



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

RELACION DE LAS COMPETENCIAS LABORALES Y LA CALIDAD DEL SERVICIO  
DE LOS COLABORADORES DE LA SUBGERENCIA DE LOGISTICA EN LA  
MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA. 2020

**Línea de investigación:**

**Gestión empresarial e inclusión social**

Tesis para optar el título profesional en administración pública

**Autor:**

Moina Palacios, José Luis

**Asesor:**

Oncevay Espinoza, Feliciano Timoteo

ORCID: 0000-0001-7217-0576

**Jurado:**

Zavala Sheen, Elmo

Urquizo Maggia, Jose Antonio

Pintado Cordova Luis Alberto

**Lima - Perú**

**2021**

**Referencia:**

Moina, P. (2021). *Relación de las competencias laborales y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la Municipalidad de Santa Anita. 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5824>



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

**RELACION DE LAS COMPETENCIAS LABORALES Y LA CALIDAD DEL  
SERVICIO DE LOS COLABORADORES DE LA SUBGERENCIA DE LOGISTICA  
EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA. 2020**

**Línea de investigación**

Gestión empresarial e inclusión social

**Tesis para optar el título profesional en administración pública**

**Autor:**

**Moina Palacios, José Luis**

**Asesor:**

**Oncevay Espinoza, Feliciano Timoteo**

**(ORCID: 0000-0001-7217-0576)**

**Jurado:**

**Zavala Sheen, Elmo**

**Urquizo Maggia, Jose Antonio**

**Pintado Cordova Luis Alberto**

**Lima - Perú**

**2021**

## Índice

Índice.....	ii
Lista de Tablas .....	iii
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. Introducción .....	8
1.1. Descripción y planteamiento del problema.....	8
1.2. Antecedentes .....	11
1.3. Objetivos .....	19
Objetivo general.....	19
Objetivos específicos .....	19
1.4. Justificación.....	20
1.5. Hipótesis.....	21
Hipótesis general.....	21
Hipótesis específicas .....	21
II. Marco teórico .....	23
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	23
III. Método .....	34
3.1. Tipo de investigación .....	34
3.2. Ámbito temporal y espacial.....	36
3.3. Variables.....	36
3.4. Población y muestra .....	39
3.5. Instrumentos .....	39
3.6. Procedimientos .....	42
3.7. Análisis de datos.....	43
3.8. Consideraciones éticas .....	44
IV. Resultados .....	46
V. Discusión de resultados.....	59
VI. Conclusiones .....	61
VII. Recomendaciones .....	62
VIII. Referencias .....	64
IX. Anexos .....	68

### Lista de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable: Competencia laboral .....	37
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable: Calidad de servicio .....	38
Tabla 3. Validez del instrumento mediante juicio de expertos.....	40
Tabla 4. Determinación del nivel de confiabilidad de los instrumentos.....	41
Tabla 5. Confiabilidad de los instrumentos .....	41
Tabla 6. Distribución de frecuencias y porcentajes según las competencias laborales de los colaboradores de subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita.....	46
Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentajes según la Motivación de las competencias laborales de los colaboradores .....	47
Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentajes según el Conocimiento de las competencias laborales de los colaboradores .....	48
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes según la habilidad de las competencias laborales de los colaboradores. ....	49
Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes según la Calidad de servicio de los colaboradores de la subgerencia logística.....	50
Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes según la tangibilidad de la Calidad de servicio de los colaboradores de la subgerencia logística.....	51
Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes según la Fiabilidad de la calidad de servicio de los colaboradores de la subgerencia logística. ....	52
Tabla 13. Distribución de frecuencias y porcentajes según la capacidad de repuesta de la calidad de servicios de los colaboradores de la subgerencia logística. ....	53
Tabla 14. Distribución de frecuencias y porcentajes según la seguridad de la calidad de servicios de los colaboradores de la subgerencia logística. ....	54
Tabla 15. Coeficiente de correlación y significación entre las competencias laborales y la calidad de servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita.....	55
Tabla 16. Coeficiente de correlación y significación entre la motivación y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita. ....	56
Tabla 17. Coeficiente de correlación y significación entre el conocimiento y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita.....	57

Tabla 18. Coeficiente de correlación y significación entre la habilidad de las competencias laborales y calidad de servicio de los colaboradores de subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita. ....	58
---	----

## Lista de tablas

Figura 1. Distribución porcentual de las competencias laborales de los colaboradores de subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita. ....	46
Figura 2. Distribución porcentual de la motivación de las competencias laborales en la municipalidad de Santa Anita .....	47
Figura 3. Distribución porcentual del conocimiento de las competencias laborales en la municipalidad de Santa Anita .....	48
Figura 4. Distribución porcentual de la habilidad de las competencias laborales en la municipalidad de Santa Anita .....	49
Figura 5. Distribución porcentual de la calidad de servicio en la municipalidad de Santa Anita.....	50
Figura 6. Distribución porcentual de la tangibilidad de la calidad de servicios en la municipalidad de Santa Anita .....	51
Figura 7. Distribución porcentual de la fiabilidad de la calidad de servicios en la municipalidad de Santa Anita .....	52
Figura 8. Distribución porcentual de la capacidad de repuesta de la calidad de servicios en la municipalidad de Santa Anita. ....	53
Figura 9. Distribución porcentual de la seguridad de la calidad de servicios en la municipalidad de Santa Anita .....	54

## Resumen

El siguiente trabajo investigativo denominado: Relación de las competencias laborales y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la Municipalidad de Santa Anita, 2020, tiene la finalidad de hallar el nivel correlacional entre las variables planteadas. En ese sentido, se consideró realizar un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo básico, de nivel correlacional, de corte transversal, de diseño no experimental; por consiguiente, aplicó el método hipotético-deductivo, mediante el cual se contrastaron las hipótesis a través de un diseño estructurado. La población estuvo compuesta por 24 trabajadores de la subgerencia de logística del referido municipio; en ese sentido, consideró a una totalidad muestral conformada por todos los trabajadores de dicha área. Para el proceso de recojo de información se aplicó una encuesta a través de un cuestionario estructurado con 16 ítems, siendo evaluados y validados por juicio de tres expertos en materia investigativa, cuyos valores obtenidos de la prueba Alfa de Cronbach fue equivalente a 0.83, determinando una excelente confiabilidad. La información obtenida fue analizada y procesada mediante los programas Excel y el estadístico SPSS V.26, cuyas cifras porcentuales fueron representadas en tablas y figuras. De esta manera, pudo determinarse la existencia de una correlación directa y moderada entre los niveles de las competencias laborales y la calidad de servicio, según la percepción de los trabajadores la subgerencia de la Municipalidad de Santa Anita, cuyo valor fue establecido mediante el coeficiente estadístico Rho de Spearman, con una cantidad equivalente a  $p = .663$ .

**Palabras clave:** Competencias laborales, motivación, calidad de servicio, habilidades, expectativas, cliente.

### **Abstract**

The following investigative work called: Relationship of labor competencies and the quality of service of the collaborators of the logistics sub-management in the Municipality of Santa Anita, 2020, has the objective of determining the correlational level between the proposed variables. For this, it was considered to carry out a study with a quantitative approach, basic type, correlational level, cross-sectional, non-experimental design; therefore, he applied the hypothetico-deductive method, which allows testing the hypotheses through a structured design. The population consisted of 24 workers from the logistics department of the Municipality of Santa Anita; in this sense, it considered a total sample made up of all the workers in the aforementioned area. For the data collection process, the technique known as a survey was used, which was applied through a structured questionnaire with 16 items, being evaluated and validated by the judgment of three experts in research, whose values obtained from the Cronbach's Alpha test were equivalent to 0.83, determining excellent reliability. The data obtained were analyzed and processed using Excel programs and the SPSS V.26 statistic, whose percentage figures were represented in tables and figures. In this way, it could be determined that there is a direct and moderate relationship between the levels of labor competencies and the quality of service, according to the perception of the workers by the sub-management of the Municipality of Santa Anita, established through the statistical coefficient Rho of Spearman, through which an equivalent value to  $p = .663$  was obtained.

**Keywords:** Job skills, motivation, quality of service, skills, expectations, customer.

## **I. Introducción**

La administración pública se ha vuelto cada vez más receptiva a los problemas e intereses de la ciudadanía, lo que ha obligado a los funcionarios a buscar mecanismos por los cuales se brinden servicios de calidad para lo cual es necesario identificar las competencias laborales de los colaboradores con la finalidad de mejorarlos y que conlleve a las instituciones brindar servicios de calidad en beneficio de la población en general. En ese sentido, se ha planteado el desarrollo de esta investigación con la finalidad de conocer el nivel correlacional entre las competencias laborales y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la Municipalidad de Santa Anita.

Para ello, el siguiente estudio, se encuentra estructurado de los siguientes principales capítulos: Capítulo I, referidos al planteamiento del problema, descripción del problema y la formulación del problema. En este mismo Capítulo, se propuso los estudios previos relacionados con la presente investigación, tanto internacionales y nacionales; así como la justificación, limitaciones, determinación de objetivos y planteamiento de las hipótesis, consideradas para desarrollar esta investigación.

El capítulo II, está referido al marco teórico, bases teóricas de ambas variables. En el capítulo III se describe la metodología empleada: enfoque, tipo, diseño, población, muestra, operacionalización de las variables, instrumentos, procedimiento y análisis de datos.

En el capítulo IV se muestran los resultados obtenidos luego de su procesamiento, los cuales conllevaron al desarrollo del capítulo V, VI y VII para plantear su respectiva discusión y culminar con las conclusiones y recomendaciones, respectivamente.

### **1.1. Descripción y planteamiento del problema**

A nivel mundial, la administración pública, en la mayoría de los casos, ha recibido innumerables críticas asociadas a su desempeño y la forma en cómo se desarrolla o se encuentra aplicada en la sociedad, principalmente al momento de brindar los servicios.

No es tan difícil observar que, por lo general, es la ciudadanía los que expresan su malestar o incomodidad en materia de calidad de los servicios públicos, las cuales vuelca en las encuestas.

Las principales críticas entorno al sistema público por parte de los usuarios del aparato estatal, están enfocadas a procesos burocráticos, ralentizados, ineficientes y poco transparentes. Sin embargo, estas instituciones estatales también encuentran en los usuarios de los tiempos actuales algunos problemas importantes, al ser ciudadanos con expectativas más complejas y con intereses más puntuales, lo que conlleva a incumplir con servirlos adecuadamente para satisfacer sus necesidades.

Asimismo, las tendencias económicas actuales obedecen a lineamientos provenientes del marketing lo que produce mayor competencia en la calidad de los productos para alcanzar el éxito. Ello, refuerza los valores de individualización y segmentación en la manera de cómo se perciben los productos y servicios, lo que conlleva a tener mayor amplitud y variedad de opciones al momento de elegir; situación que ha generado alteraciones en el desarrollo de la actividad pública al tener usuarios más exigentes.

Latinoamérica también es una de las regiones donde la administración pública se ha vuelto cada vez más receptivas a los problemas e intereses de la ciudadanía, lo que ha obligado a los funcionarios pertenecientes al aparato estatal a buscar mecanismos por los cuales brinden servicios de calidad.

Sin embargo, es preciso recordar que el enfoque de calidad que busca la satisfacción de cliente (servir al cliente) es un término que fue desarrollado dentro de una estructura conceptual derivada de la lógica empresarial, lo que ha provocado sostener una tendencia que consiste en incluir indiscriminadamente un esquema propio del ámbito privado al sector público, lo que de alguna manera ha generado cierta confusión.

Por tal motivo, debe considerarse que la aplicación de los esquemas privados de gestión

y evaluación en los servicios públicos puede presentar algunas limitaciones dentro de este tipo de instituciones debido a la propia naturaleza de los modelos

Perú cuenta con lineamientos técnicos orientados a la gestión de la calidad de servicios, cuya finalidad es poner a disposición de las instituciones públicas mecanismos e instrumentos de gestión que optimicen la prestación de sus servicios con el objetivo de coadyuvar al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

La Municipalidad de Santa Anita, es un órgano de gobierno con autonomía política, económica, y administrativa, constituido el 25 de octubre 1989, con la finalidad de gestionar las necesidades de los ciudadanos del distrito. Cuenta con diversas áreas, siendo una de ellas la Subgerencia Logística, cuya actividad principal es la gestión de las adquisiciones de bienes y servicios (compras servicios y procesos de selección).

Es importante mencionar que la calidad de servicio se constituye como un factor fundamental dentro de las instituciones públicas, no importando su tamaño, lapso de permanencia en el mercado, ámbito al cual está enfocado y sector al que pertenece, pues al ser una de las primeras impresiones que percibe el cliente, es importante manejar adecuadamente los servicios que ofrecen las organizaciones.

Sin embargo, en el último semestre, se identificó que el consolidado de requerimientos que realiza la Subgerencia de Logística, no es fehaciente con la necesidad del área usuaria, las indagaciones de mercado no se ciñen estrictamente con las especificaciones técnicas o términos de referencia solicitados por las diferentes áreas de la Municipalidad.

Por otro lado, se puede observar que los colaboradores no están desarrollando sus competencias laborales; asimismo, no se está brindando una adecuada atención y proveyendo de una información veraz a las áreas de grupo de interés. De ahí la importancia de este estudio que busca identificar las competencias laborales de los colaboradores con la finalidad de mejorarlos y que conlleve a la Municipalidad de Santa Anita a brindar servicios de calidad en

beneficio de la población en general.

En ese sentido, el desarrollo de la siguiente investigación tiene como guías a las premisas que se detallan a continuación:

### ***1.1.1. Problema general***

¿Cuál es la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita?

### ***1.1.2. Problemas específicos***

- ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita?

- ¿Cuál es la relación que existe entre el conocimiento y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la habilidad y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita?

## **1.2. Antecedentes**

### ***1.2.1. Antecedentes internacionales***

Galindo (2018) presentó su investigación para optar el grado de maestría con mención en Gestión Social Empresarial, denominada: Propuesta de un modelo de gestión del conocimiento (GC) para el fortalecimiento de las competencias laborales de los colaboradores de una organización educativa en Mosquera, desarrollada en la ciudad de Colombia. El estudio pudo determinar que la gestión de calidad consiste en un proceso importante para afrontar y entender las diversas variantes presentadas durante la era del conocimiento y que ha conllevado a atender las nuevas necesidades de los usuarios internos y externos de las entidades educativas, a los que se les ha contribuido con su crecimiento y desarrollo personal y profesional. Asimismo, el estudio pudo llevar a una reflexión respecto del rol que cumplen los procesos de la gestión de calidad al brindar un valor agregado al fortalecimiento de las capacidades,

conocimientos, motivación y entornos que adquieren los colaboradores dentro de las instituciones. El objetivo de este estudio buscó implementar un modelo de gestión de calidad que permita fortalecer las competencias laborales; para lo cual realizó un diagnóstico que permitió identificar, adquirir, crear, almacenar, transformar y transmitir, usar y medir el conocimiento en una organización educativa. De esta manera, la investigación concluyó que un factor importante que influye sobre la gestión de calidad es la cultura organizacional y la motivación de los colaboradores, siempre que exista un adecuado plan estratégico y tecnológico.

