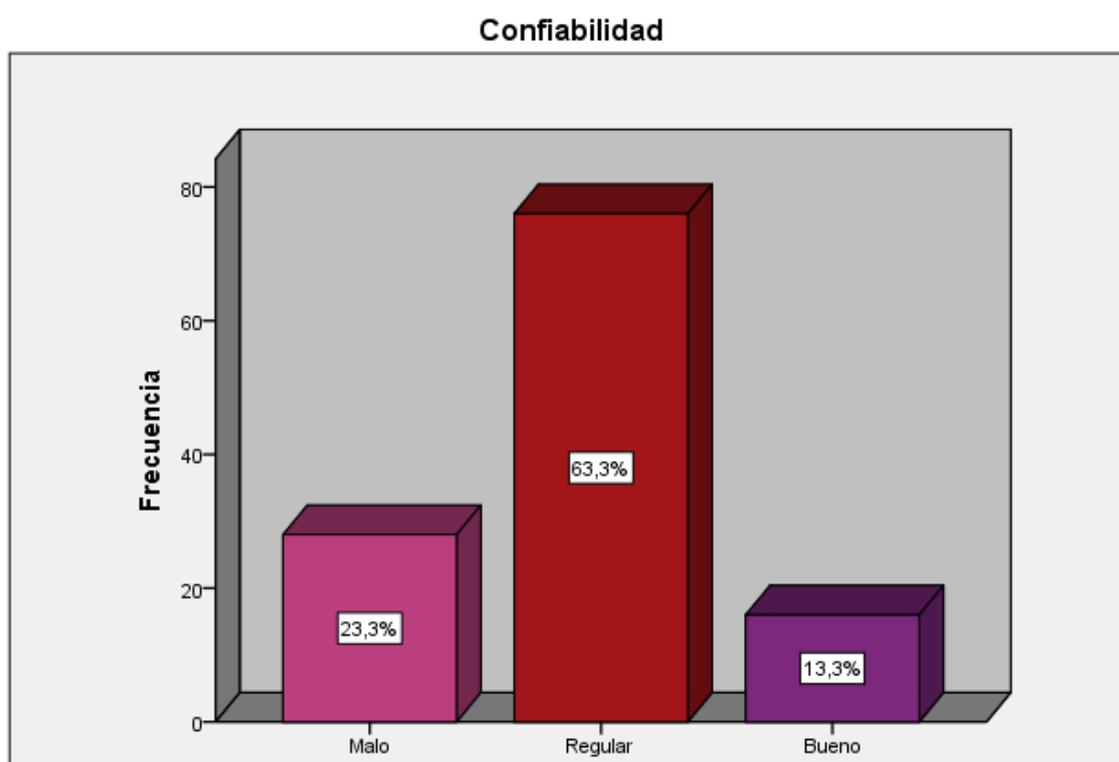


Figura 8. Distribución porcentual de la dimensión confiabilidad

### Interpretación

En la tabla 14 y figura 8 se evidencia que de acuerdo a lo opinado por los participantes el 63,3% es regular, mientras el 23,3 % es mala y solo el 13,3% es buena.

Tabla 15.

*Distribución de frecuencia de la dimensión respuesta o responsabilidad de la calidad de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	21	17,5
	Regular	80	66,7
	Bueno	19	15,8
	Total	120	100,0

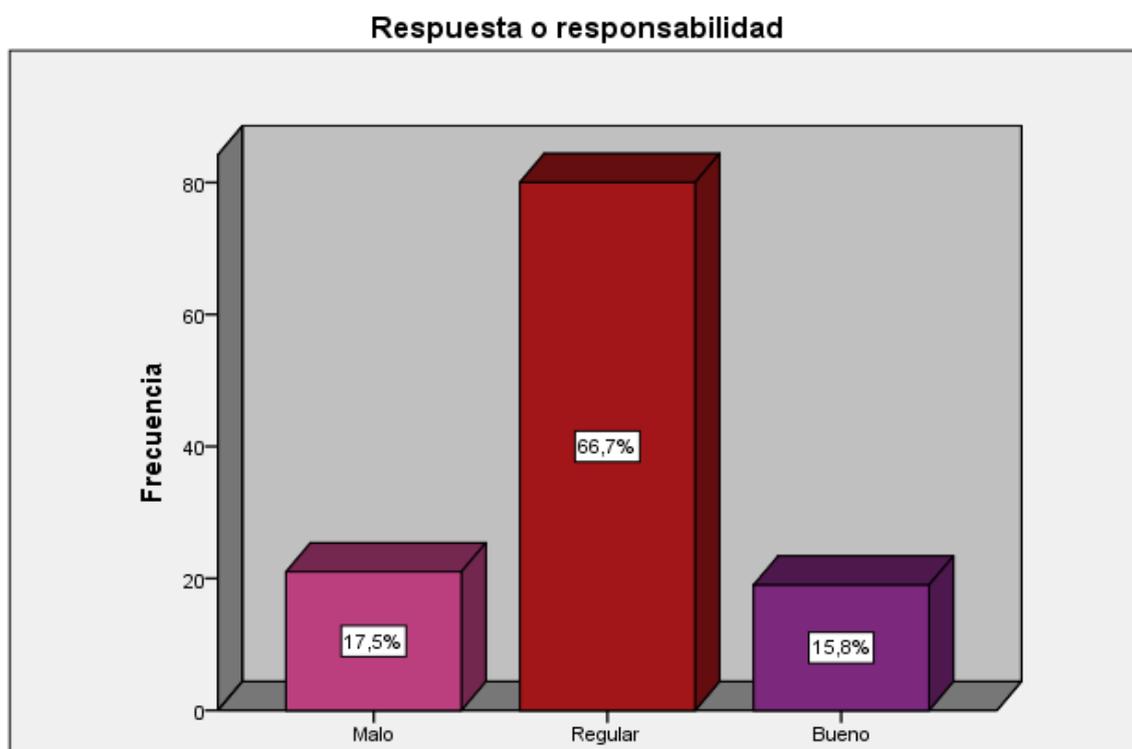


Figura 9. Distribución porcentual de la dimensión respuesta o responsabilidad

### **Interpretación**

En la tabla 15 y figura 9 se aprecia que de acuerdo a lo opinado por los participantes el 66,7% es regular, mientras el 17,5% es mala y solo el 15,8% es buena.

Tabla 16.

*Distribución de frecuencia de la dimensión seguridad de la calidad de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	30	25,0
	Regular	63	52,5
	Bueno	27	22,5
	Total	120	100,0

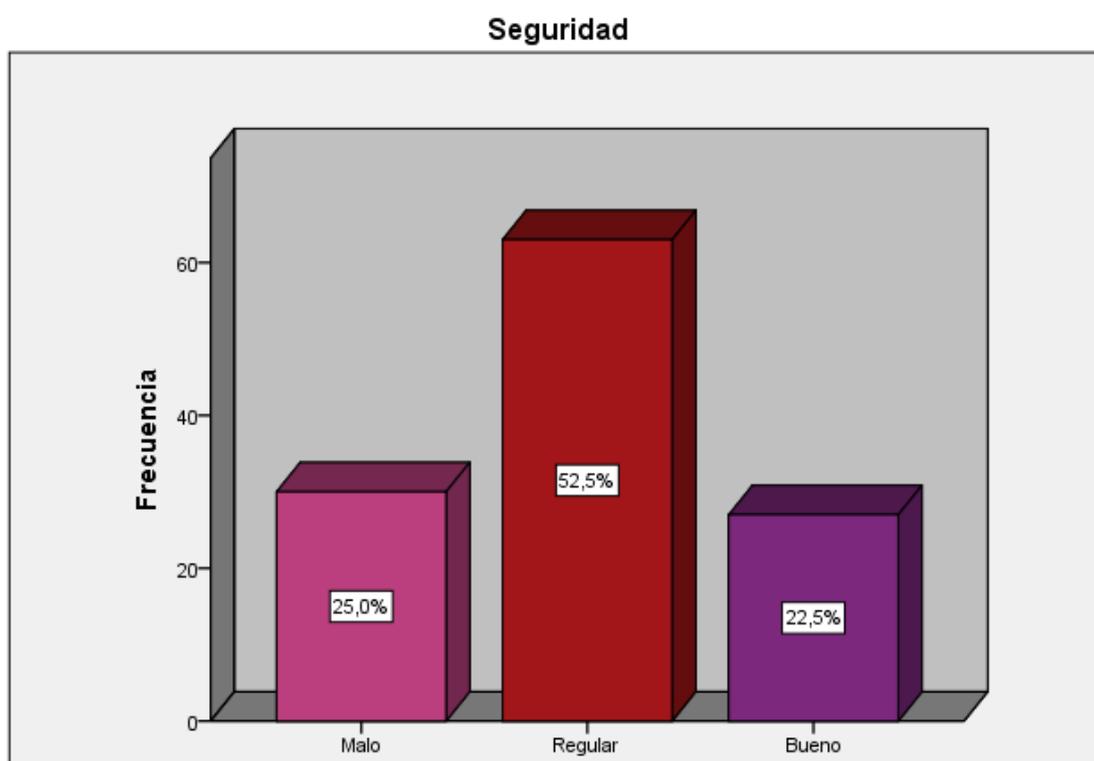


Figura 10. Distribución porcentual de la dimensión seguridad

**Interpretación**

Según la tabla 16 y figura 10 se aprecia que, a lo opinado por los participantes, el 52,5% es regular, mientras que el 25,0% es mala y solo el 22,5% es buena.

Tabla 17.

*Comparación de la variable competencias laborales y la calidad de servicios*

		Calidad de servicio			Total
		Malo	Regular	Bueno	
No desarrollado	Recuento	26	7	2	35
	% dentro de Competencias Laborales	74,3%	20,0%	5,7%	100,0%
	% del total	21,7%	5,8%	1,7%	29,2%
Competencias Laborales En proceso	Recuento	5	54	11	70
	% dentro de Competencias Laborales	7,1%	77,1%	15,7%	100,0%
	% del total	4,2%	45,0%	9,2%	58,3%
Destacado	Recuento	0	5	10	15
	% dentro de Competencias Laborales	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%
	% del total	0,0%	4,2%	8,3%	12,5%
Total	Recuento	31	66	23	120
	% dentro de Competencias Laborales	25,8%	55,0%	19,2%	100,0%
	% del total	25,8%	55,0%	19,2%	100,0%

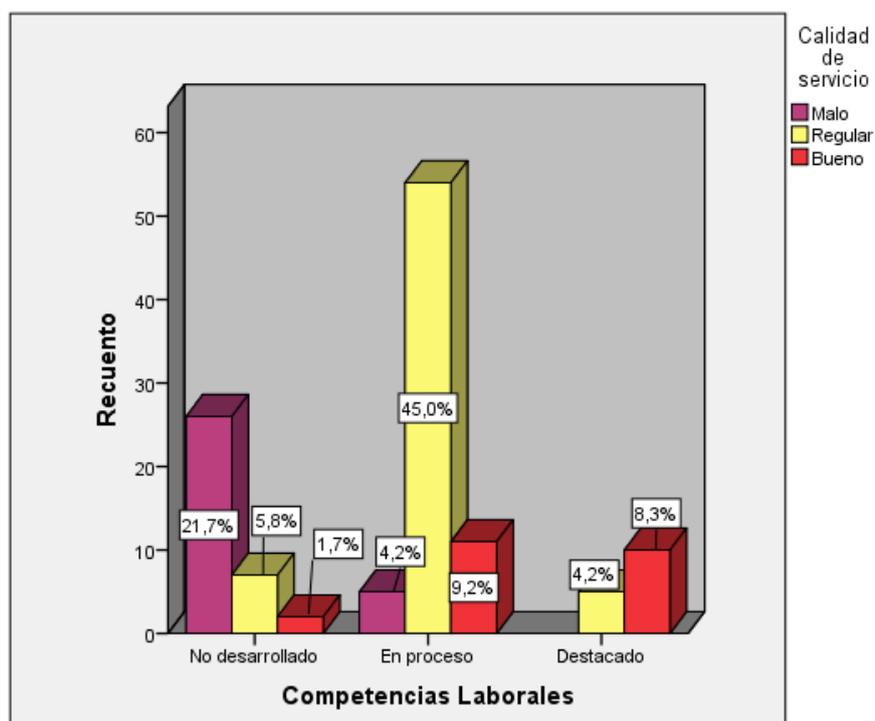


Figura 11. Distribución porcentual de las competencias laborales y la calidad de servicio

