



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión administrativa y competencias laborales en una empresa  
prestadora de servicios de saneamiento del Gobierno Regional  
de Lima, 2021.**

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Chumpitaz Velasquez, Ana Isabel (ORCID: 0000-0003-2866-9817)

**ASESOR:**

Mg. Benavides Luksic, Luis (ORCID: 0000-0003-4001-4215)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado.

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios por hacer sentir su presencia constantemente e iluminar mis pasos, A mis padres, que desde la gloria de Dios me siento cuidada por ellos sin motivo a defraudarles y a mis hermanos por su paciencia y tolerancia en mis horas consecutivas de labores.

## **Agradecimiento**

Agradecer a mi madre que siempre me ha demostrado su fuerza y pasión en realizar sus objetivos y metas con acciones y no solo con palabras. A mi padre quien me ha brindado su apoyo y conocimientos, para el desarrollo de esta tesis. Un agradecimiento especial para el Mg. Lenin Enrique Fabian, por su valiosa orientación.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2 Variables y operacionalización .....	15
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5 Procedimientos.....	22
3.6 Método de Análisis de Datos.....	23
3.7 Aspectos éticos .....	23
IV. RESULTADOS .....	24
V. DISCUSIÓN.....	46
VI. CONCLUSIONES.....	51
VII. RECOMENDACIONES .....	52
REFERENCIAS .....	53
ANEXOS .....	58

## Índice de tablas

Tabla 1: Valores de confianza Tabla Z	30
Tabla 2: Resultado del juicio de expertos	32
Tabla 3: V1(D1) Previsión	37
Tabla 4: V1(D1) Organización	38
Tabla 5: V1(D1) Dirección	39
Tabla 6: V1(D1) coordinación	40
Tabla 7: V1(D5): Controle	41
Tabla 8: Contingencia gestión administrativa y competencias laborales	42
Tabla 9: Contingencia V1 (D1) Previsión y competencias laborales	43
Tabla 10: Contingencia V1 (D2) Organización y competencias laborales	44
Tabla 11: Contingencia V1(D3) Dirección y Competencias laborales	45
Tabla 12: Contingencia V1(D4) Coordinación y competencias laborales	46
Tabla 13: Contingencia V1(D5) Control y competencias laborales	36
Tabla 14: Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	49
Tabla 15: Prueba de correlación Gestión administrativa y competencias laborales	50
Tabla 16: Prueba de correlación V1(D1) Previsión y competencias laborales	51
Tabla 17: Prueba de correlación V1(D2) Organización y competencias laborales	52
Tabla 18: Prueba de correlación V1(D3) Dirección y competencias laborales	53
Tabla 19: Prueba de correlación V1(D4) coordinación y competencias laborales	54
Tabla 20: Prueba de correlación V1(D5) Control y competencias laborales	55

## Índice de figuras

Gráfico 1: Gestión administrativa	35
Gráfico 2: Competencias laborales	36
Gráfico 3: GRÁFICO 3. V1(D1): Previsión	37
Gráfico 4: V1(D2): Organización	38
Gráfico 5: V1(D3) Dirección	39
Gráfico 6: GRÁFICO 6. V1(D4): Coordinación	40
Gráfico 7: V1(D5) control	41
Gráfico 8: Contingencia gestión administrativa y competencias laborales	42
Gráfico 9: Gráfica Contingencia V1(D1) Previsión y Competencias laborales	43
Gráfico 10: Gráfica Contingencia V1(D2) organización y competencias laborales	44
Gráfico 11: Gráfica Contingencia V1(D3) Dirección y Competencias laborales	45
Gráfico 12: Gráfica Contingencia V1(D4) Coordinación y competencias laborales	46
Gráfico 13: Gráfica Contingencia V1(D5) Control y competencias laborales	48

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento, Gobierno Regional de Lima, 2021. El objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión de administrativa y las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento del Gobierno Regional de Lima, 2021. Con referencia a la metodología, se aplicó la investigación científica de tipo básica, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal. La investigación plantea un nivel descriptivo correlacional, para conocer la relación de las variables asociadas.

La población estuvo conformada por 70 trabajadores, se seleccionó 60 trabajadores como muestreo de tipo aleatorio simple. Para la recolección de datos se aplicó la encuesta por intermedio del formulario de google con criterios relacionados a las variables. La Gestión Administrativa se relaciona con las Competencias Laborales; La correlación Rho de Spearman = 0, 732” estimando una correlación positiva alta entre variables y es significativa ( $p < 0,05$ ).

**Palabras clave:** Gestión Administrativa, competencias laborales, organización, coordinación.

## ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the relationship between administrative management and labor competencies in the workers of a company that provides sanitation services, Regional Government of Lima, 2021. The general objective of the investigation was to determine the relationship that exists between administrative management and labor competencies in the workers of a company that provides sanitation services of the Regional Government of Lima, 2021. With reference to the methodology, basic scientific research was applied, with a quantitative approach, non-experimental design, cross-section. The research raises a descriptive correlational level, to know the relationship of the associated variables.

The population consisted of 70 workers; 60 workers were selected as a simple random sampling. For data collection, the survey was applied through the google form with criteria related to the variables. Administrative Management is related to Labor Competencies; Spearman's Rho correlation = 0.732" estimating a high positive correlation between variables and is significant ( $p < 0.05$ ).

**Keywords:** Administrative Management, labor competencies, organization, coordination.



## I. INTRODUCCIÓN

Un aspecto fundamental en la operatividad de las tareas diarias de una empresa u organización, es una correcta y eficiente gestión administrativa, la misma que hasta febrero de 2020 se desarrolló de manera tradicional o convencional, realizando las acciones que correspondían dentro de los plazos que se debían considerar o en algunos casos fuera de ellos, sin embargo, dada la pandemia causada por el Sarvs-CoV-2, la gestión administrativa tuvo un giro de 360 grados en cuanto al manejo y gestión adecuada de la información que sirviera como soporte para determinar las elecciones en cualquiera de los tres grados de gobierno de la gestión pública, motivo por el cual la mayoría de entidades del sector público y privado optaron por implementar plataformas y herramientas digitales que favorezcan la prestación de los servicios públicos que antes de la pandemia se brindaban en forma presencial para pasar a los servicios en línea, con todo el proceso de adaptación al cambio que aquello implicaba.

Hoy en día se denota que, en el campo de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento, comúnmente llamadas EPS, como se referirá en este proyecto, encontramos una realidad bastante particular ya que, el 94% de las EPS carece de recursos (tecnológicos, financieros y otros), lo que implicaría que requieren más apoyo por parte del estado peruano. Ello, sin considerar que cerca del 32% de éstas, no serían rentables o sus flujos económicos al finalizar cada ejercicio fiscal durante los últimos 05 años los productos en cuanto a rentabilidad no serían los esperados. Según estudios, del 100% de las EPS el 55% no son rentables y el 35% solo de manera parcial, solo el 10% de estas están consideradas como muy rentables.

En América Latina, los operadores de agua y saneamiento afrontan el desafío de lograr los objetivos asentados por intermedio de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) limitados por las Naciones Unidas. De forma peculiar, en el objetivo 6; “Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos los ciudadanos”, es así que, los operadores de agua y saneamiento prestan servicios al 60% de los habitantes urbanos en América Latina y el Caribe, y al 48.7% del poblamiento completo de la región.

En el Perú, actualmente el proveimiento de los servicios de saneamiento urbano, se encuentran a cargo de 50 EPS reguladas por la Sunass, de las cuales 48 son de propiedad municipal, las mismas que deberán constituirse como sociedad anónima, Sedapal y la Unidad Ejecutora 002: Servicios de Saneamiento Tumbes (Agua Tumbes). Es preciso señalar que, 19 EPS son gestionadas por el Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), ya que se encuentran en el Régimen de Apoyo Transitorio (RAT).

#### Cuadro N° 1

Tipo de Organización responsable en la prestación de los servicios de agua y saneamiento.

Países	Tipo de organización predominante
Argentina	Regional (provincias) y municipal
Bolivia	Municipal
Brasil	Regional (estados) y municipal
Chile	Regional
Colombia	Municipal
Costa Rica	Empresa nacional y municipal
Ecuador	Municipal
El Salvador	Empresa nacional y municipal
Guatemala	Municipal
Haití	Regional
Honduras	Empresa nacional en proceso de municipalización y empresas municipales
Jamaica	Entidad nacional
México	Municipal
Nicaragua	Empresa nacional y municipal
Panamá	Empresa nacional
Paraguay	Empresa nacional y empresas municipales
Perú	Municipal
República Dominicana	Regional
Uruguay	Empresa nacional (saneamiento municipal en Montevideo)
Venezuela	Regional

Nota. Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo

Las competencias laborales, está fundamentada ante todo en el relacionamiento de los esfuerzos para capacitar colaboradores con un trabajo productivo, en términos de generar nuevos y mejores productos y servicios, es decir, que se conviertan en resultados efectivos que permitan generar un impacto económico positivo para la organización. La competencia laboral nace en países con industrias muy desarrolladas, esto, por la urgencia de contar con trabajadores capacitados para enfrentar los cambios de tecnologías emergentes en el ámbito de sus actividades laborales. Conforme han pasado los años las competencias laborales se relacionaron a la mejora de los sistemas de capacitación y formación laboral para encontrar una mejor armonía entre el menester de los trabajadores, las organizaciones y la sociedad civil (Gallardo & Jacinto ,1995; López & Chaparro, 2004, pág. 264).

La realidad problemática se da como consecuencia de una mala y deficiente gestión administrativa de los proyectos de las EPS, sumado a las deficientes competencias laborales de los trabajadores, lo que redundo en que un porcentaje alto de EPS que no son rentables e incluso algunas terminan siendo un pasivo negativo para el estado peruano.

La gestión administrativa resulta siendo un proceso cambiante, estructurado, colaborativo y coherente, tal es así que, “la acción de administrar significa planificar, organizar, conducir y tener el control de las actividades, procesos, tareas intentando lograr productividad y el confort laboral de los colaboradores, así como obtener un beneficio económico producto de las metas y objetivos asentado por la organización, (Guegia, Lodoño, Otero y Rivera, 2012).

La investigación apor to a solucionar la problemática identificada, respecto a la ineficiente e inadecuada gestión administrativa en el manejo integral de una empresa prestadora de servicios de saneamiento del Gobierno Regional de Lima, 2021, por intermedio de la cual se pretende sentar la relación directa de las competencias laborales y la influencia positiva que estos podrían tener como consecuencia de una eficiente y eficaz gestión administrativa.

El Problema General se deriva en la reseña de la realidad problemática dada en los reglones previos, se establece por intermedio de la posterior pregunta; ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento, Gobierno Regional de Lima 2021? A consecuencia de ello, se indica cinco (05) problemas específicos; i) ¿Qué relación existe entre la función de **Previsión** de la gestión administrativa y las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento, Gobierno Regional de Lima, 2021? ii) ¿Qué relación existe entre la función de **Organización** de la gestión administrativa y las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento, Gobierno Regional de Lima, 2021?, iii) ¿Qué relación existe entre la función de **Dirección** de la gestión administrativa y las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento, Gobierno Regional de Lima, 2021?, iv) ¿Qué relación existe entre la función de **Coordinación** de la gestión administrativa y las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento, Gobierno Regional de Lima, 2021?, v) ¿Qué relación existe entre la función de **Control** de la gestión administrativa y las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento, Gobierno Regional de Lima, 2021?

El análisis que se sustentó en los siguientes (04) tipos de justificaciones, siendo que; la **justificación teórica** determina que la gestión administrativa termina siendo un proceso específico que consiste en precisar y establecer actividades y/o acciones de planificación, ejecución, control y organización, claramente definidas para lograr y cumplir con los objetivos y metas propuestas, apoyándose siempre en el recurso humano disponible, así como otros con los que cuente la organización (Terry & Franklin, 2009). La **justificación metodológica**, nos permitió utilizar el de la metodología de la investigación científica, así como las técnicas e instrumentos que ésta nos aportan. La **justificación práctica**, nos facultó a precisar las variables para presentar si existe una relación entre la gestión administrativa y los proyectos en una empresa prestadora de servicios de saneamiento del Gobierno Regional de Lima, 2021. Por último, la **justificación social** estableció como proyecto público; aprovechar la gestión administrativa para gestionar de mejor manera los proyectos en una EPS, mejorando las competencias laborales de los empleados.

El objetivo general fue; resolver la relación que existe entre la gestión de administrativa y las competencias laborales en de una empresa prestadora de servicios de saneamiento del Gobierno Regional de Lima, 2021. A consecuencia de ello, se ha determinado cinco (05) objetivos específicos; i) Determinar qué relación existe entre la **Previsión** de la gestión administrativa y las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento, Gobierno Regional de Lima, 2021, ii) Determinar qué relación existe entre la **Organización** de la gestión administrativa y las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento, Gobierno Regional de Lima, 2021, iii) Determinar qué relación existe entre la **Dirección** de la gestión administrativa y las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento, Gobierno Regional de Lima, 2021, iv) Determinar qué relación existe entre el **Coordinación** de la gestión administrativa y las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento, Gobierno Regional de Lima, 2021, v) Determinar qué relación existe entre el **Control** de la gestión administrativa y las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento, Gobierno Regional de Lima, 2021.

La hipótesis general de la investigación era saber sí; Existe relación entre la gestión administrativa y las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento, Gobierno Regional de Lima, 2021. A consecuencia de ello, se ha trazado cinco (05) hipótesis específicas; i) La **Previsión** de la gestión administrativa que se vincula con las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento, Gobierno Regional de Lima, 2021, ii) La **Organización** de la gestión administrativa se vincula con las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento, Gobierno Regional de Lima, 2021, iii) La **Dirección** de la gestión administrativa se relaciona con las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento, Gobierno Regional de Lima, 2021, iv) La **Coordinación** de la gestión administrativa se relaciona con las competencias laborales de una empresa prestadora de servicios de saneamiento, Gobierno Regional de Lima, 2021, v) El **Control** de la gestión administrativa se relaciona con las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento, Gobierno Regional de Lima, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Las fuentes de consulta y material documental, así como investigaciones en el mundo y en nuestro país, se detallan a continuación:

Pretel, (2018), realizado en Chincha – Ica – Perú, en su análisis sobre la gestión administrativa de la EPS pública de accionariado Municipal de Chincha, para inclinarse a la titulación académica de Maestro en Administración y Gestión Pública, en su indagación aplicó una metodología de tipo básica con un enfoque cuantitativo, donde el nivel de la misma fue explicativa, entre tanto el diseño de investigación aplicado fue el transversal, la misma que le permitió realizar el análisis de los productos, desde donde determinó qué; la correcta aplicación de las políticas de dirección permitirá implementar lineamientos y estrategias gerenciales para lograr una gestión empresarial eficiente y eficaz, por intermedio del incremento de la productividad y competitividad relacionado siempre a las buenas particularidades de servicio que se brinda a los ciudadanos.

Adrianzén, Farfán, Gives, (2015), realizado en Lima – Perú, en su estudio sobre la gestión administrativa de la EPS Grau S.A – EPS Grau S.A durante la puesta en funcionamiento de la política de saneamiento, para optar la titulación académica de Magister en Gerencia Social. La metodología utilizada fue el análisis institucional, y la estrategia metodológica utilizada fue bajo un enfoque cualitativo, el instrumento aplicado para el recojo de la información fue la entrevista semi estructurada. Por intermedio de este proceso se realizó el análisis de los productos, desde donde concluyó qué; la EPS Grau S.A no tiene un adecuado proceso de gestión administrativo para facilitar el proceso del H<sub>2</sub>O residual, por lo tanto, no cumple con la política de saneamiento. Así también, el proceso de gestión no se encuentra integrado, pese a existir un marco normativo, no cuenta con los recursos económicos y capacidades necesarias.

Solsol, (2017), realizado en Tarapoto – Perú, en su indagación sobre las competencias laborales y su relación con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos en un centro de salud, para inclinarse a la titulación académica

de Magister en Gestión Pública. El diseño de la investigación fue descriptivo, correlacional y transversal, el método aplicado fue el observacional, con un enfoque cuantitativo. Por intermedio de este proceso se realizó el análisis de los productos, desde donde dedujo qué; existe una correlación baja entre las competencias laborales y la gestión de buenas prácticas en el Centro de Salud "Punta del Este", de la ciudad de Tarapoto, este resultado se corrobora con el índice de correlación de Spearman de 0.138 para una significancia bilateral de 0.468, lo que admite garantizar la hipótesis general de la investigación.

