



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Administración**

**Competencias laborales y calidad del servicio del docente de la Escuela Profesional
de Administración en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión -
Huacho 2019**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor

Juan Alexis Tapia De la Cruz

Asesor

Dr. Santiago Ernesto Ramos y Yovera

Huacho – Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

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

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Administración

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Juan Alexis Tapia De la Cruz	75388059	23 de Noviembre del 2023
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr. Santiago Ernesto Ramos y Yovera	15697556	0000-0003-3674-0302
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr. Luis Alberto Baldeos Ardian	15612744	0000-0002-6830-3089
Dr. Abrahan Cesar Neri Ayala	15739625	0000-0003-2799-3244
Dr. Felix Gil Caro Soto	32124959	0000-0002-0946-5395

"COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL DOCENTE DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION - HUACHO 2019"

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

5%

★ repositorio.autonoma.edu.pe

Fuente de Internet

**Competencias laborales y calidad del servicio del docente de la
Escuela Profesional De Administración en la Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión - Huacho 2019**

Bach. Juan Alexis Tapia De la Cruz

TESIS PREGRADO

Asesor

Dr. Santiago Ramos y Yovera

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Administración**

Huacho – Perú

2023

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a mi madre, a la que agradezco ya que debido a su esfuerzo y dedicación me permitió tener una educación universitaria; además de ser mi soporte emocional en los momentos más complicados.

Juan Alexis Tapia De la Cruz

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi madre, por ser una fuente inagotable de sabiduría y por brindarme su apoyo constante, lo que me ha permitido poder cumplir mis objetivos propuestos.

Agradezco a mi Asesor y a los miembros del Jurado, por sus consejos y recomendaciones que sirvieron de base para el culmino de esta investigación.

Agradezco a los docentes de la Escuela de Administración, por todas sus enseñanzas y conocimientos compartidos durante el periodo de formación, y por formar parte fundamental dentro de mi desarrollo profesional.

Juan Alexis Tapia De la Cruz

ÍNDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación de la investigación	4
1.5. Delimitación de la investigación	6
1.6. Viabilidad del estudio	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes de la investigación	8
2.1.1. Investigaciones internacionales	8
2.1.2. Investigaciones nacionales	12
2.2. Bases teóricas	15

i. Modelos de Competencias Laborales	17
ii. Técnicas para la Evaluación de las Competencias Laborales	18
iii. Gestión por Competencias	25
iv. Importancia de la Gestión por Competencias	27
1.1.1.1. Competencias Cognitivas o Saber (Conocimientos)	29
1.1.1.2. Competencias Técnicas o Hacer (Habilidades y Destrezas)	29
1.1.1.3. Competencias Sociales o Ser (Actitudes)	30
1.1.1.4. Respuesta	37
1.1.1.5. Atención	38
1.1.1.6. Comunicación	38
1.1.1.7. Accesibilidad	38
1.1.1.8. Amabilidad	38
1.1.1.9. Credibilidad	39
1.1.1.10. Comprensión	39
2.3. Definición de términos básicos	40
2.5. Hipótesis de la investigación	43
2.5.1. Hipótesis general	43
2.5.2. Hipótesis específicas	43
2.6. Operacionalización de las variables	43
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	46
3.1. Diseño metodológico	46
3.2. Población y muestra	47

3.2.1. Población	47
3.2.2. Muestra	48
3.3. Técnicas de recolección de datos	49
3.4. Técnicas para el procedimiento de la información	51
1.1.2. Métodos de Análisis de Datos	51
CAPÍTULO IV RESULTADOS	53
4.1. Análisis de resultados	53
4.2. Contrastación de hipótesis	70
CAPÍTULO V DISCUSIÓN	78
5.1. Discusión de resultados	78
CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
6.1. Conclusiones	80
6.2. Recomendaciones	81
REFERENCIAS	82
7.1. Fuentes bibliográficas	82
7.2. Fuentes hemerográficas	84
7.3. Fuentes electrónicas	85
ANEXOS	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Competencias laborales	53
Tabla 2. Saber (Competencias cognitivas)	54
Tabla 3. Hacer (Competencias técnicas)	55
Tabla 4. Ser (Competencias sociales)	56
Tabla 5. Calidad de servicio	57
Tabla 6. Respuesta	58
Tabla 7. Atención	59
Tabla 8. Comunicación	60
Tabla 9. Accesibilidad	61
Tabla 10. Amabilidad	62
Tabla 11. Credibilidad	63
Tabla 12. Comprensión	64
Tabla 13. Tabla cruzada de Competencias laborales y Calidad de servicio	65
Tabla 14. Tabla cruzada de Saber (Competencias cognitivas) y Calidad de servicio	66
Tabla 15. Tabla cruzada de Hacer (Competencias técnicas) y Calidad de servicio	67
Tabla 16. Tabla cruzada de Ser (Competencias sociales) y Calidad de servicio	68
Tabla 17. Supuesto de normalidad	69
Tabla 18. Correlación entre Competencias laborales y Calidad del servicio	70
Tabla 19. Correlación entre Saber (Competencias cognitivas) y Calidad del servicio	72
Tabla 20. Correlación entre Hacer (Competencias técnicas) y Calidad del servicio	74
Tabla 21. Correlación entre Ser (Competencias sociales) y Calidad del servicio	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Técnicas para la Evaluación de Competencias Laborales	19
Figura 2. Competencias laborales	53
Figura 3. Saber (Competencias cognitivas)	54
Figura 4. Hacer (Competencias técnicas)	55
Figura 5. Ser (Competencias sociales)	56
Figura 6. Calidad de servicio	57
Figura 7. Respuesta	58
Figura 8. Atención	59
Figura 9. Comunicación	60
Figura 10. Accesibilidad	61
Figura 11. Amabilidad	62
Figura 12. Credibilidad	63
Figura 13. Comprensión	64
Figura 14. Competencias laborales y Calidad de servicio	65
Figura 15. Saber (Competencias cognitivas) y calidad de servicio	66
Figura 16. Hacer (Competencias técnicas) y Calidad de servicio	67
Figura 17. Ser (Competencias sociales) y Calidad de servicio	68
Figura 18. Correlación entre Competencias laborales y Calidad de servicio	71
Figura 19. Correlación entre Saber (Competencias cognitivas) y Calidad de servicio	73
Figura 20. Correlación entre Hacer (Competencias técnicas) y Calidad de servicio	75
Figura 21. Correlación entre Ser (Competencias sociales) y Calidad de servicio	77

RESUMEN

Se tuvo como objetivo central, el poder determinar la correlación entre las competencias laborales y la calidad de servicio de los docentes de Administración de la UNJFSC, 2019.

Para ello se aplicó una encuesta dirigida a 124 estudiantes de la escuela profesional señalada, con 13 ítems sobre competencias laborales, y 17 ítems sobre calidad de servicio. Y, debido al desarrollo y característica del estudio, se planteó llevarse a cabo un estudio cuantitativo, no experimental de corte transversal, y nivel correlacional.

Se concluyó que existe relación significativa entre competencias laborales y calidad del servicio del docente de Administración de la UNJSFC – Huacho 2019, con un nivel de correlación positivo y alto de 0.837, según Rho de Spearman. Esto permitió determinar en general, que éstos profesionales presentan capacidades, tanto cognitivas, técnicas, y sociales, en el proceso de enseñanza y aprendizaje, de manera que, la calidad de servicio de dicha institución, se ve gratamente garantizada.

Palabras clave: Competencias laborales, calidad de servicio, competencias cognitivas, competencias técnicas, competencias sociales.

ABSTRACT

The main objective was to determine the correlation between labor competencies and the quality of service of UNJFSC Administration teachers, 2019.

For this, a survey was applied to 124 students of the indicated professional school, with 13 items on labor competencies, and 17 items on service quality. In addition, due to the development and characteristics of the study, it was proposed to carry out a quantitative, non-experimental, cross-sectional study, and correlational level.

It was concluded that there is a significant relationship between labor competencies and the quality of the service of the UNJFSC Administration teacher - Huacho 2019, with a positive and high level of correlation of 0.837, according to Rho de Spearman. This allowed us to determine, in general, that these professionals present cognitive, technical, and social capacities in the teaching and learning process, so that the quality of service of said institution is pleasantly guaranteed.

Keywords: Labor skills, quality of service, cognitive skills, technical skills, social skills.

INTRODUCCIÓN

Para conocer el nivel de relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio, se concretó el presente estudio, enfocado sobre la escuela profesional de Administración de la UNJFSC – Huacho, en el año 2019.

Se abarcaron conceptos sobre competencias laborales y sus dimensiones, competencias cognitivas, competencias técnicas, y competencias sociales. Asimismo, se definió calidad de servicio y sus dimensiones, respuesta, atención, comunicación, accesibilidad, amabilidad, credibilidad, y comprensión.