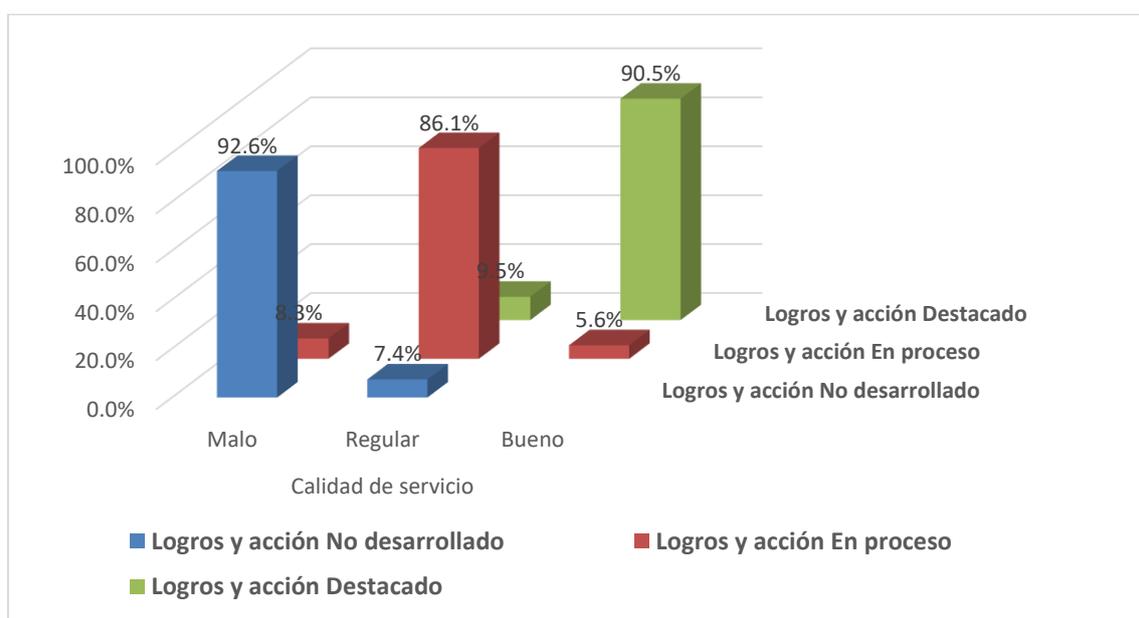
## Interpretación

De acuerdo a la tabla 17 y la figura 11 muestra que el 77,1% se encuentra en proceso y en ese mismo nivel la calidad de servicio es regular, ello nos indica que se tiene que implementar las acciones pertinentes para superar estos resultados y que con el apoyo de todos los colaboradores esta situación debe ser superada ya que es parte esencial debido al tipo de servicio prioritario que se presta a la comunidad.

Tabla 18.

*Tabla cruzada entre la dimensión competencia de logros y acción y la variable calidad de servicio*

		Calidad de servicio			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Competencia logros y acción	No desarrollado	92,6%	7,4%		100,0%
	En proceso	8,3%	86,1%	5,6%	100,0%
	Destacado		9,5%	90,5%	100,0%
Total		25,8%	55,0%	19,2%	100,0%



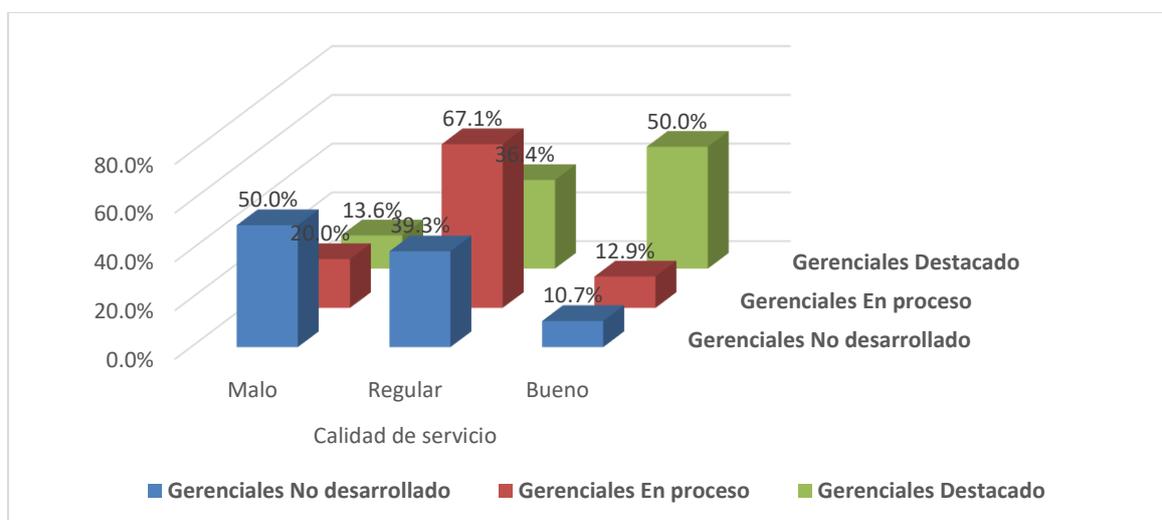
*Figura 12. Comparación porcentual de la dimensión competencia de logros y acción y calidad de servicio*

Según la tabla 18 y figura 12 se aprecia que la competencia de logros y acción cuando no ha desarrollado, la calidad de servicio es malo en un 92,6%; si dicha dimensión está en proceso la calidad de servicio es regular en un 86,1%; la calidad de servicio será bueno en un 90,5% cuando la dimensión logros y acción es destacado.

Tabla 19.

*Tabla cruzada entre la dimensión competencia gerenciales y la variable calidad de servicio*

		Calidad de servicio			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Competencias gerenciales	No desarrollado	50,0%	39,3%	10,7%	100,0%
	En proceso	20,0%	67,1%	12,9%	100,0%
	Destacado	13,6%	36,4%	50,0%	100,0%
Total		25,8%	55,0%	19,2%	100,0%



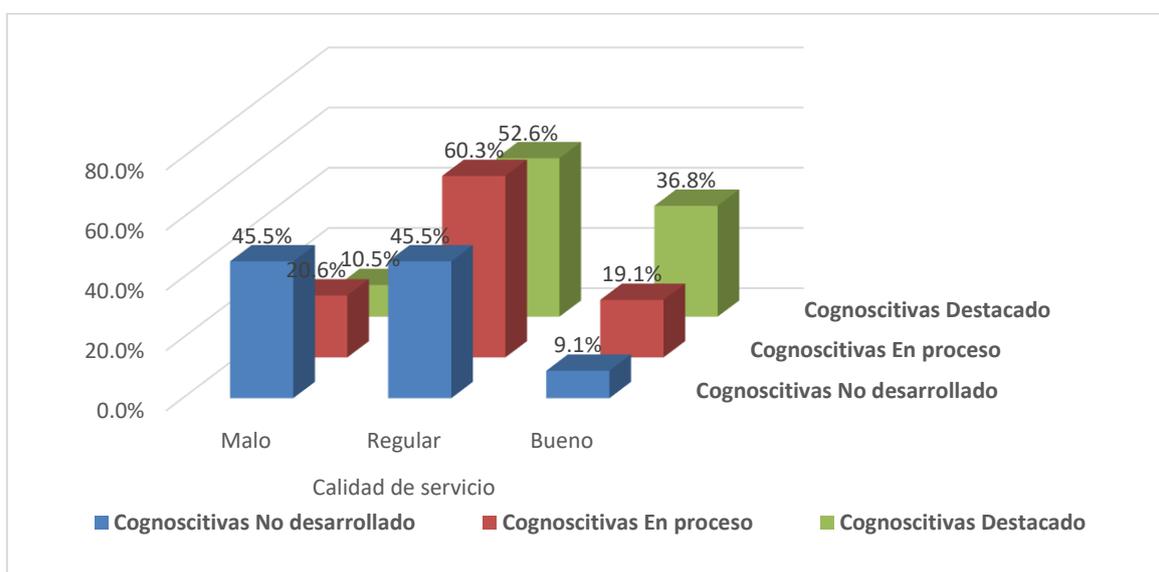
*Figura 13. Comparación porcentual de la dimensión competencia gerenciales y calidad de servicio*

Según la tabla 19 y figura 13 se aprecia la calidad de servicio es regular en un 67,15 siempre y cuando la dimensión de competencias gerenciales está en proceso; asimismo si la dimensión competencias gerenciales es destacado la calidad de servicio será buena en un 50,0%; y la calidad de servicio es malo en un 50,0% cuando la dimensión competencias gerenciales no se ha desarrollado.

Tabla 20.

*Tabla cruzada entre la dimensión competencia cognoscitiva y la variable calidad de servicio*

		Calidad de servicio			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Competencia cognoscitivas	No desarrollado	45,5%	45,5%	9,1%	100,0%
	En proceso	20,6%	60,3%	19,1%	100,0%
	Destacado	10,5%	52,6%	36,8%	100,0%
Total		25,8%	55,0%	19,2%	100,0%



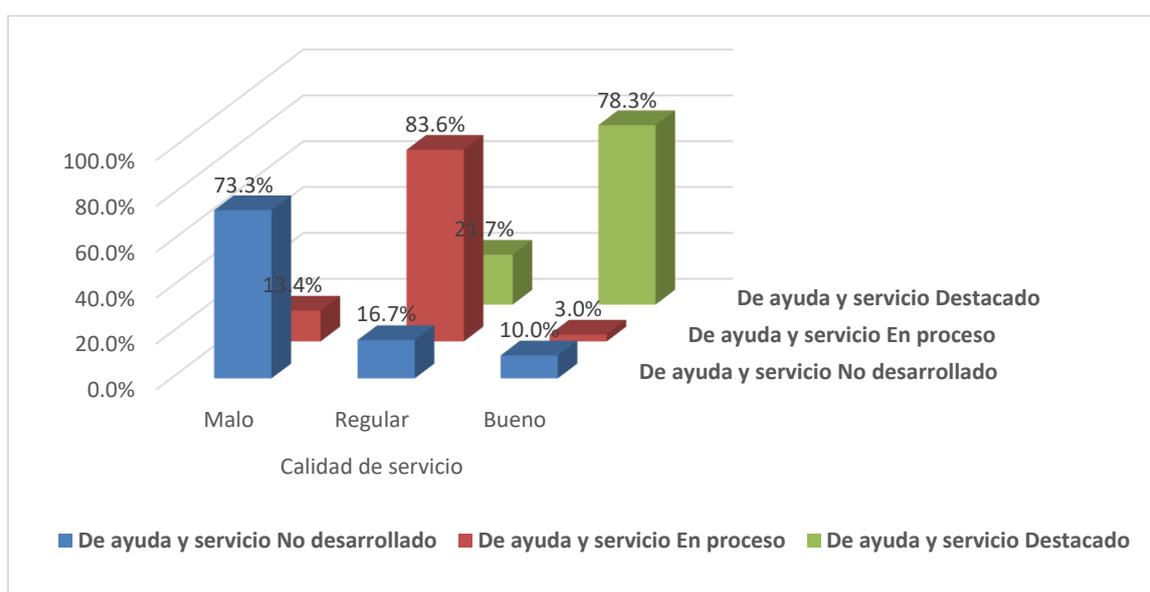
*Figura 14. Comparación porcentual de la dimensión competencia cognoscitiva y calidad de servicio*

De la tabla 20 y figura 14 evidenciamos que la calidad de servicio es regular en un 60,3% cuando la competencia cognoscitiva está en proceso; también se aprecia que la calidad de servicio es destacada en un 52,6% siempre y cuando la competencia cognoscitiva sea destacada; y cuando la competencia cognoscitiva no se ha desarrollado la calidad de servicio está en regular y malo ambos con un 45,5%.

Tabla 21.

*Tabla cruzada entre la dimensión competencia de ayuda y servicio y la variable calidad de servicio*

		Calidad de servicio			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Competencia de ayuda y servicio	No desarrollado	73,3%	16,7%	10,0%	100,0%
	En proceso	13,4%	83,6%	3,0%	100,0%
	Destacado		21,7%	78,3%	100,0%
Total		25,8%	55,0%	19,2%	100,0%



*Figura 15. Comparación porcentual de la dimensión competencia de ayuda y servicio y calidad de servicio*

Según la tabla 21 y figura 15 se evidencia que la calidad de servicio es regular en un 83,6% siempre y cuando la competencia de ayuda y servicio es regular; la calidad de servicio es bueno cuando la competencia de ayuda y servicio es destacada; así como también es malo la calidad de servicio en un 73,3% cuando la competencia de ayuda y servicio no se ha desarrollado.

## Prueba de Normalidad

**H<sub>0</sub>** La distribución tiene normalidad.

**H<sub>a</sub>** La distribución no tiene normalidad.

Tabla 22.

*Distribución de normalidad de datos para la variable 1*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Competencias Laborales	,313	120	,000

Acorde con la Tabla 24, el valor de  $p=0,000 < 0,05$  de lo que concluimos que, según KS, en consecuencia se toma la decisión que la distribución no es normal, para la variable 1 Competencias laborales.

Tabla 23.

*Distribución de normalidad de datos para la variable 2*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,281	120	,000

De acuerdo a la prueba de KS, el valor de  $p=0,000 < 0,05$  de lo que se deduce que la distribución de los datos no es normal para la variable 2 Calidad de servicio

## Contrastación de Hipótesis

### Prueba de hipótesis general:

**H<sub>0</sub>**: No existe relación directa y significativa entre las competencias laborales y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018.