Romero, (2017), realizado en Huánuco – Perú, en su indagación sobre las competencias laborales y la calidad de servicios administrativos en una Municipalidad, para inclinarse a la titulación académica de Maestro en Ciencias Administrativas con enfoque en Gestión Pública. La visión del estudio fue aplicada, el nivel del análisis fue descriptivo correlacional, el diseño fue de tipo no experimental de corte transversal. Por intermedio de este proceso se realizó el análisis de los productos, desde donde concluyó qué; se estableció que existe incidencia estadísticamente significativa entre las variables competencias laborales y la calidad de servicios administrativos, los datos estadísticos de la prueba, con un nivel de significancia del 5%, siendo que el valor de p es 0,042. Es así que, se determinó que el nivel de desarrollo de las competencias laborales presenta un estadio entre regular a bueno, en el ínterin que la calidad de servicio administrativo muestra una preferencia distinta.

Ortega, (2015), realizado en Lima – Perú, en su análisis sobre las competencias laborales y el clima organizacional, para inclinarse a la titulación académica de Magister en administración con mención en Gestión Empresarial. La indagación fue no experimental, transeccional, correlacional y causal. Por intermedio de este proceso se realizó el análisis de los productos, desde donde se resuelve qué; existe una relación por entre las dos variables en estudio, donde resuelve que toda empresa debe conocer ¿Qué problemas pueden afectarlo negativamente? Aspectos que para encontrar soluciones mejoren el clima de la organización dentro de la empresa; con ello, podemos afirmar que las competencias laborales, sí influyen positivamente en el buen Clima Organizacional.

Vera, Zarate, (2019), realizado en Lima – Perú, en su indagación sobre las competencias laborales y su incidencia en la empleabilidad en los egresados de un instituto, para inclinarse a la titulación académica de Maestro en Gestión Pública. Para su estudio aplicó una metodología de tipo, no experimental de tipo descriptiva-correlacional, por medio de un enfoque transversal. Por intermedio de este proceso se realizó el análisis de los productos, desde donde concluyó qué; existe una relación positiva entre la variable competencias profesionales y la empleabilidad de los egresados de un instituto, dado que la correlación de Pearson obtuvo un valor de 0,49.

Vicente, (2019), realizado en Tacna – Perú, en su indagación sobre las competencias laborales para la gestión pública y productividad en una Municipalidad Provincial, para inclinarse a la titulación académica de Maestro en Gestión y Políticas Públicas. El tipo de análisis fue básico, el diseño; no experimental, transversal, explicativo y la técnica utilizada fue un test de competencias. Por intermedio de este proceso se realizó el análisis de los productos, desde donde concluyó qué; existe una relación significativa de la variable competencias laborales en la productividad de una Municipalidad Provincial, por tanto, se desestima la hipótesis nula y se accede la hipótesis alterna, de este modo, se sostiene que existe una correlación positiva en medio de las dos variables en estudio.

Reyes, (2016), realizado en Esmeraldas – Ecuador, en su indagación sobre gestión administrativa-comercial de una EPS, para inclinarse a la titulación académica de Magister en Administración de Empresas con mención en Planeación. El enfoque del análisis fue cuantitativo, el tipo de investigación fue descriptiva. Por intermedio de este proceso se realizó el análisis de los productos, desde donde concluyó qué; la gestión de clientes refleja una inconsistencia en la información registrada en los fundamentos de datos del sistema de gestión comercial y lo registrado en el Municipio, lo cual no permite gestionar de manera adecuada y eficiente la asignación de nuevos clientes.

Cabezas, (2015), realizado en Babahoyo – Ecuador, en su exploración sobre



gestión administrativa y su influencia en la satisfacción laboral de los empleados de una empresa pública, para inclinarse a la titulación académica de Magister en Administración de Empresas. La indagación fue de tipo documental, el instrumento aplicado fue la encuesta y la entrevista. Por intermedio de este proceso se realizó el análisis de los productos, desde donde concluyó qué; la gestión administrativa no garantiza un control adecuado de los empleados, en donde las particularidades del servicio se ven claramente perjudicada, sometiendo al personal a bonos por cumplimiento de metas, lo que no cae bien a los trabajadores, finalmente el cargo de gerente no cumple un perfil adecuado para dicha responsabilidad o rol dentro de la empresa.

Aimara, (2021), realizado en Quito – Ecuador, en su análisis sobre diseño de competencias laborales del personal administrativo de una universidad, para obtener una maestría en Desarrollo del Talento Humano. En enfoque del estudio fue de tipo cuantitativo y cualitativo, de tipo exploratoria y descriptiva, el tipo de exploración fue documental, no experimental, exploratoria y descriptiva. Por intermedio de este proceso se realizó el análisis de los productos, desde donde concluyó qué; se ejerce una cultura jerarquizada donde la evaluación fue de 40.72%, este resultado se da, ya que los trabajadores señalan que en la empresa las normas y reglas se antepone a todo, y que la toma de decisiones es rígida, donde se deja muy poco margen para iniciativas en innovación.

Cortez, (2020), realizado en Esmeraldas – Ecuador, en su indagación sobre competencias profesionales del personal directivo de un sindicato de trabajadores, para obtener una maestría en Gestión de Talento Humano. En enfoque que optó para su indagación fue de tipo cualitativo, su alcance fue descriptivo, su diseño no experimental, y el método inductivo. Mediante de este proceso se realizó el análisis de los productos, desde donde concluyó qué; la comunicación no verbal, influye mucho más que un discurso plagado de bonitas palabras. En cuanto a la motivación, resulta necesario las capacitaciones al personal y así también puedan aportar a la toma de decisiones, fortaleciendo el trabajo colaborativo entre los funcionarios.

Sabogal, Vargas, J. (2017), Bogotá – Colombia, en su tesis para obtener una maestría en Ciencias de la Educación con énfasis en Gestión Educativa, titulado; “Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados de una Universidad”. El tipo de investigación mixta, entre cuantitativo y cualitativo. La conclusión principal fue que; una vez realizado el diagnóstico a coordinadores del Programa de Egresados de la Universidad Nacional, denotan la urgencia de reorganizar y establecer una estructura orgánica del programa de egresados.

En cuanto a los fundamentos teóricos para la gestión administrativa, encontramos que; La gestión administrativa, son procesos que los funcionarios utilizan como medio para poder cumplir los objetivos y metas empresariales y/o institucionales en un determinado tiempo, es así que, ésta permite ordenar los esfuerzos con los distintos recursos con los que se cuenta, por intermedio del uso y aplicación de estrategias administrativas por lo cual ambas definiciones resultan siendo complementarias en un futuro próximo según López (2015, p. 35).

La gestión administrativa también se define como la suma de esfuerzos coordinados, con el propósito de conseguir las metas y objetivos trazados, para ello se asignan actividades que van en concordancia con las habilidades y destrezas de los colaboradores, para cada proceso dentro de la organización, haciendo hincapié en el control y las particularidades de estos.

La gestión administrativa por lo general resulta siendo procedimientos y procesos que inciden de manera directa en el funcionamiento de los diferentes planes, estrategias, estructura, liderazgo y sobre todo el control integral, buscando siempre como objetivo central la mejora en la capacidad de gestión y buscar la prosperidad del grupo social que conforma la empresa u organización a decir por Robins & Coulter (2005, pág. 68).

Los fundamentos teóricos que se utilizaron para desarrollar y precisar las dimensiones de la variable gestión administrativa se encontraron en la hipótesis típica de la administración según Henry Fayol, 1916, donde hace referencia a 05 elementos, que para la investigación fueron las dimensiones que definen una buena

y correcta administración; Prevenir, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar.

Es así que, cuando se refiere a la dimensión de **Prevenir**; nos sugiere que debemos precisar un programa de acción con acciones y tareas claras, que nos permita medir el futuro esperado y prepararnos cuando llegue. La dimensión **Organización**, se refiere a todas las acciones necesarias para proveer a una empresa todo lo que necesita para su correcto funcionamiento. La dimensión **Dirección**, se refiere a que es la encargada de hacer que las cosas sucedan y se hagan de manera óptima. La dimensión **Coordinación**, se refiere a mantener en armonía las actividades de la empresa, con el único objetivo de facilitar la obtención de los productos esperados o el cumplimiento de los objetivos trazados. La dimensión **Control**, se refiere a verificar y controlar todas las actividades descritas en el Plan de acción definido de manera inicial, y tiene como misión identificar las posibles fallas o errores con el fin de corregir y evitar que se vuelvan a ejecutar, evitando un impacto negativo para la empresa, con el cual la imagen empresarial se vea afectada.

En cuanto a los fundamentos teóricos de las competencias laborales, encontramos qué; “Son las capacidades que juntan un conjunto de conocimientos, destrezas y aptitudes cuya finalidad es la realización de actividades definidas y vinculadas a una determinada profesión” (Bunk, 1994), describiendo cada una de estas dimensiones de la siguiente manera:

**Competencia Técnica**; se refiere al dominio experto de las actividades y tareas en el ámbito laboral, así como las habilidades necesarias para proponer soluciones antes cualquier imprevisto.

**Competencia Metodológica**; Se refiere a la reacción, utilizando el procedimiento adecuado a las tareas asignadas y los errores detectados, encontrando permanentemente soluciones a los nuevos escenarios que se puedan presentar en el ejercicio diario.

**Competencia Social**; Se refiere a establecer un trabajo colaborativo con otras

personas, poniendo énfasis en la comunicación constructiva, donde prevalezca siempre el trabajo en equipo.

**Competencia Participativa;** Indica a involucrarse en la gestión y organización del clima laboral, asumiendo siempre un rol de apoyo en cuanto a la actividades o responsabilidades que se le asignen.

**Cuadro Nº 2:**

Dimensiones de las Competencias Laborales

	<b>Técnica</b>	<b>Metodológica</b>	<b>Social</b>	<b>Participativa</b>
ID	Continuidad, Conocimientos, destrezas, aptitudes.	Flexibilidad, Procedimientos	Sociabilidad, Formas de Comportamientos	Participación, Forma de organización.
1	Transciende los límites de la profesión	Procedimiento de trabajo variable	Disposición al Trabajo	Capacidad de coordinación
2	Relacionada con la profesión	Solución adaptada a la situación	Capacidad de Adaptación	Capacidad de organización
3	Profundiza la Profesión	Resolución de Problemas	Capacidad de Intervención	Capacidad de relación
4	Amplía la profesión	Pensamientos, trabajo, planificación, realización y control autónomos	Disposición a la cooperación	Capacidad de convicción
5	Relacionada con la empresa	Capacidad de adaptación	Honradez, Rectitud, Altruismo, y Espíritu de Equipo	Capacidad de decisión

Construcción: Propia

Nota. Fuente: (Bunk,1994)

La competencia laboral, es la capacidad real que permite realizar con éxito una actividad laboral conociéndola previamente, y tiene tres enfoques. El primeramente se define a la competencia como la capacidad para ejecutar tareas; el segundo la centraliza en atributos personales (habilidades, capacidades) y el tercero, también llamado “holístico”, incluye a los dos anteriores.” (Organización Internacional del Trabajo, 2019).

La capacidad para proceder con efectividad, eficacia y seguridad sobre alguna peculiaridad de la realidad personal, natural, social o denotada. Cada competencia es así entendida como la integración de tres tipos de saberes: conceptual (saber), procedimental (saber hacer) y actitudinal (ser). Son aprendizajes integradores que involucran la reflexión sobre el propio proceso de aprendizaje (metacognición) (Pinto, 1999).

En el año 1994, en el Perú se promulgó la Ley 26338, "Ley General de Servicios de saneamiento, el sector de Vivienda, Construcción y Saneamiento como ente rector en temas de saneamiento, el mismo que se encargaba de descentralizar la gestión a los gobiernos regionales hasta el 2006. Ese mismo año, se promulgó la Ley para optimizar la gestión de las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento, Ley 28870, que otorga a la SUNASS entre otras competencias establecer y fijar tarifas de oficio, por intermedio de los cuales se empiezan a generar los Planes Maestros Optimizados (PMO), con metas e indicadores de gestión para las EPS, y se fijan tarifas para encaminar el rezago en las tarifas establecidas hasta ese momento por parte de las EPS.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de investigación: Básica**

La investigación compete al tipo básica, “cuenta con una finalidad, la de recopilar y obtener datos para elaborar una base de conocimiento que se va añadiendo a la información existente” (Sánchez y Reyes, 1996, p.54).

La investigación aplicada es fundamental porque se produjo y existió dentro del marco teórico; El objetivo es formar nuevas teorías o modificar las existentes, así como ampliar las erudiciones de carácter científico o filosófico.

##### **Diseño de la investigación: No experimental**

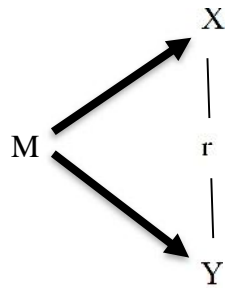
No experimental, dado que no se ha establecido una variable, para procesarla más tarde; es decir, no se tuvo un grupo experimental.

##### **Enfoque: Cuantitativo**

Para la investigación se aplicó un punto de vista cuantitativo. Es decir, un “Enfoque donde es necesario el análisis estadístico para obtener los objetivos propuestos en una investigación” (Hernández, Fernández, y Baptista ,2014).

##### **Nivel de la investigación: Correlacional**

El nivel empleado en el estudio es el de correlación, donde el investigador medirá dos (02) variables. Donde se evalúa la relación estadística en medio de dos variables sin el dominio de alguna otra variable.



**Dónde:**

M: Simboliza a la muestra

X: Gestión Administrativa

Y: Competencias Laborales

r: Expresa la probable relación entre X,Y

**3.2 Variables y operacionalización**

**Definición Conceptual:** La gestión administrativa, son procesos que los funcionarios utilizan como medio para poder cumplir los objetivos y metas empresariales y/o institucionales en un determinado tiempo, es así como, ésta permite ordenar los esfuerzos con los distintos recursos con los que se cuenta, por intermedio del uso y aplicación de estrategias administrativas por lo cual ambas definiciones resultan siendo complementarias en un futuro próximo (López 2015, p. 35).

**Definición Operacional:** Se cuantificó por intermedio de las dimensiones implantadas para esta variable.

**Dimensiones:**

1. Previsión.
2. Organización.
3. Dirección.
4. Coordinación.

## 5. Control.

### **Indicadores: Previsión**

- Número de Actividades por mes.
- Cantidad de roles.
- Programa de Acción

### **Indicadores: Organización**

- Diagrama de actividades.
- Número de Trabajadores.
- Número de herramientas digitales.

### **Indicadores: Dirección**

- Nivel de cumplimiento.
- Número de metas cumplidas.
- Número de actividades sociales internas.

### **Indicadores: Coordinación**

- Número de capacitaciones.
- Número premios otorgados.
- Cantidad de ascensos por año.

### **Indicadores: Control**

- Numero de errores administrativos.
- Numero de correcciones administrativas.
- Cumplimiento del Programa de acción.

### **Escala de Medición: Ordinal de Tipo Likert**

La escala ordinal es un nivel superior a la Nominal ya que permite ordenar los objetos según el criterio de posición de uno sobre otro (Sánchez y Reyes, 2009),



así pues, si consideramos el ingreso económico de una población la clasificación sería: Alto, Medio, Bajo. Dentro de este rubro se puede considerar la escala de Likert.

La escala utilizada en el instrumento de selección de datos (cuestionario) para la actual investigación será la escala tipo Likert, examinando cuatro (4) ítem; Siempre (4), Casi Siempre (3), A veces (2), Nunca (1).

## **Variable 2:** Competencia Laboral.

**Definición Conceptual:** La competencia laboral, es la condición real que permite realizar con éxito una actividad laboral conociéndola previamente, y tiene tres enfoques. El primeramente define a la competencia como la capacidad para ejecutar trabajos; el segundo la centraliza en cualidades personales (habilidades, capacidades) y el tercero, también llamado “holístico”, incluye a los dos anteriores. (Organización Internacional del Trabajo, 2019).

**Definición Operacional:** Se medirán por intermedio de las dimensiones implantadas para esta variable.

### **Dimensiones:**

1. Técnica.
2. Metodológica.
3. Social.
4. Participativa.

### **Indicadores:** Técnica

- Número capacitaciones dictadas.
- Número de Soluciones automatizadas.
- Cantidad de charlas realizadas.
- Profundización de la profesión.

**Indicadores:** Metodológica

- Número de trabajadores en modo remoto.
- Número de trabajadores en modo presencial.
- Número de solución a problemas.
- Capacidad de adaptación.

**Indicadores:** Social

- Disponibilidad para el trabajo.
- Socializar con los demás trabajadores.
- Número de quejas o denuncias.
- Número de Reconocimientos o felicitaciones.

**Indicadores:** Participativa

- Número de Participaciones en eventos.
- Capacidad de organización.
- Capacidad de coordinación.
- Capacidad de decisión.

**Escala de Medición:** Ordinal de Tipo Likert

La escala ordinal es un nivel superior a la nominal, ya que permite ordenar los objetos según el criterio de posición de uno sobre otro (Sánchez y Reyes, 2009), así pues, si examinamos el ingreso económico de una población la organización sería: Alto, Medio, Bajo. Dentro de este rubro se puede contemplar la escala de Likert.