Según Carmona (2016) en su tesis de pregrado, denominada: Competencias laborales para el personal empleado de una empresa manufacturera a través de la evaluación de 360 grados (Tesis de pregrado), la cual tuvo por finalidad identificar las competencias laborales de un grupo de colaboradores de una entidad empresarial dedicada al rubro de la manufactura, aplicando una evaluación del desempeño 360 grados. Seguidamente, se procedió a hallar el nivel de dominio que presentan el grupo de mandos medios en materia de habilidades necesarias para realizar un control adecuado y manejo de otros subgrupos. Asimismo, se pudo conocer de qué manera los resultados de la evaluación multiperceptual cambian de una evaluación jerárquica a una unilateral. Del mismo modo, se conoció la unidad organizacional que mejor se ha desarrollado en materia de competencias laborales, así como aquellas áreas con mayores oportunidades. Finalmente, se identificó múltiples niveles de competencias de los trabajadores mediante su comportamiento dentro de la organización. Es importante señalar que el instrumento utilizado estuvo conformado por 10 competencias genéricas observadas 100% por todos los empleados, cuyos resultados fueron valorados en una escala de Likert considerando algunos criterios genéricos planteados por Martha Alles. Este instrumento permite al trabajador realizar su propia autoevaluación y luego proceder con la evaluación por parte de su jefe superior inmediato, un dependiente, un cliente o un correligionario (compañero

de área). Los individuos evaluadores son elegidos en coordinación con el jefe del área, así como con un representante de la oficina de recursos humanos. Este estudio estuvo conformado por 66 trabajadores.

Hernández, et al, en el año 2016 presentó su investigación llamada: Evaluación de las competencias laborales y su influencia en la calidad del servicio del hospital “Dr. Mario Muñoz Monroy”. En el artículo se identifican, -evalúan las competencias laborales a nivel organizacional, de procesos clínicos – quirúrgicos y se determina su influencia en la calidad del servicio en dicho centro hospitalario. Se elaboró los perfiles de competencias correspondientes y se calculó el indicador desviación competencial, que permitió conocer el comportamiento de las competencias en la comparación entre el estado deseado y actual, en los niveles jerárquicos antes mencionados. Se empleó diferentes métodos y técnicas como: análisis documental, entrevista, cuestionario, pruebas de conocimientos, observación, dinámica de grupo, método delphi, análisis, síntesis, inducción-deducción y el paquete estadístico SPSS versión 12.0. La muestra seleccionada estuvo compuesta por clientes internos (médicos, enfermeros) y por clientes externos (pacientes-familiares). Se identificaron las competencias menos desarrolladas y se proponen estrategias a implementar por la entidad que permitan mejorar la calidad a través de las competencias laborales. El estudio concluyó que: la evaluación de las competencias laborales y su influencia en la calidad del servicio permiten proponer a la institución las estrategias a implementar para a partir de dichas competencias mejorar la calidad del servicio. El procedimiento metodológico propuesto para el estudio de las competencias laborales cuenta con instrumentos diagnósticos y de análisis fundamentados científicamente, que permiten la identificación, evaluación y propuesta de mejoras de las mismas. Puede ser aplicado a cualquier tipo de organización de servicio, adaptándose a las características de la entidad y con un alto compromiso e implicación de la alta dirección. Las competencias laborales evaluadas con mayores dificultades a nivel organizacional y de

procesos son: aseguramiento logístico, orientación estratégica, competencia comunicativa y pedagógica, utilización de las tecnologías de la información y de las comunicaciones, atención rápida e integral al paciente, previsión. Las competencias organizacionales que más influyen en los problemas de calidad son: orientación a la satisfacción del cliente, trabajo en equipo y profesionalidad en el servicio

Hernández y Granja, en el año (2015), presentaron su tesis denominada: Determinación de competencias laborales a nivel de puestos, proceso y organización en la empresa Impofreico S.A., mediante la cual se buscó identificar las competencias laborales a nivel funcional, procedimental y organizacional. El desarrollo investigativo siguió los lineamientos metodológicos planteados por Hernández y Lorenzo (2007) quienes propusieron una serie de métodos tales como: dinámica de grupos, diagrama de flujo de proceso, procedimiento para la selección de expertos. Del mismo modo, para medir cada una de las variables, se utilizó el cuestionario del método de Delphi; mientras que, para hallar el nivel de concordancia entre las categorías, se aplicó el coeficiente de Kendall. Los datos obtenidos fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS v.20. Los resultados pudieron identificar 09 tipos de competencias laborales a nivel organizacional, 23 competencias laborales a nivel procedimental y 42 competencias laborales a nivel funcional. Asimismo, se logró identificar 15 competencias con brechas entre las condiciones actuales y las deseadas en la totalidad de los niveles mencionados, lo que pudo evidenciar una brecha a nivel organizacional, 05 a nivel de procesos y 09 a nivel funcional. También, se identificó 16 competencias que presentan 01 brecha de un punto y 17 competencias laborales sobresalen del nivel de desarrollo esperado.

Reinoso, en el año 2015, presentó su tesis de maestría llamada: Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro, con el objetivo de proponer un modelo de gestión por competencias del talento humano para el referido Departamento que conlleve al mejoramiento de la calidad

del servicio. La investigación se tipo de campo, de diseño documental – bibliográfica, de nivel investigación asociación, investigación descriptiva. Para esta investigación la población estuvo conformada por 100 trabajadores del departamento de enfermería, por lo que no consideró necesario aplicar muestreo, para este universo, razón por la cual se aplicaron los diferentes cuestionarios al número total de servidores (as) y trabajadores (as). El valor obtenido fue asumido  $\chi^2$  con la determinación de los grados de libertad 1 y 5% de error valor que es igual a:  $\chi^2 = 30,04$   $gl = 1$   $e = 0,05$   $k = 3,84$ . Hipótesis alternativa es mayor a la establecida,  $H_1: 30,04 > 3,84$  Como  $30,04 > 3,84$ ; entonces se rechazó la  $H_0$  y aceptó la  $H_1$ . Por lo que podemos decir que: Se debe diseñar un modelo de gestión por competencia del talento humano en el departamento de enfermería que permitirá mejora la calidad del servicio del Hospital Básico Píllaro.

### ***1.2.2. Antecedentes nacionales***

Ventura, en el año 2018 presentó su trabajo investigativo titulado: Desarrollo de competencias laborales y la calidad Competencias laborales del personal administrativo y la calidad de atención al usuario en la sub gerencia de trámites documentarios de la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017. Esta investigación fue de enfoque cuantitativo de tipo correlacional transversal, que tuvo como objetivo principal determinar la influencia de las competencias laborales del personal administrativo y la calidad de atención al usuario Determinar la influencia de las competencias laborales del personal administrativo y la calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios de la Municipalidad Provincial de Huaura, en base a cuatro dimensiones (Competencia Técnica, Competencia Metodológica, Competencia Social, Competencia Participativa). Las dimensiones de la variable calidad de atención al usuario son tres (Satisfacción del usuario, Confianza en el servicio, Expectativas) Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión sobre la motivación y desempeño laboral a 25 colaboradores entre varones y mujeres, los cuales

son personal a plazo fijo, personal indeterminado, personal CAS y personal por terceros. En cuanto al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario sobre las dos variables en general de 50 Ítems con una amplitud de escala de Likert con cinco categorías (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca). Así mismo la validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron 0.911, por tanto, el instrumento es confiable y consistente. Para medir la correlación que existe entre estas dos variables se utilizó el estadístico no paramétrica Rho de Spearman, obteniendo el siguiente resultado para la prueba hipótesis principal: Como se observa en la tabla 13 la significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significación (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de significancia del 95%, que existe relación significativa entre las competencias laborales y la calidad de atención al usuario de los trabajadores en la Sub gerencia de trámites documentarios de la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0. 720, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada. Palabras clave: calidad de atención, usuario, confianza, competencia

Veramendi (2017) presentó su trabajo investigativo titulado: Desarrollo de competencias laborales y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital Tomayquichua, en Huánuco, con el objetivo de hallar el nivel correlacional entre las categorías de este estudio. Para ello, consideró desarrollar una investigación de nivel correlacional de tipo aplicada, de diseño no experimental. Asimismo, tuvo una totalidad poblacional conformada por 140 individuos y una muestra de 100. Las cifras porcentuales obtenidas muestran los resultados 92 miembros encuestados que constituyen al 66% de la totalidad. El instrumento utilizado tuvo una escala valorativa entre alto, bueno y regular. Los encuestados indicaron que tener un adecuado nivel de conocimientos de especialización respecto de sus funciones les permitía brindar servicios de calidad a los ciudadanos; frente a un 34% de encuestado quienes

indicaron que los servicios eran entre malo y pésimo, lo cual determinó que el conocimiento en el nivel de especialización en el área no permitía brindar servicios de calidad a los ciudadanos. Por otra parte, 100 encuestados, que representan al 71% de la población, declararon que el conocimiento es un nivel de competencia profesional donde se permitía brindar un buen servicio al ciudadano, mientras que para el 29% indicó que el nivel de competencia oscilaba entre malo y pésimo, y que el conocimiento en el nivel de especialización en el área no permitía brindar servicios de calidad a los ciudadanos. Finalmente, se concluyó que los niveles de calidad de servicios al habitante se encontraban evaluadas en escalas superiores.

Romero (2017) presentó su investigación de enfoque cuantitativo, denominada: Desarrollo de competencias laborales y la calidad de servicios administrativos en la Municipalidad Distrital Amarilis en Huánuco - 2017, la cual tuvo el objetivo de determinar el nivel de influencia de la variable 1 sobre la variable 2 consideradas en este estudio. Para ello, se consideró una investigación de corte transversal, de nivel correlacional de diseño no experimental. Asimismo, tuvo una totalidad muestral conformada por 103 trabajadores del concejo. Los resultados obtenidos hallaron dos tipos de niveles de desarrollo de competencias laborales, los cuales oscilaban en una escala valorativa entre regular y bueno. Respecto de la valoración regular, se halló una preponderancia de 40.8%; y una valoración mala en 59.2%. Además, se pudo conocer que el 66.5% de los funcionarios públicos administrativos brindaban servicios con un nivel de calidad medida en una escala valorativa que fluctuaba entre regular y malo, preponderantemente; mientras que el 33% brindaba servicio con un nivel de calidad mala, solo un 0.5% brindaba servicios con un nivel de calidad buena. Se halló un 5% de nivel de significancia correlacional entre las variables, lo cual indicaba la existencia de una correlación baja y directa.

Villafuerte, en el año 2017 presentó su investigación llamada: Las competencias laborales y la calidad de servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica año 2015 -2016. Fue una investigación no experimental, la población y muestra fueron 70 trabajadores de la referida institución. Tuvo como objetivo determinar cómo las competencias laborales se relacionan e inciden en la calidad de servicio. Para la presente investigación el muestreo fue de forma no probabilística intencional es decir dirigida, para tener un manejo y control de los sujetos, teniendo en cuenta que el criterio de selección es homogéneo. Se busca una investigación con resultados al 95% de confianza. En este estudio se utilizó la Chi - cuadrado por ser las escalas de las variables competencias laborales y calidad de servicio ambas categóricas nominales. Para representar gráficamente el resultado de la Chi – cuadrado se realizó previamente, la correlación de las medidas originales de los resultados de variables y dimensiones a resultados por rangos, a fin de establecer correlación por rangos entre variables y dimensiones en estudio. Dentro de la estadística inferencial, para el caso de las pruebas de hipótesis se emplearon valores de probabilidad (Sig.) o de “p” valor que permiten aceptar o reconocer la hipótesis nula a un nivel de significancia del 0.05. Por tal motivo se trabajó con la Chi – Cuadrado en el programa informático SPSS versión 23, ya que es usada para realizar pruebas de independencia, que nos permite determinar si existe una relación entre dos variables categóricas. Se determinó que Las competencias laborales se relacionan e inciden positivamente en la calidad de servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica en los años 2015 - 2016, y teniéndose un valor de chi cuadrado hallado de  $\chi^2 = 6.031$ , siendo menor al chi cuadrado calculado de  $\chi^2 = 9.49$ , por lo tanto, al estar este valor en la región de aceptación, se aceptó la hipótesis nula ( $H_0$ ), con una significación de 0.05 y con una prueba de hipótesis al 95%

Altamirano (2016) en su artículo de investigación, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, titulado: Propuesta de competencias laborales para mejorar el desempeño

laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, presentó una propuesta para optimizar las competencias laborales a fin de contribuir con el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del referido municipio. Participaron un total de 101 trabajadores nombrados y permanentes en el concejo. A partir de los datos obtenidos se determinó que, el 63% de los servidores nombrados y contratados permanentes presentan un alto nivel de capacidades y habilidades laborales; mientras que un 20% presenta un nivel regular y solo el 17% presentan un nivel bajo. En la dimensión comportamiento laboral, se halló que el 51% de los colaboradores presentan un buen nivel; mientras que el 27% presenta un regular y solo el 22% presentan un nivel bajo. Respecto de la dimensión metas y resultados laborales, se halló que el 60% de los colaboradores presentan un buen nivel; mientras que el 26% presenta un nivel regular; y un 14% se presentó con un nivel muy bajo. De esta manera, se concluyó que el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Jaén presenta considerablemente 57.7% con niveles altos; un 24.7% con niveles regulares; y un 17.6% con un nivel bajo.

### **1.3. Objetivos**

#### **Objetivo general**

Conocer el nivel correlacional entre las competencias laborales y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita.

#### **Objetivos específicos**

- Determinar la relación que existe entre la motivación y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita.
- Determinar la relación que existe entre el conocimiento y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita.
- Determinar la relación que existe entre la habilidad y la calidad de servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita.

#### **1.4. Justificación**

El desarrollo del siguiente estudio parte de la premisa de que las competencias laborales y la calidad de calidad son dos aspectos sustanciales dentro de las entidades, las cuales deben ser tomados muy en cuenta si se quiere obtener una respuesta de aceptación y aprobación por parte del público usuario; más aún si se trata de una institución pública como es el caso de la Municipalidad de Santa Anita. Si ambos factores se encuentran debidamente articulados se puede ofrecer una óptima atención a los ciudadanos.

En ese sentido, los resultados obtenidos de este trabajo investigativo están enfocados a conocer si la interacción entre las competencias laborales y calidad de servicio se estaría presentando correctamente en la subgerencia de logística del referido municipio. En esa línea, se creyó necesario investigar tales categorías y establecer hasta qué nivel se logra satisfacer las expectativas de los usuarios del área mencionada, ya que existe una diversidad de elementos externos e internos que repercuten o dificultan el desarrollo de las actividades para la obtención de óptimos resultados.

Del mismo modo, a través de este estudio se plantean algunas recomendaciones pertinentes a fin de que la entidad pueda considerar que las competencias laborales de los trabajadores en dicha institución y la calidad del servicio son factores importantes conducentes al logro de objetivos, los cuales están orientados al servicio a la comunidad.