La estructura y desarrollo del presente trabajo, se siguió de la siguiente forma:

Teoría: formulación de los problemas, objetivos, e hipótesis, presentación de bases teóricas y filosóficas, y justificación, delimitación, y viabilidad del estudio.

Aplicación: presentación de gráficos, tablas, e interpretaciones, posibilitadas gracias al modelo de estudio, y a los recursos empleados, entre ellos las técnicas de recolección de datos y de procesamiento de datos.

Decisión: conclusiones del estudio, discusiones en relación a investigaciones anteriores, y recomendaciones sobre las competencias laborales y la calidad de servicio.

Finalmente, se presentan las referencias y los respectivos anexos del estudio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

A través del transcurso del desarrollo histórico y evolutivo de las sociedades, el trabajo ha formado parte como un aspecto relevante ya que significa un eje sostenible en el que las sociedades se apoyan ya que va a permitir que el hombre se especialice en una serie de actividades que forman parte de la obtención de recursos. De la misma forma se evidencia la evolución y desarrollo de las instituciones educativas formativas como escuelas y universidades, en la cual los servicios brindados se enfocan en la capacitación y la especialización de la sociedad en diversos rubros. De forma que, al enfocarse en la sociedad se tiene que ser capaz de satisfacer las necesidades como las inquietudes que generen.

El desafío que se implanta para el desarrollo de los recursos no solo cuenta en capacitar al personal en función a conocimientos, sino también dejar de lado el concepto que se tiene de talentos a través de un enfoque particular denominadas competencias. Es por ese motivo que las organizaciones tienen la responsabilidad de contratar al personal que cumplan con los parámetros y lineamientos impuestos para los puestos de trabajo, de forma que puedan responder sus funciones de manera efectiva y eficaz al cumplimiento de sus tareas.

Es dentro de este aspecto competitivo en las organizaciones que se mencionan a las competencias, las cuales vienen a ser habilidades y destrezas con la que cuenta una persona específica para la ejecución de sus funciones de la mejor forma posible. Las competencias buscan hacerle frente al desafío de identificación y de construcción

de nuevos saberes, a partir de un enfoque que facilite a que los trabajadores puedan poseer una capacidad real de respuesta con el propósito de que asuman, y reflexionen acerca de diferentes situaciones que presentan.

En el contexto en el que se desarrolla la investigación, se ha llevado a cabo la implementación de normativas que regulan a las universidades, e incitan a que los estudiantes cuenten con una mayor calidad de educación a través de docentes mejor capacitados y que se encuentren en una constante actualización en los conocimientos. De manera que, los docentes especializados puedan contar con las competencias necesarias para el desarrollo de sus labores, en las que el estudiante es el único beneficiado.

Es por ello que en esta investigación se busca analizar y estudiar la relación entre la variable Competencias Laborales y Calidad de Servicio de los docentes de la Escuela de Administración en la UNJFSC, ya que es perceptible que un gran porcentaje de los alumnos no se encuentra lo suficientemente satisfecho con las metodologías de enseñanza, con los módulos impartidas o con los conocimientos que se enseñan. Lo cual nos pone a pensar que de cierta forma los docentes o no cuentan con las competencias necesarias para el caso o es que aún no lo logran desarrollar del todo por la falta de capacitación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué grado de relación existe entre las competencias laborales y la calidad del servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019?

1.2.2. Problemas específicos

¿Qué grado de relación existe entre el saber y la calidad del servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019?

¿Qué grado de relación existe entre el hacer y la calidad del servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019?

¿Qué grado de relación existe entre el ser y la calidad del servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Identificar el grado de relación que existe entre las competencias laborales y la calidad del servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar el grado de relación que existe entre el saber y la calidad del servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019.

Identificar el grado de relación que existe entre el hacer y la calidad del servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019.

Identificar el grado de relación que existe entre el ser y la calidad del servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019.

1.4. Justificación de la investigación

El tema de recurso humano y de la importancia que cumple en la organización, es de relevancia debido a que en relación a este se encuentra condicionado la efectividad de las funciones. De forma que las competencias laborales se establecen como un componente presente en los colaboradores que permiten la capacidad de desarrollo en el ámbito laboral y profesional, a través de una serie de habilidades que pueden ser innatas o aprendidas en el transcurso de la vida laboral y social.

De forma que a través de este estudio se buscó el análisis y la comprensión de importancia que generan las Competencias Laborales del personal de una organización y como este influye en la Calidad de Servicio que percibe un cliente. Y a raíz de esto los directivos de una organización puedan comprender la relevancia que significa un servicio de calidad y como este refleja en la satisfacción del cliente, apreciando de esta forma que es necesario que el personal con el que se cuenta sea lo suficientemente calificado o que cuenten con aspectos o habilidades necesarias para desarrollar las funciones del área de trabajo de forma correcta. Y a través de los resultados que se obtuvieron se determinaron estrategias

suficientes para optimizar aquellos aspectos que cuentan con deficiencias sobre calidad, para lograr una competitividad tal como lo requiere el mercado laboral.

1.4.1. Por su conveniencia

Ya que la investigación presentada presentó como propósito la determinación de la relación y el grado de relación que existe entre las dos variables de estudio, Competencias Laborales y Calidad de Servicio del docente de la Escuela de Administración en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el año 2019. Siendo un tema de relevancia para las organizaciones debido a que se guarda relación en función a la manera en la que los trabajadores realizan sus funciones y si las expectativas y necesidades del cliente son satisfechas en función al servicio que se brinda en la organización; repercutiendo de esta forma en la actividad económica que realiza y en las utilidades que se generan a raíz de esto, es por ello que la investigación buscó aportar en base a la aplicación de teorías que generen resultados y brinden soluciones a la problemática emergente.

1.4.2. Por su valor teórico

Debido a que para el desarrollo de la investigación se sustenta en los conocimientos obtenidos a través de investigaciones resaltantes o de teorías para la comparación de la información estadística, fueron de gran utilidad como una base teórica en la cual fundamentó el estudio. De igual manera, se buscó que esta investigación genere cambios en la sociedad brindando soluciones y que sirvan de sustento para posteriores estudios.

1.4.3. Por su relevancia práctica

Ya que la investigación se desarrolló en una institución de educación superior, es indispensable que la información generada a través del estudio de las dos variables,

sirvan como un modelo a considerar para determinar que enfoques o aspectos se necesita reforzar u optimizar, estableciendo un panorama general para identificar qué medidas son correctas.

1.5. Delimitación de la investigación

Para que el desarrollo de la investigación se llevara de acuerdo a lo planeado, y sin ningún tipo de inconvenientes, se realizaron las coordinaciones con personal encargado de la dirección de escuela de Administración y el Decanato de la Facultad de Ciencias Empresariales en el año 2019, para que en función a esto pudieran ser extensivas las facilidades de la ejecución de la investigación. Adicional a ello, se contó con el financiamiento propio necesario para solventar los gastos operativos y de desarrollo que durante el proceso se generaron, contando con el apoyo del Asesor de Tesis de la Facultad de Ciencias Empresariales como soporte para la adecuada realización.

1.5.1. Delimitación espacial

La investigación se realizó en:

Lugar: Facultad de Ciencias Empresariales de la UNJFSC

Provincia: Huaura

Departamento: Lima.

1.5.2. Delimitación temporal

La investigación se desarrolló en el periodo de tiempo del mes de octubre del 2019 hasta el mes de marzo del año 2020.

1.6. Viabilidad del estudio

Como ya ha sido mencionado de forma previa, se llevaron a cabo coordinaciones con el personal a cargo de las dos áreas mencionadas anteriormente, pertenecientes a la Facultad de Ciencias Empresariales en el año 2019, con el único fin de que el apoyo pueda ser extensivo al interesado de la ejecución de la investigación para que el desarrollo sea conforme lo planeado.

1.5.1. Viabilidad técnica

La investigación contó con los lineamientos y el planteamiento normado según los reglamentos administrativos y académicos que regulan este tipo de investigaciones académicas en la Universidad, como el Reglamento General para el Otorgamiento de Grados Académicos y Títulos Profesionales emitido con Resolución de Consejo Universitario N° 0637 del año 2019, y de la misma manera con lo constatado en el TUPA 2019. Así mismo la elaboración del informe se encontró bajo los lineamientos de las normas internacionales APA de sexta edición.

1.5.2. Viabilidad ambiental

Como el propósito del desarrollo de esta investigación fue brindar soluciones y recomendaciones a una problemática observable en la sociedad, así mismo el de establecer precedentes académicos en una investigación sobre las competencias laborales y la Calidad de Servicio, de forma que no se genera ningún tipo de perjuicio hacia el medio ambiente ni el ecosistema en el que vivimos.