La escala utilizada en el instrumento de selección de datos (cuestionario) para la actual investigación será la escala tipo Likert, analizando cuatro (4) ítem; Siempre (4), Casi Siempre (3), A veces (2), Nunca (1).

### 3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

#### Población

Estará representada por 70 trabajadores de una empresa prestadora de servicios de saneamiento, Gobierno Regional de Lima, 2021.

**Criterios de inclusión:** Los ciudadanos residentes en el área de Lima-Provincia serán incluidos en la población, independientemente de lo que conste en su documento nacional de identidad.

**Criterios de exclusión:** Los ciudadanos que no residan en la región Lima-Provincias serán excluidos de la población.

#### Muestra

Para medir el tamaño de la muestra para poblaciones finitas, se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N-1) + (Z^2 * p * q)}$$

Dónde:

N = Tamaño de la población (70)

Z = Nivel de confianza según tabla N° 1: 1.96 (95%)

p = % de la población que tiene el atributo deseado: 0.5 (50%)

q = % de la población que NO tiene el atributo deseado: 0.5 (50%)

e = Error de muestreo: 0.05 (5%)

**Tabla 1***VALORES DE CONFIANZA – TABLA Z*

Id	1-a	Z <sup>2</sup>
1	95%	1.96
2	90%	1.65
3	91%	1.79
4	92%	1.76
5	93%	1.81
6	94%	1.89

Construcción Propia

Tamaño de la muestra:                    n = 60 trabajadores

### **Muestreo**

Para Valderrama (2014, p. 188) muestreo es el proceso de selección de una parte representativa de la población, la cual permite estimar los parámetros de la población. Un parámetro es un valor numérico que caracteriza a la población que es objeto de estudio.

Para esta encuesta, usaremos muestreo aleatorio simple, una técnica que implica asignar un número a cada individuo de la población y un segundo; por medio de algún método mecánico, se seleccionan tantos objetos como sea fundamental para finalizar con el tamaño de muestra requerido. Las encuestas se aplicarán de forma práctica, y en su caso, a la emergencia sanitaria nacional, por intermedio de implementos y / o entrega que brinden las tecnologías de la información y la comunicación.

### **Unidad de análisis**

Estará descrita en personas, y estará denotada por los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de saneamiento del Gobierno Regional de Lima, 2021.

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

#### **Técnica**

Según Carrasco (2006) este sistema consiste en la indagación, exploración y selección de datos, por intermedio de ítems o preguntas expuestas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio de exploración.

La técnica para utilizar será un sondeo, los datos se recolectarán a partir de preguntas planteadas a los trabajadores de una empresa que ofrece servicios de saneamiento en una entidad pública integrante del gobierno regional de Lima.

#### **Instrumento**

Casimiro, (2010), manifiesta que todo instrumento es un implemento esencial para recopilar datos e información. Balcells, (1995), indica que el cuestionario debe encerrar un lindante de interpelaciones estructuradas, el cual el individuo deberá responder, orientándose a un objetivo de estudio con la determinación de compilar datos.

El cuestionario se ha utilizado, siguiendo un cuestionario cerrado de opción múltiple, utilizando una escala tipo Likert.

#### **Validez**

Ebel, (1977, citado por Fuentes, 1989) establece que validez Indica la coherencia con la que un conjunto de resultados de pruebas mide lo que se debe medir. Para este proyecto de indagación, se evaluará la autenticidad, importancia y precisión de preguntas específicas. Asimismo, la verificación de la validez del contenido de las herramientas será realizada por diversos expertos.

## Tabla 2

*Resultado del juicio de expertos.*

<i>Nº</i>	<i>Profesionales</i>	<i>Veredicto</i>
01	Mg. Luis Benavides Luksic	Favorable
02	Mg. Lenin Enrique Fabian Rojas	Favorable
03	Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel	Favorable

Nota, Fuente: Construcción Propia

### Confiabilidad

George & Mallery, (2003), como discernimiento general advierte que la estimación del coeficiente Alfa de Cronbach debería ser mayor a 0.7 para contemplar según sus escalas; es aceptable.

En referente a la confiabilidad del instrumento fue aplicada a una muestra piloto de treinta (30) empleados de una EPS, Gobierno Regional de Lima, con características semejantes a la población estudiada, usándose un coeficiente de confianza llamado Alfa de Cronbach, para encontrar este coeficiente trabajaremos con el software SPSS v28

.

### 3.5 Procedimientos.

Primero se ubicarán a las 70 personas de una EPS del Gobierno Regional de Lima, dentro de los cuales la mayoría serán trabajadores, quienes vienen desplegando un trabajo continuo y permanente, obteniendo una nómina previa de cada uno de ellos. Proveyendo un diálogo de forma presencial y virtual, sobre la relevancia de su cooperación para este estudio, se les entregó cuestionarios para completar de manera física y / o virtual gracias al uso de formularios de google con diferentes elementos que están directamente vinculados a las dimensiones. y métricas seleccionadas por intermedio del desarrollo y análisis de la investigación. Seguidamente realizaremos el análisis e interpretaremos los productos obtenidos

tras aplicar la herramienta de recogida de datos (cuestionario), que nos permitirá presentar los productos obtenidos. Finalmente, en base a lo obtenido, se desarrollarán las correspondientes conclusiones y recomendaciones de la investigación.

### **3.6 Método de Análisis de Datos.**

En este paso, se ha usado estadísticas descriptivas; promedio, variabilidad, número de incidencias. Asimismo, se ha aplicado la exploración del coeficiente de correlación por intermedio de la prueba de Rho de Spearman, que pondrá a prueba las hipótesis planteadas. Además, la nube de puntos se utilizará para visibilizar la actuación de la base de datos de las variables en estudio. Por otra facción, para resumir la información se utilizará el gráfico de barras, así como la frecuencia y la tabla de doble entrada.

### **3.7 Aspectos éticos**

El proyecto de investigación se ha ceñido a la morfología establecida por la UCV, debido a lo cual el proyecto también obtiene el consentimiento explícito de cada encuestado, de esta manera se afianza la autenticidad, y la rectitud del fundamento de datos e información recabada. En cuanto a los artífices y progenitores internacionales y nacionales, fueron incluidos en el estudio.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1

*Gestión administrativa*

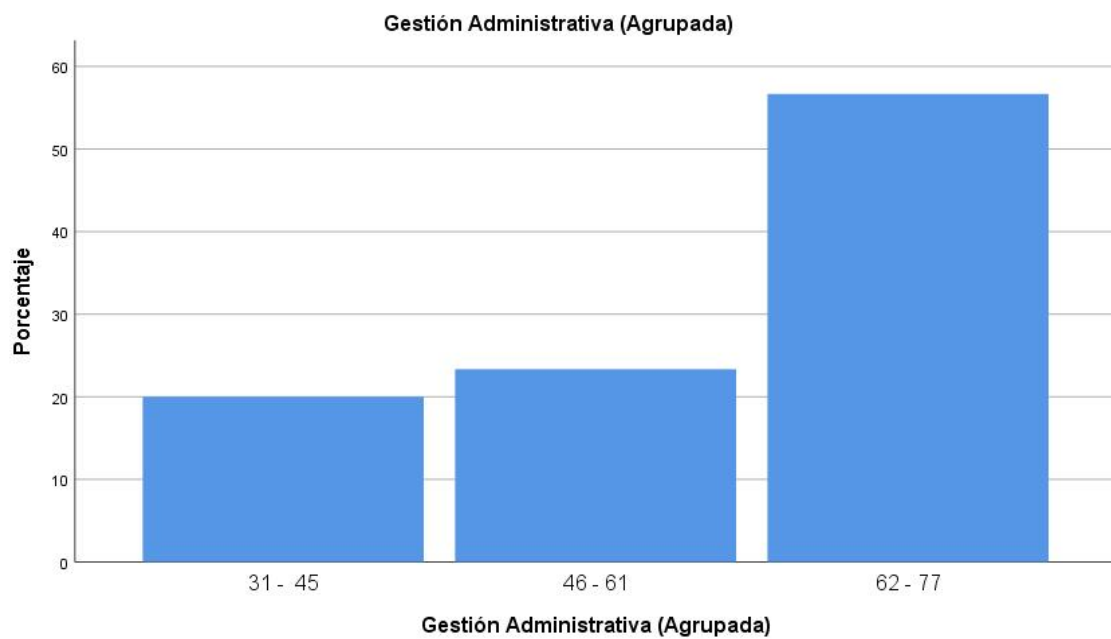
*Gestión Administrativa (Agrupada)*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo 31 - 45	12	20,0	20,0	20,0
	Medio 46 - 61	14	23,3	23,3	43,3
	Alto 62 - 77	34	56,7	56,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v28

Gráfico 1

*Gestión administrativa*





## Exégesis

Para la tabla 1 y fig. 1, se distingue, de las 60 personas encuestadas representando un 100% Para la gestión administrativa. Donde se aprecia a 12 sujetos (20,0%) sugieren que es bajo, 14 sujetos (23,3%) medio y 34 sujetos (56,7%) alto.

**Tabla 2**

### *Competencias Laborales*

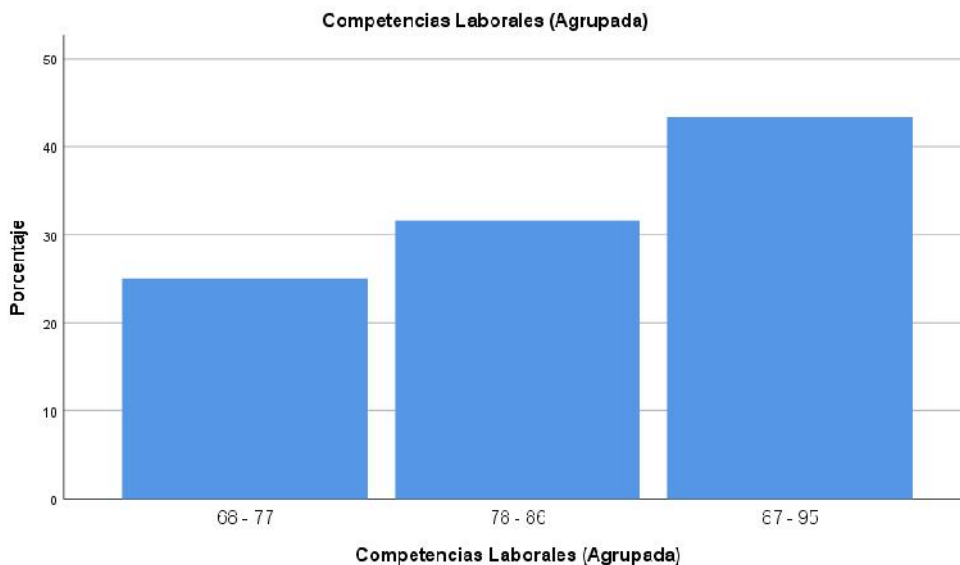
#### **Competencias Laborales (Agrupada)**

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	15	25,0	25,0	25,0
	68 - 77				
	Medio	19	31,7	31,7	56,7
	78 - 86				
	Alto	26	43,3	43,3	100,0
	87 - 95				
	Total	60	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS v28*

**Gráfico 2**

### *Competencias laborales*



## Exégesis

Para la tabla 2 y fig. 2, se distingue, de las 60 personas encuestadas representando un 100% Para las competencias laborales. Donde se aprecia a 15 sujetos (25,0%) sugieren que es bajo, 19 sujetos (31,7%) medio y 26 sujetos (43,3%) alto.

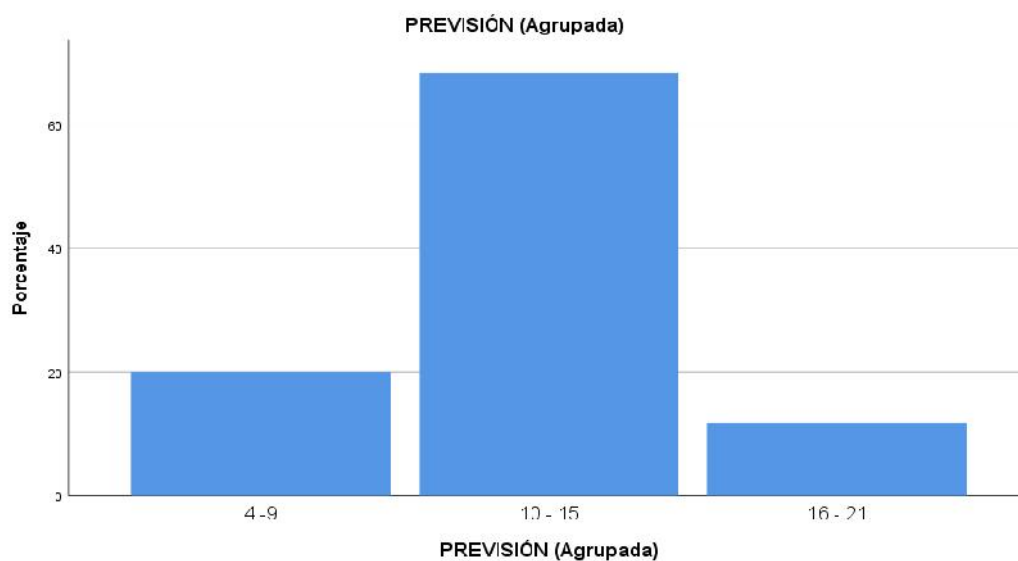
**Tabla 3**

*V1(D1): Previsión*

<i>PREVISIÓN (Agrupada)</i>					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo 4 -9	12	20,0	20,0	20,0
	Medio 10 - 15	41	68,3	68,3	88,3
	Alto 16 - 21	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Gráfico 3**

*V1(D1): Previsión*



## Exégesis

Para la tabla 3 y fig.3, se distingue, de las 60 personas encuestadas representando un 100% Para la V1(D1) Previsión. Donde se aprecia a 12 sujetos (20,0%) sugieren que es bajo, 41 sujetos (68,3%) medio y 7 sujetos (11,7%) alto.

**Tabla 4**

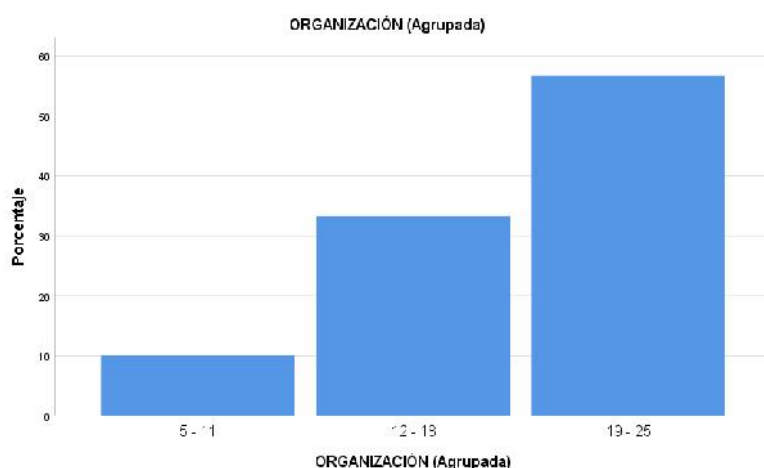
*V1(D2): Organización*

*Organización (agrupada)*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo 5 - 11	6	10,0	10,0	10,0
	Medio 12 - 18	20	33,3	33,3	43,3
	Alto 19 - 25	34	56,7	56,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Gráfico 4**

*V1(D2): Organización*



## Exégesis

Para la tabla 4 y fig.4, se distingue, de las 60 personas encuestadas representando un 100% Para la V1(D2) organización. Donde se aprecia a 6 sujetos (10,0%) sugieren que es bajo, 20 sujetos (33,3%) medio y 34 sujetos (56,7%) alto.