Como se ha mencionado, el siguiente estudio pretende conocer la relación que existe entre las capacidades laborales y la calidad de servicios administrativos en la subgerencia de logística de la Municipalidad de Santa Anita, para lo cual se aplicó algunas teorías vinculadas con ambas variables que fueron contrastadas con otras teorías con el fin de reforzar los conocimientos respecto de la relación entre dichos factores y contribuir con nuevos aportes al ámbito investigativo asociados a esta temática y ser fundamento de futuros estudios.

El método, los procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados durante el desarrollo de este trabajo investigativo tuvieron la validación y grados de confiabilidad suficiente para poder aplicarse. De esta manera, se pudo determinar en qué medida las competencias laborales orientadas a la calidad del servicio inciden en la adecuada atención al público usuario de la subgerencia de logística de la Municipalidad de Santa Anita.

Además, permitió conocer qué estrategias se pueden realizar para mejorar las competencias de los trabajadores, ayudando a la toma de decisiones de replantear las políticas de desarrollo del talento humano o manteniendo las políticas de servicio de calidad a fin de que los colaboradores respondan a las necesidades de manera eficiente y eficaz. Para ello, deberán basarse en los resultados obtenidos, los cuales también podrán servir como fuente de consulta para las siguientes investigaciones que aborden estas variables.

Asimismo, los resultados de la investigación podrán ser utilizados por la institución para mejorar la calidad de servicio en beneficio de la población ya que mejoraría la participación de los recursos humanos dentro de las labores que implica el desarrollo de competencias laborales.

## **1.5. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe relación directa entre las competencias laborales y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita.

### **Hipótesis específicas**

- Existe relación directa entre la motivación y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita.
- Existe relación directa entre el conocimiento y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita.

- Existe relación directa entre la habilidad y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita.

## II. Marco teórico

### 2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

#### 2.1.1. *Modelo de competencias*

En la actualidad, el ámbito de la administración cuenta con diversos planteamientos enfocados a determinar las competencias; sin embargo, en la siguiente investigación se abordarán las tres principales teorías.

Es importante precisar que no existe un único modelo estructurado con el mismo objetivo orientados a detectar y analizar las competencias, dado que la puesta en marchas de alguna de ellas está sujeta a las disposiciones de cada organización.

**2.1.1.1. Modelo conductual.** Este modelo está basado en los individuos con desempeño superior, refiriéndose a aquellos colaboradores que desempeñan adecuadamente sus labores, cuyos resultados por consecuencia de sus funciones concuerdan con los objetivos organizacionales. Para ello, este modelo plantea identificar determinadas particularidades y habilidades con el propósito de definir un puesto. Acorde con este modelo, las competencias guardan relación con el puesto de trabajo, así como con el funcionamiento organizacional, debido a que están determinadas por el eje central de la competencia. (Mertens, 1996)

Según lo establecido por este modelo, las competencias laborales constituyen las capacidades reales orientadas al logro de los objetivos o a alcanzar los resultados en determinada organización en ciertas circunstancias. Estas competencias, corresponden a ciertas particularidades subyacentes de los individuos las cuales se correlacionan con el desempeño de determinadas funciones en un área laboral (Mertens, 1996, p. 61)

Según Spencer y Spencer (1993): “Las competencias están conformadas por una serie de particularidades inherentes a cada persona las cuales guardan relación con niveles de efectividad y/o performance superior en el ámbito laboral” (p. 122).

Según el modelo conductual, las competencias también están concatenadas con el desempeño destacado, el cual presupone el desarrollo de cierta función o realización de alguna labor de manera adecuada. Estos atributos laborales son propios de los trabajadores más exitosos las cuales se han adquirido mediante acciones educativas (CIDEDEC, 2000)

Por otra parte, las competencias están basadas en modelos que logran identificar aspectos conductuales relacionados con un desempeño exitoso, las cuales pueden ser evaluadas con el objetivo de que las personas puedan desempeñarse y desarrollarse en determinadas áreas.

Asimismo, Spencer y Spencer plantearon el modelo del iceberg el cual se refiere a los factores que tienen incidencias sobre estas conductas. Este planteamiento considera la existencia de variables visibles y no visibles las cuales influye sobre el comportamiento de las personas. Entre las variables visibles se puede mencionar a: (1) Habilidades, referidas a lo que un individuo sabe realizar adecuadamente. (2) Conocimientos: referido a lo que un individuo conoce sobre un área específica.

Por otra parte, las variables no visibles se refieren a: (1) Valores/Roles sociales: consiste en la imagen que un sujeto refleja hacia otros, proyectando aquello que cree importante de realizar o ser. (2) Autoimagen: consiste en la forma en cómo un sujeto se percibe a sí mismo. (3) Rasgo: esquema conductual. (4) Motivos: conformado por un conjunto de preferencias naturales y pensamientos permanentes que orientan y movilizan la conducta de las personas (Fundación Chile, 2004).

**2.1.1.2. Modelo funcional.** Mediante este esquema se puede identificar y describir las competencias, basándose en una teoría proveniente de la escuela funcionalista de sociología, cuyos orígenes guardan vínculos con los esfuerzos de la administración británica, que permite a los sistemas formativos y de capacitación profesional adecuarse a las necesidades del mercado laboral.

Acorde con este modelo, las entidades empresariales son entendidas como sistemas sociales abiertos que interactúan con el medio que los rodea permanentemente, debido a que su vigencia está sujeta a sus relaciones con el mercado, con el ámbito tecnológico, con los vínculos institucionales, y con los factores socioculturales. Asimismo, las empresas como sistema, integran distintos subsistemas interrelacionados a nivel funcional (Mertens, 1996).

Según el modelo funcional, la competencia es definida como: “aquellas capacidades reales con las que cuentan las personas para dominar una serie de actividades que conlleva al cumplimiento de determinada función” (Maisselot, 2000, p. 78)

Por otro lado, Fernández (2005) sostuvo que: “las competencias están conformadas por “una serie de conocimientos y cualidades profesionales aplicables que permite al trabajador realizar diversas labores o actividades propias de su función laboral” (p. 34)

**2.1.1.3. Modelo constructivista.** Se fundamenta sobre el análisis de los vínculos que existen entre los grupos y el medio que los rodea, así como entre el proceso formativo del individuo y el trabajo que realiza. Acorde con este planteamiento, se puede identificar y describir las competencias teniendo como referencia a los sujetos, así como a sus posibilidades y objetivos laborales vinculados con su entorno sociolaboral con el cual interactúa.

Asimismo, el modelo constructivista establece que la competencia está basada, no solo a partir de la función emergida del mercado, sino que guarda relación, principalmente, con el individuo, con sus objetivos y posibilidades. Además, señala que las competencias se adquieren mediante procesos de aprendizajes a fin de mejorar las deficiencias.

Según Tobón (2006): “Las competencias están conformadas por aquellas habilidades, conocimientos y destrezas que permiten al individuo resolver problemas que forman parte de los procesos laborales-profesionales, dentro de una organización” (p. 20)

Bajo el enfoque del modelo constructivista, para identificar y describir competencias, se necesario haber culminado un proceso formativo que esté enfocado a mejorar las acciones y

analizar las deficiencias en el entorno laboral, en el que se encuentren involucrados los demás protagonistas que integran el conjunto organizacional o quienes acompañan en dicho proceso formativo.

Es importante mencionar que las competencias no pueden ser identificadas antes del proceso formativo, pues este, debido a su enfoque hacia la acción, puede modificar las competencias inherentes a las personas, inclusive puede conllevarlas a generar nuevas competencias.

En ese sentido, para desarrollar las labores o realizar actividades bajo el enfoque de gestión por competencias, se requiere superar, principalmente, las limitaciones propias del aprendizaje tradicional, brindando a las personas otros mecanismos de formación a través de prácticas, las cuales deben ser realizadas de manera activa a fin de vincular a las instituciones y las personas que las integran dentro del entorno sociolaboral.

Luego de haber identificado las competencias laborales, es necesario enfatizar en el análisis de las deficiencias en el entorno, las cuales tienen un impacto negativo sobre los costes debido a la falta de calidad en los productos o servicios; ello, con el objetivo de evitar posibles inconvenientes de índole social o de carácter productivo a nivel organizacional.

Dentro de este proceso se debe considerar únicamente a una muestra conformada por aquellos que son más eficaz durante su desempeño (acorde con el modelo conductista). Además, debe considerarse las apreciaciones de todos los trabajadores, inclusive aquellas que provienen de los trabajadores con menor nivel educativo, debido a que su inclusión solo puede llevarse a cabo si sus niveles cognoscitivos, hábitos y valoraciones son consideradas y respetadas (Mertens, 1996).

## **2.2. Competencia laboral**

Según Chiavenato (2009) (citado por Velazco, 2017)

Es necesario contar con competencias laborales las cuales deben estar basadas sobre los conocimientos y las destrezas que permitan a los individuos desarrollar determinadas

funciones. La propia acción de conocer está sustentada sobre el saber y aprender; sin embargo, los conocimientos solo pueden difundirse siempre que los individuos desarrollen nuevas capacidades de aprendizaje (p. 202).

Según Sagi-Vela (2004) (citado por Nieves, 2018), sostuvo que las competencias laborales “están conformadas por una serie de aspectos cognitivos, actitudinales y destrezas que, utilizados durante la realización de alguna aportación profesional o desempeño de ciertas responsabilidades, garantizan alcanzar adecuados resultados” (p. 86).

Según Casanova, et al (2001), las competencias laborales consisten en: “aspectos que incluyen una serie de caracteres y condiciones del trabajador las cuales les permite aplicar su capacidad para la resolución de problemas o situaciones difíciles que surgen durante la realización de determinadas labores” (p. 30).

En ese sentido, puede determinarse que las competencias laborales permiten el adecuado desempeño en el sector laboral, aplicando conocimientos y diversas habilidades

### ***2.2.1. Dimensiones de la competencia laboral***

La competencia laboral está constituida por los siguientes componentes:

**2.2.1.1. Motivación.** Según Chiavenato (2009) (citado por Velazco, 2017) El aspecto denominado motivación o ánimos consisten en los mecanismos utilizados para satisfacer las necesidades de los trabajadores (p. 237).

**2.2.1.2. Conocimiento.** Según Chiavenato (2009) citado por Velazco, 2017) El conocimiento posee diversas definiciones asociadas a la información, juicio, razonamiento, entendimiento, sapiencia, discernimiento, erudición, hábito, valoración, capacidad, destreza, instrucción, ciencia, convicción; definiciones que obedecen a las circunstancias en las cuales se utilice la referida expresión (p. 148).

**2.2.1.3. Habilidad.** Según Chiavenato (2009), citado por (Velazco, 2017) indicó que esta es otra de las categorías importantes de la competencia laboral, la cual conlleva a

aplicar alguna destreza de carácter física o mental, y es adquirida fundamentalmente a través de una constante preparación y experiencia. (p. 149).

**2.2.1.4. Características de la competencia laboral.** Consiste en un conjunto de conceptos multidimensionales, los cuales no solo están referidos a las actitudes, conocimientos o habilidades de manera aislada; por lo contrario, se trata de aquellos aspectos integrados dentro de un contexto en el marco de una determinada profesión y ámbito profesional. Por consiguiente, cada aspecto conductual que puede observarse asociada a las competencias laborales resulta de la composición de factores cognoscitivos, actitudinales y destrezas.

Asimismo, las competencias laborales reflejan las aportaciones que efectúan los trabajadores a las organizaciones más que las actividades o funciones en sí. Ello significa que el colaborador debe aportar a la entidad a la cual pertenece y dicha contribución tiene que conllevar a obtener resultados eficientes.

Además, las competencias laborales permanecen en el tiempo, debido a su naturaleza, teniendo la capacidad de modificar los medios que fueron utilizados durante las contribuciones o aportaciones en el entorno laboral; sin embargo, este proceso puede resultar complicado, ya que se definen las competencias como un complemento durante la realización de los procesos laborales. Al respecto, únicamente puede considerarse una nueva competencia siempre que el proceso sea modificado.

Aplicar las competencias laborales supone la consecución de un logro ya que, por lo general, genera resultados positivos acorde con los objetivos trazados siempre que los colaboradores cuenten con un excelente nivel de dicha competencia.

Por consiguiente, las competencias laborales están conformadas por un conjunto de aspectos conductuales observables relacionados con el desempeño de determinadas funciones o actividades. En medio de la observación e investigación de estas conductas se puede lograr a evaluar las capacidades de un individuo (Sagi, 2004, p. 88)

### **2.2.2. Tipos de competencia laboral**

**2.2.2.1. Competencias básicas.** Se refiere que al mundo laboral se obtiene con la formación básica, como habilidades para la lectura y escritura, comunicación oral, cálculo matemático. Se trata de las competencias elementales para vivir en colectividad y desarrollarse en cualquier ámbito laboral; es decir, son aquellas sobre las que se desarrollan las demás competencias, en las cuales permiten adaptarse a cualquier área con los conocimientos que posee. (Martens, 1996, citado Altamirano, 2016, pág. 75)

**2.2.2.2. Competencias genéricas.** Se trata de diversas destrezas aplicables en la realización de actividades o profesiones afines; en otras palabras, consiste en aquellas competencias que pueden desarrollarse a nivel multidisciplinar tales como en la administración de empresas, la contaduría y la económica, las cuales comparten una serie de competencias genéricas como la gestión empresarial y el análisis financiero. (Tobón, 2005, citado por Altamirano, 2016, p. 71).

**2.2.2.3. Competencias específicas.** Refiere que se tiene un alto grado de especialización en las competencias inherentes a determinada labor o profesión. Por lo general, realizan programas técnicos en educación de formativa para el trabajo (Mertens, 1996, citado por Altamirano, 2016, p. 73).

### **2.3. Calidad de servicio**

De acuerdo con la Real Academia Española, la calidad es definida como “aquel conjunto de características propias de un bien o servicio las cuales pueden ser valoradas”. Cabe señalar que esta conceptualización establece dos factores significativos; en principio, se refiere a particularidades o propiedades de algo y, en segundo lugar, se refiere a la capacidad de valorar aquellas particularidades o propiedades.

Por su parte Deming (1986) señaló que: “la calidad está relacionada reflejan a las expectativas de clientes o usuarios respecto de determinadas particularidades de algún bien o

servicio, cuyas propiedades pueden ser medibles mediante la percepción”. De esta manera, el bien o servicio debe estar pensado o fabricado con la finalidad de satisfacer las necesidades de las personas.

Dicha definición coincide con Jurán (1990) quien indicó que: “la calidad está conformada por las particularidades y ventajas de un producto o servicio, cuya elaboración o producción están enfocadas a satisfacer las necesidades de los individuos. Además, la calidad consiste en el mejoramiento de las deficiencias previamente identificadas” (p. 127).

Por su parte, Ishikawa (1986) refirió que calidad se encuentra en distintos ámbitos: “Calidad de la compañía, calidad de la información, calidad de objetivos, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del servicio, calidad del sistema, calidad del trabajo, etc.”

También, puede establecerse que la calidad consiste en la conformidad con los requerimientos, los cuales tienen que estar debidamente precisados a fin de evitar malentendidos. La verificación de los niveles de calidad debe efectuarse periódicamente y en forma permanente que permita identificar deficiencias de los productos o servicios ofrecidos con la finalidad de mejorarlos. La insatisfacción refleja la falta de calidad (Crosby, 1993).