1.5.3. Viabilidad financiera

Para llevar a cabo la investigación y hacer frente a la inversión necesaria para que se ejecute, se consideró en su totalidad la utilización del recurso propio del investigador ya que se encontró en la primera línea de interés para el desarrollo del estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Durante la realización del presente trabajo de investigación se realizó constantemente un análisis a documentación de fuentes bibliográficas y estudios alusivos al objeto de nuestra investigación, presentando así los siguientes antecedentes.

2.1.1. Investigaciones internacionales

Cojulún (2011) En su tesis titulada “*Competencias Laborales como Base para la Selección de Personal (Estudio Realizado en la Empresa Piolindo de Retalhuleu)*” presentado en la Universidad Rafael Landívar con la finalidad de optar el Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional. El objetivo principal de la investigación es establecer cuál es la importancia de las competencias laborales como parte de una base para la selección de personal, siendo un estudio de tipo descriptivo en el cual se recolecta información científica mediante el ordenamiento, tabulación, interpretación y la evaluación. Para la muestra de la investigación se cuenta con el encargado del departamento de Recursos Humanos, el Jefe de la Agencia y con el Inspector del control de Calidad; a los cuales se les aplicara una entrevista que abarca ocho temas del proceso de selección y de otros asuntos, y a su vez con un cuestionario para recopilar la información relevante para el estudio. De la investigación se pudo concluir que las diferencias que se presentan durante el proceso de selección tradicional y el proceso de selección por competencias, comprende desde la descripción y el análisis de los puestos, ya que desde ese momento se expresan las características, habilidades, conocimientos, aptitudes que son necesarios que posean los candidatos. De igual forma que el proceso de selección de forma tradicional se

fundamenta en las demandas de necesidad que la organización requiere de los candidatos, mientras que por otra parte el proceso por competencias laborales va a facilitar mayor contacto hacia el candidato y a la contribución que este pueda generar para la organización en función a las competencias que posee.

Herrera (2015) En su investigación titulada “*Competencias Laborales en los Colaboradores del Departamento de Ventas de Bimbo Centroamérica, Agencia Huehuetenango*” la cual fue presentada en la Universidad Rafael Landívar para optar el Título Profesional de Psicóloga Industrial/Organizacional. Donde el objetivo general de la investigación es establecer las competencias laborales con las que cuentan los trabajadores del departamento de ventas de Bimbo en Huehuetenango como parte de una base para la productividad de la empresa, desarrollando una investigación de tipo descriptiva exploratoria la cual permite por facilitar una visión general en función a una determinada situación. Para la investigación se considera como muestra a 25 trabajadores de sexo masculino de entre 18 a 35 años, a los que se les aplico un cuestionario que constaba de 33 ítems para la recolección de datos relevantes. De la investigación se concluye que, si se cumple con lo afirmado en el objetivo general de la investigación, ya que es posible identificar y establecer las competencias laborales con las que cuentan los trabajadores del departamento de ventas de Bimbo en Huehuetenango para una base de la productividad de la organización. De igual forma los resultados que se obtuvieron indican que las competencias que fueron estudiadas si se aplican en el área del departamento de ventas de la agencia de Bimbo en Huehuetenango.

Candel (2012) En el informe de investigación titulado “*Las Competencias Laborales como Predictoras del Desempeño en una Empresa del Sector del Juego*” presentado como una investigación del Departamento de Psiquiatría y Psicología

Social de la Universidad de Murcia. Donde el principal objetivo de la investigación es indicar en la relación que existe entre el desempeño de los trabajadores de casinos en función a otras variables como los factores sociodemográficos, las competencias profesionales, entre otros. Como muestra se contó con 95 trabajadores de las diversas áreas de los casinos, a los cuales en una primera instancia se les aplicó un cuestionario general el cual consta información sobre datos sociodemográficos, sobre desempeño laboral y sobre la prueba SOSIA, y en una segunda instancia, se realizó entrevistas en las que se evalúan las competencias profesionales. De la investigación se concluye que con respecto a la delimitación de los factores que influyen en el desempeño profesional, se encuentra la presencia de un modelo en base a factores universales el cual se encuentra compuesto por ocho competencias básicas siendo eficiente en el pronóstico del rendimiento total del puesto de trabajo, concretando que las destrezas guardan relación con el 37% de la varianza del desempeño de las actividades y con el 50% de la varianza del desempeño contextual. Por lo que es muy entendible, que posean mayor predilección para la adaptación al entorno que la de ejecución técnica.

Reyes (2014) En su tesis titulada “*Calidad del Servicio para Aumentar la Satisfacción del Cliente de la Asociación SHARE, Sede Huehuetenango*”, presentado en la Universidad Rafael Landívar con la finalidad de optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas. El objetivo principal de la investigación es comprobar si es que la calidad del servicio logra incrementar la satisfacción de los clientes en asociación SHARE con sede en Huehuetenango, en base al desarrollo de una investigación experimental ya que en función a la modificación de variables intencionadamente y la observación del proceso se pueden llegar a conclusiones. Para la investigación se empleó una muestra de 200 clientes, donde los primeros 100 fueron encuestados meses antes de la investigación y los otros 100 después de la

investigación para identificar las mejoras que se habían aplicado, a su vez a 11 trabajadores se les aplicaron encuestas y al coordinador general se le hizo una entrevista, para conseguir la mayor cantidad de información relevante para el estudio. De la investigación desarrollada se pudo concluir que en función a los resultados obtenidos se confirma la hipótesis operativa en la que se afirma que la calidad del servicio si incrementa la satisfacción de los clientes en la asociación SHARE con sede Huehuetenango, el cual aporta hacia un crecimiento integral de la organización siendo que permite que los colaboradores se encuentren a la expectativa y brinde una mejor atención y servicio con la finalidad de los clientes terminen satisfechos. Además de identificar que el 73% del personal indicaba que la organización SHARE si realizaba capacitaciones constantes en intervalos de 6 meses en temas que no son relacionados a una calidad del servicio.

Abad & Pincay (2014) En su tesis titulada “*Análisis de Calidad del Servicio al Cliente Interno y Externo para Propuesta de Modelo de Gestión de Calidad en una Empresa de Seguros de Guayaquil*” presentado en la Universidad Politécnica Salesiana para optar el Título de Ingeniera Comercial con Mención en Marketing. El objetivo principal determinado por la investigación es estudiar la calidad del servicio tanto interno como externo en una empresa aseguradora en la ciudad de Guayaquil con el propósito de elevar las ventas de la organización, en base a una investigación descriptiva – analítica y que presenta un método inductivo para su desarrollo. La muestra empleada en la investigación es de 83 colaboradores de la organización a los cuales se les aplico un cuestionario de 14 preguntas con escala de Likert, y 10 clientes externos a los cuales se les realizarán entrevistas constituidas por 11 preguntas para recopilar la información necesaria para la investigación. De la investigación se pudo concluir que según el análisis de la compañía de seguros la satisfacción que perciben

los colaboradores y los clientes externos, presenta aspectos negativos en calidad de servicio como cultura organizacional, siendo que debido a ello se incumple un 80% del total de la producción en función a su presupuesto del año 2013. De tal forma que el problema observado en función a la atención es debido a que la organización no cuenta con políticas implementadas de cultura de servicio, de forma que la motivación con la que cuentan sus trabajadores no es la óptima en relación a lo esperado.

2.1.2. Investigaciones nacionales

Ñahuirima (2015) En su Tesis titulada “*Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de las Pollerías del Distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015*” es presentado en la Universidad Nacional José María Arguedas con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. El principal objetivo de esta investigación es establecer cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de las pollerías de la provincia de Andahuaylas en la región de Apurímac el año 2015, debido a eso la investigación cuenta con una investigación de tipo no experimental, con un enfoque Cuantitativo y un diseño de investigación transeccional correlacional. La muestra en estudio es de 348 clientes de las Pollerías en estudio, a los que se les aplico un cuestionario compuesto por 28 ítems como parte del instrumento de recolección de datos. De la investigación se concluye que el objetivo general resulta con un índice de p valor (sig. = .000) el cual posee menor valor que el nivel de significancia de .05; demostrando de esta forma la presencia de evidencia que confirme la hipótesis general que sostiene la relación entre las dos variables.

Sánchez (2017) En su investigación titulada “*Competencias Laborales y Calidad de Servicio del Personal Policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía*

Nacional del Perú – 2016” presentado en la Universidad Cesar Vallejo para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública. El objetivo principal que se busca alcanzar mediante esta investigación es establecer cuál es la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad del servicio del personal del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú en el año 2016, para eso el estudio se desarrolla en base a una investigación de tipo básica, con un enfoque cuantitativo y el diseño no experimental. Se contará como muestra a 113 efectivos policiales a los que se aplicará un cuestionario para recabar la información necesaria. De la investigación se concluye que del objetivo general establecido se comprueba la presencia de una relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio del personal del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú en el año 2016, con resultados del índice de correlación Rho Spearman de 0.0711 y el nivel de significancia de 0.000.