**H<sub>a</sub>**: Existe relación directa y significativa entre las competencias laborales y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018.

Tabla 24.

*Correlación entre competencias laborales y calidad de servicio*

			Competencia s Laborales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Competencias Laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,663**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,663**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

### Interpretación

Teniendo en cuenta la tabla 24 y el valor resultante conseguido luego de procesar los datos, se puede apreciar que hay una  $\rho = 0,663$  y  $p = 0,000 < 0,05$ . Este resultado indica la existencia de correlación entre los constructos de estudio y es valiosa como evidencia estadística en la investigación.

### Hipótesis específica 1

**Ho** No existe relación directa y significativa entre las competencias de logro y acción y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018.

**Ha** Existe relación directa y significativa entre las competencias de logro y acción y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018.

Tabla 25.

Correlación entre dimensión logros y acción y calidad del servicio

			Logros y acción	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Logros y acción	Coeficiente de correlación	1,000	,863**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,863**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

### Interpretación

Apreciando la tabla 25 muestra una rho = 0,863 y p valor es = 0,000 < 0,05. Esto permite aseverar la existencia de correlación entre los constructos estudiados y permite comprender la magnitud e intensidad entre las mismas.

### Hipótesis específica 2

**Ho:** No existe relación directa y significativa entre las competencias gerenciales y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018.

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre las competencias gerenciales y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018.

Tabla 26.

Correlación entre competencias gerenciales y calidad de servicio

		Gerenciales	Calidad de servicio
Gerenciales	Coefficiente de correlación	1,000	,359**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	120	120
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,359**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

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

### Interpretación

Tal como se puede notar de la tabla 26 se evidencia una rho = 0,359 y  $p = 0,000 < 0,05$ ; este hecho permite comprender la correlación existente entre los constructos estudiados y comprender la magnitud e intensidad entre las mismas.

### Hipótesis específica 3

**Ho** No existe relación directa y significativa entre las competencias cognitivas y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre las competencias cognitivas y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018

Tabla 27.

*Correlación hallada entre competencias cognoscitivas y calidad de servicio*

		Cognoscitivas	Calidad de servicio
Cognoscitivas	Coeficiente de correlación	1,000	,312**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	120	120
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,312**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	120	120

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

### Interpretación

En concordancia a la tabla 27 se evidencia una rho = 0,312 y p = 0,000 < 0,05; esta evidencia permite comprender el nivel de asociación entre los constructos de estudio.

### Hipótesis específica 4

**Ho:** No existe relación directa y significativa entre las competencias de ayuda y servicio y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018.

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre las competencias de ayuda y servicio y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018.

Tabla 28.

*Correlación hallada entre competencias de ayuda y servicios con calidad de servicios*

			De ayuda y servicio	Calidad de servicio
Rho	de	Coeficiente de y correlación	1,000	,686**
		Sig. (bilateral)	.	,000
Spearman	de	N	120	120
		Coeficiente de de correlación	,686**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
			N	120

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

### **Interpretación**

Apreciando la tabla 28 se evidencia un rho = 0,686 y  $p=0,000 < 0,05$  hecho que permite corroborar la correlación entre los constructos de estudio.

## V. DISCUSIÓN

Herrera (2015) precisó que actualmente las competencias laborales desempeñan un papel esencial en administración de personal, de esta manera el factor competencia es primordial en las actividades que realiza el personal de colaboradores en una empresa cuya actividad es la prestación de servicios. Agrega que en el estudio constituyó un fundamento para la comprensión de las Competencias Laborales en los colaboradores del despacho, fue descriptivo, con la finalidad de estudiar las competencias laborales. La muestra fue de 25 vendedores, se aplicó un instrumento sobre competencias laborales. En ese sentido las competencias están referido al talento que se activan a través de las habilidades, las destrezas, los valores que se manifiestan de manera integrada y que poseen los seres humanos en los ámbitos de tipo personal, social y profesional. Asimismo, es uno de los recursos más relevantes con que cuenta una organización, es así que se deben promover actitudes positivas para el desarrollo de nuevos aprendizajes y que a la postre demuestra un aporte sustancial a la organización. Los resultados dan evidencia de la relación estrecha que se corresponden a los constructos teóricos. Gómez y Mendoza (2013) manifiestan que la gestión por competencias, se empleó un instrumento para su análisis y la definición de perfiles por competencias. La empresa consigue los beneficios de gestión, potencializar la capacidad inherente del talento humano con miras a elevar los niveles de desarrollo organizacional que se evidenciará a través de los niveles de pertinencia y eficiencia institucional. En torno a la gestión por competencias está referida a una técnica que posibilita el establecimiento en lo que respecta a competencia en el orden organizacional, laboral e individual, es con dicho propósito de mejora a los procedimientos operacionales y administrativo de la organización, buscando lograr resultados sobre la base de la calidad total, un incremento en los niveles de producción y productividad, pero sustancialmente de colocar al colaborador en el lugar correcto de la actividad laboral. Es por ello que las competencias están determinadas como las capacidades para conjugar y emplear las herramientas cognitivas, saberes previos y destrezas para comprender las situaciones que se experimentará y el logro de resultados que se espera obtener. Es por ello que al interior de estas situaciones se debe tener presente las competencias sustancialmente. Cojulun (2011) el propósito de la pesquisa fue establecer la

significación de las competencias laborales que son factores esenciales apropiados para la escogencia del personal; en ese sentido los procedimientos de elaboración del marco normativo presentaron ciertas limitaciones a nivel de constructos teóricos, en rigor de los procesos de validación teórica. En ese sentido en el transcurso de desarrollo se pudo comprobar que, al diseñar las precisiones de cargos por competencias laborales, se obtuvo una mejor claridad y objetividad del cargo que está vacante, es por ello la importancia de las evaluaciones técnicas y que posibilitarían el cumplimiento de las competencias solicitadas. Por ello la contribución fue esencialmente comprender la importancia que poseen las competencias en los procesos selectivos de personal en las organizaciones en la que el manejo de personal es consustancial a las actividades laborales. Torres y Torres (2010) las competencias laborales es un aspecto prioritario e incremental en el potenciamiento de las cualidades de talento humano en los colaboradores de la organización. Es por tal razón que se debe identificar tales competencias consideradas esenciales en la organización y promover niveles de crecimiento de manera sostenida y significativa mediante la implementación de acciones tendiente a mejorar dichas cualidades a través de un conjunto de actividades de capacitación basadas en competencias. En ese sentido se advierte que el desarrollo de competencias está vinculada al desempeño y resultados que se brindan por parte de los colaboradores y tienen una incidencia directa en la productividad. Asimismo, para alcanzar logros consistentes se deben idear nuevos hábitos, la modificación en los comportamientos, siendo un aspecto preponderante en el papel de la capacitación de los colaboradores de la organización. Los resultados que se analizaron permitieron identificar las competencias que muestran los trabajadores a nivel de estructura organizacional. El estudio permitió servir de sustento a la mejor comprensión de como el desarrollo de competencias incide directamente en el desarrollo organizativo de la empresa y que busca alcanzar los niveles de excelencia. Villafuerte (2017) los objetivos vigentes de la administración del Estado es agregar valor a la prestación de servicios en donde la imagen de la administración pública estuvo deteriorada o debilitada desde una larga data y en lo recurrente es el incremento de quejas debido a una inadecuada atención a la ciudadanía. El aporte de la investigación permitió reflexionar acerca de los servicios que presta Estado a la ciudadanía y que se debe mejorar ostensiblemente en su

actuación, dado que el fin supremo es el ciudadano en todos sus aspectos dentro del contexto social. Bravo (2015) siendo la competencia laboral concebida como un constructo de basamento social inserto al aprendizaje de carácter significativo y útil en el contexto de un desempeño de índole productivo y su obtención no necesariamente se produce mediante la instrucción, esencialmente en función a la actividad experiencial en ámbitos de concreción laboral. Es por ello que la competencia laboral tiene un arraigo en las capacidades que se manifiestan en situaciones problémicas de trabajo en la cual se debe realizar un despliegue de un conjunto de métodos, técnicas, procedimiento, instrumentación y actitudes valorativas. En ese sentido La capacidad de producir de una persona se evalúa en base a sus desempeños dentro de un determinado contexto sociocultural. Se concluyó que se evidenció una asociación de las competencias laborales en virtud de la calidad de atención a usuarios de un nosocomio médico; con  $r=0,869$  que representa un valor alto. El papel que cumple las competencias y la manera de viabilizar en la prestación de atención de una entidad de salud en términos de calidad a los usuarios. Casa (2015), del mismo modo, el enfoque es positivista cuantitativo, de nivel correlacional, el propósito fue estudiar la gestión por competencias y el desempeño laboral, La muestra fue de 42 trabajadores. Se empleó un cuestionario de 18 ítems. Se concluyó una correlación directa entre los constructos teóricos estudiados. La importancia de la gestión por competencias se realiza ya que su evaluación posibilita la detección situaciones que muestran un potencial que prevalece al interior de una organización, es por ello que al mismo tiempo favorece para llevar a cabo un balance en merito a los recursos humanos y las cualidades que posee cada trabajador y establecer una guía que oriente en virtud de la competitividad que deseamos alcanzar. Es por ello que a través del estudio de perfil será factible establecer los requerimientos de conocimientos, habilidades y virtudes del trabajador. Del mismo modo, también al desempeño laboral considerado como un tema fundamental debido a los múltiples factores que atañe a la persona humana y por las circunstancias que rodea a nivel de la organización y la trascendencia para la misma.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Se concluyó que efectivamente se evidenció la existencia de correlación entre los constructos de estudio competencias laborales y calidad del servicio hecho de suma importancia para la comprensión de la magnitud e intensidad habiéndose obtenido una  $\rho = 0,663$  y un  $p = 0,000$ .

Segunda: Se concluyó que efectivamente se evidenció la existencia de correlación entre los constructos de estudio competencias laborales y logro de acciones en la calidad del servicio hecho de suma importancia para la comprensión de la magnitud e intensidad habiéndose obtenido una  $\rho = 0,863$  y un  $p = 0,000$ .

Tercera: Se concluyó que efectivamente se evidenció la existencia de correlación entre los constructos de estudio competencias laborales y competencias generales en la calidad del servicio hecho de suma importancia para la comprensión de la magnitud e intensidad habiéndose obtenido una  $\rho = 0,863$  y un  $p = 0,000$ .

Cuarta: Se concluyó que efectivamente se evidenció la existencia de correlación entre los constructos de estudio competencias laborales y competencias cognoscitivas en la calidad del servicio hecho de suma importancia para la comprensión de la magnitud e intensidad habiéndose obtenido una  $\rho = 0,312$  y un  $p = 0,000$ .

Quinta: Se concluyó que efectivamente se evidenció la existencia de correlación entre los constructos de estudio competencias laborales y competencias de ayuda y servicio en la calidad del servicio hecho de suma importancia para la comprensión de la magnitud e intensidad habiéndose obtenido una  $\rho = 0,686$  y un  $p = 0,000$ .

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: A raíz de los logros obtenidos del estudio se recomienda a la empresa Acciona – Agua, y de acuerdo a los estudios previos, que debe implantarse un modelo de gestión del recurso humano por competencias laborales y consecuentemente lograr mejorar la calidad del servicio que presta dicha organización. Esto implica impulsar el desarrollo de competencias que se orientan a elevar el nivel de productividad de la organización teniendo en cuenta los estándares de desempeño laboral.

Segunda: Es recomendable que la empresa de estudio, debe tomar en cuenta la afirmación que la relación existente entre los logros y acciones con la calidad de servicio, es alta, por lo que también según los estudios previos es bueno incentivar el recurso del talento humano por los resultados obtenidos. Es por ello que se debe tomar las acciones pertinentes conducentes a valorar el esfuerzo de los colaboradores de la organización.

Tercera: A la empresa Acciona - Agua implementar las capacitaciones para desarrollar las competencias generales de los colaboradores, a través de talleres, seminarios, experiencias compartidas, entre otros y los colaboradores estén mejor preparados. Si bien es cierto la preparación esencial, pero los aspectos de motivación están presentes en el desarrollo del capital humano.

Cuarta: A la empresa Acciona - Agua implementar las capacitaciones para desarrollar las competencias cognitivas de los colaboradores, a través de talleres, seminarios, entre otros y los colaboradores desarrollen sus funciones con conocimiento de sus roles y funciones que tienen que cumplir. Las acciones a implementarse deben reflejar en un buen desempeño de los colaboradores siendo un aporte sustancial a la buena marcha de la organización.

Quinta: También es importante que la empresa en mención promueva el desarrollo y la práctica del valor de la solidaridad, de ayuda y de servicio en las diversas actividades y en la convivencia en todos los niveles de la organización.