Según lo indicado por Drucker (1990) “la calidad no se trata de aquello exclusivamente vinculado al bien o servicio; más bien, está relacionado con aquello que el cliente debe obtener de él y por lo que está dispuesto a pagar” (p. 41)

Por consiguiente, la calidad de servicio está referida a: aquello que es percibido y que es valorado por el usuario que calificará su eficiencia” (Parasuraman, et al, 1988, p. 13).

Por tal motivo, debe entenderse por calidad como aquello que es percibido, pero en forma subjetiva, cuyo juicio proviene de las expectativas o necesidades al nivel más alto en torno al servicio recibido a diferencia de cualquiera de las particularidades específicas de un producto, el cual tiene rasgos multidimensionales. En ese sentido, la calidad en los servicios se constituye como un aspecto breve, cuya medición puede resultar compleja; por ejemplo, el

factor intangible de los servicios ocasiona que estos sean sometidos a un juicio o percepción de manera subjetiva (Grönroos, 1984, p. 37).

Al respecto, Parasuraman, et al (1985) indicaron que la única manera de medir la calidad es a través de las percepciones, factor que se adapta con mayor precisión al análisis, sobre todo cuando se trata de un servicio.

Es preciso aclarar que las percepciones están conformadas por todas aquellas opiniones que tienen los consumidores respecto de un servicio al cual han accedido; entonces, es justamente en el proceso de medición de cada una de las subcategorías de esta variable lo que ha generado la llamada escala de evaluación del constructo, la cual es planteada en dos planteamientos, cuyos modelos se basan en el esquema nórdico y americano, propuestos por Parasuraman, et al (1985) y Grönroos (1984), respectivamente.

### ***2.3.1. Modelo ServQual***

Este modelo fue desarrollado por especialistas en el ámbito del marketing en el año 1985, cuyos autores: Parasuraman, et al, se basaron en los planteamientos de la escuela americana.

Al respecto, autores como White y Abels (1995) indicaron que:

El modelo Servqual se trata de una herramienta que permite evaluar la calidad de manera flexible; además, se trata de un instrumento amplio y genérico, enfocado principalmente a valorar la calidad de los servicios. Este modelo fue estructurado bajo los preceptos de que la mayoría de los usuarios y consumidores presentan expectativas respecto de la calidad de los servicios que se les ofrece.

Asimismo, este modelo hace una diferenciación entre la expectativa y la percepción del cliente al que ha denominado gap (falla), que permiten identificar algunas deficiencias con la finalidad de que el servicio pueda ser mejorado.

Por consiguiente, el modelo Servqual se constituye como un instrumento por el cual se puede analizar y evaluar el nivel de calidad de los servicios teniendo como punto de análisis las percepciones y expectativas de los consumidores.

En ese sentido, es preciso señalar que las expectativas están asociadas a lo que el cliente espera del servicio; mientras que las percepciones guardan relación con aquello que el cliente recibe del servicio. Entonces, para acortar esas brechas existentes entre ambos factores es que se plantea la aplicación de este modelo a fin de medir la calidad de los servicios.

### ***2.3.2. Dimensiones de la calidad de servicio***

Acorde con el Modelo Servqual, propuestos por Parasuraman, et al. (1988), se han establecido 05 categorías y 22 ítems que permite valorar y evaluar la calidad del servicio, los cuales se describen a continuación: aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad, las cuales se definen de la siguiente manera:

**2.3.2.1. Tangibilidad.** Está conformado por aquellos elementos físicos y no físicos y que pueden ser apreciados tales como el equipamiento, la infraestructura, incluso la apariencia de los colaboradores.

**2.3.2.2. Fiabilidad.** Consiste en la capacidad de los colaboradores para ejecutar el servicio que se ofrece en forma fidedigna y concreta.

**2.3.2.3. Capacidad de respuesta.** Está conformado por aquellas aptitudes que tienen los colaboradores para coadyuvar a que el servicio ofrecido se ejecute con prontitud y efectividad.

**2.3.2.4. Seguridad.** Está conformada por aquellos aspectos en materia de cordialidad y disposición por parte de los colaboradores durante la ejecución del servicio ofrecido, lo que genera niveles de confianza en el cliente.

**2.3.2.5. Empatía.** Consiste en aquellos elementos en materia de atenciones e interrelaciones personales con el cliente que coadyuvan a satisfacer sus necesidades durante la ejecución del servicio ofrecido.

Por consiguiente, el desarrollo de la presente investigación ha aplicado la herramienta medible en la escala SERVQUAL, que permitió medir la variable calidad de servicio de los

trabajadores de la subgerencia de logística de la Municipalidad de Santa Anita. Cabe señalar que este instrumento se encuentra conformado por 5 categorías descritas en el apartado anterior, cuya distribución de los 22 ítems se precisan de la siguiente manera: tangibilidad con 4 ítems, fiabilidad con 5 ítems, capacidad de respuesta con 4 ítems, seguridad con 4 ítems, empatía con 5 ítems

### **III. Método**

#### **3.1. Tipo de investigación**

El siguiente estudio fue de tipo básica, basándose en el planteamiento de Tamayo (2010), quien indicó que: “Las investigaciones puras, básicas, teóricas o dogmáticas, tienen como propósito proponer nuevas teorías o modificar las existentes a fin de ampliar los conocimientos científicos, sin que ello implique una contrastación en forma práctica” (p. 8).

Del mismo modo, se ha desarrollado un trabajo investigativo de nivel correlacional, debido a que estuvo enfocada en diagnosticar el nivel de correlación entre las competencias laborales y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la Municipalidad de Santa Anita.

Al respecto, Hernández, et al (2014) establecieron que “El objetivo principal y la finalidad que persiguen las investigaciones correlacionales consisten en conocer el tipo de comportamiento de dos o más definiciones y categorías las cuales guardan una relación entre sí”. En ese sentido, las investigaciones correlacionales analizan dos o más variables, con la finalidad de confirmar o descartar su nivel de asociación en un determinado contexto.

Asimismo, este trabajo de investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo. Al respecto, Hernández, et al (2014) señalaron que este tipo de estudios:

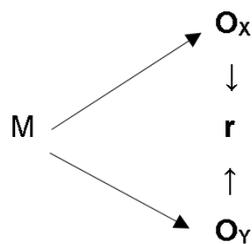
Recogen información de las categorías planteadas con la finalidad de para probar hipótesis, las cuales serán sometidas a una evaluación numérica a través de un análisis estadístico, que conllevarán a determinar patrones comportamentales de la unidad analizada o demostrar teorías” (p. 4).

Acorde con lo antes mencionado, el desarrollo de esta investigación consideró la aplicación del método hipotético-deductivo, mediante el cual se puede contrastar las hipótesis utilizando un diseño estructurado. Sobre este punto, Cegarra (2004) señaló que el método

hipotético-deductivo: “plantea las hipótesis con la finalidad de formular posibles alternativas de solución al problema hallado a través de la comprobación de los datos disponibles” (p. 82).

Por otro lado, este estudio tuvo un diseño no experimental de corte transversal, basándose en las propuestas de Hernández, et al (2014, p. 149) quienes indicaron que: “Las investigaciones de tipo no experimental, significa desistir de la manipulación de alguna de las variables en forma deliberada, lo cual implicar realizar una observación de los fenómenos ocurridos en determinadas circunstancias a fin de realizar su análisis respectivo”. Asimismo, los autores señalaron: “Las investigaciones de corte transversales, recogen información en un único momento y en un tiempo determinado” (p. 154).

Por consiguiente, es necesario presentar el diseño sobre el cual se ha desarrollado este trabajo investigativo y que se ha estructurado considerando el siguiente esquema:



Donde:

M = Muestra de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita. 2020”

O<sub>x</sub> = Observación de la variable 1: competencias laborales

O<sub>y</sub> = Observación de la variable 2: calidad del servicio de los colaboradores

r = Relación entre las variables

### **3.2. Ámbito temporal y espacial**

Para desarrollar el siguiente trabajo investigativo se ha considerado como unidad de análisis a la subgerencia de logística de la Municipalidad de Santa Anita, ubicada en el referido distrito, perteneciente al Departamento de Lima, Perú. La información utilizada para la obtención de los datos porcentuales, fue recabada durante el período en el año 2020.

### **3.3. Variables**

#### ***3.2.1. Definición conceptual de la variable: Competencia laboral***

Según Sagi (2004) (citado por Nieves, 2018), sostuvo que las competencias laborales “están conformadas por una serie de aspectos cognitivos, actitudinales y destrezas que, utilizados durante la realización de alguna aportación profesional o desempeño de ciertas responsabilidades, garantizan alcanzar adecuados resultados” (p. 86).

#### ***3.2.2. Definición conceptual de la variable: Calidad de servicio***

Según lo indicado por Drucker (1990) “la calidad no se trata de aquello exclusivamente vinculado al bien o servicio; más bien, está relacionado con aquello que el cliente debe obtener de él y por lo que está dispuesto a pagar” (p. 41)

### 3.2.3. Operacionalización de las variables

**Tabla 1.**

*Matriz de operacionalización de la variable: Competencia laboral.*

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>	<b>NIVELES Y RANGOS DE LA VARIABLE</b>
V <sub>1</sub> = Competencias Laborales	Motivación	-Identificación de objetivos -Identificación de Incentivos. -Retroalimentación	1,2,3,4 5,6,	Escala de Likert	Alto (60-81)
	Conocimiento	-Aprendizaje -Experiencia laboral -Trabajo en equipo	7,8 ,9,10 11,12	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Medio (38-59)  Bajo (16-37)
	Habilidad	-Actividad -El ser oportuno	13,14,15,16		

**Tabla 2.***Matriz de operacionalización de la variable: Calidad de servicio*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos de la variable</b>
V <sub>2</sub> = Calidad de Servicio	Tangibilidad	Instalaciones Personal de trabajo	1,2,3,4	Escala de Likert	Excelente (60-81)
	Fiabilidad	Eficiencia Eficacia	5,6,7, 8,9	Nunca (1) Casi nunca (2)	Bueno (38-59)
	Capacidad de repuesta	Comunicación Rapidez	10,11,12,13	A veces (3) Casi siempre (4)	Regular (16-37)
	Seguridad	Confianza Cortesía	14,15,16	Siempre (5)	

### **3.4. Población y muestra**

Al respecto, Hernández, et al (2014) mencionaron que se trata de: “un total de elementos que concuerdan con determinados aspectos similares” (p. 147).

Entonces cuando se habla de población, se refiere a la totalidad del objeto a estudiar. En este sentido, en este estudio, la población estuvo compuesto por todos los trabajadores de la subgerencia de logística de la Municipalidad de Santa Anita.

#### **3.4.1. Muestra**

Según Hernández, et al (2014) la muestra: “Es un subgrupo de la población” (p. 175). En ese contexto, la muestra empleada para esta investigación es todo el universo, por tratarse de una muestra pequeña, es decir la muestra censal, que estuvo conformada por 24 colaboradores de la Subgerencia de Logística de la Municipalidad de Santa Anita.

### **3.5. Instrumentos**

El instrumento utilizado para el desarrollo de este estudio, fue el cuestionario que permitió recoger información sobre las competencias laborales y su relación con la calidad de servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística de la Municipalidad de Santa Anita.

Este tipo de instrumentos consiste en una estructura documental en formato escrito en el cual se congrega algunas preguntas o consultas para acoger respuestas provenientes de las unidades de análisis respecto de los objetivos que persigue la investigación (Sánchez y Reyes, 2015, p. 151)

Por su parte, Carrasco (2019) sostuvo que un cuestionario: “está conformado por un conjunto de preguntas preestablecidas de manera sistemática y coherente, formuladas con claridad, objetividad y probidad, a fin de que sean resueltas por las unidades de análisis” (p. 318).

En ese sentido, el cuestionario utilizado para el desarrollo de la siguiente investigación estuvo sujeto a la valoración de tres expertos especialistas en temas de investigación, quienes

brindaron su veredicto al validar el contenido de este instrumento aplicado durante el proceso de recolección de datos. De acuerdo con el diagnóstico del jurado, el instrumento utilizado obtuvo los siguientes resultados.

### **3.5.1. Validez de los instrumentos de medición**

El proceso de validación de los instrumentos de medición de las variables otorga un valor científico a dicho acto, cuyo nivel de aplicabilidad y suficiencia, demostrará que el contenido de tales instrumentos será: pertinentes, relevantes y claros, los cuales conllevan a la obtención de resultados acorde con los objetivos de la investigación (Hernández, et al, 2010).

En ese sentido, el contenido de los instrumentos que se aplicaron a la muestra del siguiente estudio, fueron validados mediante la técnica conocida como juicio de expertos, a cargo de investigadores quienes evaluaron la consistencia y otorgaron valor científico a cada uno de los ítems de los instrumentos de medición. Este procedimiento quedó plasmado en el certificado de validez del instrumento y establecido en la siguiente tabla:

**Tabla 3.**

*Validez del instrumento mediante juicio de expertos.*

<b>Expertos</b>	<b>Nombres de los expertos</b>	<b>Aplicable</b>	<b>Suficiencia</b>
Juez 1	(Metodólogo)	X	X
Juez 2	(Temático)	X	X
Juez 3	(Especialista)	X	X

*Fuente:* Giroux y Tremblay (2004).

### **3.5.2. Confiabilidad de los instrumentos de medición**

Para determinar el nivel de confiabilidad del instrumento de medición de las variables utilizado en este estudio, se aplicó la prueba piloto.

Es importante señalar que para hallar el nivel de confiabilidad del instrumento

mediante la prueba piloto fue necesaria la aplicación de este contenido a una pequeña parte de la totalidad muestral cuyos resultados fueron similares a los obtenidos durante el proceso oficial de recojo de datos (Hernández, et al, 2014, p. 200).

De acuerdo con Sánchez y Reyes (2015), el coeficiente de confiabilidad consiste en una cifra de consistencia interna cuyos valores oscilan entre 0 y 1; de esta manera se puede acreditar la eficacia, exactitud y consistencia del instrumento, evitando recabar información sesgada o defectuosa que podrían conllevar a conclusiones erróneas.

Para efectos de esta investigación, la escala de valores que determinó la confiabilidad estuvo dada por los siguientes valores:

**Tabla 4.**

*Determinación del nivel de confiabilidad de los instrumentos.*

<b>Rangos</b>	<b>Interpretación</b>
0 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Media
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

*Fuente: Giroux y Tremblay (2004).*

En ese sentido, el nivel de confiabilidad del instrumento aplicado en esta investigación se detalla en la siguiente tabla

**Tabla 5.**

*Confiabilidad de los instrumentos*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nº de Elementos</b>
0.83	22

Acorde con el resultado del coeficiente de alfa de Cronbach, a través del cual fue sometida la prueba piloto, según se puede apreciar en la tabla N° 04, la cual determina una excelente confiabilidad, que indica que el instrumento es 100% aplicable

### **3.6. Procedimientos**

Inicialmente se formularon los instrumentos correspondientes, los mismos que fueron sometidos a la revisión de expertos quienes, previo análisis dictaminó la idoneidad, relevancia y claridad de los instrumentos.