Hernández (2017) En su tesis titulada “*Las Competencias Laborales de los Servidores Públicos del Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico INGEMMET*” presentada en la Universidad Cesar Vallejo con la finalidad de optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública. El objetivo general de la investigación es determinar los niveles de desarrollo y las características que poseen las competencias laborales de los trabajadores públicos del Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico INGEMMET en la ciudad del Lima el año 2015, para lo cual se desarrolla la investigación en un estudio de tipo básico, con un nivel descriptivo y un enfoque cuantitativo. Para la muestra se determinó a 120 trabajadores públicos del INGEMMET de la ciudad de Lima, a los cuales se les aplico encuestas con 29 ítems cada una como parte del instrumento de recolección de datos. Concluyendo de esta forma que en base a un análisis estadístico y de contrastación de las hipótesis, los

trabajadores públicos del INGEMMET de la ciudad de Lima en el año 2015 si cuentan con altos niveles de desarrollo de las competencias laborales.

Romero (2017) En tu tesis titulada “*Desarrollo de Competencias Laborales y la Calidad de Servicios Administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2017*” la cual fue presentada en la Universidad de Huánuco con el propósito de optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias Administrativas con mención en Gestión Pública. Donde el principal objetivo de la investigación era determinar de qué forma el desarrollo de las competencias laborales se relacionaban con la Calidad de los servicios Administrativos que brinda la Municipalidad Distrital de Amarilis en el año 2017, para ello la investigación es de tipo aplicada, un nivel de investigación descriptivo – correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. A través de un muestreo probabilístico se determinó la cantidad de 103 trabajadores administrativos y 188 usuarios de la población de Amarilis, a los que como parte de la aplicación de instrumentos de recolección de datos se les realizó un cuestionario para conseguir la mayor cantidad de información relevante. Concluyendo de esta forma la investigación en la cual se identificó que, si existe una relación comprobado estadísticamente entre el desarrollo de las competencias laborales y la calidad del servicio administrativo dentro de la Municipalidad Distrital de Amarilis, obteniendo como resultados un valor de $p = 0.042$ en base a un nivel de significancia del 5%. De igual forma se identificó que el nivel de desarrollo de las competencias cuenta con una escala de regular a bueno, mientras que la calidad del servicio presenta una escala de regular a malo.

Villafuerte (2017) En su tesis titulada “*Las Competencias Laborales y la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica Año 2015 – 2016*” sustentado en la Universidad Nacional de

Huancavelica para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias Empresariales con mención en Gestión Pública. Investigación cuyo principal objetivo es el de determinar de qué forma las competencias laborales se van a relacionar e influir en la calidad del servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica en el periodo 2015 – 2016, para esto la investigación desarrollada es de tipo aplicada, un nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental. Cuenta con una muestra de 70 trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica en el periodo de tiempo 2015 – 2016, aplicándoles un cuestionario con una escala de Likert como un instrumento de recolección de datos. De esta investigación se concluye que las competencias laborales guardan relación e influencia de manera positiva hacia la calidad del servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica en el periodo de tiempo 2015 – 2016, a través de los resultados obtenidos con un valor de chi cuadrado $\chi^2 = 6.031$ el cual es menor al chi cuadrado calculado de $\chi^2 = 9.49$, aceptando de esta forma la hipótesis nula con un valor de significación de 0.05.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Competencias laborales

Para Irigoien & Vargas (2002) Las Competencias Laborales “Se perciben como como una estructura intrincada de aspectos que son necesarios para el buen desempeño en ciertas situaciones, siendo estos atributos los conocimientos, valores y habilidades que se emplean para ejecutar la actividad requerida” (p. 46)

Ludeña (2004) Define a las competencias laborales como “Una capacidad necesaria para ejecutar adecuadamente una tarea o actividad laboral. Siendo que la

competencia no se considera como una probabilidad de triunfo en la realización de la tarea sino como una capacidad de ejecución.” (p. 14). Aunque también menciona que es la manera en la que se desempeña frente a una determinada situación, controlando de forma plena la actividad, en la cual no solo es necesario contar con conocimientos y habilidades técnicas, sino también con habilidades comunicación y de cooperación.

Según el Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional (OIT/Cinterfor) (2004) Menciona que:

Una adecuada clasificación de las competencias, la cual permite una mejor concepción de la definición, es la presencia de tres diferentes enfoques. Uno de los enfoques retrata a la competencia como parte de una capacidad de la realización de actividades; el segundo enfoca sobre las características personales; mientras que el tercero abarca los dos enfoques anteriores. (p. 9)

Alles (2007) Considera a las Competencias Laborales como “Las cualidades de la personalidad que guardan relación con el comportamiento, y que van a generar un rendimiento exitoso en las actividades de trabajo. Siendo que cada puesto puede poseer características diferentes en organizaciones o mercados diferentes” (p. 29).

Alles (2006) Menciona que la gran parte de los conceptos que hablan sobre las competencias laborales van a combinar capacidades que son requeridas para ejecutar de manera adecuada el desempeño en el puesto laboral, siendo los conocimientos específicos y las habilidades necesarias. Que, las competencias laborales van a guardar relación con oficios y profesiones universitarias, e inclusive en algunos países se dirigen hacia el ámbito educativo.

La competencia laboral tiene que tenerse en cuenta como un “movimiento” el cual busca establecerse como una respuesta novedosa para la administración y la regulación del mercado de trabajo en la organización, para hacer frente a los cambios que se generan en el mercado de la producción. El propósito de la implementación de competencias laborales es otorgar una respuesta a una necesidad de identificación y de construcción de nuevos enfoques en los conocimientos, en función a un punto de vista que facilite una mejor adaptación al contexto que se va generando. (Mertens, 1996)

Intecap (2014) Se refiere a la competencia laboral como “Una capacidad que tiende a permitir que el personal pueda ejecutar sus actividades laborales con un nivel de rendimiento elevado y esperado por aquellos encargados de la evaluación del desempeño y resultado” (p. 50).

i. Modelos de Competencias Laborales

Según Pereira, Gutierrez, Sardi, & Villamil (2008) Se han llevado a cabo diversos modelos de instrumentación de competencia laboral en el ámbito mundial, siendo según la perspectiva que se le quiera brindar tanto al desarrollo del personal como al cargo que se ocupa dentro del organigrama y de las responsabilidades que se le designan. Afirma la presencia de tres modelos para las competencias laborales:

- **Modelo Funcional:** Hace referencia al rendimiento y de los resultados determinados que el personal debe de demostrar, el cual se derivan de una evaluación de las funciones que conforman el proceso productivo. Por lo general este modelo se emplea a nivel operativo y se ciñe en facetas técnicas. La información que son requeridos por estos modelos son:

productos, resultados de la ejecución de actividades, conocimientos variados, entre otros. (Pereira et al., 2008).

- **Modelo Conductista:** Este modelo busca identificar las competencias que poseen las personas, lo que genera un mayor desempeño organizacional. Por lo general, se emplea en las direcciones de la organización y se ajusta a las competencias que resaltan en situaciones que no se encuentran establecidas. Pudiendo ser capacidades de análisis, creatividad, liderazgo, comunicación efectiva, entre otros. Teniendo en cuenta que el rendimiento a demostrar por el personal no se genera a raíz de un proceso o actividad organizacional sino en base al análisis de las habilidades de las personas que se desempeñan en la organización. (Pereira et al., 2008).
- **Modelo Constructivista:** En este caso no se va a delimitar previamente las competencias de los trabajadores, sino que es un proceso de construcción en base al análisis y al proceso de la solución de las problemáticas que puedan suscitarse en la organización. Desde este enfoque, las competencias se encuentran relacionadas a procesos dentro de la organización: Al desarrollo de estas capacidades y de la optimización de los procesos organizacionales. (Pereira et al., 2008).