**Tabla 5**

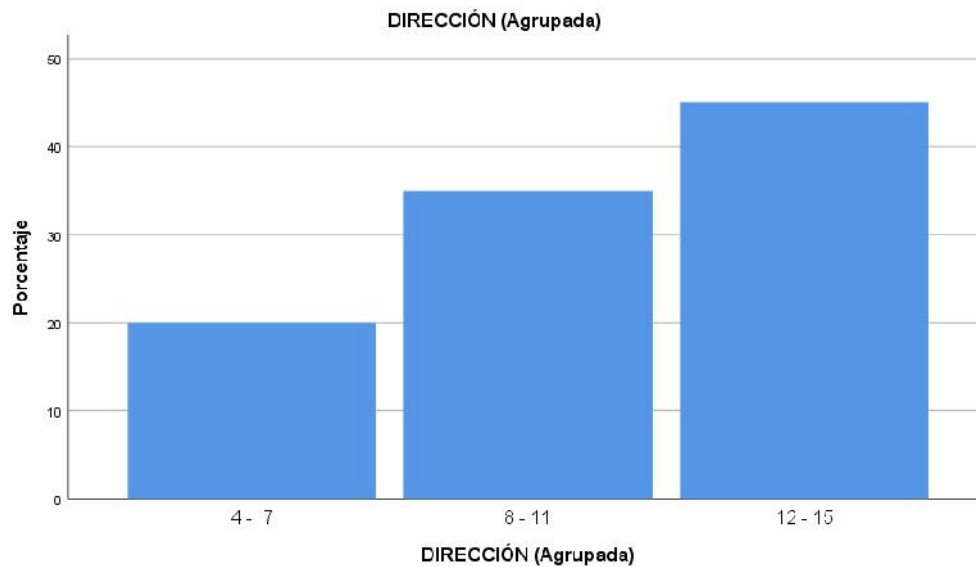
*V1(D3): Dirección*

*Dirección (agrupada)*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo 4 - 7	12	20,0	20,0	20,0
	Medio 8 - 11	21	35,0	35,0	55,0
	Alto 12 - 15	27	45,0	45,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Gráfico 5.**

*V1(D3) Dirección*



### **Exégesis**

Para la tabla 5 y fig.5, se distingue, de las 60 personas encuestadas representando un 100% Para la V1(D3) dirección. Donde se aprecia a 12 sujetos (20,0%) sugieren que es bajo, 21 sujetos (35,0%) medio y 27 sujetos (45,0%) alto.

**Tabla 6**

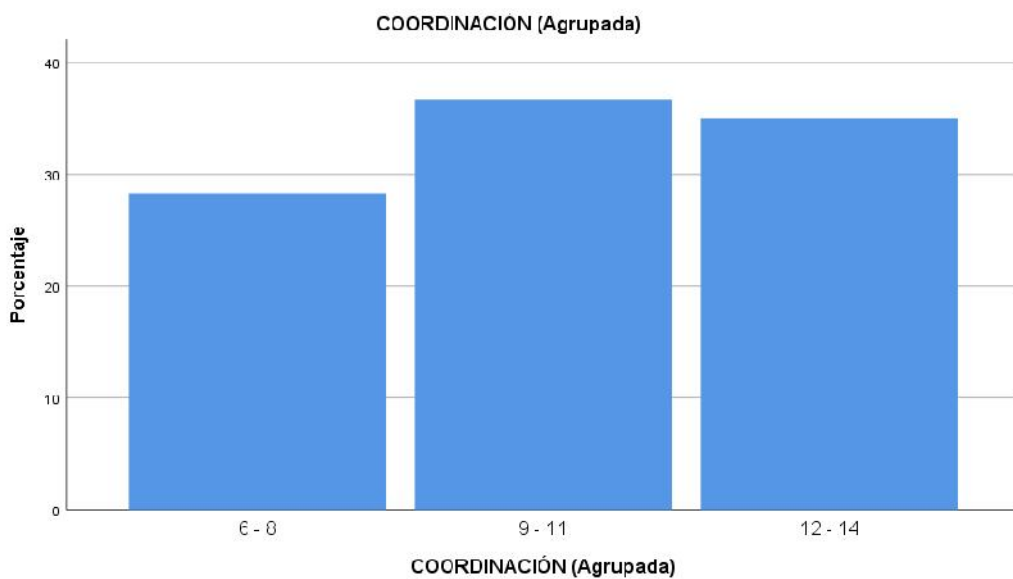
*V1(D4): Coordinación*

*Coordinación (agrupada)*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo 6 - 8	17	28,3	28,3	28,3
	Medio 9 - 11	22	36,7	36,7	65,0
	Alto 12 - 14	21	35,0	35,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Gráfico 6**

*V1(D4): Coordinación*



**Exégesis**

Para la tabla 6 y fig.6, se distingue, de las 60 personas encuestadas representando un 100% Para la V1(D4) coordinación. Donde se aprecia a 17 sujetos (28,3%) sugieren que es bajo, 22 sujetos (36,7%) medio y 21 sujetos (35,0%) alto.

**Tabla 7**

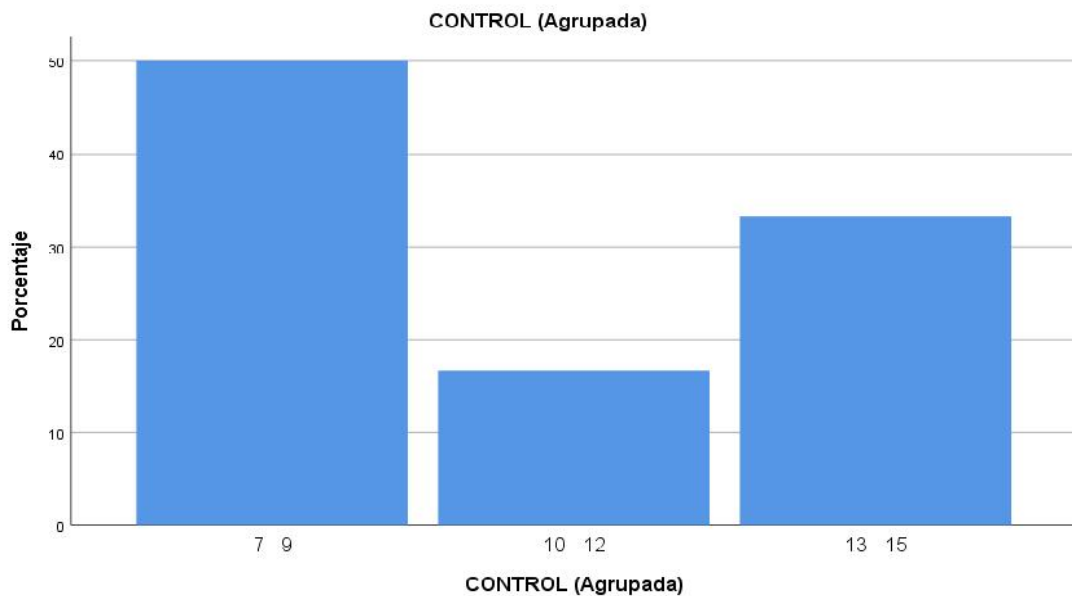
*V1(D5): Control*

*Control (agrupada)*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo 7- 9	30	50,0	50,0	50,0
	Medio 10 - 12	10	16,7	16,7	66,7
	Alto 13 - 15	20	33,3	33,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Gráfico 7**

*V1(D5): Control*

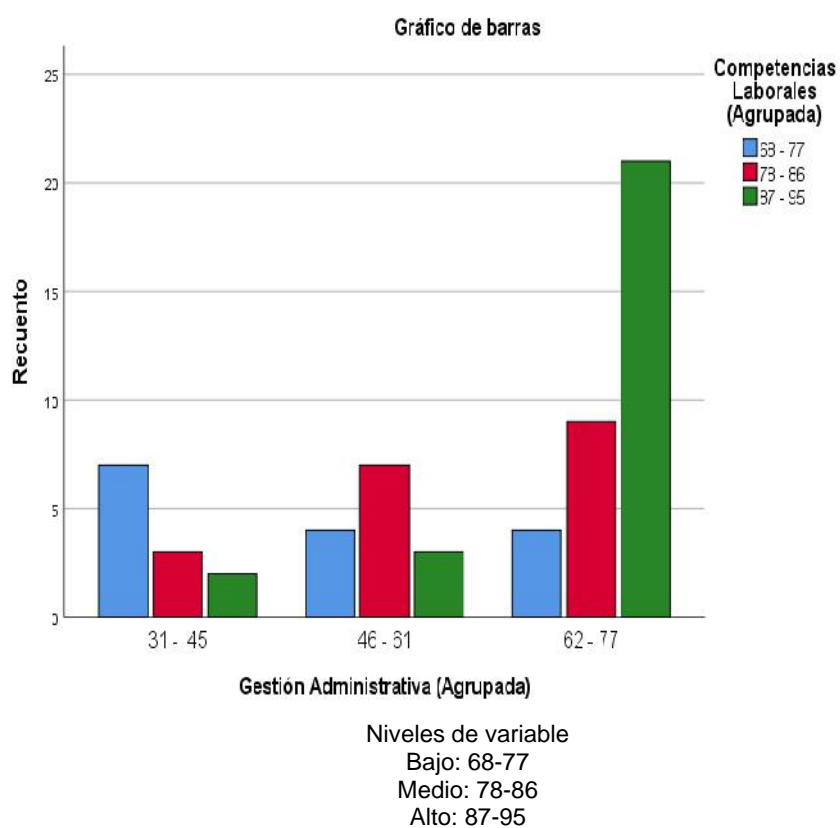


**Exégesis**

Para la tabla 7 y fig.7, se distingue, de las 60 personas encuestadas representando un 100% Para la V1(D5) control. Donde se aprecia a 30 sujetos (50,0%) sugieren que es bajo, 10 sujetos (16,7%) medio y 20 sujetos (33,3%) alto.

**Tabla 8***Contingencia gestión administrativa y competencias laborales**Tabla cruzada Gestión Administrativa (Agrupada)\*Competencias Laborales (Agrupada)*

		Competencias Laborales (Agrupada)			Total	
		68 - 77	78 - 86	87 - 95		
Gestión Administrativa (Agrupada)	Bajo 31 - 45	Recuento	7	3	2	12
		% del total	11,7%	5,0%	3,3%	20,0%
	Medio 46 - 61	Recuento	4	7	3	14
		% del total	6,7%	11,7%	5,0%	23,3%
	Alto 62 - 77	Recuento	4	9	21	34
		% del total	6,7%	15,0%	35,0%	56,7%
Total	Recuento	15	19	26	60	
	% del total	25,0%	31,7%	43,3%	100,0%	

**Gráfico 8***Contingencia gestión administrativa y competencias laborales*

## Exégesis

Para tabla 8 y fig. 8 cada sujeto que aprecia en bajo la gestión administrativa; Su competencia laborales 7 sujetos (11,7%) percibe bajo, 3 sujetos (5,0%) media y 2 sujetos (3,3%) alta. Si es media; Sus competencias laborales 4 sujetos (6,7%) aprecian bajo, 7 sujetos (11,7%) media y 3 sujetos (5,0%) alta; Cuando está en alta, sus competencias laborales 4 sujetos (6,7%) bajo, 9 sujetos (15,0%) medio y 21 sujetos (35,0%) alta.

**Tabla 9**

*Contingencia V1(D1) Previsión y Competencias laborales*

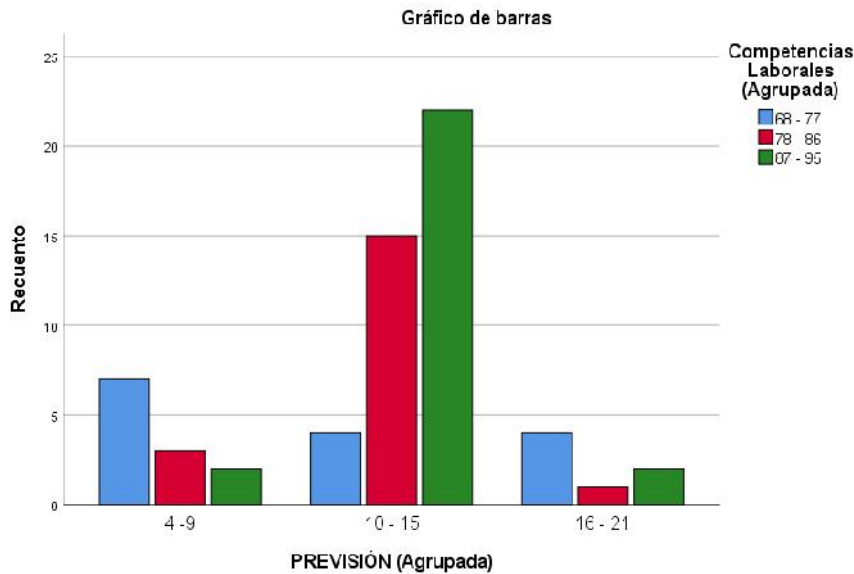
*Tabla cruzada PREVISIÓN (Agrupada)\*Competencias Laborales (Agrupada)*

		Competencias Laborales (Agrupada)				Total
		68 - 77	78 - 86	87 - 95		
PREVISIÓN (Agrupada)	Bajo 4 -9	Recuento	7	3	2	12
		% del total	11,7%	5,0%	3,3%	20,0%
	Medio 10 - 15	Recuento	4	15	22	41
		% del total	6,7%	25,0%	36,7%	68,3%
	Alto 16 - 21	Recuento	4	1	2	7
		% del total	6,7%	1,7%	3,3%	11,7%
Total	Recuento	15	19	26	60	
	% del total	25,0%	31,7%	43,3%	100,0 %	

**Gráfico 9**

*Gráfica Contingencia V1(D1) Previsión y Competencias laborales*





Niveles de variable  
 Bajo: 68-77  
 Medio: 78-86  
 Alto: 87-95

## Exégesis

Para tabla 9 y fig. 9 cada sujeto que aprecia en bajo la previsión; Su competencia laborales 7 sujetos (11,7%) percibe bajo, 3 sujetos (5,0%) media y 2 sujetos (3,3%) alta. Si es media; Sus competencias laborales 4 sujetos (6,7%) aprecian bajo, 15 sujetos (25,0%) media y 22 sujetos (36,7%) alta; Cuando está en alta, sus competencias laborales 4 sujetos (6,7%) bajo, 1 sujetos (1,7%) medio y 2 sujetos (3,3%) alta.

**Tabla 10**

*Contingencia V1(D2) organización y competencias laborales*

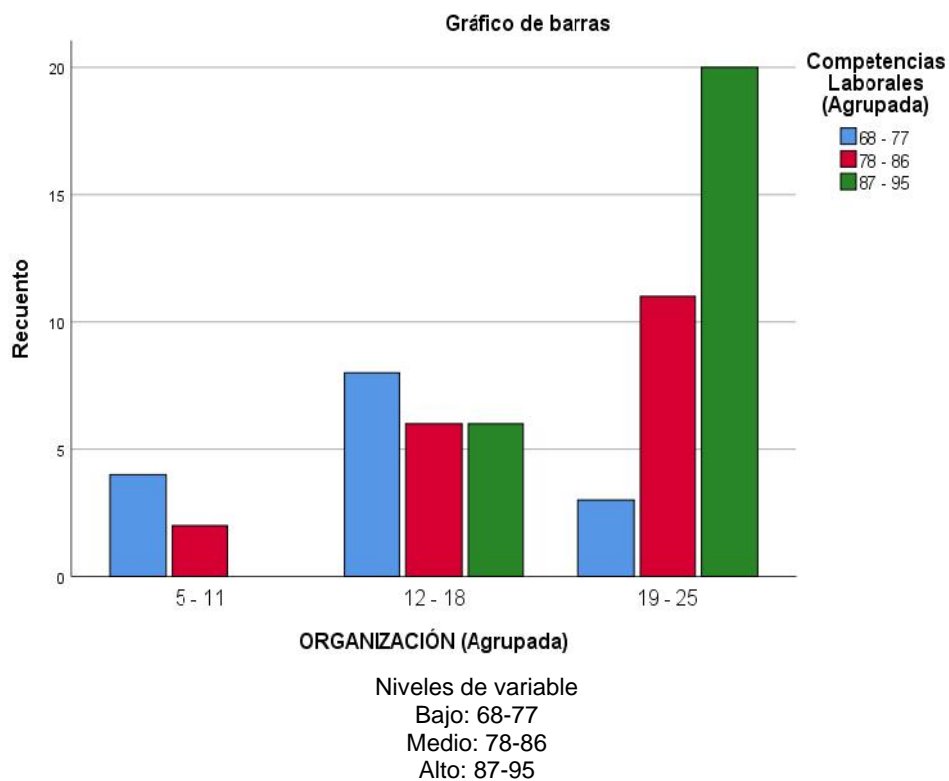
Tabla cruzada ORGANIZACIÓN (Agrupada)\*Competencias Laborales (Agrupada)

			Competencias Laborales (Agrupada)			Total
			68 - 77	78 - 86	87 - 95	
ORGANIZACIÓN (Agrupada)	Bajo	Recuento	4	2	0	6
		% del total	6,7%	3,3%	0,0%	10,0%
	Medio	Recuento	8	6	6	20
		% del total	13,3%	10,0%	10,0%	33,3%

12 - 18	% del total	13,3%	10,0%	10,0%	33,3%
Alto	Recuento	3	11	20	34
19 - 25	% del total	5,0%	18,3%	33,3%	56,7%
Total	Recuento	15	19	26	60
	% del total	25,0%	31,7%	43,3%	100,0%