Antes de proceder con el proceso de recolección de datos mediante la aplicación de los instrumentos mencionados, se coordinó previa y formalmente a través de un documento dirigido a la autoridad competente de la Municipalidad con la finalidad de que brinde su autorización al personal de la subgerencia de logística de la Municipalidad de Santa Anita y participe de las acciones respectivas.

Luego de aceptado el requerimiento, se procedió a efectuar la aplicación de los instrumentos a los sujetos que se determinaron como la totalidad muestral de este estudio, a quienes se les informó sobre los objetivos investigativos y de la utilización que se le dará a la información que precisaron

#### **3.6.1. Técnica**

Para el desarrollo de este trabajo investigativo se utilizó la técnica conocida como encuesta, a través de la cual se recogió información concerniente a las variables: competencias laborales y calidad de servicios, la cual refleja las respuestas de los encuestados.

Al respecto, Carrasco (2019) indicó que la encuesta: “Es una práctica investigativa que conlleva a la búsqueda, sondeo y recaudación de datos, a través de interrogaciones o consultas formuladas en forma directa o indirecta dirigida a los sujetos que conforman la unidad de análisis” (p.72)

### 3.6.2. Técnicas de procesamiento de los datos

Luego del procedimiento de recolección de datos mediante los instrumentos de medición de las variables, se procedió con el procesamiento de los datos, los cuales fueron ordenados y tabulados en el software Excel y luego en el programa estadístico SPSS, que conllevó a la obtención de los datos porcentuales y se contrastó con la prueba estadística no paramétrica Coeficiente de correlación de Spearman Rho de Spearman ( $\rho$ ).

Dicha información fue analizada, interpretada y expresada mediante tablas y figuras para demostrar las hipótesis. Seguidamente, se procedió con las conclusiones y el planteamiento de las recomendaciones en concordancia con los objetivos de la investigación.

### 3.7. Análisis de datos

El procedimiento estadístico para el análisis de datos fue mediante la codificación y tabulación de la información recabada. Este proceso consistió en la clasificación y ordenación en tablas y cuadros de los datos recogidos; para lo cual se utilizó el programa Microsoft Excel 2017.

Asimismo, para realizar los gráficos estadísticos y obtención de los datos porcentuales, se aplicó el programa SPSS V25 (Statistical Package Off Social Science), que permitió determinar la relación que existe entre las variables para llevar a prueba la contratación de las hipótesis. Para tal efecto, se aplicó la técnica estadística: Correlación Rho Spearman para medir la relación entre dos variables, utilizando la siguiente fórmula:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

$r_s$  = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman  
 d = Diferencia entre los rangos ( X menos Y)  
 n = Número de datos

Este coeficiente toma valores entre -1 y 1, indicando si existe una dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo) siendo el 0 la independencia total

La edición de dichos datos se realizó con el fin de comprender mejor la información en cuanto a la legibilidad, consistencia, totalidad de la información para poder hacer un análisis minucioso de la información obtenida.

Para contrastar las hipótesis, se consideró los siguientes criterios: (a) Formulación de las hipótesis nula o de trabajo y las hipótesis alternas o de investigación, (b) Determinación del nivel de significancia, o error que el investigador está dispuesto a asumir, (c) Selección del estadístico de prueba, (d) Estimación del p-valor y (e) Toma de decisión, en función del resultado obtenido, para ver si se rechaza la hipótesis nula.

Asimismo, para elegir la estadística de prueba, se consideró los siguientes aspectos: (a) Objetivo de la investigación, (b) Diseño de la investigación, (c) Variable de la investigación y (d) Escala de medición.

### **3.8. Consideraciones éticas**

Este trabajo de investigación cumplió con respetar la autoría de la información bibliográfica; por ello se hizo referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que este procedimiento conlleva. Las interpretaciones de las citas corresponden al autor de la tesis, teniendo en cuenta el concepto de autoría y los criterios existentes para denominar a los autores de un artículo científico.

Además de precisar la autoría de los instrumentos diseñados para el recojo de información, así como el proceso de revisión por juicio de expertos para validar instrumentos de investigación, por el cual pasan todas las investigaciones para su validación antes de ser aplicadas.

Se hizo de conocimientos a los participantes del estudio sobre consentimiento informado en base a los principios éticos de la investigación. Antes de proceder a aplicar los

cuestionarios se les explicó a los usuarios el propósito del estudio, así como también se les indicó que la información obtenida es anónima y únicamente será utilizada para los fines del estudio.

También se le explicó sobre el compromiso de confidencialidad, garantizando que la información que se recolectó y los hallazgos posteriores fueron usados para este estudio como único propósito

## IV. Resultados

### 4.1. Descripción de los resultados según la competencia laboral de los colaboradores de la Subgerencia de logística en la Municipalidad de Santa Anita

**Tabla 6.**

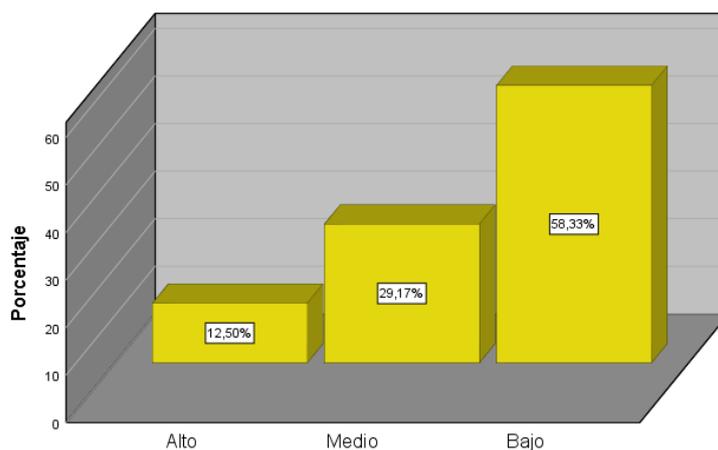
*Distribución de frecuencias y porcentajes según las competencias laborales de los colaboradores de subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	3	12,5
	Medio	7	29,2
	Bajo	14	58,3
	<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>

*Fuente:* Base de datos

**Figura 1.**

*Distribución porcentual de las competencias laborales de los colaboradores de subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita.*



De la tabla 6 y figura 1 se observa que el 58.3% de los encuestados que participó en el estudio, percibe que los colaboradores tienen un bajo nivel de competencias laborales. Sin embargo, el 29.1%, de colaboradores tienen un nivel medio, y el 12.5% restante refiere afirma que los colaboradores tienen un nivel alto. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados

en la tabla y figura se puede determinar que las competencias laborales que poseen los colaboradores de la subgerencia de logística de la municipalidad de Santa Anita, es de nivel bajo, según su percepción.

**Tabla 7.**

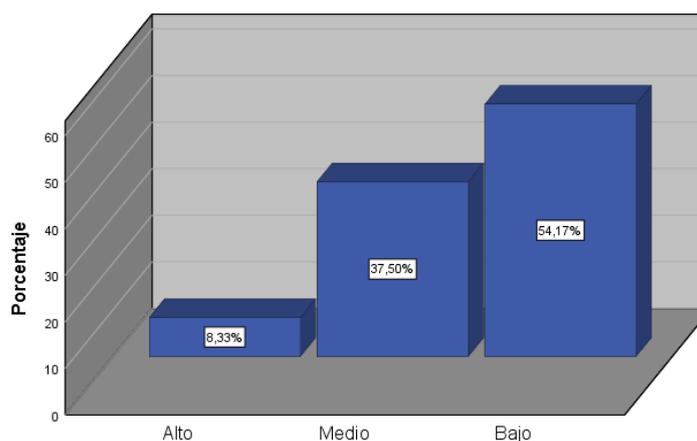
*Distribución de frecuencias y porcentajes según la Motivación de las competencias laborales de los colaboradores*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	2	8,3
	Medio	9	37,5
	Bajo	13	54,2
	<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>

*Fuente:* Base de datos

**Figura 2.**

*Distribución porcentual de la motivación de las competencias laborales en la municipalidad de Santa Anita*



De la tabla 7 y figura 2 se observa que el 54.2% de los elementos muestrales involucrados en el estudio, perciben que las competencias laborales, de la subgerencia de logística de la Municipalidad de Santa Anita, en su dimensión Motivación, es de nivel bajo. Mientras que el 37.5% refiere que es de nivel medio y solo el 8.3% refiere que la dimensión

motivación, es de nivel alto. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura, se puede determinar que la dimensión Motivación de los trabajadores de la subgerencia de logística de la Municipalidad de Santa Anita es de nivel bajo, según su percepción.

**Tabla 8.**

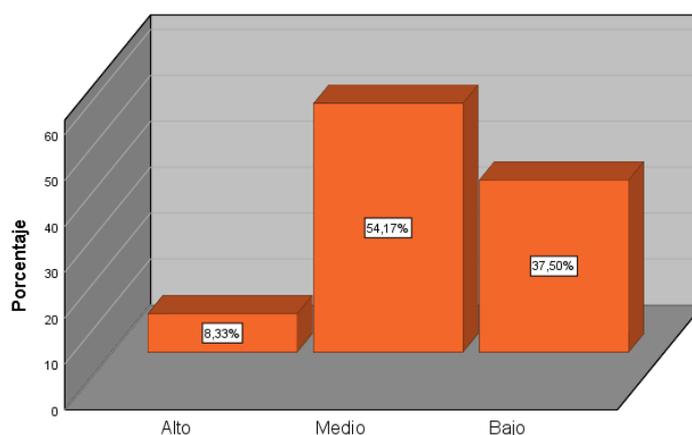
*Distribución de frecuencias y porcentajes según el Conocimiento de las competencias laborales de los colaboradores*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	2	8,3
	Medio	13	54,2
	Bajo	9	37,5
	<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>

*Fuente:* Base de datos

**Figura 3.**

*Distribución porcentual del conocimiento de las competencias laborales en la municipalidad de Santa Anita*



De la tabla 8 y figura 3 se observa que el 37.5% de los elementos muestrales involucrados en el estudio perciben que las competencias laborales de los colaboradores de la subgerencia de logística de la municipalidad de Santa Anita, en su dimensión Conocimiento, es de nivel bajo; mientras que el 54.2% refiere que es de nivel medio y solo el 8.3% refiere que

la dimensión conocimiento es de nivel alto. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura se puede determinar que la dimensión Conocimiento e los trabajadores de la subgerencia de logística de la Municipalidad de Santa Anita es de nivel medio, según su percepción.

**Tabla 9.**

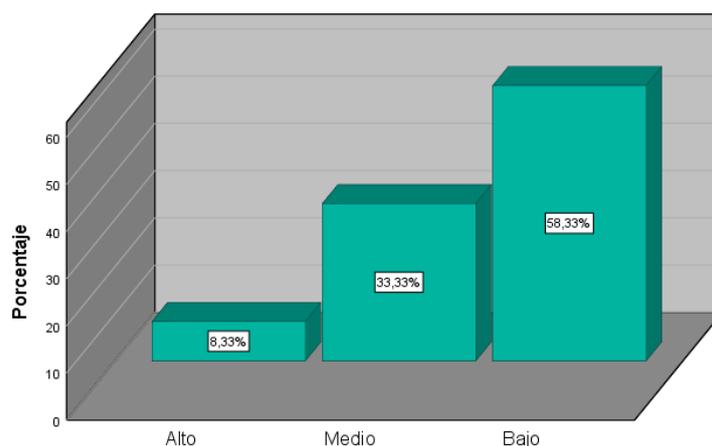
*Distribución de frecuencias y porcentajes según la habilidad de las competencias laborales de los colaboradores.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Alto	2	8,3
	Medio	8	33,3
	Bajo	14	58,3
<b>Total</b>		<b>24</b>	<b>100,0</b>

*Fuente:* Base de datos

**Figura 4.**

*Distribución porcentual de la habilidad de las competencias laborales en la municipalidad de Santa Anita*



De la tabla 9 y figura 4 se observa que el 58.3% de los elementos muestrales involucrados en el estudio perciben que las competencias laborales de los colaboradores de la subgerencia de logística de la Municipalidad de Santa Anita, en su dimensión Habilidad, es de

nivel bajo; mientras que el 33.3% refiere que es de nivel medio y solo el 8.3% refiere que la dimensión habilidad es de nivel alto. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura se puede determinar que la dimensión Habilidad de los colaboradores de la sugerencia de logística de la municipalidad de Santa Anita es de nivel bajo, según su percepción.

**Tabla 10.**

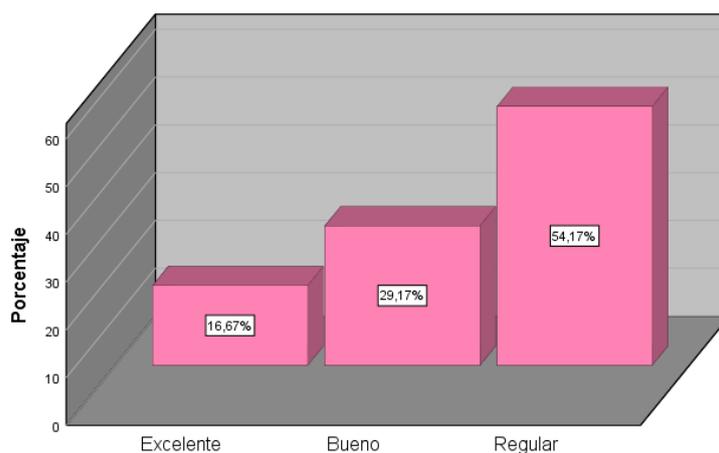
*Distribución de frecuencias y porcentajes según la Calidad de servicio de los colaboradores de la subgerencia logística.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Excelente	4	16,7
	Bueno	7	29,2
	Regular	13	54,2
<b>Total</b>		<b>24</b>	<b>100,0</b>

*Fuente:* Base de datos

**Figura 5.**

*Distribución porcentual de la calidad de servicio en la municipalidad de Santa Anita*



De la tabla 10 y figura 5 se observa que el 54.2% de los encuestados percibe que los colaboradores ofrecen un servicio de calidad regular. Sin embargo, el 29.2%, percibe que los colaboradores ofrecen un buen nivel de servicio de calidad, y solo el 16.7% restante afirma que

los colaboradores ofrecen un servicio de calidad excelente. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura se puede determinar que la calidad de servicio que brindan los colaboradores de la subgerencia de logística de la Municipalidad de Santa Anita es de nivel regular, según su percepción.