De esta forma, las competencias laborales van a ser definidas en función tanto al contexto en el cual se plantea la organización y el punto de vista epistemológico en el que se desarrolla.

ii. Técnicas para la Evaluación de las Competencias Laborales

La clasificación de las diversas técnicas empleadas con el propósito de evaluar competencias se puede ejecutar en base a la adopción de criterios sobre

la información en la cual se enfoca. De tal forma, que se pueden identificar técnicas las cuales tienden a valorar las competencias en las que se sustentan las características o cualidades de las personas, técnicas que nacen de la actitud del personal en su área de trabajo, y técnicas que pueden adoptar la manera de recopilar la información de las otras dos y que lo integran con valoraciones del propio personal de la organización. Para esto las diversas técnicas que pueden aplicarse para evaluar las competencias en función a la clasificación sugerida por el autor, se desarrollara en la siguiente figura. (Gil, 2007)

Figura 1: Técnicas para la Evaluación de Competencias Laborales

<i>Fuentes de información</i>	<i>Instrumentos de evaluación</i>
Experiencia práctica	<ul style="list-style-type: none"> • Listas de verificación. • Sistemas de escalas para la observación. • Incidentes críticos. • Simulación y ejercicios prácticos.
Características y experiencias del evaluado	<ul style="list-style-type: none"> • Tests psicológicos. • Recogida de información biográfica. • Entrevista de evaluación. • Portafolios.
Valoraciones del evaluado o de otros miembros de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Autoinforme sobre comportamientos. • Balance de competencias. • Evaluación de 360°.

Nota: Gil, J. (2007). La Evaluación de Competencias Laborales. Revista Educación XXI. España

- **Técnicas Basadas en el Análisis de la Experiencia Práctica**

La primera serie de técnicas que se sustentan en un estudio del desempeño laboral de los colaboradores, teniendo en consideración información directa por parte de la práctica en el trabajo real o simulado. De ser el caso, la forma de acceder a la información se lleva acabo directamente, debido a que el encargado de evaluar se encuentra observando de manera directa la forma en la que se desenvuelve en trabajador en estudio. (Gil, 2007)

- a) Listas de Verificación (Check Lists) : La cual se refiere a un listado de cualidades, de comportamientos y de actitudes, en los que se basa una competencia en específico, en función a los cuales el evaluador tiene que confirmar su presencia o su ausencia sobre el colaborador en evaluación. Una variación en las listas de verificación son las listas de preferencias, las cuales poseen distintas afirmaciones en relación a cualidades y comportamiento del colaborador de estudio las cuales se configuran en bloques, de forma que el evaluador pueda seleccionar una o más afirmaciones correspondientes al bloque y que son las que se ajustan en relación al desempeño del trabajador estudiado, siendo que algunas de las veces se selecciona la afirmación que posee un menor nivel de ajuste. (Gil, 2007)
- b) Sistemas de Escalas: Estos sistemas basados en escalas van a permitir la valoración referente a en qué nivel se tiene un rasgo definido o se exhibe una conducta. Por lo que, por medio de esta escala se manifiesta las diversas etapas en el desarrollo logrado para cada una de las competencias que son el objetivo de estudio de esta evaluación, a partir de la etapa que corresponde al más bajo nivel de competencia hasta el que se posee nivel superior. Esta escala también se puede emplear para anotar los datos resultantes de la observación y el valor asignado para el desempeño de parte de los supervisores, compañeros o subordinados. Para esto en función de la modalidad en la que se construyan las escalas puede ser de tres tipos, graficas, numéricas o verbales. (Gil, 2007)

- c) Incidentes Críticos: Referentes a las maneras de registrar en función de la observación con mayor cantidad empleada para la evaluación de las competencias laborales, se identifican a los incidentes críticos. Se refiere a la anotación de los hechos que se llevan a cabo en un momento específico y que tienen relevancia para la valoración del desempeño de una colaboración en su área de trabajo. El registro de estos incidentes puede llevarse a cabo de forma amplia, tomando el actuar positivo o negativo que haya realizado el trabajador, o enfocando en hechos y comportamientos que guarden relación con competencias específicas que se encuentren en estudio. Al momento de la anotación de las ocurrencias y de las circunstancias tal y como se han llevado a cabo, el registro de estas situaciones cuentan con la ventaja de no estar en función del juicio valor del evaluador. (Gil, 2007)
- d) Simulación y Ejercicios de Carácter Práctico: Se refiere a poner en prueba a las personas en estudio estableciendo situaciones o casos que se asemejen, en función de competencias exigidas, las cuales son empleadas en un puesto laboral, de forma que se pueda manifestar el grado de competencias poseídas. El empleo de este tipo de procedimientos se encuentra determinada, siempre y cuando no sea factible la observación en el entorno real, ya que las evaluaciones sobre las competencias se llevan a cabo antes de la integración a un puesto de trabajo, el cual se encuentra sujeto a un proceso de selección, o cuando no sea posible contar la presencia de los evaluadores en el área de trabajo. Para la evaluación de las

competencias en función a las simulaciones y los ejercicios, puede recurrirse a las diversas técnicas explicadas previamente, para ejecutar la anotación de las evidencias y testimonios referente a las competencias demostradas por los trabajadores evaluados. (Gil, 2007)

- **Técnicas Basadas en Características y Experiencias de los Sujetos**

Muy aparte de las técnicas empleadas y que consideran como principal fuente de información al desempeño, la evaluación de las competencias tiene opciones a las cuales recurrir y que se sustentan en función a un estudio de las cualidades y de la experiencia del trabajador en evaluación. En esta situación, el encargado de la evaluación no considera directamente el actuar del trabajador en el área de trabajo, sino que va a enfocarse en función a las cualidades personales o la información obtenida por medio de los sujetos sobre su experiencia. (Gil, 2007)

a) Test: El principal interés de emplear estos test radican en la oportunidad de identificar el potencial para el desempeño del colaborador en su puesto de trabajo, como motivo para la selección, ascensos o el establecimiento de un programa formativo en función de sus posibilidades. De acuerdo a la variedad de test empleados para evaluar las competencias, podemos identificar aquellos que miden la capacidad intelectual, el potencial y otras competencias de tipo genéricas como específicas de acuerdo al puesto laboral. Sumado a estos, se emplean también los inventarios de personalidad o sobre intereses profesionales, identificando

factores como la motivación, introversión o extroversión, capacidades sociales, autoestima, entre otros. (Gil, 2007)

- b) **Recogida de información biográfica:** Considerar la información biográfica de la persona, para emplearlo en la evaluación de competencias es aceptado en procesos de selección entre diversos candidatos para un puesto laboral. La información que se obtiene sobre las experiencias de las personas, específicamente las que sean de índole educativas y laborales, son tomadas como sustento para la predicción de las competencias que podría aplicar y manifestar cuando se encuentre laborando. (Gil, 2007)
- c) **Entrevistas de Evaluación:** La aplicación de esta técnica accede a obtener información referida sobre el actuar del postulante en el puesto de trabajo o referente a comportamientos en el trabajo. Las entrevistas también sirven como un medio para que el postulante o trabajador obtenga una retroalimentación sobre el desarrollo alcanzado de acuerdo a las competencias requeridas para el puesto de trabajo, y para obtener acuerdos sobre la mejora de las competencias. Para esto, la entrevista de evaluación es un medio para recoger información como parte de un proceso mayor, a través de la observación, informes, entre otros. (Gil, 2007)
- d) **Portafolio:** Se refiere a una carpeta, en el cual se encuentra detallado las experiencias de índole educativas o formativas como las profesionales de una persona, con el propósito de registrar a través de documentos las competencias adquiridas a través del tiempo. EL portafolio puede estar contenido por diplomas, títulos,

certificados de estudio, certificados por la experiencia laboral, entre otros. (Gil, 2007)

- **Técnicas Basadas en Valoraciones**

Una tercera modalidad de las técnicas, son aquellas que se aplican a los trabajadores evaluados como fuente de información. De forma que la información, no se obtiene de forma directa de la aplicación práctica del sujeto, sino que se analizan las valoraciones que otras personas ejecutan sobre el trabajador en estudio. (Gil, 2007)

a) Autoevaluaciones: Es una de las técnicas empleadas para la evaluación de las competencias, que consiste en incitar a que la persona lleve a cabo una reflexión sobre su accionar el puesto de trabajo y que manifieste una valoración sobre las competencias que posee. A través de este medio, en el que el trabajador es participe, se llega a identificar que competencias no han sido alcanzadas en el nivel que es necesario para el puesto, por lo que el trabajador se encuentra mucho más comprometido una vez se les comunica las insuficiencias del puesto. (Gil, 2007)

b) Balance de Competencias: Se refiere a una técnica empleada que se enfoca en la autoevaluación, en la que se emplean métodos para recopilación de datos mediante los cuales se obtiene información sobre la historia laboral de los trabajadores, enfatizando en la experiencia laboral, educativo, sobre competencias adquiridas, motivaciones, entre otros. Para el momento en el que se realiza el balance de competencias, la persona aprende como representar y

valorar las competencias personales, profesionales y/o sociales.