## REFERENCIAS

- Abadi, M. (2004). *La calidad de servicio*. Buenos Aires, Argentina: Universidad de Buenos Aires.
- Alles, M. (2010). *Conciliar vida profesional y personal: Dos miradas: organizacional e individual*. Madrid, España: Ediciones Granica.
- Arias, G. (2006). *El Proyecto de Investigación, introducción a la metodología científica*. (5ta. ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercado-APEIM. (2009). *Niveles Socioeconómicos 2009*. Lima, Perú: A P E I M; 2 0 0 8 . Recuperado de: [http://www.apeim.com.pe/images/APEIMNSE2008\\_2009](http://www.apeim.com.pe/images/APEIMNSE2008_2009)
- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid, España: La Muralla.
- Bravo, O. (2015). *Las competencias laborales y su relación con la calidad de atención del personal de nutrición del Hospital María Auxiliadora-Lima-2014*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.  
Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4808/Bravo\\_COJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4808/Bravo_COJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Casa, M. (2015). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas, Lima, Perú.  
Recuperado de: [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/242/Maribel\\_Casa\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/242/Maribel_Casa_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Casas, J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos*. Madrid, España: Trillas.
- Contraloría General de la República (2006). *Resolución de Contraloría N° 320-2006- CG publicada el 03 de Noviembre de 2006. Las Normas de Control Interno*. Lima, Perú: CGR.
- Cojulún, M. (2011). *Competencias laborales como base para la selección de personal*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Saldívar, Guatemala, Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/Cojulun-Maria.pdf>

- Fonseca, O., (2007). *Autoría gubernamental moderna*. Lima, Perú: Instituto de investigación en accountability y control IICO.
- Gómez, C. y Mendoza, L. (2013) *Modelo de gestión por competencias para la empresa ACMED S.A.S.* (Tesis de licenciatura). Universidad de Cartagena, Cartagena, Colombia. Recuperado de:  
<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/445/1/TESIS%20DE%20ADO%20%20MODELO%20DE%20GESTI%C3%93N%20POR%20COMPETENCIAS%20PARA%20LA%20.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México DF, México: Mc Graw Hill.
- Herrera, A. (2015). *Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, agencia Huehuetenango*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango, Guatemala. Recuperado de  
<http://recursobiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Herrera-Andrea.pdf>
- Llacsá, G. (2015). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de la sección de familia de la Comisaría de Santa Isabel –Lima, 2014*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5838/Llacsá\\_BGL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5838/Llacsá_BGL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ortiz, M. (2017). *Competencias laborales de las enfermeras del servicio de centro quirúrgico del hospital nacional docente madre niño San Bartolomé - Lima – 2015*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6723/Ortiz\\_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6723/Ortiz_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Reinoso, M. (2015). *Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del hospital básico Píllaro*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado de:  
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/13269/1/MG-GP-2513.pdf>

- Salas, O. y Sillio, F. (2000). *Los Retos Directivos ante la Gestión de la Efectividad*. Granada, España: Escuela Andaluza.
- Tamayo, L. (2003). *Metodología de la investigación científica*. Buenos Aires, Argentina: Limusa.
- Torrado, J., (2016). *La modernización administrativa: el marco jurídico de la administración pública*. Madrid, España: Sanz y Torres.
- Torres, M. y Torres, C. (2010). *Capacitación por competencias laborales un logro productivo para la empresa farmacéutica laboratories de Colombia*. (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.  
Recuperado de:  
<https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis383.pdf>
- Villafuerte, E. (2017). *Las competencias laborales y la calidad de servicio de la dirección regional de transportes y comunicaciones de Huancavelica año 2015 - 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica Perú. Recuperado de:  
<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1403/TP-UNH%20.POST.ADM.002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

**Anexo 1. Matriz de consistencia**

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables e indicadores				
			Variable 1: COMPETENCIAS LABORALES				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
<p>¿Qué relación existe entre las competencias laborales y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Qué relación existe entre las competencias de logro y acción y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre las competencias gerenciales y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre las competencias cognoscitivas y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre las competencias de ayuda y servicio y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018?</p>	<p>Determinar la relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre las competencias de logro y acción y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre las competencias gerenciales y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre las competencias cognoscitivas y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre las competencias de ayuda y servicio y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018.</p>	<p>Existe relación directa y significativa entre las competencias laborales y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>Existe relación directa y significativa entre las competencias de logro y acción y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre las competencias gerenciales y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre las competencias cognoscitivas y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p>X,</p> <p>Existe relación directa y significativa entre las competencias de ayuda y servicio y la calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018.</p>	Competencias de logro y acción	Orden. Calidad. Alcanzar metas.	1 – 6 .	<p>1= Solo algunos</p> <p>2= Unos pocos</p> <p>3= Varios</p> <p>4= La mayoría</p> <p>5= Todos</p>	<p>Destacado [25 - 58]</p> <p>En proceso [59 - 92]</p> <p>No desarrollado [93 - 126]</p>
			Competencias gerenciales	Dirección Trabajo en equipos. Liderazgo.	7 – 13		
			Competencias cognoscitivas	Experiencia profesional. Capacitación técnica Capacidad de innovación.	14 – 18		
			Competencias de ayuda y servicio	Entendimiento Orientación	19 – 25		
			Variable 2: CALIDAD DE LOS SERVICIOS				
			Elementos tangibles	Bienes y servicios Especialización. Eficiencia y eficacia Cumple las normas Perseverancia	1-7	<p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>	<p>Bueno [21 - 49]</p> <p>Regular [50 - 78]</p> <p>Malo [79 - 107]</p>
			Confiabilidad	Respuesta El trabajo en equipo Rapidez y seguridad	8 - 13		
			Respuesta	Respuesta	14 - 18		

			Seguridad	Confianza o empatía Destacar los valores. Estímulos laborales Cortesía en la atención	19 - 21		
--	--	--	-----------	--	---------	--	--

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	TECNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA A UTILIZAR	
Tipo de la investigación: básica	La población está constituida por 100 trabajadores de la empresa Acciona - Agua del distrito San Juan de Lurigancho.	<b>Variable 1: COMPETENCIAS LABORALES</b>		Para la validación de los instrumentos (cuestionario) se utilizará: ALPHA DE CRONBACH (es un coeficiente que sirve para medir la confiabilidad del instrumento).	
Descriptiva	La muestra está constituida por 100 trabajadores, es una muestra censal.	<b>Técnica</b>	Encuesta	El PROMEDIO (La suma de todos los valores, divididos entre la cantidad).	
		<b>Instrumento</b>	Cuestionario		
<b>Escala de Medición</b>		ORDINAL (Porque se describen categorías para el desarrollo de la variable)			
<b>Diseño de Investigación:</b>			<b>Tipo</b>	Escala de Likert (solo algunos, unos pocos, varios, la mayoría, todos )	Para contrastación de hipótesis se utilizará: Rho de Spearman.
			<b>Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO</b>		
No experimental / Correlacional de corte transversal			<b>Técnica</b>	Encuesta	Y el uso del programa estadístico SPSS
			<b>Instrumento</b>	Cuestionario	
			<b>Escala de Medición</b>	ORDINAL (Porque se describen categorías para el desarrollo de la variable)	
		<b>Tipo</b>	Escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre)		

## Anexo 2.

### Operacionalización la variable competencias laborales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
<b>Competencias de logro y acción</b>	- Preocupación por el orden			
	- Preocupación por la calidad	P1,P2,P3,P	1= Solo algunos	Destacado
	- Preocupación por alcanzar metas	4, P5, P6	2= Unos pocos 3= Varios 4= La mayoría 5= Todos	En proceso No desarrollado
<b>Competencias gerenciales</b>	- Dirección de personas	P1 P2,		
	- Trabajo en equipos	P3, P4,		
	- Liderazgo	P5, P6,		
<b>Competencias cognoscitivas</b>	- Experiencia profesional			
	- Capacitación técnica permanente	P1,P2,P3,P 4, P5		
	- Capacidad de			
<b>Competencias de ayuda y servicio</b>	- Entendimiento interpersonal	P1,P2,P3,P		
	- Orientación a las personas	4		

### Anexo 3.

#### Operacionalización de la variable calidad del servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
<b>Elementos tangibles</b>	Bienes y servicios		Nunca (1)	
	El capital humano cuenta con especialización.		Casi nunca (2)	Destacado
	Eficiencia y eficacia	P1,P2,P3,	A veces (3)	En proceso
	- Normas de disciplina institucional.	P4,P5,	Casi siempre (4)	No desarrollado
	- perseverancia para los retos nuevos.	P6,P7	Siempre (5)	
<b>Confiabilidad</b>	- Respuesta en tiempo real	P8		Destacado
	- El trabajo en equipos es serio y fiable.	P9,	Nunca (1)	En proceso
	- Se atiende con rapidez y seguridad algún reclamo.	P10,	Casi nunca (2)	No desarrollado
		P11,	A veces (3)	
		P12,	Casi siempre (4)	
		P13	Siempre (5)	
<b>Capacidad de respuesta o responsabilidad</b>	- Disciplina en el ambiente laboral		Nunca (1)	Destacado
	- Capacidad para responder bajo presión		Casi nunca (2)	En proceso
	- Predisposición	P14,P15,P16,	A veces (3)	No desarrollado
	- Trabajos de calidad	P17,	Casi siempre (4)	
		P18	Siempre (5)	
<b>Seguridad</b>			Nunca (1)	
	- Confianza o empatía a los usuarios		Casi nunca (2)	Destacado
	- Valores		A veces (3)	En proceso
	- Estímulos laborales y personales	P1,P2,	Casi siempre (4)	No desarrollado
	- Cortesía en la atención a las personas quechua hablantes	P3,P4	Siempre (5)	

#### Anexo 4.

### CUESTIONARIO SOBRE COMPETENCIAS LABORALES

**Presentación:** El presente cuestionario tiene la finalidad de recoger información sobre las competencias laborales y la calidad de servicio de la Empresa Acciona - Agua de San Juan de Lurigancho. marque la valoración que considere, las respuestas son de carácter anónimo.

**Datos informativos:**

**Especialidad en la que se desempeña:** .....

**Sexo:** (F) (M)

**Tiempo de servicios:** 1- 2 años ( ) 3-5 años ( ) 6 a más ( ) **Fecha:** \_\_/\_\_/2018

**1= Solo algunos 2= Unos pocos 3= Varios 4= La mayoría 5= Todos**

COMPETENCIAS LABORALES						
		CALIFICACIÓN				
	DIMENSIÓN 1. <i>Competencias de Logro y Acción</i>					
1	¿En su empresa el personal que labora muestra atención al orden, calidad y perfección?	1	2	3	4	5
2	¿Acostumbran coordinar y organizar una agenda de actividades y responsables?	1	2	3	4	5
3	¿Trabajan motivados por buscar información y capacidad de aprender en su profesión?	1	2	3	4	5
4	¿Respetan el orden de las prioridades dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
5	¿En su empresa el personal, muestra espíritu de iniciativa y compromiso con las metas institucionales?	1	2	3	4	5
6	¿En su empresa el personal, muestra espíritu de iniciativa y compromiso con las metas institucionales?	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 2. <i>Competencias Gerenciales</i>					
7	¿Sus colegas acostumbran dirigir, ser el jefe de grupo, asumiendo mayores compromisos?	1	2	3	4	5
8	¿Sus colegas brindan apoyo a sus compañeros cuando tienen dificultades?	1	2	3	4	5
9	¿El personal tiene capacidad de adaptación a otro puesto laboral ante una posible rotación interna?	1	2	3	4	5
10	¿En su empresa el personal demuestra responsabilidad cuando se trabaja en equipos?	1	2	3	4	5

11	¿Asumen retos laborales y se comprometen con nuevas tareas sin esperar que lo obliguen?	1	2	3	4	5
12	¿Quiénes han sido jefes de área, han demostrado capacidad para direccionar y ser líder?	1	2	3	4	5
13	¿El personal posee capacidad de diálogo y negociación ante situaciones difíciles que surgen en la organización?	1	2	3	4	5
<i>DIMENSIÓN 3. Competencias Cognoscitivas</i>						
14	¿El personal de tu empresa, demuestra tener pericia y dominio de su profesión?	1	2	3	4	5
15	¿Se observa en tus compañeros la habilidad y destreza en el manejo de <del>maquinarias y herramientas?</del>	1	2	3	4	5
16	¿El personal de tu empresa, participa en capacitaciones profesionales?	1	2	3	4	5
17	¿Se organizan en equipos de autoayuda para compartir sus conocimientos?	1	2	3	4	5
18	¿Se observa en tus compañeros el compromiso con la innovación profesional?	1	2	3	4	5
<i>DIMENSIÓN 4. Competencias de Ayuda y Servicio</i>						
19	¿El personal, se preocupa por brindar un buen trato a los usuarios internos y externos?	1	2	3	4	5
20	¿El personal es empático y sensible ante los problemas que presentan usuarios internos y externos?	1	2	3	4	5
21	¿El personal, muestra buen control emocional en el trato a usuarios internos y externos?	1	2	3	4	5
22	¿El personal, muestra cordialidad y amabilidad al interactuar con los usuarios internos y externos?	1	2	3	4	5
23	¿El personal tiene paciencia para brindar orientaciones a las personas que llegan a la organización buscando un servicio?	1	2	3	4	5

*¡Gracias por su participación!*

**Anexo 5.**

**CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO**

**Presentación:** El presente cuestionario tiene la finalidad de recoger información sobre las competencias laborales y la calidad de servicio de la Empresa Acciona - Agua de San Juan de Lurigancho. marque la valoración que considere, las respuestas son de carácter anónimo.