**Tabla 11.**

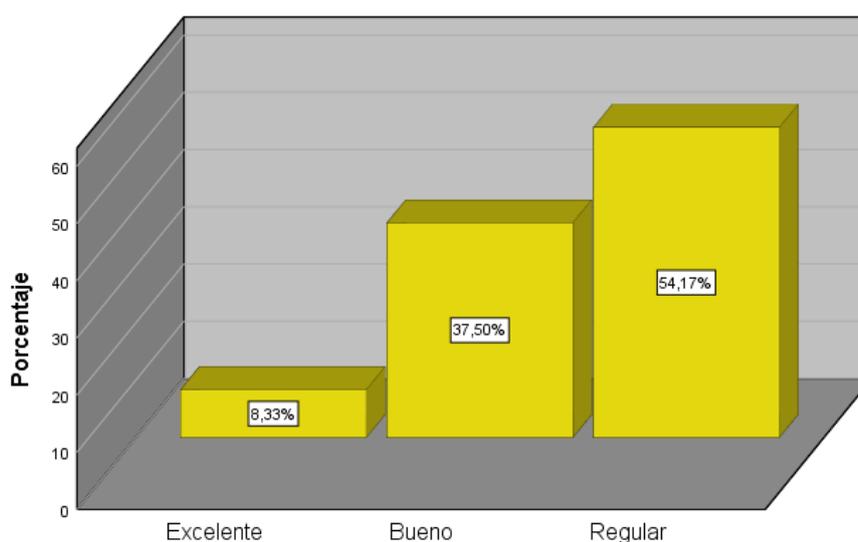
*Distribución de frecuencias y porcentajes según la tangibilidad de la Calidad de servicio de los colaboradores de la subgerencia logística.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	2	8,3
	Bueno	9	37,5
	Regular	13	54,2
	<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>

*Fuente:* Base de datos

**Figura 6.**

*Distribución porcentual de la tangibilidad de la calidad de servicios en la municipalidad de Santa Anita*



De la tabla 11 y figura 6 se observa que el 54.2% de los encuestados que participó en el estudio percibe que los colaboradores ofrecen un servicio de calidad regular. Sin embargo,

el 37.5%, percibe que los colaboradores ofrecen un servicio de calidad a nivel bueno, y solo el 8.3% restante afirma que los colaboradores ofrecen un servicio de calidad excelente. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura se puede determinar que la calidad de servicio que ofrecen los colaboradores de la subgerencia de logística de la Municipalidad de Santa Anita es de nivel regular, según su percepción.

**Tabla 12.**

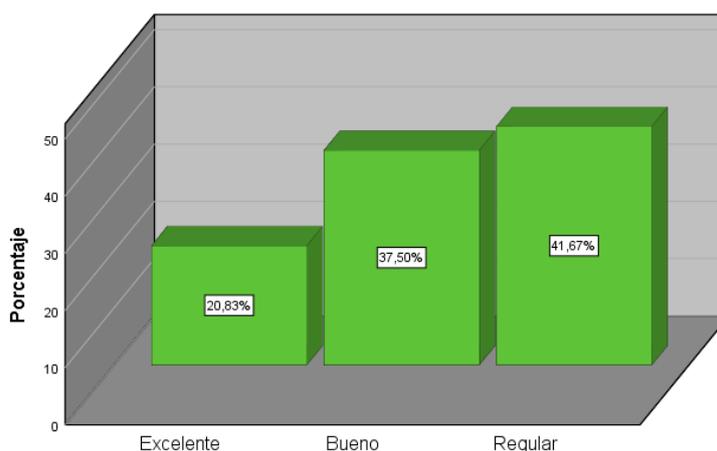
*Distribución de frecuencias y porcentajes según la Fiabilidad de la calidad de servicio de los colaboradores de la subgerencia logística.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Excelente	5	20,8
	Bueno	9	37,5
	Regular	10	41,7
<b>Total</b>		<b>24</b>	<b>100,0</b>

*Fuente:* Base de datos

**Figura 7.**

*Distribución porcentual de la fiabilidad de la calidad de servicios en la municipalidad de Santa Anita*



De la tabla 12 y figura 7 se observa que el 41.7% de los encuestados que participó en el estudio, percibe que los colaboradores ofrecen una fiabilidad regular. Sin embargo, el 37.5%, percibe que los colaboradores ofrecen una fiabilidad a nivel bueno, y el 20.8% restante afirma

que los colaboradores ofrecen una fiabilidad excelente. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura se puede determinar que la fiabilidad que poseen los colaboradores de la subgerencia de logística de la Municipalidad de Santa Anita es de nivel regular, según su percepción.

**Tabla 13.**

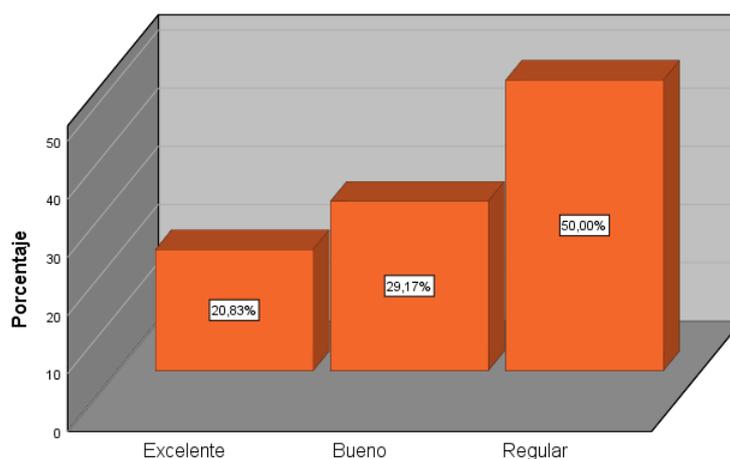
*Distribución de frecuencias y porcentajes según la capacidad de repuesta de la calidad de servicios de los colaboradores de la subgerencia logística.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Excelente	5	20,8
	Bueno	7	29,2
	Regular	12	50,0
	<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>

*Fuente:* Base de datos

**Figura 8.**

*Distribución porcentual de la capacidad de repuesta de la calidad de servicios en la municipalidad de Santa Anita.*



De la tabla 13 y figura 8 se observa que el 50.0% de los encuestados que participó en el estudio, percibe que los colaboradores ofrecen una capacidad de repuesta a nivel regular. Sin embargo, el 29.2%, percibe que los colaboradores ofrecen una capacidad de repuesta a nivel

bueno, y el 20.8% restante afirma que los colaboradores ofrecen una capacidad de repuesta excelente. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura se puede determinar que la capacidad de repuesta que poseen los colaboradores de la sugerencia de logística de la Municipalidad de Santa Anita es de nivel regular, según su percepción

**Tabla 14.**

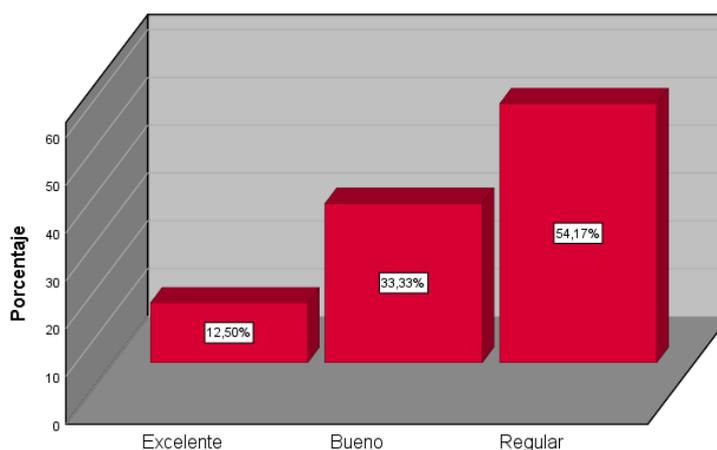
*Distribución de frecuencias y porcentajes según la seguridad de la calidad de servicios de los colaboradores de la subgerencia logística.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Excelente	3	12,5
	Bueno	8	33,3
	Regular	13	54,2
	<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>

*Fuente:* Base de datos

**Figura 9.**

*Distribución porcentual de la seguridad de la calidad de servicios en la municipalidad de Santa Anita*



De la tabla 14 y figura 9 se observa que el 54.2% de los encuestados que participó en el estudio, percibe que los colaboradores ofrecen una seguridad a nivel regular. Sin embargo, el 33.3%, percibe que los colaboradores ofrecen una seguridad a nivel bueno, y el 12.5%

restante afirma que los colaboradores ofrecen una seguridad excelente. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura se puede determinar que la seguridad que poseen los colaboradores de la subgerencia de logística de la Municipalidad de Santa Anita es de nivel regular, según su percepción

## 4.2. Prueba de hipótesis

### 4.2.1. Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación directa entre las competencias laborales y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita.

Ha: Existe relación directa entre las competencias laborales y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita.

**Tabla 15.**

*Coefficiente de correlación y significación entre las competencias laborales y la calidad de servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita.*

			<b>Competencias Laborales</b>	<b>Calidad de Servicio</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Competencias Laborales</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,663
		Sig. (bilateral)	.	,000
	<b>N</b>		<b>24</b>	<b>24</b>
	<b>Calidad de Servicio</b>	Coefficiente de correlación	,663	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
<b>N</b>		<b>24</b>	<b>24</b>	

Fuente: Resultado de correlación de variables.

De los resultados que se aprecian en la tabla 15, el grado de relación entre las variables de estudio y que se haya determinado por el coeficiente Rho de Spearman = .663 significa que

existe una relación positiva y moderada entre las variables de análisis, y cuyo p-valor calculado es  $< 0.05$ , permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, los niveles de competencias laborales, se relacionan significativamente con la calidad de servicio según la percepción de los trabajadores de la subgerencia de logística de la Municipalidad de Santa Anita.

#### 4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación directa entre la motivación y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la Municipalidad de Santa Anita.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre la motivación y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la Municipalidad de Santa Anita.

**Tabla 16.** *Coefficiente de correlación y significación entre la motivación y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita.*

		Motivación	Calidad de Servicio
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Motivación</b>	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,615
		<b>N</b>	<b>24</b>
	<b>Calidad de Servicio</b>	Coefficiente de correlación	,615
		Sig. (bilateral)	,002
		<b>N</b>	<b>24</b>

Fuente: Resultado de correlación de variables.

De los resultados que se aprecian en la tabla 16, el grado de relación entre las dimensiones de estudio y que se haya determinado por el coeficiente Rho de Spearman = .615 significa que existe una relación positiva y moderada entre las dimensiones de análisis, y cuyo p-valor calculado es  $< 0.05$ , permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, los niveles de conocimiento se relacionan significativamente con los niveles de Calidad de Servicio, según la percepción de los trabajadores de la subgerencia de logística de la municipalidad de Santa Anita.

#### 4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

Ho: Existe relación directa entre el conocimiento y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la Municipalidad de Santa Anita.

H<sub>2</sub>: Existe relación directa entre el conocimiento y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la Municipalidad de Santa Anita.

**Tabla 17.**

*Coefficiente de correlación y significación entre el conocimiento y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita.*

		Conocimiento	Calidad de Servicio
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Conocimiento</b>	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,625
		<b>N</b>	<b>24</b>
	<b>Calidad de Servicio</b>	Coefficiente de correlación	,625
		Sig. (bilateral)	,003
		<b>N</b>	<b>24</b>

Fuente: Resultado de correlación de variables.

De los resultados que se aprecian en la tabla 16, el grado de relación entre las dimensiones de estudio y que se haya determinado por el coeficiente Rho de Spearman = .625 significa que existe una relación positiva y moderada entre las dimensiones de análisis, y cuyo p-valor calculado es  $< 0.05$ , permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, los niveles de conocimiento se relacionan significativamente con los niveles de Calidad de Servicio, según la percepción de los trabajadores de la gerencia de logística de la Municipalidad de Santa Anita.

#### 4.2.4 Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación directa entre la habilidad y calidad de servicio de los colaboradores de subgerencia de logística en la Municipalidad de Santa Anita

H<sub>3</sub>: Existe relación directa entre la habilidad y calidad de servicio de los colaboradores de subgerencia de logística en la Municipalidad de Santa Anita.

**Tabla 18.**

*Coefficiente de correlación y significación entre la habilidad de las competencias laborales y calidad de servicio de los colaboradores de subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita.*

		<b>Habilidad</b>	<b>Calidad de Servicio</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Habilidad</b>	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,650
		<b>N</b>	<b>24</b>
	<b>Calidad de Servicio</b>	Coefficiente de correlación	,650
		Sig. (bilateral)	,000
		<b>N</b>	<b>24</b>

Fuente: Resultado de correlación de variables.

De los resultados que se aprecian en la tabla 18, el grado de relación entre las dimensiones de estudio y que se haya determinado por el coeficiente Rho de Spearman = .650 significa que existe una relación positiva y moderada entre las dimensiones de análisis, y cuyo p-valor calculado es  $< 0.05$ , permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, los niveles de habilidad se relacionan significativamente con los niveles de Calidad de Servicio, según la percepción de los trabajadores de la subgerencia de logística de la Municipalidad de Santa Anita.

## V. Discusión de resultados

De acuerdo a la prueba de hipótesis general, el resultado de la relación entre las variables de estudio competencias laborales y calidad de servicio de los colaboradores de la subgerencia de la municipalidad de Santa Anita, obtuvo una correlación positiva moderada ( $Rho=0,663 < a p=0.000$ ). Este resultado coincide con los hallados por Veramendi (2017), quien en su tesis titulada Desarrollo de competencias laborales y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital Tomayquichua, en Huánuco. Dicha asociación queda determinada por el estadístico Chi cuadrado de Pearson con un p valor equivalente a 0,042. Asimismo, el coeficiente de contingencia nos muestra el valor es 0,180, con lo que podemos afirmar que el grado de influencia de las variables es moderado.

Es preciso mencionar que también hay una gran similitud con la investigación de (Romero, 2017), desarrollada en Perú, cuya investigación titulada Desarrollo de competencias laborales y la calidad de servicios administrativos en la Municipalidad Distrital Amarilis en Huánuco, concluyendo la existencia de una relación directa entre el desarrollo de las competencias laborales y la calidad de servicios administrativos en el Concejo, teniendo dicha relación una incidencia baja y directa

En cuanto a la prueba de hipótesis específica 1, se obtuvo una correlación positiva media ( $Rho= 0,615 < a p=0.000$ ) entre los niveles de la dimensión motivación de las competencias laborales y la calidad de servicio, según percepción de la subgerencia de la municipalidad de Santa Anita. Este resultado coincide con el hallado por Altamirano (2016), su artículo de investigación titulado: Propuesta de competencias laborales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, concluyendo: en la dimensión motivación de los servidores públicos nombrados y contratados permanentes se presentó un 63% con nivel alto; un 20% con nivel regular; y 17% con nivel bajo, Se puede deducir que existe una fuerte resistencia por parte de los trabajadores al cambio al interior de

la entidad, y a ser evaluado. Pero gracias a la gran amistad y compañerismo con los trabajadores, y sobre todo a la explicación personalizada del por qué se está aplicando la encuesta y qué beneficios traerá a la Entidad, así como que esta propuesta se va a implementar en el corto plazo.

Respecto a la prueba de hipótesis específica 2, se obtuvo una correlación positiva media ( $Rho= 0,625 < a p=0.000$ ) entre los niveles de la dimensión conocimiento de las competencias laborales y la calidad de servicio, según la percepción de la subgerencia de la municipalidad de Santa Anita. Al respecto, Galindo (2018), en tesis de posgrado con mención en Gestión Social Empresarial, fue desarrollada en la ciudad de Colombia. Propuso un modelo de GC para el fortalecimiento de las competencias laborales a través del diagnóstico que permita fortalecer su nivel del servicio que se brinda, Concluyéndose que las competencias metodológicas proporcionan un sólido respaldo al servidor público para acrecentar su productividad y su calidad de servicio.