(Gil, 2007)

- c) Evaluación de 360 Grados: Esta técnica consiste en emitir valoraciones de las competencias del trabajador en análisis, todo esto en base a información que comparten el resto del personal de la organización que mantienen un contacto profesional con él, incluyendo a superiores, compañeros y subordinados. Dependiendo de la situación, si es que el tipo de trabajo que se realiza lo permite, también se consideran a los clientes como agentes de evaluación. Este tipo de evaluación va a requerir que las personas en evaluación se encuentren laborando en su trabajo por el que se busca una valoración de su competencia. (Gil, 2007)

iii. Gestión por Competencias

Para Dalziel y Colbs, 1996, citados por Pereira, Gutierrez, Sardi, & Villamil (2008), la Gestión de Competencias se refiere a un modelo de dirección que:

- Identifica las competencias que son requeridas por un puesto de trabajo, con el propósito de que la persona que lo ejecute cuente con un desempeño mayor a la media.
- Reconozca a la persona que posea todas las competencias
- Facilite el crecimiento de las competencias que presentan una tendencia a mejorar más el desempeño elevado en el área de trabajo.
- Permita que el personal de la organización, se convierta en el centro y donde el desarrollo de estos generara una ventaja para la organización.

Según CINTERFOR (2004) Se pueden considerar cuatro aspectos que refieren a la gestión por competencias para ejecutar una correcta aplicación:

- Identificación de Competencia: Se refiere al procedimiento que se ejecuta para determinar, en base a una actividad laboral, las competencias que van a emplearse con el propósito de realizar la actividad de forma satisfactoria. Las competencias van a identificarse de acuerdo a la realidad laboral, para ello se va a facilitar la intervención de los colaboradores durante la ejecución de los talleres de análisis. (CINTERFOR, 2004)
- Normalización de Competencias: Una vez que se ha procedido a identificar las competencias, la representación que se le da a estos sirve de ventaja para definir las transacciones entre los directivos, trabajadores y entidades educativas. Por lo general, para la organización de sistemas normalizados, se ejecuta un proceso de estandarización, de manera que la competencia verificada y detallada a través de un procedimiento común, se establece como norma, el cual viene a ser un modelo empleado por las instituciones educativas, por colaboradores y por empleadores. (CINTERFOR, 2004)
- Formación basada en Competencias: Al momento de disponerse el detalle de la competencia y de su normalización, la generación de una malla curricular formativa para el trabajo, viene a incrementar la eficiencia considerando la orientación en función a la norma. De forma que, la formación que se enfoca en generar competencias en base a referentes de normas establecidas, generara mayor eficiencia e impacto

que la competencia que no se vincula a los requerimientos del mercado empresarial. (CINTERFOR, 2004)

- **Certificación de Competencias:** Hace referencia al reconocimiento formal que se le otorga a una competencia expresada y evaluada de un colaborador, con el propósito de la realización de una tarea laboral normalizada. La emisión de este documento involucra la previa ejecución de un proceso de evaluación de competencias. (CINTERFOR, 2004)

iv. Importancia de la Gestión por Competencias

La gestión por competencias llega a considerarse importante para aquellas organizaciones, que plasman al aprendizaje personal y grupal como un lineamiento estratégico para el desarrollo. De forma que se establece con el objetivo de alcanzar una forma de distinción en el mercado o en los servicios que se prestan, de la misma forma como un medio para profesionalizar el trabajo y para originar una oportunidad en el desarrollo de los colaboradores. Determinado como una posibilidad, debido a que el proceso de implantar o establecer una gestión por competencias no es sencillo ni tampoco todos alcanzan el resultado esperado. (Saracho, 2005)

Por lo que, la disposición de un sistema para la gestión por competencias atraviese una serie de decisiones que implica a todas las áreas funcionales y colaboradores de la organización. El planteamiento de un modelo de competencias deberá de alinearse a la cultura de la organización descrita y no descrita. Al mismo tiempo, tiene que ajustarse a los principios y al sistema de los diversos modelos de competencias existentes. (Saracho, 2005)

Siendo que la gestión de competencias no se considera como un ejercicio autorreferencial, más bien opera como un sistema abierto que se relaciona con otros sistemas ya sean internos o externos a la organización. El éxito que se busca conseguir de la aplicación de la gestión por competencias, inicia cuando se entiende que consiste en una relación complicada la cual requiere de selección y abstracción. (Saracho, 2005)

Un empleo erróneo de la gestión por competencias origina un elevado y doble costo, por una parte la gran inversión realizada, o en caso fuese una inversión elevada de dinero destinado mucho más que para cualquier otro aporte de los recursos humanos, y por otra parte el costo generado por el descredito para la dirección y el departamento de recursos humanos por la inversión de tiempo, y por haber necesitado de la participación de los colaboradores para ejecutar una herramienta de gestión que a las finales no resulta para gestionar nada. Es por ello que implantar un sistema de gestión por competencias es un tema de mayor seriedad, para ello el que funcione de forma correcta es más serio. Para cuando la ejecución del sistema de gestión por competencias funciona, los resultados que se originan son increíbles y potentes. (Saracho, 2005)

Es por ello que en la actualidad una de las áreas de especialización solicitadas en las organizaciones, es la gestión por competencias. El cual viene a ser una forma para la gestión del personal que ha comprobado ser mucho más que una moda, instaurándose en organizaciones como una herramienta eficiente para la unificación de las prácticas del área de recursos humanos con las tareas del negocio. Aportando al mercado laboral la competencia en las

organizaciones, siendo un concepto que abarca al personal tanto como a sus actitudes y su rendimiento. (Saracho, 2005)

1.1.1.1. Competencias Cognitivas o Saber (Conocimientos)

Se refiere al agrupamiento de información que se ha almacenado en la memoria de una persona, que ha sido conseguido a través de la experiencia o a raíz de la aplicación de la innovación en los métodos de aprendizaje; pero es importante resaltar que significan mucho más que una simple base o serie de datos logrados a través de diferentes medios, sino que nos servirán como un sustento y el punto inicial del cual se apoyara la apreciación de la posesividad como un grupo mayor que pueden ser aplicados conjuntamente; de forma que el conocimiento es de utilidad siempre y cuando pueda ser empleado conjuntamente con otra cantidad de información para incrementar la utilidad, ya que el conocimiento por si solo es probable que no se encuentra al nivel para lo que se desee emplear. Enfocado en la parte cognitiva, referido a la información que un colaborador pueda adquirir durante el proceso de su formación profesional y laboral. (INTECAP, 2004)

1.1.1.2. Competencias Técnicas o Hacer (Habilidades y Destrezas)

Son las habilidades o capacidades que el personal puede demostrar al momento de estar frente a una situación complicada o un obstáculo, o también en el caso de ejecutar una tarea en el trabajo y para lo cual debe de aplicar la competitividad, de forma que pueda probar las destrezas en pro de la ejecución de la labor requerida. El conseguir los resultados esperados o los optimizados en referencia a lo cuantificable, permitirá que el trabajador no solo se convierta en mejor persona en el ámbito laboral sino también en lo personal, ya que

permitirá un continuo mejoramiento y ampliación de las habilidades y capacidades ya que a través de estas puede llevar a cabo las labores con mejor desempeño y disposición, ya que le genera la plena confianza de que es capaz de conseguir lo que se propone. Se considera como la parte de la aplicación, la cual se encarga de que el trabajador aplique las habilidades y técnicas aprendidas a través del conocimiento. (INTECAP, 2004)

1.1.1.3. Competencias Sociales o Ser (Actitudes)

De acuerdo a este componente de las competencias, permite que el individuo a través de las decisiones y a las bases del comportamiento que permiten la motivación a realizar lo solicitado, de acuerdo a sus principios como personas, de igual manera se convierte en una motivación de índole personal que el trabajador genera para su mismo. En la estructura de su memoria se encuentran presente, las diversas formas de reacción en función a las situaciones que puedan realizarse delante suyo, de forma que el mismo determinara los impulsos que sean capaz de permitir el cumplimiento o el logro de las metas y de los objetivos propuestos por sí mismos. Hace referencia al lado emocional de una persona, de la cual se encarga que el desarrollo de la persona se convierta en alguien lo suficientemente, ético, emocional y empático con su medio en el que se relaciona. (INTECAP, 2004)

2.2.2 Calidad de servicio

Para Publicaciones Vértice S.L. (2008) la calidad y el servicio son dos conceptos que se encuentran ligados en función a la satisfacción de un cliente, por lo que define a la calidad como “Una serie de factores y cualidades que posee un bien o un servicio y que se relacionan con la capacidad de satisfacción de necesidades demostradas, y

que no han sido atendidos por otras organizaciones pero que son un foco de demandas” (p. 1) Teniendo en cuenta que se busca complacer al cliente.

Por otra parte Setó-Pamies (2004) Considera que dentro de los enfoques presentados por los diferentes investigadores, el que más resalta es el de la calidad percibida por el cliente, el cual define como “La comparativa entre lo que los clientes buscan recibir, o las expectativas, y lo que recibe o la percepción del bien o servicio, ya sea referente al rendimiento o la percepción que genera el resultado de un servicio” (p. 17).