**Datos informativos:**

**Especialidad en la que se desempeña:**.....

**Sexo:** (F) (M)

**Tiempo de servicios:** 1- 2 años ( ) 3-5 años ( ) 6 a más ( ) **Fecha:** \_\_/\_\_/2018

**1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A Veces 4= Casi Siempre 5= Siempre**

CALIDAD DE SERVICIOS						
		CALIFICACIÓN				
	DIMENSIÓN 1. <i>Elementos Tangibles</i>					
1	¿Consideran que frecuentemente renuevan y hacen mantenimiento de las instalaciones físicas de la empresa? y perfección?	1	2	3	4	5
2	¿Consideran que frecuentemente compran y hacen mantenimiento de las maquinarias e instrumentos para la empresa?	1	2	3	4	5
3	¿Consideran que las capacitaciones deben ser permanentes?	1	2	3	4	5
4	¿Consideran que su desempeño laboral es productivo?	1	2	3	4	5
5	¿Los colaboradores son consecuentes en las labores que realizan?	1	2	3	4	5
6	¿La empresa le proporcionan la indumentaria (ropa) adecuada para la realización de sus labores?	1	2	3	4	5
7	¿Existen las facilidades para mejora en el ambiente para que sea confortable?	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 2. <i>Confiabilidad</i>					
8	¿El usuario se siente satisfecho con la atención recibida?	1	2	3	4	5
9	¿El trámite que realizan los usuarios demora poco tiempo?	1	2	3	4	5

10	¿Consideran a su empresa como un gran equipo de trabajo?	1	2	3	4	5
11	¿Asumen actitudes fiables durante la atención a los usuarios?	1	2	3	4	5
12	¿Atienden con amabilidad y rapidez a los usuarios?	1	2	3	4	5
13	¿El personal de la empresa orienta con rapidez y amabilidad algún reclamo?	1	2	3	4	5
<i>DIMENSIÓN 3. Capacidad de Respuesta o Responsabilidad</i>						
14	¿Cumplen con las normas de puntualidad y responsabilidad los trabajadores?	1	2	3	4	5
15	¿La respuesta a los usuarios es de manera inmediata?	1	2	3	4	5
16	¿Los trabajadores demuestran buena actitud para ayudar a los usuarios?	1	2	3	4	5
17	¿Los trabajadores practican la escucha activa ante un reclamo de parte de los	1	2	3	4	5
18	¿Los trabajadores son reconocidos por sus labores impecables?	1	2	3	4	5
<i>DIMENSIÓN 4. Seguridad</i>						
19	- ¿Consideran que el usuario recibe buena atención cuando va hacer seguimiento sus trámites?	1	2	3	4	5
20	- ¿Los trabajadores practican el código de ética en la empresa?	1	2	3	4	5
21	- ¿Premian o estimulan a los trabajadores?	1	2	3	4	5
22	- ¿Considera que es necesario como trabajador de la empresa saber el idioma quechua?	1	2	3	4	5

*¡Gracias por su participación*

### Anexo 6: Validación de instrumentos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Competencias laborales



ESCUELA DE POSTGRADO  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPETENCIAS LABORALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1. Competencias de logro y acción</b>							
1	¿En su empresa el personal que labora muestra atención al orden, calidad y perfección?	✓		✓		✓		
2	¿Acostumbran coordinar y organizar una agenda de actividades y responsables?	✓		✓		✓		
3	¿Respetan el orden de las prioridades dentro de la empresa?	✓		✓		✓		
4	¿Trabajan motivados por buscar información y capacidad de aprender en su profesión?	✓		✓		✓		
5	¿Se preocupan por dar un servicio oportuno y de calidad a los usuarios internos?	✓		✓		✓		
6	¿En su empresa el personal, muestra espíritu de iniciativa y compromiso con las metas institucionales?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2. Competencias gerenciales</b>							
7	¿Sus colegas acostumbran dirigir, ser el jefe de grupo, asumiendo mayores compromisos?	✓		✓		✓		
8	¿Sus colegas brindan apoyo a sus compañeros cuando tienen dificultades?	✓		✓		✓		

9	¿El personal tiene capacidad de adaptación a otro puesto laboral ante una posible rotación interna?	✓		✓		✓		
10	¿En su empresa el personal demuestra responsabilidad cuando se trabaja en equipos?	✓		✓		✓		
11	¿Asumen retos laborales y se comprometen con nuevas tareas sin esperar que lo obliguen?	✓		✓		✓		
12	¿Quiénes han sido jefes de área, han demostrado capacidad para direccionar y ser líder?	✓		✓		✓		
13	¿El personal posee capacidad de diálogo y negociación ante situaciones difíciles que surgen en la organización?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3. Competencias cognoscitivas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	¿El personal de su empresa, demuestra tener pericia y dominio de su profesión?	✓		✓		✓		
15	¿Se observa en sus compañeros la habilidad y destreza en el manejo de maquinarias y herramientas?	✓		✓		✓		
16	¿El personal de su empresa, participa en capacitaciones profesionales voluntariamente?	✓		✓		✓		
17	¿Se organizan en equipos de autoaprendizaje para compartir sus conocimientos?	✓		✓		✓		
18	¿Se observa en sus compañeros el compromiso con la innovación profesional?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4. Competencias de ayuda y servicio</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	¿El personal, se preocupa por brindar un buen trato a los usuarios internos y externos?	✓		✓		✓		

20	¿El personal es empático y sensible ante los problemas que presentan usuarios internos y externos?	✓		✓		✓	
21	¿El personal, muestra buen control emocional en el trato a usuarios internos y externos?	✓		✓		✓	
22	¿El personal, muestra cordialidad y amabilidad al interactuar con los usuarios internos y externos?	✓		✓		✓	
23	¿El personal tiene paciencia para brindar orientaciones a las personas que llegan a la organización buscando un servicio?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... LIZANDRO CRISPIN ROMERA .....  
 DNI:..... 095524022 .....

Especialidad del validador:..... DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA .....

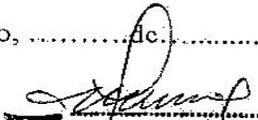
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia. se dice suficiencia cuando los ítems

San Juan de Lurigancho, ..... de ..... del 20,....

  
 Mg. Rommel Lizandro Crispin  
 DOCENTE DE LA ESCUELA  
 DE POS GRADO  
 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Firma del Experto Informante



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPETENCIAS LABORALES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1. Competencias de logro y acción</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿En su empresa el personal que labora muestra atención al orden, calidad y perfección?	✓		✓		✓		
2	¿Acostumbran coordinar y organizar una agenda de actividades y responsables?	✓		✓		✓		
3	¿Respetan el orden de las prioridades dentro de la empresa?	✓		✓		✓		
4	¿Trabajan motivados por buscar información y capacidad de aprender en su profesión?	✓		✓		✓		
5	¿Se preocupan por dar un servicio oportuno y de calidad a los usuarios internos?	✓		✓		✓		
6	¿En su empresa el personal, muestra espíritu de iniciativa y compromiso con las metas institucionales?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2. Competencias gerenciales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Sus colegas acostumbran dirigir, ser el jefe de grupo, asumiendo mayores compromisos?	✓		✓		✓		
8	¿Sus colegas brindan apoyo a sus compañeros cuando tienen dificultades?	✓		✓		✓		

9	¿El personal tiene capacidad de adaptación a otro puesto laboral ante una posible rotación interna?	✓		✓		✓		
10	¿En su empresa el personal demuestra responsabilidad cuando se trabaja en equipos?	✓		✓		✓		
11	¿Asumen retos laborales y se comprometen con nuevas tareas sin esperar que lo obliguen?	✓		✓		✓		
12	¿Quiénes han sido jefes de área, han demostrado capacidad para direccionar y ser líder?	✓		✓		✓		
13	¿El personal posee capacidad de diálogo y negociación ante situaciones difíciles que surgen en la organización?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3. Competencias cognitivas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	¿El personal de su empresa, demuestra tener pericia y dominio de su profesión?	✓		✓		✓		
15	¿Se observa en sus compañeros la habilidad y destreza en el manejo de maquinarias y herramientas?	✓		✓		✓		
16	¿El personal de su empresa, participa en capacitaciones profesionales voluntariamente?	✓		✓		✓		
17	¿Se organizan en equipos de autoaprendizaje para compartir sus conocimientos?	✓		✓		✓		
18	¿Se observa en sus compañeros el compromiso con la innovación profesional?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4. Competencias de ayuda y servicio</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	¿El personal, se preocupa por brindar un buen trato a los usuarios internos y externos?	✓		✓		✓		

20	¿El personal es empático y sensible ante los problemas que presentan usuarios internos y externos?	✓		✓		✓	
21	¿El personal, muestra buen control emocional en el trato a usuarios internos y externos?	✓		✓		✓	
22	¿El personal, muestra cordialidad y amabilidad al interactuar con los usuarios internos y externos?	✓		✓		✓	
23	¿El personal tiene paciencia para brindar orientaciones a las personas que llegan a la organización buscando un servicio?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: HUAYTA FRANCO, Yolanda  
 DNI: 09333287

Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia. se dice suficiencia cuando los ítems

San Juan de Lurigancho, 01 de Diciembre del 2018



Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPETENCIAS LABORALES**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1. Competencias de logro y acción</b>							
1	¿En su empresa el personal que labora muestra atención al orden, calidad y perfección?	/		/		/		
2	¿Acostumbran coordinar y organizar una agenda de actividades y responsables?	/		/		/		
3	¿Respetan el orden de las prioridades dentro de la empresa?	/		/		/		
4	¿Trabajan motivados por buscar información y capacidad de aprender en su profesión?	/		/		/		
5	¿Se preocupan por dar un servicio oportuno y de calidad a los usuarios internos?	/		/		/		
6	¿En su empresa el personal, muestra espíritu de iniciativa y compromiso con las metas institucionales?	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2. Competencias gerenciales</b>							
7	¿Sus colegas acostumbran dirigir, ser el jefe de grupo, asumiendo mayores compromisos?	/		/		/		
8	¿Sus colegas brindan apoyo a sus compañeros cuando tienen dificultades?	/		/		/		

9	¿El personal tiene capacidad de adaptación a otro puesto laboral ante una posible rotación interna?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	¿En su empresa el personal demuestra responsabilidad cuando se trabaja en equipos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	¿Asumen retos laborales y se comprometen con nuevas tareas sin esperar que lo obliguen?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	¿Quiénes han sido jefes de área, han demostrado capacidad para direccionar y ser líder?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	¿El personal posee capacidad de diálogo y negociación ante situaciones difíciles que surgen en la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<b>DIMENSIÓN 3. Competencias cognoscitivas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	¿El personal de su empresa, demuestra tener pericia y dominio de su profesión?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	¿Se observa en sus compañeros la habilidad y destreza en el manejo de maquinarias y herramientas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	¿El personal de su empresa, participa en capacitaciones profesionales voluntariamente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	¿Se organizan en equipos de autoaprendizaje para compartir sus conocimientos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	¿Se observa en sus compañeros el compromiso con la innovación profesional?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<b>DIMENSIÓN 4. Competencias de ayuda y servicio</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	¿El personal, se preocupa por brindar un buen trato a los usuarios internos y externos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

20	¿El personal es empático y sensible ante los problemas que presentan usuarios internos y externos?	/	/	/	
21	¿El personal, muestra buen control emocional en el trato a usuarios internos y externos?	/	/	/	
22	¿El personal, muestra cordialidad y amabilidad al interactuar con los usuarios internos y externos?	/	/	/	
23	¿El personal tiene paciencia para brindar orientaciones a las personas que llegan a la organización buscando un servicio?	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Farfán Pimental Johnny  
 DNI: 06269132

Especialidad del validador: Docente / Metodología

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia. se dice suficiencia cuando los ítems

San Juan de Lurigancho, 1 de 12 del 2018.