En cuanto a la prueba de hipótesis específica 3, se halló una correlación positiva media ( $Rho= 0,650 < a p=0.000$ ) entre la dimensión de habilidad de las competencias laborales y calidad de servicio, según la percepción de la subgerencia de la municipalidad de Santa Anita. Esta conclusión se refuerza con los resultados hallados por Carmona (2016) quien refiere que finalmente identificar los diferentes niveles de competencias del personal empleado a través del comportamiento organizacional. Por tanto, las capacidades de organización, capacidad para tomar decisiones, de asumir responsabilidades y direccionar al grupo que posee el equipo técnico que permite el logro de los objetivos institucionales y por ende, se favorece a la población beneficiaria.

## VI. Conclusiones

- De acuerdo al objetivo general: Se demuestra que la relación es directa y moderada (Rho de Spearman = .663), entre los niveles de las competencias laborales y la calidad de servicio, según la percepción de los trabajadores de la subgerencia logística de la Municipalidad de Santa Anita.
- De acuerdo al objetivo específico 1: Se verifica que la relación es directa y moderada (Rho de Spearman = .615), entre los niveles de la dimensión motivación de las competencias laborales y la calidad de servicio, según la percepción de los trabajadores de la subgerencia logística de la Municipalidad de Santa Anita.
- De acuerdo al objetivo específico 2: Se analiza que la relación es directa y moderada (Rho de Spearman = .625), entre los niveles de la dimensión conocimiento de las competencias laborales y la calidad de servicio, según la percepción de los trabajadores de la subgerencia logística de la Municipalidad de Santa Anita.
- De acuerdo al objetivo específico 3: Se comprueba que la relación es directa y moderada (Rho de Spearman = .650) entre los niveles de la dimensión habilidad de las competencias laborales y la calidad de servicio, según la percepción de los trabajadores de la subgerencia logística de la Municipalidad de Santa Anita.

## VII. Recomendaciones

En este sentido, tales sugerencias tienen un enfoque general orientadas, principalmente, a fortalecer el programa de capacitación, contribuir al aumento de la eficiencia en las organizaciones, mejorar clima laboral, ayudar a cumplir con los objetivos organizacionales:

- Recomienda a los directivos y funcionarios implementar programas de capacitaciones o talleres teórico-práctico-vivenciales, los cuales deben realizarse de manera permanente, aplicando estrategias participativas-expositivas mediante dinámicas grupales enfocadas a desarrollar habilidades y competencias generales y específicas en sus trabajadores. De esta manera, se podrá lograr el mejoramiento de la eficacia y desempeño de sus funciones; además de concientizar sobre la importancia de brindar una calidad de servicio en beneficio de los ciudadanos y usuarios.

- Es importante que los gerentes o directivos establezcan mecanismos orientados a optimizar la integración e interacción del grupo de trabajo con la finalidad de fortalecer la disposición de los colaboradores hacia el trabajo participativo y colaborativo; de esta manera, se logrará un adecuado clima laboral que redundará en los servicios que ofrece la institución.

- Se recomienda a los responsables de la unidad de recursos humanos redefinir los sistemas de evaluación del desempeño, planteando que estos procesos se realicen con una periodicidad establecida, cuyos indicadores de evaluación tengan un enfoque de análisis psicométrico y estadístico que permitan medir niveles de responsabilidad, competencias comunicativas, liderazgo, actitud de servicio, trabajo en equipo, toma de decisiones, inteligencia emocional, enfoque por resultados, puntualidad, contacto con los ciudadanos y usuarios.

- A los trabajadores se les sugiere identificar las principales deficiencias aplicando métodos de autoevaluación que les permita mejorar los servicios que brinda a los usuarios con la finalidad de potenciar su capacidad de respuesta y empatía, con lo cual se podrá

optimizar los niveles de satisfacción de los ciudadanos y lograra de manera eficiente los objetivos institucionales.

## VIII. Referencias

- Altamirano, A. (2016). *Propuesta de competencias laborales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén (Tesis doctoral)*. Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales (2ª ed.)*. Person.
- Carmona, A. (2016). *Competencias laborales para el personal empleado de una empresa manufacturera a través de la evaluación de 360 grados (Tesis de pregrado)*. Universidad Autónoma del Estado de México.
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación (19º ed.)*. Lima, Perú: San Marcos EIR LTDA.
- Cegarra, J. (2004). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos (2a ed.)*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- CIDEC - Centro de Investigación y Documentación sobre problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones. (2000). *Competencias profesionales. Enfoques y modelos a debate*. España: Departamento de Justicia, Economía, Trabajo y Seguridad Social. Gobierno Vasco.
- Crosby, P. (1993). *La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad*. México: CECSA.
- Deming, W. (1989). *Calidad, Productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Drucker, P. (1990). *La organización basada en la información*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.

- Fernández, J. (2005). *Gestión por competencias, un modelo estratégico para la dirección de recursos humanos*. Madrid, España: Pearson Educación.
- Fundación Chile. (2004). *Competencias laborales para Chile 1999-2004. Capital humano: productividad y desarrollo de las personas*. Santiago, Chile: UNEVOC.
- Galindo, R. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión del conocimiento (GC) para el fortalecimiento de las competencias laborales de los colaboradores de una organización educativa en Mosquera (Tesis de maestría)*. Universidad Externado de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6º ed.)*. México: McGraw Hill.
- Hernández, V., y Granja, S. (2015). *Determinación de competencias laborales a nivel de puestos, proceso y organización en la empresa Impofreico S.A (Tesis de pregrado)*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador.
- Hernández, V., Miranda, Y., Quintana, L., Mederos, R., y Toyos, A. (2016). Evaluación de las competencias laborales y su influencia en la calidad del servicio del hospital “Dr. Mario Muñoz Monroy”. *Ingeniería Industrial*, 30(1), 1-6.
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es el control de calidad? La modalidad japonesa*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.
- Juran, J. (1990). *Jurán y el liderazgo para la Calidad*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Maisselot, H. (2000). Competencias Laborales y proceso de certificación ocupacional. *Boletín Técnico Interamericano de Formación Profesional*(149), 73-94. Obtenido de <https://bit.ly/2U8okWg>

- Mertens, L. (1996). *Competencia laboral: sistemas, surgimientos y modelos*. Montevideo, Uruguay: CINTERFORD.
- Nieves, F. (2018). *Las competencias laborales y los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Huánuco (Tesis de maestría)*. Universidad de Huánuco, Perú.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Reinoso, M. (2015). *Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro (Tesis de maestría)*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Romero, M. (2017). *Desarrollo de competencias laborales y la calidad de servicios administrativos en la Municipalidad Distrital Amarilis en Huánuco - 2017 (Tesis de maestría)*. Universidad de Huánuco, Perú.
- Sagi-Vela, L. (2004). *Gestión por competencias: el reto compartido del crecimiento personal y de la organización*. Madrid, España: Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing, ESIC.
- Sánchez, H., y Reyes, C. (2015). *Metodología de la Investigación y Diseños en la Investigación Científica*. Lima, Perú: Visión Universitaria.
- Spencer, L.-M., y Spencer, S.-M. (1993). *Competence at Work. Models for Superior Performance*. New York, EE. UU.: John Wiley y Sons, Inc.
- Tobón, S. (2006). *Formación basada en competencias*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Vargas, F., Casanova, F., y Montanaro, L. (2001). *El enfoque de competencia laboral: manual de formación*. Montevideo, Uruguay: OIT/Cinterfor. <https://bit.ly/3vnAoQs>

- Velazco, E. (2017). *La Competencia Laboral y el Clima Organizacional de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud – EsSalud - Lima - 2015 (Tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Ventura, M. (2018). *Desarrollo de competencias laborales y la calidad Competencias laborales del personal administrativo y la calidad de atención al usuario en la sub gerencia de trámites documentarios de la Municipalidad Provincial de Huarura (Tesis de pregrado)*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez carrión, Huacho, Perú.
- Veramendi, E. (2017). *Desarrollo de competencias laborales y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital Tomayquichua, en Huánuco (Tesis de pregrado)*. Universidad Nacional "Herminlio Valdizán", Huánuco, Perú.
- Villafuerte, E. (2017). *Las competencias laborales y la calidad de servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica año 2015 -2016 (Tesis de pregrado)*. Universidad Nacional de Huancavelica, Perú.

## IX. Anexos

## Anexo A: Matriz de Consistencia

**TITULO: “Relación de las competencias laborales y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de Logística en la municipalidad de Santa Anita. 2020”**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita?</p> <p>a. ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita?</p> <p>b. ¿Cuál es la relación que existe entre el conocimiento y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita?</p> <p>c. ¿Cuál es la relación que existe entre la habilidad y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita.</p> <p>a. Determinar la relación que existe entre la motivación y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita.</p> <p>b. Determinar la relación que existe entre el conocimiento y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita.</p> <p>c. Determinar la relación que existe entre la habilidad y la calidad de servicio de los colaboradores de subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita</p>	<p>Existe relación directa entre las competencias laborales y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita.</p> <p>a. Existe relación directa entre la motivación y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita.</p> <p>b. Existe relación directa entre el conocimiento y la calidad del servicio de los colaboradores de la subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita.</p> <p>c. Existe relación directa entre la habilidad y la calidad de servicio de los colaboradores de subgerencia de logística en la municipalidad de Santa Anita.</p>	<p>V1=Competencias Laborales</p> <p>V2=Calidad de Servicio</p>	<p>Motivación</p> <p>Conocimiento</p> <p>Habilidad</p> <p>Tangibilidad</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de repuesta</p> <p>Seguridad</p>	<p>-Identificación de objetivos -Identificación de Incentivos. -Retroalimentación</p> <p>-Aprendizaje -Experiencia laboral -Trabajo en equipo</p> <p>-Actividad -El ser oportuno</p> <p>-Instalaciones -Personal de trabajo</p> <p>- Eficiencia - Eficacia</p> <p>- Comunicación - Rapidez</p> <p>-Confianza -Cortesía</p>	<p>a. <b>Tipo:</b> Básica.</p> <p>b. <b>Diseño:</b> No experimental, de corte transversal.</p> <p>c. <b>Nivel:</b> Descriptivo Correlacional</p> <p>d. <b>Técnicas e instrumentos para la recolección de datos:</b> Encuestas.</p> <p>e. <b>Población y muestra:</b> 24</p> <p><b>Unidad de Análisis:</b> Colaboradores de sexo masculino y femenino.</p> <p>Muestreo probabilístico aleatorio simple de la investigación descriptiva correlacional.</p> <p><b>Muestra:</b> Bajo los criterios mencionados en el párrafo anterior, se trata de una muestra censal que es 24 colaboradores.</p> <p><b>Estadísticas</b> Descriptivas e inferenciales (Prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman) y se usará el Software SPSS vs. 26.</p>

## Anexo B: Instrumentos

### CUESTIONARIO PARA COLABORADORES

#### Estimado Colaborador(a):

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de cómo percibes a los colaboradores de la municipalidad de Santa Anita. Lima Este.

La presente encuesta es anónima; Por favor responde con sinceridad y marca con una x la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios

1. Nunca                      2. Casi Nunca                      3. A veces                      4. Casi Siempre                      5. Siempre

Nº	V <sub>1</sub> : Competencias Laborales	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>D<sub>1</sub>: Motivación</b>						
1	Conozco los objetivos específicos del área.					
2	Mi actitud favorece al logro de los objetivos del área.					
3	Tengo actitud positiva que favorece el logro de los objetivos establecidos. La institución me proporciona oportunidades de mejoras salariales.?					
4	Si llego a las metas ,obtengo un beneficio adicional					
5	Mi jefe brinda retroalimentación oportuna para mejorar mi desempeño					
6	El nivel de coordinación con mi jefe inmediato es adecuado y oportuno					
<b>D<sub>2</sub>: Conocimiento</b>						
7	A pesar de las dificultades, la institución me brinda un espacio permanente de aprendizaje					
8	Evaluó y replanteo mi comportamiento					
9	Ante nuevas situaciones. Aplicó la información obtenida con anterioridad.					
10	Tengo en cuenta a los compañeros con conocimientos, interés y experiencia relevantes.					
11	Las condiciones de mi trabajo, permite al equipo tener la autoridad para la realización de una tarea.					
12	Ante nuevas situaciones. Aplicó la información obtenida con anterioridad.					
<b>D<sub>3</sub>: Habilidad</b>						
13	Entrego el trabajo asignado en el tiempo previsto.					
14	Aporto soluciones creativas a los problemas laborales.					
15	Soluciono los problemas de comunicación de manera eficaz					
16	Elaboro información para mejorar los servicios que se otorgan.					
<b>V<sub>1</sub>: Calidad del Servicio</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>D<sub>1</sub>: Tangibles</b>						
	1. la subgerencia de logística de la Municipalidad, tiene apariencia moderna.					
	2. Las instalaciones físicas de la subgerencia de logística, son cómodas.					
	3. El personal que labora en la subgerencia de logística tiene una presentación formal.					

4. El mobiliario que utiliza la subgerencia de logística, es visualmente moderno.					
<b>D2: Fiabilidad</b>					
5. Cuando en la subgerencia de logística de la Municipalidad, prometen hacer algo en cierto tiempo, lo realizan.					
6. Cuando tiene un problema, la subgerencia de logística de la Municipalidad, muestra un interés sincero por solucionarlo.					
7. Habitualmente la subgerencia de logística de la Municipalidad, brinda un buen servicio					
8. La subgerencia de logística de la Municipalidad, brinda su servicio en el tiempo acordado					
9. la subgerencia de logística de la Municipalidad, insisten en no cometer errores en sus pedidos					
<b>D3: Capacidad de repuesta</b>					
10. El personal que labora en la subgerencia de logística de la Municipalidad, informan puntualmente y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio que brindan.					
11. El personal que labora en la subgerencia de logística de la Municipalidad, cumple con los plazos establecidos en su desarrollo de sus actividades.					
12. El personal que labora en la subgerencia de logística de la Municipalidad, siempre están dispuestos a ayudarlo.					
13. El personal que labora en la subgerencia de logística, de la Municipalidad, le dedican el tiempo necesario para responder a sus preguntas e inquietudes.					
<b>D4: Seguridad</b>					
14. El comportamiento del personal de la subgerencia de logística de la Municipalidad, le transmite confianza.					
15. Me siento seguro en las instalaciones de la Municipalidad.					
16. Una de las políticas de la Municipalidad de Santa Anita, es que contrata personal capacitado de acuerdo a los requisitos de idoneidad que exige cada puesto.					