## Gráfico 10

Gráfica Contingencia V1(D2) organización y competencias laborales

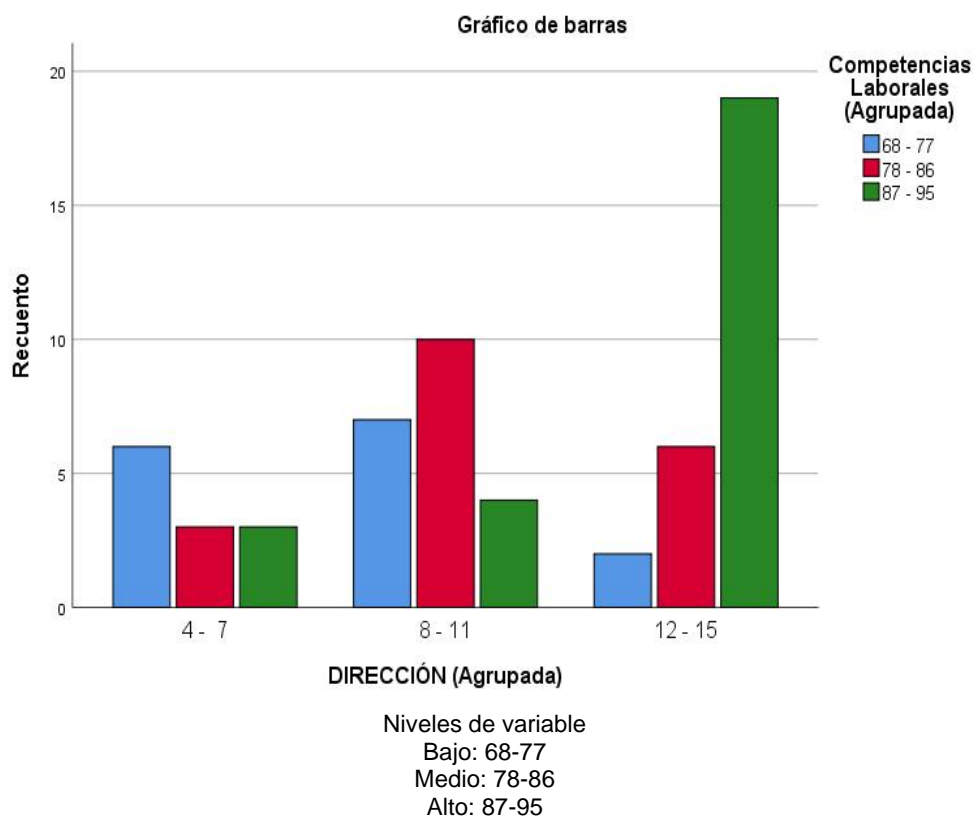


## Exégesis

Para tabla 10 y fig. 10 cada sujeto que aprecia en bajo la organización; Su competencia laborales 4 sujetos (6,7%) percibe bajo, 2 sujetos (3,3%) media y 0 sujetos (0,0%) alta. Si es media; Sus competencias laborales 8 sujetos (13,3%) aprecian bajo, 6 sujetos (10,0%) media y 6 sujetos (10,0%) alta; Cuando está en alta, sus competencias laborales 3 sujetos (5,0%) bajo, 11 sujetos (18,3%) medio y 20 sujetos (33,3%) alta.

**Tabla 11***Contingencia V1(D3) Dirección y Competencias laborales**Tabla cruzada DIRECCIÓN (Agrupada)\*Competencias Laborales (Agrupada)*

			Competencias Laborales (Agrupada)			Total
			68 - 77	78 - 86	87 - 95	
DIRECCIÓN (Agrupada)	Bajo 4 - 7	Recuento	6	3	3	12
		% del total	10,0%	5,0%	5,0%	20,0%
	Medio 8 - 11	Recuento	7	10	4	21
		% del total	11,7%	16,7%	6,7%	35,0%
	Alto 12 - 15	Recuento	2	6	19	27
		% del total	3,3%	10,0%	31,7%	45,0%
Total		Recuento	15	19	26	60
		% del total	25,0%	31,7%	43,3%	100,0%

**Gráfico 11***Gráfica Contingencia V1(D3) Dirección y Competencias laborales*

## Exégesis

Para tabla 11 y fig. 11 cada sujeto que aprecia en bajo la dirección; Su competencia laborales 6 sujetos (10,0%) percibe bajo, 3 sujetos (5,0%) media y 3 sujetos (5,0%) alta. Si es media; Sus competencias laborales 7 sujetos (11,7%) aprecian bajo, 10 sujetos (16,7%) media y 4 sujetos (6,7%) alta; Cuando está en alta, sus competencias laborales 2 sujetos (3,3%) bajo, 6 sujetos (10,0%) medio y 19 sujetos (31,7%) alta.

**Tabla 12**

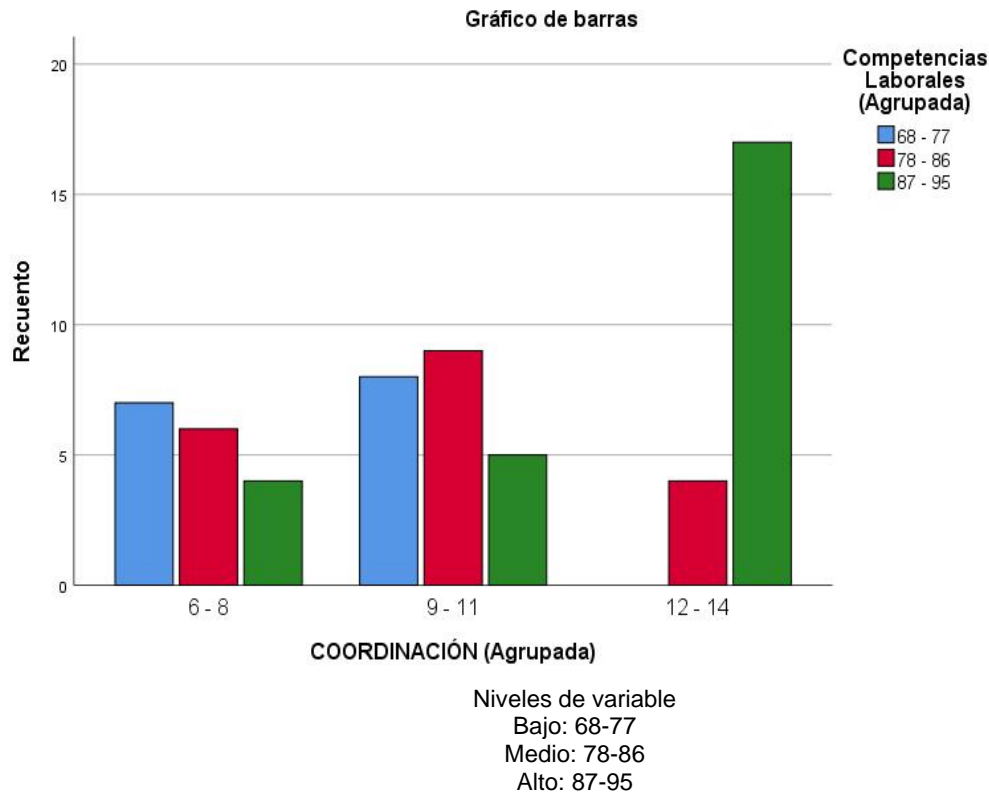
*Contingencia V1(D4) Coordinación y competencias laborales*

*Tabla cruzada COORDINACIÓN (Agrupada)\*Competencias Laborales (Agrupada)*

			Competencias Laborales (Agrupada)			Total
			68 - 77	78 - 86	87 - 95	
COORDINACIÓN (Agrupada)	Bajo 6 - 8	Recuento	7	6	4	17
		% del total	11,7%	10,0%	6,7%	28,3%
	Medio 9 - 11	Recuento	8	9	5	22
		% del total	13,3%	15,0%	8,3%	36,7%
	Alto 12 - 14	Recuento	0	4	17	21
		% del total	0,0%	6,7%	28,3%	35,0%
Total		Recuento	15	19	26	60
		% del total	25,0%	31,7%	43,3%	100,0%

## Gráfico 12

*Gráfica Contingencia V1(D4) Coordinación y competencias laborales*



### Exégesis

Para tabla 12 y fig. 12 cada sujeto que aprecia en bajo la coordinación; Su competencia laborales 7 sujetos (11,7%) percibe bajo, 6 sujetos (10,0%) media y 4 sujetos (6,7%) alta. Si es media; Sus competencias laborales 8 sujetos (13,3%) aprecian bajo, 9 sujetos (15,0%) media y 5 sujetos (8,3%) alta; Cuando está en alta, sus competencias laborales 0 sujetos (0,0%) bajo, 4 sujetos (6,7%) medio y 17 sujetos (28,3%) alta.

**Tabla 13**

#### *Contingencia V1(D5) Control y competencias laborales*

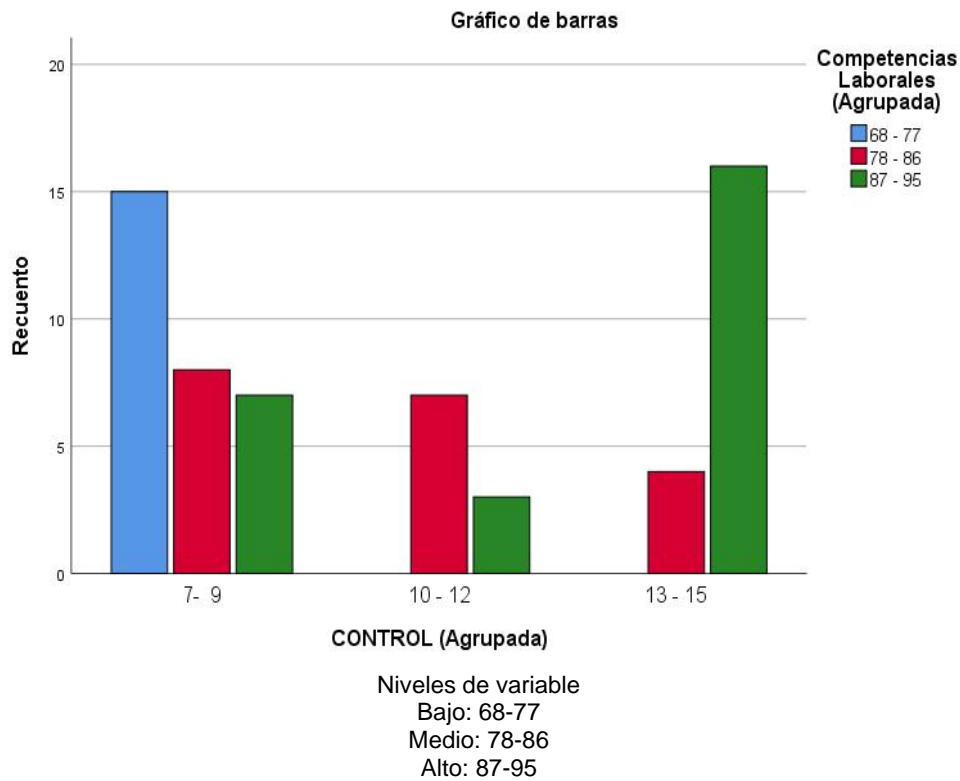
Tabla cruzada CONTROL (Agrupada)\*Competencias Laborales (Agrupada)

		Competencias Laborales (Agrupada)			Total
		68 - 77	78 - 86	87 - 95	
CONTROL (Agrupada)	Bajo 7- 9	Recuento 15	8	7	30
		% del total 25,0%	13,3%	11,7%	50,0%
	Medio 10 - 12	Recuento 0	7	3	10

		% del total	0,0%	11,7%	5,0%	16,7%
	Alto	Recuento	0	4	16	20
	13 - 15	% del total	0,0%	6,7%	26,7%	33,3%
Total		Recuento	15	19	26	60
		% del total	25,0%	31,7%	43,3%	100,0%

### Gráfico 13

Gráfica Contingencia V1(D5) Control y competencias laborales



### Exégesis

Para tabla 13 y fig. 13 cada sujeto que aprecia en bajo el control; Su competencia laborales 15 sujetos (25,0%) percibe bajo, 8 sujetos (13,3%) media y 7 sujetos (11,7%) alta. Si es media; Sus competencias laborales 0 sujetos (0,0%) aprecian bajo, 7 sujetos (11,7%) media y 3 sujetos (5,0%) alta; Cuando está en alta, sus competencias laborales 0 sujetos (0,0%) bajo, 4 sujetos (6,7%) medio y 16 sujetos (26,7%) alta.

## 4.2. Análisis inferencial

*Prueba de normalidad*

*Tabla 14*

*Prueba de normalidad*

*Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra*

		Gestión Administrativa	Competencias Laborales	Previsión	Organización	Dirección	Coordinación	Control
N		60	60	60	60	60	60	60
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	61,72	83,55	12,02	18,02	10,93	10,02	10,73
	Desv. Desviación	13,531	8,587	3,311	4,440	3,621	2,103	2,299
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,151	,121	,117	,183	,219	,177	,275
	Positivo	,129	,111	,117	,168	,137	,152	,275
	Negativo	-,151	-,121	-,115	-,183	-,219	-,177	-,193
Estadístico de prueba		,151	,121	,117	,183	,219	,177	,275
Sig. asintótica(bilateral)		,002 <sup>c</sup>	,030 <sup>c</sup>	,041 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se mide a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

### Exégesis

Para la tabla 14 cada resultado hallado con el estadístico de Kolmogórov-Smirnov, se nota la significación de p menor a 0,05 aplicado en la descripción mostrando que no es una distribución normal. Así se usará el coeficiente de correlación de Spearman.

### Prueba de hipótesis general

Se utilizó el siguiente criterio en la aceptación o rechazo de las hipótesis: un nivel de significación de 0,05 (95 por ciento):

P superior o igual a 0,05 rechazamos  $H_a$ , y se accede  $H_o$ .

p menor o igual a 0,05 accedemos  $H_a$ .

**Hi:** La Gestión Administrativa se relaciona con las Competencias Laborales.

**Ho:** La Gestión Administrativa no se relaciona con las Competencias Laborales.

### Tabla 15

#### *Prueba de correlación Gestión administrativa y competencias laborales*

##### *Correlaciones*

			<i>Gestión Administrativa</i>	<i>Competencias Laborales</i>
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coef. de correlación	1,000	,732**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Competencias Laborales	Coef. de correlación	,732**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

### Exégesis

Para la tabla 14, Conforme el análisis estadístico determinamos que hay significativa relación. La Gestión Administrativa se relaciona con las Competencias Laborales; La correlación Rho de Spearman = 0, 732" estimando una correlación positiva alta entre variables y es significativa ( $p < 0,05$ )



### Prueba de hipótesis específica 1:

Se utilizó el siguiente criterio en la acogida o rechazo de las hipótesis: un nivel de significación de 0,05 (95 por ciento):

P superior o igual a 0,05 rechazamos  $H_a$ , y se accede  $H_o$ .

p menor o igual a 0,05 y se accede  $H_a$ .

**Hi:** La Previsión se relacionan con las Competencias Laborales.

**Ho:** La Previsión no se relacionan con las Competencias Laborales.

### Tabla 16

*Prueba de correlación V1(D1) Previsión y competencias laborales*

*Correlaciones*

			Previsión	Competencias Laborales
Rho de Spearman	PREVISIÓN	Coef. de correlación	1,000	,354**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	60	60
	Competencias Laborales	Coef. de correlación	,354**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	60	60

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

### Exégesis

Para la tabla 15, Luego del análisis estadístico, Determinamos que hay significativas relaciones entre La Previsión con las Competencias Laborales. La correlación Rho de Spearman = 0,354 estimó una correlación bajo entre variables, por lo tanto se desestima la hipótesis nula y se accede la hipótesis del investigador.

### Prueba de hipótesis específica 2:

Se utilizó el siguiente criterio en la acogida o rechazo de las hipótesis: un nivel de significación de 0,05 (95 por ciento):

P superior o igual a 0,05 rechazamos  $H_a$ , y se accede  $H_o$ .

p menor o igual a 0,05 accedemos  $H_a$ .

**Hi:** La organización se relacionan con las Competencias Laborales.

**Ho:** La organización no se relacionan con las Competencias Laborales.

**Tabla 17**

*Prueba de correlación V1(D2) Organización y competencias laborales*

*Correlaciones*

			Organización	Competencias laborales
Rho de Spearman	Organización	Coef. de correlación	1,000	,683**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Competencias laborales	Coef. de correlación	,683**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

### Exégesis

Para la tabla 16, Luego del análisis estadístico, según la tabla. Determinamos que hay significativas relaciones entre La organización con las Competencias Laborales. La correlación Rho de Spearman = 0,683 estimó una correlación Alta entre variables, por lo tanto se desestima la hipótesis nula y se accede la hipótesis del investigador.

### Prueba de hipótesis específica 3:

Se utilizó el siguiente criterio en la acogida o rechazo de las hipótesis: un nivel de significación de 0,05 (95 por ciento):

P superior o igual a 0,05 rechazamos  $H_a$ , y se accede  $H_o$ .

p menor o igual a 0,05 accedemos  $H_a$ .