  
 \_\_\_\_\_  
 Johnny Félix Farfán Pimental  
 Experto Informante  
**Firma del Experto Informante**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1. Elementos tangibles</b>								
1	¿Consideran que frecuentemente renuevan y hacen mantenimiento de las instalaciones físicas de la empresa y perfección?	/		/		/		
2	¿Consideran que frecuentemente compran y hacen mantenimiento de las maquinarias e instrumentos para la empresa?	/		/		/		
3	¿Consideran que las capacitaciones deben ser permanentes?	/		/		/		
4	¿Consideran que su desempeño laboral es productivo?	/		/		/		
5	¿Los colaboradores son consecuentes en las labores que realizan?	/		/		/		
6	¿La empresa le proporcionan la indumentaria (ropa) adecuada para la realización de sus labores?	/		/		/		
7	¿Existen las facilidades para mejora en el ambiente para que sea comfortable?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2. Confiabilidad</b>								
8	¿El usuario se siente satisfecho con la atención recibida?	/		/		/		

9	¿El trámite que realizan los usuarios demora poco tiempo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	¿Consideran a su empresa como un gran equipo de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	¿Asumen actitudes fiables durante la atención a los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	¿Atienden con amabilidad y rapidez a los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	¿El personal de la empresa orienta con rapidez y amabilidad algún reclamo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<b>DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta o responsabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	¿Cumplen con las normas de puntualidad y responsabilidad los trabajadores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	¿La respuesta a los usuarios es de manera inmediata?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	¿Los trabajadores demuestran buena actitud para ayudar a los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	¿Los trabajadores practican la escucha activa ante un reclamo de parte de los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	¿Los trabajadores son reconocidos por sus labores impecables?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<b>DIMENSIÓN 4. Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	¿Consideran que el usuario recibe buena atención cuando va hacer seguimiento sus trámites?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20	¿Los trabajadores practican el código de ética en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

21	¿Premian o estimulan a los trabajadores?	-		-		-	
22	¿Considera que es necesario como trabajador de la empresa saber el idioma quechua?	-		-		-	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Farfán Pimentel Johnny  
 DNI: 02109132

Especialidad del validador: Doctor / Metodólogo

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia. se dice suficiencia cuando los ítems

San Juan de Lurigancho, 1 de 12 del 2018

  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
 Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel  
 Docente Investigador  
 Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1. Elementos tangibles</b>							
1	¿Consideran que frecuentemente renuevan y hacen mantenimiento de las instalaciones físicas de la empresa y perfección?	✓		✓		✓		
2	¿Consideran que frecuentemente compran y hacen mantenimiento de las maquinarias e instrumentos para la empresa?	✓		✓		✓		
3	¿Consideran que las capacitaciones deben ser permanentes?	✓		✓		✓		
4	¿Consideran que su desempeño laboral es productivo?	✓		✓		✓		
5	¿Los colaboradores son consecuentes en las labores que realizan?	✓		✓		✓		
6	¿La empresa le proporcionan la indumentaria (ropa) adecuada para la realización de sus labores?	✓		✓		✓		
7	¿Existen las facilidades para mejora en el ambiente para que sea comfortable?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2. Confiabilidad</b>							
8	¿El usuario se siente satisfecho con la atención recibida?	✓		✓		✓		

9	¿El trámite que realizan los usuarios demora poco tiempo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	¿Consideran a su empresa como un gran equipo de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	¿Asumen actitudes fiables durante la atención a los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	¿Atienden con amabilidad y rapidez a los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	¿El personal de la empresa orienta con rapidez y amabilidad algún reclamo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta o responsabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
14	¿Cumplen con las normas de puntualidad y responsabilidad los trabajadores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	¿La respuesta a los usuarios es de manera inmediata?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	¿Los trabajadores demuestran buena actitud para ayudar a los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	¿Los trabajadores practican la escucha activa ante un reclamo de parte de los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	¿Los trabajadores son reconocidos por sus labores impecables?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>DIMENSIÓN 4. Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	¿Consideran que el usuario recibe buena atención cuando va hacer seguimiento sus trámites?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	¿Los trabajadores practican el código de ética en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9	¿El trámite que realizan los usuarios demora poco tiempo?	✓		✓		✓	
10	¿Consideran a su empresa como un gran equipo de trabajo?	✓		✓		✓	
11	¿Asumen actitudes fiables durante la atención a los usuarios?	✓		✓		✓	
12	¿Atienden con amabilidad y rapidez a los usuarios?	✓		✓		✓	
13	¿El personal de la empresa orienta con rapidez y amabilidad algún reclamo?	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta o responsabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
14	¿Cumplen con las normas de puntualidad y responsabilidad los trabajadores?	✓		✓		✓	
15	¿La respuesta a los usuarios es de manera inmediata?	✓		✓		✓	
16	¿Los trabajadores demuestran buena actitud para ayudar a los usuarios?	✓		✓		✓	
17	¿Los trabajadores practican la escucha activa ante un reclamo de parte de los usuarios?	✓		✓		✓	
18	¿Los trabajadores son reconocidos por sus labores impecables?	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 4. Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	¿Consideran que el usuario recibe buena atención cuando va hacer seguimiento sus trámites?	✓		✓		✓	
20	¿Los trabajadores practican el código de ética en la empresa?	✓		✓		✓	

21	¿Premian o estimulan a los trabajadores?	✓		✓		✓	
22	¿Considera que es necesario como trabajador de la empresa saber el idioma quechua?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: LIZANDRO CRISPIN ROMMEL  
 DNI: 09514022

Especialidad del validador: DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems

San Juan de Lurigancho, ..... de ..... del 20.....

  
 Mg. Rommel Lizandro Crispin  
 DOCENTE DE LA ESCUELA  
 DE POSGRADO

Firma del Experto Informante

### Anexo 7. Base de datos

N°	Competencias laborales																							CALIDAD DE SERVICIO																						TOTAL										
	Competencias de Logro y Acción						Competencias Gerenciales						Competencias Cognoscitivas					Competencias de Ayuda y Servicio						Elementos Tangibles						Confiabilidad						Capacidad de Respuesta o Responsabilidad						Seguridad														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	TOTAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	TOTAL									
1	4	4	4	5	5	5	27	5	4	5	4	4	5	5	32	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	108	4	4	4	5	5	5	5	5	32	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	19	103
2	5	4	5	5	4	4	27	3	5	5	4	5	5	4	31	4	3	5	4	3	19	5	4	4	5	5	23	100	5	4	5	4	5	5	4	32	4	3	5	4	5	21	4	4	5	5	5	5	28	4	5	4	4	17	98	
3	4	4	5	5	5	4	27	4	3	5	4	3	5	5	29	4	5	3	4	4	20	3	5	5	5	5	23	99	5	5	2	5	4	5	4	30	4	5	5	3	5	22	4	5	5	5	5	4	28	2	5	5	4	16	96	
4	5	3	4	5	4	5	26	2	5	4	4	5	4	4	28	5	4	5	5	5	24	4	4	5	4	5	22	100	4	5	4	5	5	5	4	32	5	4	4	5	5	23	5	5	4	4	4	5	27	4	5	4	5	18	100	
5	4	3	5	1	5	4	22	5	5	4	4	3	2	5	28	4	5	4	1	4	18	5	4	4	2	5	20	88	5	4	5	2	4	2	5	27	4	4	5	3	5	21	5	4	5	2	5	3	24	4	3	4	4	15	87	
6	5	5	4	5	5	4	28	4	3	5	5	4	5	5	31	5	5	4	5	5	24	4	4	4	5	5	22	105	4	5	4	4	5	5	3	30	5	5	5	5	4	24	4	5	4	4	5	5	27	5	5	5	4	19	100	
7	4	5	5	5	5	4	28	5	5	4	4	4	5	5	32	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	4	22	107	5	5	4	5	5	4	4	32	4	5	5	4	5	23	5	5	4	4	5	5	28	5	4	5	5	19	102	
8	5	4	5	5	4	5	28	3	5	4	4	4	2	5	27	4	5	4	5	4	22	5	4	3	4	5	21	98	4	5	4	3	5	4	5	30	4	1	4	5	4	18	4	3	4	5	2	4	22	5	4	3	5	17	87	
9	4	4	5	4	4	5	26	4	5	5	5	4	4	5	32	4	5	5	4	5	23	5	4	5	5	5	24	105	4	5	5	5	4	5	5	33	4	5	5	5	4	23	4	5	4	5	5	3	26	5	5	5	5	20	102	
10	5	5	4	5	5	4	28	4	4	5	4	3	5	5	30	5	4	5	4	5	23	5	4	5	5	5	24	105	5	5	4	4	5	4	4	31	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	4	4	26	4	5	5	5	19	100	
11	4	1	5	5	2	5	22	4	5	4	4	5	3	4	29	5	5	5	4	2	21	5	5	3	4	5	22	94	4	2	5	4	5	3	3	26	5	4	5	4	5	23	2	5	4	5	4	3	23	4	5	3	5	17	89	
12	4	5	5	5	4	4	27	4	5	5	4	5	4	5	32	4	5	4	5	5	23	5	4	5	5	5	24	106	4	4	3	5	4	3	5	28	5	4	5	5	4	23	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	4	19	99	
13	5	4	4	4	5	5	27	5	5	4	4	5	5	4	32	5	5	4	3	5	22	4	5	4	5	4	22	103	5	4	5	5	5	4	5	33	4	4	5	5	5	23	5	4	5	4	5	5	28	5	5	4	5	19	103	
14	4	4	3	4	3	5	23	5	5	4	5	4	5	5	33	4	5	2	5	4	20	5	5	5	5	5	25	101	4	4	5	5	1	5	4	28	5	4	4	5	5	23	5	3	5	4	2	4	23	5	5	3	5	18	92	
15	5	5	4	4	4	5	27	5	5	5	4	5	5	5	34	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25	109	5	5	4	5	4	5	5	33	5	5	4	5	5	24	5	4	5	4	4	5	27	5	4	5	4	18	102	
16	4	5	4	5	5	5	28	4	4	5	4	5	5	5	32	5	4	4	3	5	21	5	4	5	4	5	23	104	5	5	5	4	5	4	5	33	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	20	106	
17	4	2	4	3	5	4	22	5	5	5	5	5	4	5	34	4	4	5	2	4	19	5	5	3	5	5	23	98	5	5	4	5	3	4	4	30	4	2	5	4	5	20	5	3	4	4	1	5	22	5	4	2	5	16	88	
18	5	5	5	4	5	5	29	4	4	4	5	5	4	5	31	5	5	4	4	5	23	5	5	4	5	5	24	107	5	5	5	4	5	4	5	33	5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	5	4	28	5	4	4	5	18	103	
19	5	4	4	5	5	5	28	5	5	5	5	5	4	5	34	5	5	5	4	5	24	4	5	5	5	5	24	110	5	4	5	4	5	4	5	32	4	5	5	5	4	23	5	5	5	4	5	5	29	5	5	4	5	19	103	
20	5	4	5	2	4	5	25	5	5	5	4	4	5	5	33	5	4	5	5	5	24	3	4	5	2	4	18	100	5	4	3	4	5	5	4	30	2	5	5	4	4	20	5	4	3	5	3	1	21	5	4	5	5	19	90	
21	3	4	5	4	4	5	25	5	5	5	5	4	4	4	32	5	4	5	4	5	23	5	5	5	4	5	24	104	5	4	4	5	5	4	4	31	4	5	5	3	5	22	5	4	4	5	4	5	27	5	5	5	5	20	100	