Duque (2005) Refiere que sobre los diversos conceptos atribuidos a la calidad del servicio se va a referir a la calidad que el cliente percibe, es decir el criterio que posee el consumidor acerca de la excelencia y de la superioridad de un servicio, por lo cual la calidad que se percibe es de tipo subjetivo, ya que va a suponer una fase de contemplación por encima de los diversos atributos puntuales del producto o servicio y el cual considera una cualidad multidimensional. En la que el cliente, concluye que la calidad que percibe, lo realiza sobre una comparativa en excelencia del servicio sustituto.

Villalba (2013) Considera que para comprender la calidad del servicio es indispensable entender que, las cualidades del servicio abarcan un criterio importante para la construcción y entendimiento de la calidad. En la cual las características que se posean van a facilitar la comprensión, y el cliente es quien lo define en base a la interacción con el servicio, dependiendo si satisface o no sus necesidades y expectativas.

Pérez (1994) Lo define como el “Gap que existe entre las necesidades y las expectativas de los clientes y la percepción que estos poseen referidos al servicio

brindado” (p. 94), en el que se comprende la importancia que se da al valor que el cliente percibe. De forma que si se busca mejorar la calidad del servicio se tienen que hacer un reajuste a las expectativas del cliente realizando una gestión adecuada, ya se incrementándolas o reduciéndolas, o también optimizando el punto de vista de su realidad.

Por otra parte Larrea (1991) Considera a la calidad del servicio a “Aquellas series de actividades o prestaciones que pueden ser de naturaleza cuantitativa o cualitativa, y que una organización ejecuta con el propósito de mejorar la satisfacción que percibe el cliente en función de sus principales actividades” (p. 79).

i. Modelos de Calidad de Servicio

El concepto más aceptado es el que refiere a la calidad del servicio como una comparación entre expectativa y el servicio recibido. Debido a ello se plantean tres modelos: El de desajuste, de imagen y de servucción, en el que, a pesar de contener factores similares, se determinan diversos criterios que llegan a afectar puntualmente a la calidad de servicio, el cual tiene que ser dirigido hace la optimización. (Varo, 1994)

- **Modelo de los Desajustes:** El cual fue planteado por Parasuraman, Zeithmal y Berry, siendo un modelo que sirve como base para otros estudios. Dentro de este modelo, se identifican aspectos determinantes referentes a la calidad del servicio, las cuales pueden llegar a dividirse en tres grupos: Propiedades de búsqueda, de experiencia, y de credibilidad. (Varo, 1994)

Propiedades de búsqueda. Son aquellas cualidades sobre la organización, y que las personas pueden informarse sobre ello

previo a la adquisición de un servicio. Entre las que se mencionan a los elementos tangibles, pudiendo ser instalaciones, maquinarias y apariencia de los trabajadores; y Credibilidad de la organización, la que se cimienta en la imagen, las recomendaciones y experiencias previas. (Varo, 1994)

Propiedades de Experiencia. Son aquellas en las que el cliente identifica en el proceso o posterior a la prestación de un servicio. Pudiendo ser la accesibilidad, cortesía, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, comunicaciones, entre otros. (Varo, 1994)

Propiedades de Credibilidad. Son las que el cliente puede evaluar posterior al empleo de un servicio. Entre las que se tienen a la competencia profesional, la cual es el desarrollo considerable y adecuado respecto al funcionamiento operativo de los diversos proveedores del servicio; y la Seguridad, la cual resulta ser la convergencia sinérgica entre la competencia y la cortesía. (Varo, 1994)

- **Modelo de la Imagen:** Fue planteada por Grönroos, y en la cual se establece una relación entre calidad y la imagen de la organización, respecto a la cual influye sobre expectativa del servicio. Para ello se consideran como parte de la imagen corporativa a tres aspectos: Acciones de Marketing, Calidad Técnica y Calidad Funcional. (Varo, 1994)

Acciones de Marketing. Se ejecutan a través del marketing mix y emplean diversos medios o instrumentos pertenecientes a una organización para lograr el objetivo fijado. El marketing mix cuenta con cuatro perspectivas diferentes, El punto de vista

cuantitativo, el cual cuenta con una suma de efectivo empleado en diversas acciones comerciales ; la perspectiva cualitativa, en el cual se tienen en consideración a los factores selectivos que forman parte de una actividad comercial; la perspectiva temporal, el cual considera que las acciones comerciales de las organización no pueden mantenerse uniformes en el transcurso del tiempo; y el enfoque espacial, el que considera de importancia en el momento en el que la organización realiza la venta de sus productos en diversas zonas geográficas, ya que no gusta de ejecutar las mismas actividades. (Varo, 1994)

Calidad Técnica. La calidad inherente de un servicio se encuentra afecto a, la formación: En el cual el recurso humano de contacto tiene que identificar y conocer a la organización, los servicios y la necesidad de las personas. Los Conocimientos Técnicos: los cuales van a servir de apoyo y facilitación de la traducción del lenguaje técnico de las necesidades del cliente. Las soluciones: Enfocadas tanto a la problemática del cliente como a los que se generan en el proceso de prestación del servicio. Los equipos: A través de los cuales se sirven los colaboradores como los clientes. Y los sistemas de información, entre otros. (Varo, 1994)

La Calidad Funcional. La calidad operativa y funcional de una organización que presta servicios se encuentra relacionada con una serie de aspectos: Como la accesibilidad, las Actitudes, el Comportamiento, la Orientación al Servicio, y los Contactos Exteriores. (Varo, 1994)

- **Modelo de la Servucción:** Planteada por Eiglier y Langeard, en la cual la calidad asignada a los servicios va a depender en cierto modo de la calidad de los componentes formadores de la servucción y de la coherencia entre estos elementos. Entre estos tenemos: (Varo, 1994)

Soporte Físico.- La calidad que van a poseer los componentes físicos empleados para la prestación de los servicios se encuentra definida en base a: Calidad Intrínseca, el cual ejecuta una influencia efectiva sobre calidad del servicio al igual que también afecta a la percepción de la calidad; La complejidad, debido a que las tecnologías de punta van a permitir alcanzar mejores niveles de prestaciones para los servicios; La Facilidad de mantenimiento, referente a la prevención y a la reparación y, la Facilidad de uso, referida a si es empleado por los colaboradores como por los clientes, de igual forma va a facilitar una óptima y sencilla prestación de los servicios. (Varo, 1994)

El Personal.- Se encuentra afecto a una serie de componentes, para calificar la calidad del personal: La cualificación profesional, referente a la capacidad de los colaboradores para ejecutar sus tareas técnicas; Disponibilidad, es el compromiso que determina el trabajador con el servicio; y la apariencia física, la cual integra los componentes tangibles dentro del servicio. (Varo, 1994)

Los Clientes. Este componente se enfoca en dos aspectos: En la similitud, donde la uniformidad entre los clientes sustenta una base para la ejecución de una segmentación de mercado; y la eficacia de la participación, en donde la participación de los clientes durante el

proceso del servicio conforma una característica importante del servicio. (Varo, 1994)

ii. **Perspectivas de la Calidad**

La calidad posee diversas definiciones para los investigadores, para lo cual depende del contexto en el que se encuentre. Lovelock & Wirtz (2009) refiere que David Garvin identificó cinco perspectivas referentes a la calidad.

- **La Perspectiva Trascendental de la Calidad es sinónimo de excelencia innata:** La cual establece como una señal de patrones inquebrantables y de un alto rendimiento. Este enfoque se va a ejecutar aplicándose a una actuación sobre artes visuales y se proyecta a que las personas puedan llevar a cabo un aprendizaje sobre el reconocimiento de la calidad a través de la experiencia, la cual es obtenida mediante una exposición repetitiva. Aunque, desde la perspectiva práctica, no es de utilidad la sugerencia de que los directivos o clientes puedan diferenciar la calidad en cuanto se le vea. (Lovelock & Wirtz, 2009)
- **El Método basado en el Producto,** el cual considera a la calidad como parte de un componente preciso e identificable, la cual proyecta un planteamiento en el que indica que las diferencias presentadas en la calidad van a reflejar divergencias en el tamaño de un componente o atributo del producto. Es por ello que este enfoque es objetivo, ya que no considera las diferencias entre gustos, necesidad y preferencias del cliente. (Lovelock & Wirtz, 2009)
- **Las definiciones basadas en el Usuario,** nacen del concepto de que la calidad se define por el ojo del observador. Donde las definiciones relacionan a la calidad con la satisfacción, esta perspectiva es subjetiva y

se encuentra direccionada hacia una demanda que identifica que las amplias carteras de clientes poseen necesidades divergentes. (Lovelock & Wirtz, 2009)