## Anexo C: Certificado de Validez de los instrumentos

Nº	VARIABLE 1: COMPETENCIAS LABORALES	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIA
	D <sub>1</sub> : MOTIVACIÓN	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Conozco los objetivos específicos del área	X		X		X		
2	Mi actitud favorece al logro de los objetivos del área.	X		X		X		
3	Tengo actitud positiva que favorece el logro de los objetivos establecidos.	X		X		X		
	La institución me proporciona oportunidades de mejoras salariales							
4	Si llego a las metas ,obtengo un beneficio adicional	X		X		X		
5	Mi jefe brinda retroalimentación oportuna para mejorar mi desempeño	X		X		X		
6	El nivel de coordinación con mi jefe inmediato es adecuado y oportuno	X		X		X		
<b>D2: CONOCIMIENTO</b>								
7	A pesar de las dificultades, la institución me brinda un espacio permanente de aprendizaje	X		X		X		
8	Evaluó y replanteo mi comportamiento	X		X		X		
9	Ante nuevas situaciones. Aplicó la información obtenida con anterioridad.	X		X		X		
10	Tengo en cuenta a los compañeros con conocimientos, interés y experiencia relevantes.	X		X		X		
11	Las condiciones de mi trabajo, permite al equipo tener la autoridad para la realización de una tarea.	X		X		X		
12	Ante nuevas situaciones. Aplicó la información obtenida con anterioridad.	X		X		X		
<b>D3: HABILIDAD</b>								
13	Entrego el trabajo asignado en el tiempo previsto.	X		X		X		
14	Aporto soluciones creativas a los problemas laborales.	X		X		X		
15	Soluciono los problemas de comunicación de manera eficaz	X		X		X		
16	Elaboro información para mejorar los servicios que se otorgan.	X		X		X		
Nº	VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIA
	D <sub>1</sub> : TANGIBLES	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	La subgerencia de logística de la Municipalidad, tiene apariencia moderna.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas de la subgerencia de logística, son cómodas.	X		X		X		
3	El personal que labora en la subgerencia de logística tiene una presentación formal.	X		X		X		
4	El mobiliario que utiliza la subgerencia de logística, es visualmente moderno.	X		X		X		

D2: FIABILIDAD							
5	Cuando en la subgerencia de logística de la Municipalidad, prometen hacer algo en cierto tiempo, lo realizan.	X		X		X	
6	Cuando tiene un problema, la subgerencia de logística de la Municipalidad, muestra un interés sincero por solucionarlo.	X		X		X	
7	Habitualmente la subgerencia de logística de la Municipalidad, brinda un buen servicio	X		X		X	
8	La subgerencia de logística de la Municipalidad, brinda su servicio en el tiempo acordado	X		X		X	
9	la subgerencia de logística de la Municipalidad, insisten en no cometer errores en sus pedidos	X		X		X	
D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
10	El personal que labora en la subgerencia de logística de la Municipalidad, informan puntualmente y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio que brindan.	X		X		X	
11	El personal que labora en la subgerencia de logística de la Municipalidad, cumple con los plazos establecidos en su desarrollo de sus actividades.	X		X		X	
12	El personal que labora en la subgerencia de logística de la Municipalidad, siempre están dispuestos a ayudarlo.	X		X		X	
13	El personal que labora en la subgerencia de logística, de la Municipalidad, le dedican el tiempo necesario para responder a sus preguntas e inquietudes.	X		X		X	
D4: SEGURIDAD							
15	El comportamiento del personal de la subgerencia de logística de la Municipalidad, le transmite confianza.	X		X		X	
15	Me siento seguro en las instalaciones de la Municipalidad.	X		X		X	
16	Una de las políticas de la Municipalidad de Santa Anita, es que contrata personal capacitado de acuerdo a los requisitos de idoneidad que exige cada puesto.	X		X		X	

(1) Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

(2) Pertinencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

(3) 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.

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

*Si hay Suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de  
corregir

No aplicable

Lima, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Apellidos y nombres del juez evaluador:

CASAS MIRANDA ROBERTO JOSE NANI

Especialidad del evaluador:

METODOLÓGICO



*[Handwritten signature]*  
Firma y sello

## Certificado de validez de contenido del instrumento – C2

Nº	VARIABLE 1: COMPETENCIAS LABORALES	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIA
	D <sub>1</sub> : MOTIVACIÓN	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Conozco los objetivos específicos del área.	X		X		X		
2	Mi actitud favorece al logro de los objetivos del área.	X		X		X		
3	Tengo actitud positiva que favorece el logro de los objetivos establecidos. La institución me proporciona oportunidades de mejoras salariales	X		X		X		
4	Si llego a las metas ,obtengo un beneficio adicional	X		X		X		
5	Mi jefe brinda retroalimentación oportuna para mejorar mi desempeño	X		X		X		
6	El nivel de coordinación con mi jefe inmediato es adecuado y oportuno	X		X		X		
<b>D2: CONOCIMIENTO</b>								
7	A pesar de las dificultades, la institución me brinda un espacio permanente de aprendizaje	X		X		X		
8	Evaluó y replanteo mi comportamiento	X		X		X		
9	Ante nuevas situaciones. Aplicó la información obtenida con anterioridad.	X		X		X		
10	Tengo en cuenta a los compañeros con conocimientos, interés y experiencia relevantes.	X		X		X		
11	Las condiciones de mi trabajo, permite al equipo tener la autoridad para la realización de una tarea.	X		X		X		
12	Ante nuevas situaciones. Aplicó la información obtenida con anterioridad.	X		X		X		
<b>D3: HABILIDAD</b>								
13	Entrego el trabajo asignado en el tiempo previsto.	X		X		X		
14	Aporto soluciones creativas a los problemas laborales.	X		X		X		
15	Soluciono los problemas de comunicación de manera eficaz	X		X		X		
16	Elaboro información para mejorar los servicios que se otorgan.	X		X		X		
Nº	VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIA
	D <sub>1</sub> : TANGIBLES	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	La subgerencia de logística de la Municipalidad, tiene apariencia moderna.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas de la subgerencia de logística, son cómodas.	X		X		X		
3	El personal que labora en la subgerencia de logística tiene una presentación formal.	X		X		X		
4	El mobiliario que utiliza la subgerencia de logística, es visualmente moderno.	X		X		X		
<b>D2: FIABILIDAD</b>								

5	Cuando en la subgerencia de logística de la Municipalidad, prometen hacer algo en cierto tiempo, lo realizan.	X		X		X		
6	Cuando tiene un problema, la subgerencia de logística de la Municipalidad, muestra un interés sincero por solucionarlo.	X		X		X		
7	Habitualmente la subgerencia de logística de la Municipalidad, brinda un buen servicio	X		X		X		
8	La subgerencia de logística de la Municipalidad, brinda su servicio en el tiempo acordado	X		X		X		
9	la subgerencia de logística de la Municipalidad, insisten en no cometer errores en sus pedidos	X		X		X		
<b>D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
10	El personal que labora en la subgerencia de logística de la Municipalidad, informan puntualmente y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio que brindan.	X		X		X		
11	El personal que labora en la subgerencia de logística de la Municipalidad, cumple con los plazos establecidos en su desarrollo de sus actividades.	X		X		X		
12	El personal que labora en la subgerencia de logística de la Municipalidad, siempre están dispuestos a ayudarle.	X		X		X		
13	El personal que labora en la subgerencia de logística, de la Municipalidad, le dedican el tiempo necesario para responder a sus preguntas e inquietudes.	X		X		X		
<b>D4: SEGURIDAD</b>								
15	El comportamiento del personal de la subgerencia de logística de la Municipalidad, le transmite confianza.	X		X		X		
15	Me siento seguro en las instalaciones de la Municipalidad.	X		X		X		
16	Una de las políticas de la Municipalidad de Santa Anita, es que contrata personal capacitado de acuerdo a los requisitos de idoneidad que exige cada puesto.	X		X		X		

(1) Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

(2) Pertinencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

(3) 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.

**Observaciones (precisar si hay suficiencia:**

**SÍ HAY SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable

Aplicable después de

No aplicable

corregir

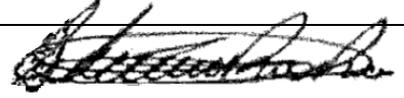
Lima, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Dr. SEGUNDO WALDEMAR RIOS RIOS

Especialidad del evaluador:

TEMÁTICO



FIRMA

## Certificado de validez de contenido del instrumento – C3

Nº	VARIABLE 1: COMPETENCIAS LABORALES	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIA
	D <sub>1</sub> : MOTIVACIÓN	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Conozco los objetivos específicos del área.	X		X		X		
2	Mi actitud favorece al logro de los objetivos del área.	X		X		X		
3	Tengo actitud positiva que favorece el logro de los objetivos establecidos. La institución me proporciona oportunidades de mejoras salariales	X		X		X		
4	Si llego a las metas ,obtengo un beneficio adicional	X		X		X		
5	Mi jefe brinda retroalimentación oportuna para mejorar mi desempeño	X		X		X		
6	El nivel de coordinación con mi jefe inmediato es adecuado y oportuno	X		X		X		
<b>D2: CONOCIMIENTO</b>								
7	A pesar de las dificultades, la institución me brinda un espacio permanente de aprendizaje	X		X		X		
8	Evaluó y replanteo mi comportamiento	X		X		X		
9	Ante nuevas situaciones. Aplicó la información obtenida con anterioridad.	X		X		X		
10	Tengo en cuenta a los compañeros con conocimientos, interés y experiencia relevantes.	X		X		X		
11	Las condiciones de mi trabajo, permite al equipo tener la autoridad para la realización de una tarea.	X		X		X		
12	Ante nuevas situaciones. Aplicó la información obtenida con anterioridad.	X		X		X		
<b>D3: HABILIDAD</b>								
13	Entrego el trabajo asignado en el tiempo previsto.	X		X		X		
14	Aporto soluciones creativas a los problemas laborales.	X		X		X		
15	Soluciono los problemas de comunicación de manera eficaz	X		X		X		
16	Elaboro información para mejorar los servicios que se otorgan.	X		X		X		
Nº	VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIA
	D <sub>1</sub> : TANGIBLES	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	La subgerencia de logística de la Municipalidad, tiene apariencia moderna.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas de la subgerencia de logística, son cómodas.	X		X		X		
3	El personal que labora en la subgerencia de logística tiene una presentación formal.	X		X		X		
4	El mobiliario que utiliza la subgerencia de logística, es visualmente moderno.	X		X		X		
<b>D2: FIABILIDAD</b>								

5	Cuando en la subgerencia de logística de la Municipalidad, prometen hacer algo en cierto tiempo, lo realizan.	X		X		X		
6	Cuando tiene un problema, la subgerencia de logística de la Municipalidad, muestra un interés sincero por solucionarlo.	X		X		X		
7	Habitualmente la subgerencia de logística de la Municipalidad, brinda un buen servicio	X		X		X		
8	La subgerencia de logística de la Municipalidad, brinda su servicio en el tiempo acordado	X		X		X		
9	la subgerencia de logística de la Municipalidad, insisten en no cometer errores en sus pedidos	X		X		X		
<b>D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
10	El personal que labora en la subgerencia de logística de la Municipalidad, informan puntualmente y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio que brindan.	X		X		X		
11	El personal que labora en la subgerencia de logística de la Municipalidad, cumple con los plazos establecidos en su desarrollo de sus actividades.	X		X		X		
12	El personal que labora en la subgerencia de logística de la Municipalidad, siempre están dispuestos a ayudarle.	X		X		X		
13	El personal que labora en la subgerencia de logística, de la Municipalidad, le dedican el tiempo necesario para responder a sus preguntas e inquietudes.	X		X		X		
<b>D4: SEGURIDAD</b>								
15	El comportamiento del personal de la subgerencia de logística de la Municipalidad, le transmite confianza.	X		X		X		
15	Me siento seguro en las instalaciones de la Municipalidad.	X		X		X		
16	Una de las políticas de la Municipalidad de Santa Anita, es que contrata personal capacitado de acuerdo a los requisitos de idoneidad que exige cada puesto.	X		X		X		

(1) Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

(2) Pertinencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

(3) 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.

**Observaciones (precisar si hay suficiencia:**

**SÍ HAY SUFICIENCIA**

---



---



---

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de  
corregir

No aplicable

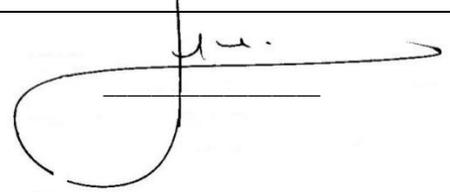
Lima, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Dr. FILIBERTO FERNANDO OCHOA PAREDES

Especialidad del evaluador:

ESPECIALISTA



**Anexo D: Niveles y rangos de las variables y dimensiones**

**BAREMO PARA LA VARIABLE 1**

	<b>NIVEL V1</b>	<b>NIVEL_D1</b>	<b>NIVE_D2</b>	<b>NIVE_D3</b>	
<b>1</b>	<b>ALTO</b>	60-81	22-30	22-30	16-20
<b>2</b>	<b>MEDIO</b>	38-59	14-21	14-21	10-15
<b>3</b>	<b>BAJO</b>	16-37	6-13	6-13	4-9

**BAREMO PARA LA VARIABLE 2**

	<b>NIVE_V2</b>	<b>NIVE_D1</b>	<b>NIVE_D2</b>	<b>NIVE_D3</b>	<b>NIVE_D4</b>	
<b>1</b>	<b>EXCELENTE</b>	60-81	16-20	19-25	16-20	11-15
<b>2</b>	<b>BUENO</b>	38-59	10-15	12-18	10-15	7-10
<b>3</b>	<b>REGULAR</b>	16-37	4-9	5-11	4-9	3-6

## Anexo E: BASE DE DATOS

	VARIABLE 1: COMPETENCIAS LABORALES															
	MOTIVACION						CONOCIMIENTO						HABILIDAD			
	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16
1	2	3	3	2	5	1	3	5	4	1	4	2	5	3	1	3
2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	2
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
5	4	3	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4
6	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	2	5	4
7	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4
9	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
11	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3
12	4	5	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3
14	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4
15	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
17	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
18	2	2	3	2	3	3	2	4	2	3	4	4	4	3	5	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
20	2	4	2	5	5	2	3	5	3	2	3	4	5	3	5	4
21	3	4	4	3	4	3	4	3	5	3	5	4	5	4	3	3
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3
24	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	5

VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO																
	TANGIBILIDAD				FIABILIDAD				CAPACIDAD DE REPUESTA				SEGURIDAD			
	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i23	i24	i25	i26	i27	i28	i29	i30	i31	i32
1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2
4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	3	5	3	4	5
6	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
7	4	5	5	5	4	5	3	2	4	4	4	4	4	5	5	4
8	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	2	3	3
9	4	4	4	3	4	4	4	5	4	2	3	4	3	5	2	4
10	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
11	4	4	4	3	3	2	4	5	3	3	5	4	5	5	5	5
12	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
14	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
15	4	4	5	3	4	3	3	3	4	5	5	4	5	3	4	4
16	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
17	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	2	4	2	3	3	5	4	4	4	4	5	5	4
20	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	4	3	4	5
22	3	5	4	3	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
23	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
24	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4

**Anexo F: Confiabilidad del instrumento competencias laborales**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	24	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	24	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	16

**Anexo G: Confiabilidad del instrumento calidad de servicios**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	24	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	24	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**



Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	16