22	5	4	4	4	5	5	27	4	5	5	5	4	4	5	32	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	5	24	107	4	5	5	5	4	4	5	32	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	5	3	27	4	5	5	4	18	101
23	5	5	5	5	4	5	29	5	5	4	5	4	4	5	32	5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	5	24	109	4	5	4	5	5	4	5	32	5	5	4	5	5	24	5	4	5	4	4	5	27	5	4	5	4	18	101
24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	5	5	5	4	5	32	5	4	5	4	4	22	5	5	5	4	5	24	107	5	4	4	4	5	5	5	32	5	4	4	5	5	23	4	5	5	4	5	4	27	5	5	5	5	20	102
25	4	2	5	5	5	4	25	4	5	5	4	5	1	5	29	4	4	5	5	5	23	4	5	5	3	5	22	99	5	4	4	5	2	5	4	29	5	3	5	5	4	22	5	5	2	4	1	5	22	5	3	4	5	17	90
26	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	4	5	4	5	33	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	111	5	4	5	5	5	5	5	34	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	4	4	28	5	5	5	5	20	105
27	5	4	4	5	5	4	27	5	5	5	5	5	4	5	34	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25	109	4	5	5	4	5	5	5	33	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	30	4	5	4	5	18	105	
28	5	2	4	5	3	5	24	4	5	4	5	4	2	5	29	4	5	5	5	4	23	5	5	4	2	5	21	97	4	3	2	5	4	5	3	26	5	4	5	5	2	21	4	4	5	5	4	5	27	3	5	3	4	15	89
29	3	5	5	5	4	5	27	4	5	5	4	5	5	5	33	5	4	4	4	5	22	5	3	5	5	5	23	105	5	5	4	4	4	5	5	32	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	3	5	27	5	4	5	5	19	101
30	5	3	5	3	4	5	25	4	5	5	5	5	5	4	33	2	5	5	5	4	21	5	3	4	3	5	20	99	5	4	4	5	3	5	5	31	4	4	5	4	4	21	4	3	5	4	5	2	23	5	4	3	4	16	91
31	5	5	4	5	4	4	27	5	4	5	5	5	4	5	33	5	5	5	4	5	24	5	4	5	5	5	24	108	5	4	5	5	5	4	4	32	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	5	5	18	103
32	5	5	4	5	4	4	27	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	4	5	24	5	4	5	5	4	23	108	4	4	5	5	4	5	5	32	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	5	5	29	5	5	4	5	19	104
33	4	4	5	5	4	5	27	3	5	5	4	5	5	5	32	4	5	5	5	4	23	4	5	4	5	5	23	105	5	5	4	5	4	4	5	32	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	5	4	28	5	5	4	5	19	103
34	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	4	5	5	4	33	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	5	21	107	5	5	4	5	5	5	5	34	5	4	4	5	5	23	4	4	5	5	5	5	28	4	5	4	4	17	102
35	5	5	4	5	5	5	29	3	5	5	5	4	5	5	32	2	5	4	5	1	17	5	5	5	4	5	24	102	5	4	3	5	5	4	5	31	5	3	5	4	5	22	2	5	4	4	1	4	20	5	5	3	5	18	91
36	5	5	4	5	5	4	28	4	5	5	4	5	5	5	33	5	5	4	5	5	24	5	4	5	5	24	109	5	4	5	5	4	5	4	32	5	5	4	3	5	22	5	4	5	5	5	3	27	5	5	4	5	19	100	
37	4	5	5	5	5	4	28	4	5	5	4	5	5	5	33	3	5	5	5	4	22	5	5	5	5	25	108	5	4	5	5	3	5	5	32	4	5	5	5	5	24	4	5	4	4	4	4	25	5	5	4	5	19	100	
38	5	4	5	5	5	5	29	5	4	5	5	5	4	5	33	5	5	5	5	5	25	4	4	5	4	5	22	109	5	5	4	5	5	5	5	34	4	5	4	5	5	23	5	5	4	4	5	5	28	4	5	5	5	19	104
39	4	5	5	5	3	5	27	5	4	5	5	4	5	5	33	5	5	4	5	4	23	4	5	4	5	5	23	106	4	5	5	5	4	5	4	32	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	5	4	29	5	5	4	5	19	103
40	5	5	4	5	3	5	27	5	4	5	5	4	5	5	33	4	5	5	2	5	21	5	5	4	3	5	22	103	5	2	4	5	5	3	5	29	5	5	4	2	5	21	5	4	4	5	5	2	25	4	5	3	5	17	92
41	5	4	5	5	4	5	28	3	5	5	4	5	5	5	32	4	5	5	4	5	23	5	5	4	5	5	24	107	5	5	5	4	5	5	5	34	5	3	5	5	4	22	5	4	5	5	5	5	29	5	4	5	5	19	104
42	4	5	2	4	5	5	25	1	5	5	5	4	5	3	28	4	5	4	5	2	20	5	4	4	3	5	21	94	5	4	5	3	5	5	4	31	1	5	5	5	3	19	5	5	3	5	4	3	25	4	5	3	4	16	91
43	5	5	5	5	5	4	29	5	3	5	5	4	5	4	31	5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	5	22	107	5	5	4	5	5	5	5	34	4	5	5	5	4	23	5	4	5	5	4	5	28	4	5	5	5	19	104
44	5	4	5	5	5	5	29	3	4	5	5	4	5	5	31	4	5	5	3	5	22	4	5	5	4	5	23	105	5	5	5	5	4	5	5	34	5	4	5	5	5	24	5	5	3	5	5	4	27	5	5	4	5	19	104
45	5	5	4	5	5	4	28	5	3	5	4	5	5	4	31	5	3	4	4	5	21	2	4	4	3	5	18	98	5	4	5	5	4	2	4	29	4	5	5	2	4	20	3	5	3	5	4	5	25	2	4	5	4	15	89
46	5	5	4	5	5	5	29	5	5	4	5	5	4	33	5	5	5	4	5	24	5	4	5	5	5	24	110	5	5	4	5	5	4	33	5	5	5	3	5	23	5	5	4	4	5	5	28	4	5	5	4	18	102		
47	4	5	4	5	4	5	27	4	5	5	5	5	5	4	33	4	5	5	5	4	23	5	5	4	5	5	24	107	5	5	4	4	5	4	5	32	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	4	5	29	4	5	5	5	19	104

48	4	3	5	5	2	5	24	4	5	5	4	1	5	5	29	5	4	5	2	5	21	5	3	4	5	5	22	96	4	5	3	5	4	5	5	31	4	3	5	5	3	20	5	3	5	4	4	5	26	5	5	3	5	18	95
49	4	5	5	5	5	4	28	5	4	5	5	5	3	5	32	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	4	23	106	5	4	4	5	4	5	5	32	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	20	104
50	5	4	5	4	5	5	28	5	3	5	5	5	4	4	31	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	4	24	106	5	5	5	4	5	5	5	34	3	5	5	5	4	22	5	4	5	4	5	5	28	5	5	5	4	19	103
51	5	4	4	4	3	4	24	5	5	5	5	5	4	2	31	5	4	5	5	5	24	3	5	2	5	4	19	98	4	3	4	5	5	5	3	29	5	4	4	5	5	23	4	2	5	5	3	1	20	5	3	4	5	17	89
52	5	4	3	5	5	3	25	5	2	1	4	4	5	5	26	5	5	4	5	2	21	5	5	3	4	5	22	94	5	3	5	5	4	5	1	28	5	3	5	3	5	21	4	4	5	2	5	1	21	4	2	4	5	15	85
53	5	5	5	4	5	5	29	5	3	5	5	5	4	4	31	5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	5	24	108	4	5	5	5	4	4	32	5	5	5	5	4	24	5	5	5	3	5	5	28	5	4	5	5	19	103	
54	5	4	5	5	5	4	28	5	4	5	5	5	3	5	32	5	5	4	5	4	23	5	5	5	4	5	24	107	5	4	5	5	5	3	5	32	5	5	4	3	4	21	5	4	5	5	5	5	29	5	4	5	5	19	101
55	5	4	4	5	5	5	28	5	4	5	4	5	4	5	32	5	5	3	5	5	23	5	4	5	4	4	22	105	5	5	4	5	4	4	5	32	5	4	5	5	5	24	3	5	5	5	4	5	27	4	5	5	5	19	102
56	4	5	5	1	5	4	24	5	5	5	3	5	5	5	33	4	4	5	5	2	20	5	4	5	4	5	23	100	4	5	4	1	5	5	5	29	3	4	5	4	5	21	3	5	4	5	5	5	27	5	4	3	4	16	93
57	5	5	4	4	5	5	28	5	3	5	5	5	4	5	32	4	5	4	5	5	23	5	5	5	4	4	23	106	4	5	5	5	5	4	5	33	5	5	3	5	5	23	5	4	5	4	5	5	28	5	4	4	5	18	102
58	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	4	5	5	34	5	3	5	5	5	23	4	4	5	5	4	22	108	4	5	5	5	5	4	5	33	4	5	5	4	5	23	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	20	105
59	4	5	4	2	5	5	25	3	5	5	5	4	4	5	31	5	5	5	5	2	22	5	5	3	4	5	22	100	5	4	5	3	5	5	5	32	3	5	5	5	4	22	2	5	5	3	1	4	20	4	5	3	5	17	91
60	5	5	4	4	5	5	28	5	5	5	5	5	5	4	34	5	4	5	5	5	24	3	5	5	5	4	22	108	4	5	5	5	5	5	5	34	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	4	28	5	5	5	4	19	105
61	5	4	5	5	4	5	28	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	4	5	5	24	5	3	5	5	5	23	109	4	5	5	5	3	5	5	32	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	4	19	104
62	3	5	4	5	5	4	26	5	5	5	3	5	5	3	31	5	5	3	5	5	23	2	4	4	5	3	18	98	5	4	3	5	4	5	5	31	2	5	4	5	5	21	1	5	4	5	5	4	24	5	3	5	5	18	94
63	4	4	5	5	5	5	28	4	5	5	4	5	5	5	33	5	4	5	5	5	24	5	5	4	4	5	23	108	5	4	5	4	5	5	5	33	3	5	5	5	4	22	4	5	4	5	5	5	28	3	5	5	5	18	101
64	5	5	4	5	5	5	29	3	5	5	5	4	5	5	32	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	4	24	108	4	4	5	5	5	5	5	33	4	5	5	4	5	23	5	5	3	5	5	5	28	3	5	5	5	18	102
65	1	5	4	3	5	4	22	2	4	5	2	5	4	4	26	2	5	3	4	5	19	1	5	1	4	5	16	83	5	4	2	1	5	3	5	25	2	5	4	2	5	18	2	4	4	5	3	5	23	3	4	3	4	14	80
66	5	5	5	4	5	5	29	5	3	5	5	5	4	4	31	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	5	23	107	5	5	5	4	4	5	5	33	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	5	28	5	5	5	5	20	104
67	5	5	4	5	5	5	29	4	5	5	5	5	4	5	33	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	5	23	109	4	5	5	5	4	5	5	33	5	5	4	5	4	23	5	5	5	4	5	4	28	5	5	4	5	19	103
68	5	5	4	4	5	3	26	5	4	5	5	5	5	4	33	5	3	5	2	5	20	4	4	5	4	3	20	99	5	3	4	5	5	5	5	32	4	3	4	4	5	20	5	5	4	5	3	5	27	5	4	5	3	17	96
69	5	5	4	5	5	5	29	5	4	5	4	4	5	5	32	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	24	108	3	5	5	5	4	5	5	32	5	3	5	5	5	23	4	4	5	5	5	4	27	5	5	4	5	19	101	
70	4	5	1	5	4	5	24	5	5	3	2	5	5	4	29	4	5	3	5	4	21	5	1	5	4	5	20	94	5	3	4	5	2	5	5	29	4	2	5	5	3	19	4	5	5	1	5	4	24	5	5	3	5	18	90
71	5	5	5	4	5	4	28	5	5	4	5	5	4	4	32	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	5	24	108	4	4	4	5	5	4	5	31	5	5	5	4	5	24	5	5	3	5	5	5	28	4	4	5	5	18	101
72	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	3	5	5	32	4	5	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24	109	5	5	4	4	5	5	5	33	4	5	5	5	5	24	4	5	5	4	5	5	28	5	5	4	5	19	104
73	5	5	5	4	4	3	26	5	5	4	5	5	5	5	34	4	5	5	4	5	23	5	5	4	5	5	24	107	5	5	4	5	5	5	4	33	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	4	5	29	5	4	5	5	19	104
74	4	4	4	5	4	5	26	5	3	5	5	5	4	5	32	5	5	3	5	5	23	5	4	4	5	5	23	104	4	5	5	5	5	5	5	34	4	5	5	5	3	22	5	5	4	5	5	5	29	4	5	4	5	18	103