**Hi:** La Dirección se relacionan con las Competencias Laborales.

**Ho:** La Dirección no se relacionan con la se relaciona con las Competencias Laborales.

### Tabla 18

Prueba de correlación V1(D3) Dirección y competencias laborales

Correlaciones

			Dirección	Competencias laborales
Rho de Spearman	Dirección	Coef. de correlación	1,000	,672**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Competencias Laborales	Coef. de correlación	,672**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

### Exégesis

Para la tabla 17, Luego del análisis estadístico, según la tabla. Determinamos que hay significativas relaciones entre La Dirección con las Competencias Laborales. La correlación Rho de Spearman = 0,672 estimó una correlación Alta entre variables, a consecuencia se desestima la hipótesis nula y se accede la hipótesis del investigador.

#### Prueba de hipótesis específica 4:

Se utilizó el siguiente criterio en la acogida o rechazo de las hipótesis: un nivel de significación de 0,05 (95 por ciento):

P superior o igual a 0,05 rechazamos  $H_a$ , y se accede  $H_o$ .

p menor o igual a 0,05 accedemos  $H_a$ .

**Hi:** La Coordinación se relacionan con las Competencias Laborales.

**Ho:** La Coordinación no se relacionan con la se relaciona con las Competencias Laborales.

#### Tabla 19

*Prueba de correlación V1(D4) coordinación y competencias laborales*

Correlaciones			Coordinación	Competencias Laborales
Rho de Spearman	COORDINACIÓ N	Coef. de correlación	1,000	,643**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Competencias Laborales	Coef. de correlación	,643**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

#### Exégesis

Según tabla18, Luego del análisis estadístico, según la tabla. Determinamos que hay significativas relaciones entre La Coordinación con las Competencias Laborales. La correlación Rho de Spearman = 0,643 estimó una correlación Alta entre variables, a consecuencia se desestima la hipótesis nula y se accede la hipótesis del investigado

### Prueba de hipótesis específica 5:

Se utilizó el siguiente criterio en la acogida o rechazo de las hipótesis: un nivel de significación de 0,05 (95 por ciento):

P superior o igual a 0,05 rechazamos  $H_a$ , y se accede  $H_o$ .

p menor o igual a 0,05 accedemos  $H_a$ .

**$H_i$ :** El control se relacionan con las Competencias Laborales.

**$H_o$**  El control no se relacionan con la se relaciona con las Competencias Laborales.

**Tabla 20**

*Prueba de correlación V1(D5) Control y competencias laborales*

<b>Correlaciones</b>				
			Control	Competencias Laborales
Rho de Spearman	CONTROL	Coef. de correlación	1,000	,751**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Competencias Laborales	Coef. de correlación	,751**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

### Exégesis

Según tabla 19, Luego del análisis estadístico, según la tabla. Determinamos que hay significativas relaciones entre El control con las Competencias Laborales. La correlación Rho de Spearman = 0,751 estimó una correlación Alta entre variables, a consecuencia se desestima la hipótesis nula y se accede la hipótesis del investigador

## V. DISCUSIÓN

En cada producto obtenido para indagar y al comparar a la luz de las teorías obtenemos que; para la tabla 14, Conforme el análisis estadístico determinamos que hay significativa relación. La Gestión Administrativa se relaciona con las Competencias Laborales; La correlación Rho de Spearman = 0, 732” estimando una correlación positiva alta entre variables y es significativa ( $p < 0,05$ ). Esto concuerda con Pretel, (2018), realizado en Chincha – Ica – Perú, en su indagación sobre la gestión administrativa de la EPS pública de accionariado Municipal de Chincha, para inclinarse a la titulación académica de Maestro en Administración y Gestión Pública, en su indagación se aplicó una metodología de tipo básica con un enfoque cuantitativo, donde el nivel de la misma fue explicativa, al mismo tiempo que el diseño de indagación aplicado fue el transversal, la misma que le permitió realizar el análisis de los productos, desde donde finiquitó qué; la correcta aplicación de las políticas de dirección permitirá implementar lineamientos y estrategias gerenciales para lograr una gestión empresarial eficiente y eficaz, por intermedio del incremento de la productividad y competitividad relacionado siempre a la buena calidad de servicio que se ofrece a los ciudadanos, al igual que también concuerda con la indagación de Cabezas, (2015), realizado en Babahoyo – Ecuador, en su exploración sobre gestión administrativa y su influencia en la satisfacción laboral de los empleados de una empresa pública, para inclinarse a la titulación académica de Magister en Administración de Empresas. La indagación fue de tipo documental, el instrumento aplicado fue la encuesta y la entrevista. Por intermedio de este proceso se realizó el análisis de los productos, desde donde concluyó qué; la gestión administrativa no garantiza un control adecuado de los empleados, en donde las particularidades del servicio se ven claramente perjudicada, sometiendo al personal a bonos por cumplimiento de metas, lo que no cae bien a los trabajadores, finalmente el cargo de gerente no cumple un perfil adecuado para dicha responsabilidad o rol dentro de la empresa. Y a la vez el investigador Reyes, (2016), realizado en Esmeraldas – Ecuador, en su indagación sobre gestión administrativa-comercial de una EPS, para inclinarse a la titulación académica de Magister en Administración de Empresas con mención en Planeación. El enfoque del análisis fue cuantitativo, el tipo de investigación fue

descriptiva. mediante este proceso se realizó el análisis de los productos, desde donde concluyó qué; la gestión de clientes refleja una inconsistencia en la información registrada en los fundamentos de datos del sistema de gestión comercial y lo registrado en el Municipio, lo cual no permite gestionar de manera adecuada y eficiente la asignación de nuevos clientes.

Para la tabla 15, Luego del análisis estadístico, Determinamos que hay significativas relaciones entre La Previsión con las Competencias Laborales. La correlación Rho de Spearman = 0, 354 estimó una correlación Moderada entre variables, debido a lo cual se desestima la hipótesis nula y se accede la hipótesis del investigador. Así lo confirma Adrianzén, Farfán, Gives, (2015), realizado en Lima – Perú, en su indagación sobre la gestión administrativa de la EPS Grau S.A – EPS Grau S.A durante la puesta en funcionamiento de la política de saneamiento, para inclinarse a la titulación académica de Magister en Gerencia Social. La metodología utilizada fue el análisis institucional, y la estrategia metodológica utilizada fue bajo un enfoque cualitativo, el instrumento aplicado para el recojo de la información fue la entrevista semi estructurada. Por intermedio de este proceso se realizó el análisis de los resultados, desde donde concluyó qué; la EPS Grau S.A no tiene un adecuado desarrollo de la gestión administrativa por facilitar el proceso del H2O residual, por lo tanto, no cumple con la política de saneamiento. Así también, el proceso de gestión no se encuentra integrado, pese a existir un marco normativo, no cuenta con los recursos económicos y capacidades necesarias. A la cual los investigadores Sabogal, Vargas, J. (2017), Bogotá – Colombia, coinciden en su indagación de su tesis para obtener su maestría en Ciencias de la Educación con énfasis en Gestión Educativa, titulado; “Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados de una Universidad”. El tipo de investigación mixta, entre cuantitativo y cualitativo. La conclusión principal fue qué; una vez realizado el diagnóstico a coordinadores del Programa de Egresados de la Universidad Nacional, denotan la urgencia de reorganizar y establecer una estructura orgánica del programa de egresados.

Para la tabla 16, Luego del análisis estadístico, según la tabla. Determinamos que hay significativas relaciones entre La organización con las

Competencias Laborales. La correlación Rho de Spearman = 0,683 estimó una correlación Alta entre variables, a consecuencia se desestima la hipótesis nula y se accede la hipótesis del investigador. Tal y como se corrobora con Solsol, (2017), realizado en Tarapoto – Perú, en su indagación sobre las competencias laborales y su relación con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos en un centro de salud, para inclinarse a la titulación académica de Magister en Gestión Pública. El diseño de la indagación fue descriptivo, correlacional y transversal, el método aplicado fue el observacional, con un enfoque cuantitativo. Por intermedio este proceso se realizó la exploración del producto, desde donde se infiere qué; existe una correlación baja entre las competencias laborales y la gestión de buenas prácticas en el Centro de Salud “Punta del Este”, de la ciudad de Tarapoto, en la cual la investigadora concluye que se debe poner énfasis en promocionar y formar una cultura donde el objetivo refleje la mejora de propuestas de competencias laborales consideradas relevantes en el proceso de diseño del trabajador; con este resultado se corrobora con el índice de correlación de Spearman de 0.138 para una significancia bilateral de 0.468, lo que permite afirmar la hipótesis general de la investigación.

Para la tabla 17, Luego del análisis estadístico, según la tabla. Determinamos que hay significativas relaciones entre La Dirección con las Competencias Laborales. La correlación Rho de Spearman = 0,672 estimó una correlación Alta entre variables, debido a lo cual se desestima la hipótesis nula y se accede la hipótesis del investigador. Concordante con Romero, (2017), realizado en Huánuco – Perú, en su indagación sobre las competencias laborales y la calidad de servicios administrativos en una Municipalidad, para obtener una maestría en Ciencias Administrativas con alusión en Gestión Pública. El enfoque de la exploración fue aplicado, el nivel de análisis fue descriptivo correlacional, el diseño fue de tipo no experimental de corte transversal. Por intermedio este proceso se realizó el análisis del producto, desde donde asentó qué; se estableció que existe incidencia estadísticamente significativa entre las variables competencias laborales y la calidad de servicios administrativos, los datos estadísticos de la prueba, con un nivel de significancia del 5%, siendo que el valor de p es 0,042. Es así que, se determina que el nivel de desarrollo de competencias laborales muestra un período



de bueno a bueno, mientras que las particularidades de los servicios administrativos muestran una preferencia diferente.

Según tabla 18, Luego del análisis estadístico, según la tabla. Determinamos que hay significativas relaciones entre La Coordinación con las Competencias Laborales. La correlación Rho de Spearman = 0, 643 estimó una correlación Alta entre variables, debido a lo cual se desestima la hipótesis nula y se accede la hipótesis del investigador. Confirmado esto con Vera, Zarate (2019), realizado en Lima – Perú, en su indagación sobre las competencias laborales y su incidencia en la empleabilidad en los egresados de un instituto, para inclinarse a la titulación académica de Maestro en Gestión Pública. La indagación aplicó la metodología de tipo, no experimental de tipo descriptiva-correlacional, por medio de un enfoque transversal. Por intermedio este proceso se realizó el análisis de los productos, desde donde concluyó qué; existe una relación positiva entre la variable competencias profesionales y la empleabilidad de los egresados de un instituto, dado que la correlación de Pearson obtuvo un valor de 0,49. Al igual que se confirma con la indagación de Aimara, (2021), realizado en Quito – Ecuador, en su indagación sobre diseño de competencias laborales del personal administrativo de una universidad, para obtener una maestría en Desarrollo del Talento Humano. En enfoque de a indagación fue de tipo cuantitativo y cualitativo, de tipo exploratoria y descriptiva, el tipo de exploración fue documental, no experimental, exploratoria y descriptiva. Por intermedio este proceso se realizó el análisis de los productos, desde donde concluyó qué; se ejerce una cultura jerarquizada donde la evaluación fue de 40.72%, este resultado se da, ya que los trabajadores señalan que en la empresa las normas y reglas se anteponen a todo, en la cual los líderes supervisan y coordinan todos los trabajos, incluyendo los horarios de ingreso y de salida, llegando a lograr que la institución se sienta un lugar estable, seguro y conformista además que la toma de decisiones es rígida, donde se deja muy poco margen para iniciativas en innovación.

Según tabla 19, Luego del análisis estadístico, según la tabla. Determinamos que hay significativas relaciones entre El control con las Competencias Laborales. La correlación Rho de Spearman = 0, 751 estimó una correlación Alta entre

variables, de modo que se desestima la hipótesis nula y se accede la hipótesis del investigador. Así como lo dice Vicente, (2019), realizado en Tacna – Perú, en su indagación sobre las competencias laborales para la gestión pública y productividad en una Municipalidad Provincial, para obtener una maestría en Gestión y Políticas Públicas. El tipo de indagación fue básica, el diseño; no experimental, transversal, explicativo y la técnica utilizada fue un test de competencias. Por intermedio este proceso se realizó la disección del producto, desde donde concluyó qué; existe una relación significativa de la variable competencias laborales en la productividad de una Municipalidad Provincial, por tanto, se deniega la hipótesis nula y se permite o consiente la hipótesis alterna, de este modo, se sostiene que existe una correlación positiva en medio de las dos variables en estudio. Al igual como lo indica el investigador Cortez, (2020), quien realizó en Esmeraldas – Ecuador, un estudio sobre competencias profesionales del personal directivo de un sindicato de trabajadores, para obtener una maestría en Gestión de Talento Humano. En enfoque de la indagación fue de tipo cualitativo, su alcance fue descriptivo, su diseño no experimental, y el método inductivo. Por intermedio este proceso se realizó el análisis de los productos, desde donde concluyó qué; la comunicación no verbal, influye mucho más que un discurso plagado de bonitas palabras. En cuanto a la motivación, resulta necesario las capacitaciones al personal y así también puedan aportar o potenciar a la toma de decisiones, fortaleciendo y cooperando con el trabajo colaborativo entre los funcionarios o los empleados.

## VI. CONCLUSIONES

1. Concluimos que la Gestión Administrativa se relaciona positivamente con las Competencias Laborales; La correlación Rho de Spearman = 0, 732” estimando una correlación positiva alta entre variables y es significativa ( $p < 0,05$ ).
2. Se concluye que existen relaciones significativas entre La Previsión de la gestión de la calidad con las Competencias Laborales en una EPS, Gobierno Regional Lima. La correlación Rho de Spearman = 0, 354 estimó una correlación Moderada entre variables, a consecuencia se desestima la hipótesis nula y se accede la hipótesis del investigador.
3. Del análisis estadístico, se concluye que hay significativas relaciones entre La organización de la Gestión de la Calidad, con las Competencias Laborales en una EPS, Gobierno Regional Lima. La correlación Rho de Spearman = 0, 683 estimó una correlación Alta entre variables, a consecuencia se desestima la hipótesis nula y se accede la hipótesis del investigador.
4. Concluimos que, hay significativas relaciones entre La Dirección de la - Gestión de la Calidad, con las Competencias Laborales en una EPS, Gobierno Regional Lima. La correlación Rho de Spearman = 0, 672 estimó una correlación Alta entre variables, a consecuencia se desestima la hipótesis nula y se accede la hipótesis del investigador.
5. Se concluye que, existen significativas relaciones entre La Coordinación con las Competencias Laborales de una EPS, Gobierno Regional Lima. La correlación Rho de Spearman = 0, 643 estimó una correlación Alta entre variables, a consecuencia se desestima la hipótesis nula y se accede la hipótesis del investigador.
6. Finalmente, se concluye que se evidencian significativas relaciones entre El control con las Competencias Laborales en una EPS, Gobierno Regional Lima. La correlación Rho de Spearman = 0, 751 estimó una correlación Alta

entre variables, a consecuencia se desestima la hipótesis nula y se accede la hipótesis del investigador.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a los empleados de una EPS, Gobierno Regional Lima, hacer énfasis en la Gestión de la Calidad de los servicios brindados a los administrados, buscando fortalecer las competencias laborales de los trabajadores, y cumplir con los objetivos trazados de la entidad.
2. Se recomienda a los empleados de una EPS, Gobierno Regional Lima, elaborar y mantener actualizado un programa de acciones y listado de tareas claras, que nos permita prevenir y medir el futuro esperado y prepararnos para cuando sea necesario.
3. Se recomienda a los empleados de una EPS, Gobierno Regional Lima, planificar y organizar con la debida anticipación todo lo que se necesita para que la organización camine de manera correcta
4. Se recomienda a los empleados de una EPS, Gobierno Regional Lima, establecer una dirección clara y específica de las actividades que faciliten su cumplimiento y ejecución en los tiempos esperados.
5. Se recomienda a los empleados de una EPS, Gobierno Regional Lima, establecer una coordinación dinámica y sin intermediarios de los planes y metas planificadas, a fin de salvaguardar su adecuado cumplimiento.
6. Se recomienda a los empleados de una EPS, Gobierno Regional Lima, mantener controlado y monitoreado los procesos de negocio, con el objetivo de identificar oportunidad de mejora para la prestación de los servicios.