75	4	2	5	5	2	5	23	3	5	4	5	1	5	3	26	5	5	4	3	4	21	3	5	4	2	5	19	89	4	1	5	2	4	5	2	23	5	3	5	5	5	23	4	4	2	5	4	5	24	4	3	4	5	16	86
76	5	5	5	5	4	5	29	5	5	3	5	5	5	4	32	4	5	4	5	5	23	5	4	5	4	5	23	107	5	4	5	4	5	4	5	32	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	3	5	27	5	4	5	4	18	102
77	4	4	5	5	5	4	27	5	4	5	5	5	5	4	33	5	5	5	3	5	23	5	5	4	4	5	23	106	4	5	5	5	4	4	5	32	5	5	4	5	4	23	5	5	5	4	5	5	29	5	5	4	5	19	103
78	5	5	1	5	5	5	26	4	5	3	5	3	5	5	30	4	5	5	2	4	20	5	4	5	3	4	21	97	5	4	2	4	5	5	4	29	5	2	5	5	4	21	5	4	5	3	4	3	24	5	4	3	5	17	91
79	4	5	5	5	5	4	28	5	4	5	5	4	5	5	33	5	4	4	5	5	23	5	5	4	5	5	24	108	5	5	4	5	5	5	5	34	4	5	4	5	5	23	4	5	5	4	5	5	28	5	5	4	5	19	104
80	5	1	4	5	3	5	23	1	4	5	2	5	4	2	23	5	5	4	3	5	22	4	1	5	3	4	17	85	4	3	4	4	1	5	4	25	5	2	5	5	4	21	2	5	2	4	5	1	19	4	5	3	3	15	80
81	4	5	5	4	4	5	27	5	5	4	5	5	4	5	33	4	5	5	4	5	23	5	5	4	5	5	24	107	4	5	5	5	5	4	5	33	4	5	5	4	5	23	5	5	5	4	4	5	28	5	5	4	5	19	103
82	4	5	4	5	3	5	26	4	5	5	4	4	5	5	32	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	104	4	5	5	5	4	5	5	33	4	5	5	5	3	22	5	5	4	5	5	4	28	5	5	4	5	19	102
83	5	5	4	5	5	4	28	4	5	5	5	4	5	5	33	4	5	3	4	5	21	5	4	5	3	4	21	103	5	5	5	3	5	5	4	32	5	4	5	5	4	23	2	5	4	5	4	5	25	5	3	4	5	17	97
84	5	5	5	5	4	5	29	4	5	5	5	5	4	5	33	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	5	23	108	4	5	5	4	5	5	4	32	5	5	4	5	4	23	5	4	5	5	5	5	29	5	5	4	5	19	103
85	4	1	4	1	3	5	18	5	4	2	4	2	5	4	26	3	5	4	4	3	19	5	1	4	1	5	16	79	5	5	4	5	5	4	4	32	5	3	5	4	5	22	5	5	4	5	4	5	28	3	4	2	5	14	96
86	5	5	4	5	5	4	28	5	5	4	5	4	5	4	32	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	4	23	107	4	5	4	5	4	5	5	32	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	4	5	29	5	4	5	5	19	103
87	5	4	5	4	5	4	27	5	5	4	5	5	5	5	34	4	5	5	5	3	22	5	5	4	5	4	23	106	5	4	5	4	5	4	5	32	4	5	5	5	4	23	5	4	5	5	5	5	29	4	5	4	5	18	102
88	5	5	4	4	5	5	28	5	4	5	4	5	5	4	32	4	4	5	5	5	23	4	5	5	4	5	23	106	5	5	5	5	4	5	4	33	4	5	5	5	4	23	5	4	4	5	5	5	28	3	5	5	4	17	101
89	4	5	5	5	3	5	27	5	4	4	5	5	5	4	32	5	5	4	5	4	23	5	4	4	5	4	22	104	5	4	4	4	5	5	5	32	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	5	28	5	4	4	4	17	100
90	5	1	5	4	5	3	23	4	1	5	4	3	5	4	26	5	2	5	5	4	21	2	5	2	3	5	17	87	4	4	2	5	1	4	5	25	4	3	5	4	5	21	3	5	1	4	5	4	22	4	3	3	5	15	83
91	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	4	5	4	33	5	5	5	4	5	24	5	4	5	5	4	23	109	4	5	4	5	5	4	5	32	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	4	5	28	5	5	4	5	19	103
92	4	5	5	5	4	5	28	5	4	5	5	5	3	5	32	5	4	5	4	5	23	5	4	5	4	5	23	106	5	5	4	5	3	5	5	32	4	5	5	5	4	23	5	4	5	4	5	5	28	4	5	5	4	18	101
93	5	4	5	4	5	4	27	5	5	5	5	4	5	5	34	4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	5	23	107	5	4	5	4	5	4	5	32	5	4	5	5	5	24	5	4	5	4	5	4	27	5	4	5	5	19	102
94	4	5	5	5	3	5	27	5	4	4	5	3	5	5	31	4	5	5	3	5	22	5	4	5	4	5	23	103	4	4	5	5	5	4	5	32	5	4	5	4	5	23	5	4	5	5	4	5	28	5	4	5	5	19	102
95	5	4	5	3	4	5	26	5	5	5	3	5	5	4	32	5	4	5	5	5	24	4	5	5	4	4	22	104	4	3	5	4	5	5	2	28	5	5	5	4	5	24	4	5	1	4	5	4	23	3	4	3	5	15	90
96	5	5	3	5	5	4	27	5	4	5	5	4	5	5	33	4	4	5	4	5	22	5	4	5	5	4	23	105	4	5	3	5	5	4	4	30	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	5	5	29	4	4	5	4	17	100
97	4	3	4	5	4	5	25	5	4	5	5	4	5	3	31	4	5	5	4	5	23	2	5	4	5	5	21	100	4	4	5	3	5	1	4	26	5	4	4	5	4	22	5	4	5	1	4	5	24	4	3	5	4	16	88
98	4	5	4	5	5	4	27	5	4	5	5	4	5	4	32	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	105	5	5	4	5	5	4	5	33	5	4	5	5	4	23	4	5	3	5	5	4	26	5	4	5	5	19	101
99	4	5	4	5	5	4	27	5	4	5	5	4	5	3	31	5	5	4	5	5	24	4	5	5	4	5	23	105	5	5	4	5	5	4	4	32	4	5	4	5	5	23	5	4	5	4	5	5	28	4	5	5	5	19	102
100	5	4	5	2	5	5	26	4	5	3	4	4	5	4	29	5	5	4	5	4	23	4	3	4	3	5	19	97	5	4	5	3	4	4	5	30	5	4	3	5	4	21	5	5	4	2	4	1	21	4	5	3	4	16	88
101	5	4	5	5	4	5	28	5	5	4	5	5	4	5	33	4	5	3	5	5	22	4	5	4	4	4	21	104	4	5	5	4	5	5	5	33	4	5	4	5	4	22	5	5	4	5	5	4	28	5	5	4	5	19	102

102	5	4	5	4	5	5	28	4	4	5	5	4	5	4	31	5	4	4	5	5	23	5	4	5	5	4	23	105	4	5	5	5	4	5	5	33	4	3	4	4	5	20	5	4	5	5	5	5	29	4	5	5	5	19	101
103	5	2	4	5	5	4	25	3	5	1	4	5	5	4	27	2	4	5	4	5	20	1	4	5	3	5	18	90	4	5	1	5	4	5	2	26	4	5	4	5	1	19	4	5	4	4	2	5	24	5	4	3	4	16	85
104	4	5	5	4	5	5	28	5	5	4	5	5	5	4	33	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	4	23	107	5	4	5	5	4	5	5	33	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	5	4	27	4	5	4	5	18	101
105	5	5	4	5	5	4	28	4	5	5	3	5	5	4	31	5	4	5	4	5	23	4	5	5	5	4	23	105	3	5	4	5	5	4	5	31	3	5	4	5	5	22	4	5	5	4	4	5	27	4	5	5	4	18	98
106	4	3	5	4	5	5	26	5	4	5	4	5	2	4	29	5	4	5	5	4	23	5	4	3	4	5	21	99	5	3	4	5	4	5	5	31	5	4	5	5	5	24	4	5	5	4	3	5	26	4	2	4	4	14	95
107	4	5	5	4	5	5	28	5	5	4	5	5	4	5	33	5	5	4	5	5	24	5	4	5	5	4	23	108	4	5	4	5	5	4	5	32	4	5	4	5	5	23	5	4	5	5	4	4	27	5	5	4	5	19	101
108	5	4	5	5	5	5	29	4	5	5	4	4	5	4	31	5	5	4	5	5	24	4	5	4	5	5	23	107	5	4	5	4	5	5	5	33	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	4	5	29	5	4	5	5	19	103
109	4	5	4	5	5	4	27	5	4	5	4	5	5	4	32	5	5	4	5	5	24	4	5	4	4	4	21	104	5	5	4	5	5	4	4	32	5	4	5	4	5	23	5	4	5	4	3	5	26	5	4	5	4	18	99
110	4	2	5	4	5	1	21	4	5	5	5	4	4	5	32	4	5	2	4	5	20	2	5	2	5	3	17	90	5	4	3	4	5	5	4	30	1	5	5	4	2	17	5	4	5	3	4	5	26	2	5	3	4	14	87
111	4	5	4	5	5	4	27	5	5	4	5	5	4	5	33	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	4	23	106	5	5	5	4	5	4	5	33	4	5	5	5	5	24	4	5	5	4	5	4	27	4	5	5	5	19	103
112	5	4	5	4	5	5	28	4	5	5	5	3	5	4	31	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	5	24	106	4	4	5	5	4	5	5	32	5	3	4	5	5	22	5	4	4	5	4	5	27	5	4	4	5	18	99
113	5	2	4	5	4	5	25	5	5	4	5	4	3	4	30	5	5	4	4	5	23	2	5	5	3	4	19	97	5	5	5	4	5	4	5	33	3	5	5	4	2	19	5	5	3	5	4	3	25	5	5	4	3	17	94
114	4	5	5	4	5	5	28	4	4	5	5	4	5	5	32	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	5	24	107	4	4	5	5	4	5	5	32	4	4	5	4	5	22	5	4	5	5	4	5	28	4	5	5	5	19	101
115	2	5	5	4	2	5	23	4	5	5	2	4	5	5	30	4	1	4	5	5	19	4	5	2	4	3	18	90	5	2	4	5	5	4	5	30	1	5	4	5	4	19	2	4	5	5	4	5	25	2	4	1	5	12	86
116	4	5	5	5	3	5	27	4	5	5	4	5	4	5	32	4	5	5	4	5	23	5	4	5	5	5	24	106	4	5	5	4	5	4	5	32	5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	5	4	28	4	5	4	4	17	101
117	5	4	3	5	4	3	24	4	5	2	4	5	5	5	30	5	4	5	4	5	23	3	4	5	4	5	21	98	4	5	4	5	3	4	5	30	5	4	5	4	2	20	4	5	5	4	1	5	24	4	4	3	5	16	90
118	5	3	5	5	5	4	27	5	4	5	4	5	5	4	32	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	5	24	107	4	5	5	4	5	5	5	33	4	5	5	4	5	23	5	5	4	5	4	5	28	4	5	5	4	18	102
119	4	2	5	4	5	1	21	3	5	4	5	5	4	2	28	5	4	3	5	4	21	5	4	5	2	5	21	91	5	4	5	5	3	5	3	30	5	4	5	2	4	20	5	5	4	5	2	5	26	1	4	2	5	12	88
120	5	3	4	5	5	4	26	2	5	4	5	5	4	5	30	5	4	5	3	4	21	5	5	5	4	3	22	99	5	4	5	4	5	3	4	30	5	4	5	4	3	21	5	4	5	1	5	5	25	3	5	4	5	17	93

## Anexo 8: Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

*“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”*

Lima, 18 de diciembre de 2018

Carta P.624 – 2018 EPG – UCV LE

**SEÑOR(A)**  
**Walter chuqiyuri cuellar**  
**Acciona - Agua**  
**Atención:**  
**Gerente General**

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante **FERNANDO TORREÓN DELGADO**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Fernando Torreón delgado** identificado(a) con DNI N.º **1159434** y código de matrícula N.º **7001165391**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**Competencias laborales y calidad de servicio de los trabajadores de la empresa**  
**Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Raúl Delgado Arenas**  
**JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO**  
**FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE**

**LIMA NORTE** Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel. (+511) 202 4342 Fax. (+511) 202 4343  
**LIMA ESTE** Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel. (+511) 200 9030 Anx. 2510  
**ATE** Carretera Central Em. 8.2 Tel. (+511) 200 9030 Anx. 8184  
**CALLAO** Av. Argentina 1795 Tel. (+511) 202 4342 Anx. 2656

## Anexo 9: Carta de aceptación



CONSORCIO EULEN SSGG SA Y ACCIONA AGUA S.A.U.

Lima, 18 de diciembre del 2018

CARTA N°: 352-2018-SJL- ACCIONA AGUA

Señores  
Universidad César Vallejo- Campus Lima Este  
Av. Del Parque 640, Urb. Canto Rey San Juan de Lurigancho

Atención: Escuela de Posgrado

**Asunto** : Autoriza acceso para realizar entrevistas y/o encuestas

**Referencia** : Su Carta P.624-2018 EPG- UCV LE

De mi especial consideración:

Es grato saludarlo y manifestarle que, en atención a vuestra carta señalada en la referencia, autorizamos al Sr. **Fernando Torrejón Deigado**, estudiante del Programa de **MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA**, para que pueda acceder a nuestra empresa a fin de aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria para el desarrollo de su Trabajo de Investigación (Tesis):

**Competencias laborales y calidad de servicio de los trabajadores de la empresa Acciona- Agua, San Juan de Lurigancho, 2018**

Sin otro particular, me suscribo de ustedes:

Atentamente,

**Walter Chuquiyuri Cuellar**  
Coordinador General Acciona – Agua  
San Juan de Lurigancho

---

Dirección para comunicaciones Breña: Av. Argentina N° 2459, Cercado de Lima.  
Dirección para comunicaciones Ate-Vitarte: Calle Los Talabareros N° 105, Mz F2, Lt. 10, Urb. El Artesano, Ate.  
Dirección para comunicaciones SJL: Calle Los Bambúes N° 883-889 (Mz X, Lt. 14), Urb. Canto Grande, SJL.

### Declaratoria de Autenticidad

Yo, Fernando Torrejón Delgado, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, del programa de Maestría en Gestión Pública, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la tesis titulada “Competencias laborales y calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona-Agua, San Juan de Lurigancho, 2018” es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la presente investigación:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Lima, 18 de febrero de 2021

Apellidos y Nombres de la autora: Torrejón Delgado Fernando	
DNI: 01159434	
ORCID: 0000-0003-3407-0018	