## REFERENCIAS

- Austin, A. (1997). ¿Por qué no intentar otras formas de medir la calidad? Recuperado el 14 de marzo de 2010, de <http://www.emp-virtual.com/datampu/Evaluacion/astin.pdf>
- ANTA, G. (1998). Procesos de acreditación y certificación de la competencia laboral. Madrid: OEI.
- Baker, S., Johnson, E., Kopala, M., Strout, N.J. (1985). Test interpretation competence: a comparison of microskills and mental practice training. *Counselor Education and Supervision*, 25 (1): 31-43.
- Bakke-Seeck, S. (1998). Competencias y adquisición de competencias en el sector informal. *Educación*, 57-58: 120-138.
- Ball, B. (1997). Career management competences —the individual perspective. *Career Development International*, 2 (2): 74-79.
- Barkatoolah, A. (1999). Validation des acquis et validation des compétences. De quoi parleton. *Actualité de la Formation Permanente*, 159: 93-96.
- Baron, G.-L.; BRUILLARD, E. (1999). Usages éducatifs des technologies de l'information et de la communication: quelles compétences pour les enseignants. *Educational Media International*, 36 (2): 168-170.
- Bates, I. (1995). The competence movement and the national vocational qualification framework: the widening parameters of research. *British Journal of Education and Work*, 8 (2): 5-13.
- Bergenhengouwen, G.J.; Horn, H.F.K.; Mooijman, E.A.M. (1996). Competence development —a challenge for HRM professionals: core competences of organizations as guidelines for the development of employees. *Journal of European Industrial Training*, 20 (9): 29-35.
- Cheetham, g.; chivers, g. (1998). The reflective (and competent) practitioners: a model of professional competence which seeks to harmonise the reflective practitioners and competence-based approaches. *Journal of European*

- Industrial Training, 22 (7): 267-276. Cárdenas, M. (2009). Naturaleza y propósito de la organización. El Cid Editor.
- Cárdenas, M. (2009). Naturaleza y propósito de la organización. El Cid Editor.
- Cegos (1987). Développement des compétences et stratégies de l'entreprise. Paris: Éditions d'organisation.
- Charria, V., & Sarsosa, K. (2015). Competencias académicas, laborales y profesionales del psicólogo javeriano de Cali. Cartagena de Indias, Colombia: Ponencia presentada en VI Congreso Internacional del Enfoque Basado en Competencias (CIEBC 2010).
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. México D.F: Ed. Mc Graw Hill.
- Cronin, J. J. y Taylor, S. A. (julio de 1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. Journal of Marketing, 56, 55-68.
- Chowdhury, A. e Iqbal, M. K. (2010). A Study of Service Quality Determinants of Private Universities in Bangladesh using Servqual. Journal of Knowledge Globalization, 3(1), 49-74.
- Colardyn, D. (1996). La gestion des competences. Paris: Presses Universities de France
- Cuesta, A. (2016). Gestión de competencias. La Habana, Cuba: Ed. Universidad Tecnológica de La Habana.
- Deming, W. E. (1989). Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos.
- Del Pozo, J. (2013). Competencias profesionales. Buenos Aires, Argentina: Ed. Narcea.
- Delgado, M. (2016). Acerca de clasificación de competencias. Obtenido de sitio web de Gestión del Conocimiento: <http://www.gestiondelconocimiento.com>.
- Dessler, G. (2016). Administración de personal . México D.F: Ed. Prentice Hall.

- Desarbo W.; Huff, L.; Rolandelli, M. y Choi, J. (1994). On the measurement of perceived service quality: a conjoint analysis approach. *Services quality: new directions in theory and practice*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Dolan, S., & Valle, R. (2014). *Gestión Del Talento Humano*. Madrid, España: Ed. Mc Graw Hill.
- Ducci, M. (2017). *El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional*. Montevideo, Uruguay: Ed. Cinterfor.
- Durrieu, M. (2014). *Competencias profesionales. Una mirada desde la formación en los procesos técnicos*. Buenos Aires, Argentina: Ed. Limusa.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 25, 64-80.
- Ensby, M. y Mahmoodi, F. (1997). Using the Baldrige Award Criteria in College Classrooms. *Quality Progress*, 30, 85-91.
- European Foundation for Quality Management, EFQM (1995). *Self-Assessment. Guidelines for Public Sector: Education*. Bruselas, Bélgica: EFQM.
- Garvin, D. A. (1983). Quality on the line. *Harvard Business Review*, 61(4), 65-75.
- Gómez, C., & Castrillón, L. (2016). Impacto de la historia empresarial en los programas de formación profesional de administración. *Revista Espacios*.
- Gómez, J. (14 de mayo de 2019). Competencias claves de un director financiero. Obtenido de sitio web de Cerem.Ec: <https://www.cerem.ec/blog/competencias-clave-de-un-director-financiero>
- Hutmacher, W. (1997). Key competencies in Europe. *European Journal of Education*, 32 (1): 45-58.
- Jerico, P. (2015). *La nueva gestión del talento*. Madrid, España: Ed. Alcalá.
- Kilcourse, T. (1994). Developing competence managers. *Journal of European Industrial Training*, 18 (2): 12-16.

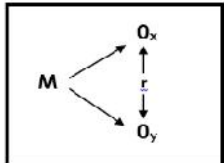
- Mendoza, R. (2017). Tipos de competencia y sus dimensiones. México D.F: Ed. Mindomo.
- Morales, J. (2015). Descripciones de puestos basados en competencias laborales para una empresa farmacéutica. Guatemala: Ed. Universidad San Carlos.
- Mendoza Briones, A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964.
- Perrenoud, P. (2008). Construcción de competencias. París, Francia: Ed. Esf.
- McGaghie, W. (1991). Professional competence evaluation. *Educational Researcher*, 20 (1): 3-9.
- Mclagan, P. A. (1997). Competencies: the next generation. *Training & Development*, 51 (5): 40-47
- Parry, S.B. (1996). The quest for competencies. *Training*, 33 (7): 48-54, 56.
- Petit, S. (1998). La situation de travail productrice de compétence collective». *Education Permanente*, 135: 99-107
- Perrenoud, P. (2008). Construcción de competencias. París, Francia: Ed. Esf.
- Prieto, J. (2015). Gestión de las competencias: cómo analizarlas, cómo evaluarlas y cómo desarrollarlas. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000.
- Reinoso, M. (2015). Gestión por competencias del talento humano en el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro. Ambato, Ecuador: Ed. Universidad Técnica de Ambato.
- Rojas, E. (2017). Competencias profesionales y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central instituto nacional penitenciario 2016. Lima, Perú: Ed Universidad César Vallejo.
- Roegiers, X. (2011). Una pedagogía de integración. Competencia e integración de los colaboradores. Bruselas, Bélgica: Ed. De Boeck.



- Salas, R. (2017). Evaluación de la competencia profesional. La Paz, Bolivia: Ed. Biblioteca de Medicina.
- Soguees, M., & Flores, O. (2016). Competencias profesionales de un perfil psicopedagógico en el proceso de incorporación de las tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) a la docencia universitaria. Madrid, España: Ed. Limusa.
- Tejada, J. (2016). El desarrollo y la gestión de competencias. Obtenido de sitio web de Ricio.com: [http:// www.rieio.org.pdf](http://www.rieio.org.pdf)
- Herbert, A., Saiman G. (2001). Administrating povedinka: Doslidzhennya protsesiv pryynyattya rishen v orhanizatsiyakh, shcho vykonuyut administratyvni funktsiyi, administrative behavior: Investigation of decision-making processes in organizations that perform administrative functions.
- Kuzmin, O.Ye., & Melnyk, O.G. (2007). Osnovy menedzhmentu [Fundamentals of Management]. K.: Akademi vidav [in Ukrainian].
- Novikov, B.V., Sinyok, G.F., & Krush, P.V. (2004). Osnovy administratyvnoho menedzhmentu [Fundamentals of Administrative Management]. K.: Tsentr navch. lit. [in Ukrainian].
- Tolko, V.O., Vasiliev, O.O., Karpenko, & A.V., Vasilpchev, D.V. (2012). Upravlinnya personalom ta ekonomika pratsi. Kompleksnyy derzhavnyy ispyt [Personnel management and labor economics. Comprehensive State Exam]. Zaporizhyya: LLC "LIPS" LTD [in Ukrainian].

## ANEXOS

### ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento del Gobierno Regional de Lima, 2021?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> PE1. ¿Qué relación existe entre la función de Previsión de la gestión administrativa y las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento del Gobierno Regional de Lima, 2021? PE2. ¿Qué relación existe entre la función de Organización de la gestión administrativa y las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento del Gobierno Regional de Lima, 2021? PE3. ¿Qué relación existe entre la función de Dirección de la gestión administrativa y las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento del Gobierno Regional de Lima, 2021? PE4. ¿Qué relación existe entre la función de Coordinación de la gestión administrativa y las</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación que existe entre la gestión de administrativa y las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento del Gobierno Regional de Lima, 2021</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> O.E.1 Determinar qué relación existe entre la Previsión de la gestión administrativa y las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento del Gobierno Regional de Lima, 2021. O.E.2 Determinar qué relación existe entre la Organización de la gestión administrativa y las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento del Gobierno Regional de Lima, 2021. O.E.3 Determinar qué relación existe entre la Dirección de la gestión administrativa y las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento del Gobierno Regional de Lima, 2021 O.E.4 Determinar qué relación existe entre el Coordinación de la gestión administrativa y las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento del Gobierno Regional de Lima, 2021.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe relación entre la gestión administrativa y las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento del Gobierno Regional de Lima, 2021.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> H.E1. La Previsión de la gestión administrativa se relaciona con las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento del Gobierno Regional de Lima, 2021. H.E2. La Organización de la gestión administrativa se relaciona con las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento del Gobierno Regional de Lima, 2021. H.E3. La Dirección de la gestión administrativa se relaciona con las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento del Gobierno Regional de Lima, 2021. H.E4. El Coordinación de la gestión administrativa se relaciona con las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento del Gobierno Regional de Lima, 2021.</p>	<p><b>Variable1:</b> Gestión Administrativa.</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Previsión.</li> <li>- Organización.</li> <li>- Dirección.</li> <li>- Coordinación.</li> <li>- Control.</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Competencia Laboral.</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnica.</li> <li>- Metodológica.</li> <li>- Social.</li> <li>- Participativa.</li> </ul>	<p><b>Ámbito:</b> Una empresa prestadora de servicios de saneamiento del GORE Lima. <b>Tipo:</b> Investigación de tipo básica. <b>Método:</b> Cuantitativo. <b>Diseño:</b> No experimental <b>Nivel:</b> Correlacional</p>  <p><b>Población:</b> La población en la presente investigación está conformada por 70 trabajadores de una empresa prestadora de servicios de saneamiento del GORE Lima. <b>Muestra:</b> Comprende 60 trabajadores de una empresa prestadora de servicios de saneamiento del GORE Lima. <b>Técnica:</b> Encuesta. <b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos:</b> Clasificación, codificación, calificación, tabulación estadística e interpretación de datos.</p>

<p>competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento del Gobierno Regional de Lima, 2021?</p> <p>PE5. ¿Qué relación existe entre la función de Control de la gestión administrativa y las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento del Gobierno Regional de Lima, 2021?</p>	<p>O.E.5 Determinar qué relación existe entre el Control de la gestión administrativa y las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento del Gobierno Regional de Lima, 2021.</p>	<p>H.E5. El Control de la gestión administrativa se relaciona con las competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento del Gobierno Regional de Lima, 2021.</p>		
--	---	---	--	--

**ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE  
DATOS CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

En el siguiente cuadro se encuentra una lista de preguntas, marcar con un X la alternativa que se considera la más apropiada a su criterio. Recuerde no hay puntaje de bueno o malo para su respuesta, asegúrese de contestar todas.

Donde:

nunca: 1

casi nunca: 2

algunas veces: 3

casi siempre: 4

siempre: 5

Nº	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
	<b>PREVISIÓN</b>					
1	La planificación anual de actividades se realiza con la debida anticipación					
2	Los roles de coordinadores y/o supervisores implican un nivel de supervisión mayor.					
3	El tiempo de cada actividad administrativa es el adecuado					
4	El titular de la entidad, realiza reuniones con los jefes, coordinadores, personal administrativo de cada área.					
	<b>ORGANIZACIÓN</b>					
5	Existe un registro manual y/o virtual de documentos institucionales.					
6	La dirección establece un organigrama institucional considerando todas las dependencias que funcionan en la entidad.					
7	Existe una base de datos estadística, para visualizar las metas logradas.					
8	Los trabajadores conocen la misión y visión de la entidad.					
9	Las actividades administrativas responden a metas medibles.					
	<b>DIRECCIÓN</b>					
10	Los altos funcionarios demuestran liderazgo					
11	Los trabajadores administrativos pueden expresar sus comentarios y sugerencias.					
12	Existe una buena relación entre la administración y el personal técnico.					
	<b>COORDINACIÓN</b>					

13	Se comunica al personal de la entidad los planes y actividades del año lectivo.					
14	Existe un trabajo colaborativo en las actividades programadas.					
15	Participa en la formulación de los instrumentos de gestión.					
	<b>CONTROL</b>					
16	Se socializa los informes de actividades, indicadores y cumplimiento de objetivos, para facilitar la toma de decisiones.					
17	Se toman acciones inmediatas ante problemas, solucionándolos de manera oportuna.					
18	Se manejan estándares de atención al usuario para garantizar un mejor servicio.					
19	Se reciben sugerencias de los administrados y se dan seguimiento.					
20	Se miden los resultados obtenidos de las supervisiones buscar una mejora continua.					

### CUESTIONARIO DE COMPETENCIA LABORAL

En el siguiente cuadro se encuentra una lista de preguntas, marcar con un X la alternativa que se considera la más apropiada a su criterio. Recuerde no hay puntaje de bueno o malo para su respuesta, asegúrese de contestar todas.

Donde:

nunca: 1

casi nunca: 2

algunas veces: 3

casi siempre: 4

siempre:5

N°	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
	<b>Técnica</b>					
1	Los trabajadores proponen soluciones ante los problemas					
2	Los trabajadores son expertos realizando sus actividades					
3	Los trabajadores son evaluados durante sus actividades diarias					
4	Los trabajadores reciben capacitaciones por parte de entidad					
5	Los trabajadores también son capacitadores					

6	Los trabajadores aplican las TIC en sus actividades					
7	Los trabajadores permanecen buen tiempo en la entidad					
	<b>Metodológica</b>					
8	Los trabajadores aplican el manual de emergencias ante un incidente					
9	Los trabajadores reportan el cumplimiento de sus actividades diariamente					
10	Los trabajadores comunican los errores detectados					
11	Los trabajadores reciben alguna amonestación ante algún error en el ejercicio de sus funciones					
	<b>Social</b>					
12	Los trabajadores se apoyan entre sí.					
13	Los trabajadores realizan actividades de recreación laboral.					
14	Los trabajadores realizan ayuda social como parte de la entidad					
15	La entidad cuenta con un área de bienestar social					
	<b>Participativa</b>					
16	Los trabajadores comparten experiencias laborales con sus compañeros de trabajo					
17	Los trabajadores trabajan en un buen clima laboral					
18	Los trabajadores reciben reconocimientos por su destacada labor.					

### ANEXO 3:

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Id	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
1	Previsión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de Actividades por mes.</li> <li>- Cantidad de Roles.</li> <li>- Programa de acción</li> </ul>	1,2,3,4,5,6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siempre (5)</li> <li>- Casi Siempre (4)</li> <li>- A veces (3)</li> <li>- Casi Nunca (2)</li> <li>- Nunca (1).</li> </ul>
2	Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagrama de actividades.</li> <li>- Número de Trabajadores.</li> <li>- Número de herramientas digitales.</li> </ul>	7,8,9,10,11,12	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siempre (5)</li> <li>- Casi Siempre (4)</li> <li>- A veces (3)</li> <li>- Casi Nunca (2)</li> <li>- Nunca (1).</li> </ul>
3	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de cumplimiento.</li> <li>- Número de metas cumplidas.</li> <li>- Número de actividades sociales internas.</li> </ul>	13,14,15,16,17,18	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siempre (5)</li> <li>- Casi Siempre (4)</li> <li>- A veces (3)</li> <li>- Casi Nunca (2)</li> <li>- Nunca (1).</li> </ul>

---

4	Coordinación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de capacitaciones.</li> <li>- Número premios otorgados.</li> <li>- Cantidad de ascensos por año.</li> </ul>	19,20,21,22,23,24	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siempre (5)</li> <li>- Casi Siempre (4)</li> <li>- A veces (3)</li> <li>- Casi Nunca (2)</li> <li>- Nunca (1).</li> </ul>
---	--------------	---	-------------------	--

---

5	Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Numero de errores administrativos.</li> <li>- Numero de correcciones administrativas.</li> <li>- Cumplimiento del Programa de acción.</li> </ul>	25,26,27,28,29,30	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siempre (5)</li> <li>- Casi Siempre (4)</li> <li>- A veces (3)</li> <li>- Casi Nunca (2)</li> <li>- Nunca (1).</li> </ul>
---	---------	---	-------------------	--

---

Elaboración: Propia



## ANEXO 4

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE COMPETENCIAS LABORALES

Id	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
1	Técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número capacitaciones dictadas.</li> <li>- Número de Soluciones automatizadas.</li> <li>- Cantidad de charlas realizadas.</li> <li>- Profundización de la profesión.</li> </ul>	1,2,3,4,5,6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siempre (5)</li> <li>- Casi Siempre (4)</li> <li>- A veces (3)</li> <li>- Casi Nunca (2)</li> <li>- Nunca (1).</li> </ul>
2	Metodológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de trabajadores en modo remoto.</li> <li>- Número de trabajadores en modo presencial.</li> <li>- Número de solución a problemas.</li> <li>- Capacidad de adaptación.</li> </ul>	7,8,9	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siempre (5)</li> <li>- Casi Siempre (4)</li> <li>- A veces (3)</li> <li>- Casi Nunca (2)</li> <li>- Nunca (1).</li> </ul>
3	Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad para el trabajo.</li> <li>- Socializar con los demás trabajadores.</li> <li>- Número de quejas o denuncias.</li> <li>- Número de Reconocimientos o felicitaciones.</li> </ul>	10,11,12	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siempre (5)</li> <li>- Casi Siempre (4)</li> <li>- A veces (3)</li> <li>- Casi Nunca (2)</li> <li>- Nunca (1).</li> </ul>

---

4	Participativa	<ul style="list-style-type: none"><li>- Número de Participaciones en eventos.</li><li>- Capacidad de organización.</li><li>- Capacidad de coordinación.</li><li>- Capacidad de decisión.</li></ul>	13,14,15	<ul style="list-style-type: none"><li>- Siempre (5)</li><li>- Casi Siempre (4)</li><li>- A veces (3)</li><li>- Casi Nunca (2)</li><li>- Nunca (1).</li></ul>
---	---------------	--	----------	--

---

## ANEXO 5

# DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Luis Benavides Luksic

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Post Grado de Maestría en Gestión Pública de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2021-II, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

El título del proyecto de investigación es: *Gestión administrativa y competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento del Gobierno Regional de Lima, 2021*, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación. El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Ana Isabel Chumpitaz Velásquez  
INGENIERA CIVIL  
Reg. CIP N° 203564

---

Firma  
Ana Isabel Chumpitaz Velásquez  
D.N.I: 44495667

### Definición conceptual de las variables y dimensiones

#### I. Variable 1: Gestión Administrativa

Son procesos que los funcionarios utilizan para poder cumplir los objetivos y metas empresariales y/o institucionales en un determinado tiempo, es así que, ésta permite ordenar los esfuerzos con los distintos recursos con los que se cuenta, a través del uso y aplicación de estrategias administrativas, por lo cual, ambas definiciones resultan siendo complementarias (López 2015).

#### II. Dimensiones

- Previsión
- Organización
- Dirección
- Coordinación
- Control

### Matriz de operacionalización de las variables

Variable: Gestión Administrativa



Id	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
1	Previsión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de Actividades por mes.</li> <li>- Cantidad de Roles.</li> <li>- Programa de acción</li> </ul>	1,2,3,4,5,6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siempre (5)</li> <li>- Casi Siempre (4)</li> <li>- A veces (3)</li> <li>- Casi Nunca (2)</li> <li>- Nunca (1).</li> </ul>
2	Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagrama de actividades.</li> <li>- Número de Trabajadores.</li> <li>- Número de herramientas digitales.</li> </ul>	7,8,9,10,11,12	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siempre (5)</li> <li>- Casi Siempre (4)</li> <li>- A veces (3)</li> <li>- Casi Nunca (2)</li> <li>- Nunca (1).</li> </ul>
3	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de cumplimiento.</li> <li>- Número de metas cumplidas.</li> <li>- Número de actividades sociales internas.</li> </ul>	13,14,15,16,17,18	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siempre (5)</li> <li>- Casi Siempre (4)</li> <li>- A veces (3)</li> <li>- Casi Nunca (2)</li> <li>- Nunca (1).</li> </ul>



---

4	Coordinación	<ul style="list-style-type: none"><li>- Número de capacitaciones.</li><li>- Número premios otorgados.</li><li>- Cantidad de ascensos por año.</li></ul>	19,20,21,22,23,24	<ul style="list-style-type: none"><li>- Siempre (5)</li><li>- Casi Siempre (4)</li><li>- A veces (3)</li><li>- Casi Nunca (2)</li><li>- Nunca (1).</li></ul>
---	--------------	---	-------------------	--

---

5	Control	<ul style="list-style-type: none"><li>- Numero de errores administrativos.</li><li>- Numero de correcciones administrativas.</li><li>- Cumplimiento del Programa de acción.</li></ul>	25,26,27,28,29,30	<ul style="list-style-type: none"><li>- Siempre (5)</li><li>- Casi Siempre (4)</li><li>- A veces (3)</li><li>- Casi Nunca (2)</li><li>- Nunca (1).</li></ul>
---	---------	---	-------------------	--

---

Elaboración: Propia





**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión Administrativa**

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: PREVISIÓN</b>								
1	La planificación anual de actividades se realiza con la debida anticipación	X		X		X		
2	Los roles de coordinadores y/o supervisores implican un nivel de supervisión mayor.	X		X		X		
3	El tiempo de cada actividad administrativa es el adecuado	X		X		X		
4	El titular de la entidad, realiza reuniones con los jefes, coordinadores, personal administrativo de cada área.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>								
5	Existe un registro manual y/o virtual de documentos institucionales.	X		X		X		
6	La dirección establece un organigrama institucional considerando todas las dependencias que funcionan en la entidad.	X		X		X		
7	Existe una base de datos estadística, para visualizar las metas logradas.	X		X		X		
8	Los trabajadores conocen la misión y visión de la entidad.	X		X		X		
9	Las actividades administrativas responden a metas medibles.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>								
10	Los altos funcionarios demuestran liderazgo	X		X		X		
11	Los trabajadores administrativos pueden expresar sus comentarios y sugerencias.	X		X		X		
12	Existe una buena relación entre la administración y el personal técnico.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: COORDINACIÓN</b>								
13	Se comunica al personal de la entidad los planes y actividades del año lectivo.	X		X		X		
14	Existe un trabajo colaborativo en las actividades programadas.	X		X		X		
15	Participa en la formulación de los instrumentos de gestión.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: CONTROL</b>								
16	Se socializa los informes de actividades, indicadores y cumplimiento de objetivos, para facilitar la toma de decisiones.	X		X		X		
17	Se toman acciones inmediatas ante problemas, solucionándolos de manera oportuna.	X		X		X		
18	Se manejan estándares de atención al usuario para garantizar un mejor servicio.	X		X		X		
19	Se reciben sugerencias de los administrados y se dan seguimiento.	X		X		X		
20	Se miden los resultados obtenidos de las supervisiones buscar una mejora continua.	X		X		X		

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Benavides Luksic Luis

DNI: 10868752

Especialidad del validador: Magister en Administración de empresas

28 de noviembre de 2021

<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 planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Competencia Laboral**

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: Técnica</b>								
1	Los trabajadores proponen soluciones ante los problemas	X		X		X		
2	Los trabajadores son expertos realizando sus actividades	X		X		X		
3	Los trabajadores son evaluados durante sus actividades diarias	X		X		X		
4	Los trabajadores reciben capacitaciones por parte de entidad	X		X		X		
5	Los trabajadores también son capacitadores	X		X		X		
6	Los trabajadores aplican las TIC en sus actividades	X		X		X		
7	Los trabajadores permanecen buen tiempo en la entidad	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Metodológica</b>								
8	Los trabajadores aplican el manual de emergencias ante un incidente	X		X		X		
9	Los trabajadores reportan el cumplimiento de sus actividades diariamente	X		X		X		
10	Los trabajadores comunican los errores detectados	X		X		X		
11	Los trabajadores reciben alguna amonestación ante algún error en el ejercicio de sus funciones	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Social</b>								
12	Los trabajadores se apoyan entre sí.	X		X		X		
13	Los trabajadores realizan actividades de recreación laboral.	X		X		X		
14	Los trabajadores realizan ayuda social como parte de la entidad	X		X		X		
15	La entidad cuenta con un área de bienestar social	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Participativa</b>								
16	Los trabajadores comparten experiencias laborales con sus compañeros de trabajo	X		X		X		
17	Los trabajadores trabajan en un buen clima laboral	X		X		X		
18	Los trabajadores reciben reconocimientos por su destacada labor.	X		X		X		

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Benavides Luksic Luis**

DNI: **10868752**

Especialidad del validador: **Magister en Administración de empresas**

<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 planteados son suficientes para medir la dimensión.



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Post Grado de Maestría en Gestión Pública de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2021-II, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

El título del proyecto de investigación es: **Gestión administrativa y competencias laborales en los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de saneamiento del Gobierno Regional de Lima, 2021**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación. El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Ana Isabel Chumpitaz Velásquez  
INGENIERA CIVIL  
Reg. CIP N° 203564

Firma  
Ana Isabel Chumpitaz Velásquez  
D.N.I: 44495667





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: PREVISIÓN</b>								
1	La planificación anual de actividades se realiza con la debida anticipación	X		X		X		
2	Los roles de coordinadores y/o supervisores implican un nivel de supervisión mayor.	X		X		X		
3	El tiempo de cada actividad administrativa es el adecuado	X		X		X		
4	El titular de la entidad, realiza reuniones con los jefes, coordinadores, personal administrativo de cada área.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>								
5	Existe un registro manual y/o virtual de documentos institucionales.	X		X		X		
6	La dirección establece un organigrama institucional considerando todas las dependencias que funcionan en la entidad.	X		X		X		
7	Existe una base de datos estadística, para visualizar las metas logradas.	X		X		X		
8	Los trabajadores conocen la misión y visión de la entidad.	X		X		X		
9	Las actividades administrativas responden a metas medibles.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>								
10	Los altos funcionarios demuestran liderazgo	X		X		X		
11	Los trabajadores administrativos pueden expresar sus comentarios y sugerencias.	X		X		X		
12	Existe una buena relación entre la administración y el personal técnico.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: COORDINACIÓN</b>								
13	Se comunica al personal de la entidad los planes y actividades del año lectivo.	X		X		X		
14	Existe un trabajo colaborativo en las actividades programadas.	X		X		X		
15	Participa en la formulación de los instrumentos de gestión.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: CONTROL</b>								
16	Se socializa los informes de actividades, indicadores y cumplimiento de objetivos, para facilitar la toma de decisiones.	X		X		X		
17	Se toman acciones inmediatas ante problemas, solucionándolos de manera oportuna.	X		X		X		
18	Se manejan estándares de atención al usuario para garantizar un mejor servicio.	X		X		X		
19	Se reciben sugerencias de los administrados y se dan seguimiento.	X		X		X		
20	Se miden los resultados obtenidos de las supervisiones buscar una mejora continua.	X		X		X		

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador:    FARFAN PIMENTEL JOHNNY FELIX    DNI: 06269132

Especialidad del validador: METODÓLOGO

28 de noviembre de 2021

<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 planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.  
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Competencia Laboral**

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: Técnica</b>								
1	Los trabajadores proponen soluciones ante los problemas	X		X		X		
2	Los trabajadores son expertos realizando sus actividades	X		X		X		
3	Los trabajadores son evaluados durante sus actividades diarias	X		X		X		
4	Los trabajadores reciben capacitaciones por parte de entidad	X		X		X		
5	Los trabajadores también son capacitadores	X		X		X		
6	Los trabajadores aplican las TIC en sus actividades	X		X		X		
7	Los trabajadores permanecen buen tiempo en la entidad	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Metodológica</b>								
8	Los trabajadores aplican el manual de emergencias ante un incidente	X		X		X		
9	Los trabajadores reportan el cumplimiento de sus actividades diariamente	X		X		X		
10	Los trabajadores comunican los errores detectados	X		X		X		
11	Los trabajadores reciben alguna amonestación ante algún error en el ejercicio de sus funciones	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Social</b>								
12	Los trabajadores se apoyan entre sí.	X		X		X		
13	Los trabajadores realizan actividades de recreación laboral.	X		X		X		
14	Los trabajadores realizan ayuda social como parte de la entidad	X		X		X		
15	La entidad cuenta con un área de bienestar social	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Participativa</b>								
16	Los trabajadores comparten experiencias laborales con sus compañeros de trabajo	X		X		X		
17	Los trabajadores trabajan en un buen clima laboral	X		X		X		
18	Los trabajadores reciben reconocimientos por su destacada labor.	X		X		X		

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

FARFAN PIMENTEL JOHNNY FÉLIX

06269132

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ..... DNI: .....

METODÓLOGO

Especialidad del validador: .....

13 de noviembre de 2021

<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 planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.  
Especialidad



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: MBA. Lenin Enrique Fabian Rojas

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Post Grado de Maestría en Gestión Pública de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2021-II, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

El título del proyecto de investigación es: **Gestión administrativa y competencias laborales en los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de saneamiento del Gobierno Regional de Lima, 2021**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación. El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Ana Isabel Chumpitaz Velásquez  
INGENIERA CIVIL  
Reg. CIP N° 203984

---

Firma  
Ana Isabel Chumpitaz Velásquez  
D.N.I: 44495667



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión Administrativa

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: PREVISIÓN</b>								
1	La planificación anual de actividades se realiza con la debida anticipación	X		X		X		
2	Los roles de coordinadores y/o supervisores implican un nivel de supervisión mayor.	X		X		X		
3	El tiempo de cada actividad administrativa es el adecuado	X		X		X		
4	El titular de la entidad, realiza reuniones con los jefes, coordinadores, personal administrativo de cada área.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>								
5	Existe un registro manual y/o virtual de documentos institucionales.	X		X		X		
6	La dirección establece un organigrama institucional considerando todas las dependencias que funcionan en la entidad.	X		X		X		
7	Existe una base de datos estadística, para visualizar las metas logradas.	X		X		X		
8	Los trabajadores conocen la misión y visión de la entidad.	X		X		X		
9	Las actividades administrativas responden a metas medibles.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>								
10	Los altos funcionarios demuestran liderazgo	X		X		X		
11	Los trabajadores administrativos pueden expresar sus comentarios y sugerencias.	X		X		X		
12	Existe una buena relación entre la administración y el personal técnico.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: COORDINACIÓN</b>								
13	Se comunica al personal de la entidad los planes y actividades del año lectivo.	X		X		X		
14	Existe un trabajo colaborativo en las actividades programadas.	X		X		X		
15	Participa en la formulación de los instrumentos de gestión.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: CONTROL</b>								
16	Se socializa los informes de actividades, indicadores y cumplimiento de objetivos, para facilitar la toma de decisiones.	X		X		X		
17	Se toman acciones inmediatas ante problemas, solucionándolos de manera oportuna.	X		X		X		
18	Se manejan estándares de atención al usuario para garantizar un mejor servicio.	X		X		X		
19	Se reciben sugerencias de los administrados y se dan seguimiento.	X		X		X		
20	Se miden los resultados obtenidos de las supervisiones buscar una mejora continua.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Las indicaciones de la escala, no es aplicable ya que se debe usar SI / NO ..... **SI HAY SUFICIENCIA**.....

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Fabían Rojas, Lenin Enrique** DNI: **20016805**

Grado y Especialidad del validador: **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**


San Juan de Lurigancho, 30 de noviembre del 2021.

<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 planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Competencia Laboral**

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: Técnica</b>							
1	Los trabajadores proponen soluciones ante los problemas	X		X		X		
2	Los trabajadores son expertos realizando sus actividades	X		X		X		
3	Los trabajadores son evaluados durante sus actividades diarias	X		X		X		
4	Los trabajadores reciben capacitaciones por parte de entidad	X		X		X		
5	Los trabajadores también son capacitadores	X		X		X		
6	Los trabajadores aplican las TIC en sus actividades	X		X		X		
7	Los trabajadores permanecen buen tiempo en la entidad	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Metodológica</b>							
8	Los trabajadores aplican el manual de emergencias ante un incidente	X		X		X		
9	Los trabajadores reportan el cumplimiento de sus actividades diariamente	X		X		X		
10	Los trabajadores comunican los errores detectados	X		X		X		
11	Los trabajadores reciben alguna amonestación ante algún error en el ejercicio de sus funciones	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Social</b>							
12	Los trabajadores se apoyan entre sí.	X		X		X		
13	Los trabajadores realizan actividades de recreación laboral.	X		X		X		
14	Los trabajadores realizan ayuda social como parte de la entidad	X		X		X		
15	La entidad cuenta con un área de bienestar social	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Participativa</b>							
16	Los trabajadores comparten experiencias laborales con sus compañeros de trabajo	X		X		X		
17	Los trabajadores trabajan en un buen clima laboral	X		X		X		
18	Los trabajadores reciben reconocimientos por su destacada labor.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Las indicaciones de la escala, no es aplicable ya que se debe usar SI / NO ..... **SI HAY SUFICIENCIA**.....

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Fabián Rojas, Lenin Enrique** DNI: **20016805**

Grado y Especialidad del validador: **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

<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 planteados son suficientes para medir la dimensión

San Juan de Lurigancho, 30 de noviembre del 2021

  
Firma del Experto Informante