- **El Método basado en la Manufactura**, se sustenta en la oferta y guarda relación directa con la ingeniería y con la manufactura de bienes, mientras que en los servicios se encuentra estimulado por las operaciones. Debido a ello, este enfoque se centra en la realización de ciertas específicas internas, las que por lo general son incentivadas por objetivos de productividad. (Lovelock & Wirtz, 2009)
- **Las definiciones basadas en el Valor**, las cuales plantean aspectos de calidad en relación con el valor y el precio. Por lo que la calidad, se definiría como una excelencia costeable, al momento de establecer un intercambio entre el desempeño y el precio. (Lovelock & Wirtz, 2009)

1.1.1.4. Respuesta

Esta capacidad de respuesta va a demostrar el nivel de preparación con la que se cuenta en la organización para ejecutar sus actividades. De forma que, si se presentara lentitud en el servicio, no es algo que llegue a agregarle valor a la experiencia del cliente. Según el autor, la capacidad de respuesta es el primer contacto con el cliente, cuando se han cometido errores en la primera ocasión hay que ser cuidadosos durante la segunda, para no echarlo a perder. Por lo que cualquier tipo de error se encuentra en un margen de tolerabilidad cuando existen las posibilidades de correccional, y el error más ínfimo es intolerable en el momento en el que los clientes ya han esperado por encima de lo razonable. (Tigani, 2006)

1.1.1.5. Atención

Todo aquello que comprenda una buena atención, entre los que se pueden mencionar una recepción adecuada, generar sentimientos de aprecio al cliente, de escucha, de recepción de la información, y de sentir la predisposición del personal por ayudar en lo que se le ofrezca al cliente. Por ello, es de suma importancia no demostrar ni apatía, indiferencia o desprecio hacia los clientes, de la apariencia que denote el cliente. (Tigani, 2006)

1.1.1.6. Comunicación

Establece la determinación clara de que la organización comprende el lenguaje y el mensaje que se está empleando, de igual forma que los clientes comprendan lo que transmite la organización. Es por ello que se debe de evitar la utilización del lenguaje coloquial o de las jergas, porque las diferencias de lenguaje complican que el mensaje llegue de forma correcta. Siendo que gran parte de las situaciones controversiales que puedan ocurrir, son producto de un malentendido generado por un error de comunicación. (Tigani, 2006)

1.1.1.7. Accesibilidad

Hace referencia a la disponibilidad con la que cuentan los colaboradores de la organización, para atender a los clientes. Así mismo también a la capacidad de respuesta y a la rapidez de atención, es importante tener en cuenta que de nada sirve prestar un excelente servicio si no se cuenta con la disponibilidad necesaria para satisfacer a la clientela, por lo cual se debe de considerar estar a un nivel alcanzable para el cliente. (Tigani, 2006)

1.1.1.8. Amabilidad

Se debe de demostrar una capacidad para dar afecto tanto hacia el cliente como a los colaboradores, respetando la sensibilidad de las personas, ya que

gran parte cuenta con una vulnerabilidad al trato del personal. Por ello cuando se atienden los reclamos o las quejas de clientes que son fácilmente irritables, se debe de mantener una actitud cordial y predispuesta con una buena voluntad. Es importante ser amables con todos los clientes, especialmente cuando es un poco complicado, ya que al fin y al cabo es el mismo personal el que atiende sin importar a que tipos de clientes lo realiza. (Tigani, 2006)

1.1.1.9. Credibilidad

Se tiene que evitar la proliferación de mentiras hacia el cliente, ya que una vez que el cliente descubre la mentira solo puede esperar más mentiras y se genera una desconfianza hacia la organización. De igual forma se debe de evitar prometer cosas en falso, ya que las promesas que no se cumplen perjudica la credibilidad de la organización; de la misma manera la generación de falsas expectativas y exageradas hacia cliente, demuestra la falta de compromiso y un desprecio hacia la verdad. Es por ello que se tiene que ser totalmente transparente y comprometido con cliente. (Tigani, 2006)

1.1.1.10. Comprensión

Se debe de realizar un esfuerzo por comprender y entender qué significado tiene para el cliente el servicio que se brinda. Porque es muy probable en el que el colaborador considere que su trabajo es reparar o vender o atender, para el cliente es mucho más porque significa la satisfacción de una necesidad que provenía de una situación que le preocupaba. Es por ello que los colaboradores deben de creer y comprender, que el servicio que se brinda es indispensable para el cliente. (Tigani, 2006).

2.3. Definición de términos básicos

Competencias laborales

Una capacidad necesaria para ejecutar adecuadamente una tarea o actividad laboral. Siendo que la competencia no se considera como una probabilidad de triunfo en la realización de la tarea sino como una capacidad de ejecución. (Ludeña, 2004).

Aptitud

Refiere a la capacidad y a la disposición para el correcto rendimiento y desarrollo de un negocio, industria, entre otros. De igual forma es la capacidad para alcanzar y ejercer una labor de forma adecuada (Real Académica Española, s.f.).

Desempeño laboral

Hace referencia al comportamiento del trabajador en la búsqueda del cumplimiento de sus metas propuestas, estableciéndose como una estrategia personal para alcanzar los objetivos organizacionales. (Chiavenato, 2000).

Habilidad

Se entiende como la capacidad que posee una persona para rendir sus funciones de forma adecuada y con mayor facilidad para la ejecución de sus tareas asignadas, de forma que se considera como un tipo de aptitud específica para cierto tipo de actividad. (Raffino, 2019).

Cualidades

Se define como las características que van a distinguir y a definir a las personas y a los seres vivos en general, así como a los atributos y a las virtudes que este posee. Dándole un valor positivo o negativo según la perspectiva que se tenga. (Significados, 2015).

Organización

Se considera como una estructura ordenada en la cual existe y se relacionan personas que poseen diferentes funciones, responsabilidades o cargos, que tienen en mente un propósito y metas comunes, para esto consta de normas que regulan la estructura orgánica. (Roldán, s.f.).

Desarrollo organizacional

Hace referencia al procedimiento de cambios que han sido planeados en una estructura socio- técnica, con el propósito del incremento de eficacia y salud en una organización para que de esta forma se asegure el crecimiento paralelo del trabajador y de la empresa. (de Faria, 2004).

Liderazgo

Se considera como el proceso de influir o de incentivar a que los integrantes de un grupo o un equipo, en dirección al logro y el éxito de alcanzar las metas y los objetivos organizacionales. (Agüera, 2004).

Empatía

Se define como la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y poder identificar que sentimientos posee o inclusive saber que está pensando. (Muñoz, 2019).

Calidad de servicio

Se refiere como una serie de factores y cualidades que posee un bien o un servicio y que se relacionan con la capacidad de satisfacción de necesidades demostradas, y que no han sido atendidos por otras organizaciones pero que son un foco de demandas. (Publicaciones Vértice S.L., 2008).

Necesidad

Se define como el sentimiento de carencia que es característica de los seres humanos, y a lo cual se encuentran relacionadas un deseo o anhelo de satisfacción una vez se logra lo propuesto. (Ucha, 2009).

Satisfacción del cliente

Es la percepción que tiene el cliente en relación al nivel en el que han sido logrado sus requerimientos, teniendo en cuenta que la presencia de quejas puede significar un claro indicador que se presenta una baja satisfacción. De forma que se genera un estado de ánimo resultante del rendimiento de un producto o de un servicio sobre las expectativas del cliente. (EcuRed, s.f.).

Expectativas

Se define como la percepción subjetiva que presenta una persona, sobre la posibilidad de un acto específico vendrá posteriormente con un resultado puntual. (Martínez, 2003).

Comunicación

Es el medio a través del cual dos o más personas se transmiten mensajes que cuentan con una intención. Por lo que el proceso comunicativo tiene que ejecutarse de forma adecuada para que el mensaje sea transmitido y comprendido por el receptor. (Raffino, Comunicación, 2019).

Percepción

Es un mecanismo empleado por los seres humanos el cual refiere en recibir, y comprender aquellas señales externas, y que son decodificadas a través de actividad sensorial. Trata de información captada por el cuerpo y que adquiere un significado posterior a un proceso cognitivo. (Raffino, Percepción, s.f.).

2.5. Hipótesis de la investigación

2.5.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre las competencias laborales y la calidad del servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019.

2.5.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre el saber y la calidad del servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019.

Existe relación significativa entre el hacer y la calidad del servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019.

Existe relación significativa entre el ser y la calidad del servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019.

2.6. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1 Competencias Laborales	Según Alles (2007) define como: Las cualidades de la personalidad que guardan relación con el comportamiento, y que van a generar un rendimiento exitoso en las actividades de trabajo. Siendo que cada puesto puede poseer características diferentes en organizaciones o mercados diferentes (p. 29)	Saber	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos - Conceptos - Experiencia
		Hacer	<ul style="list-style-type: none"> - Competitividad - Destrezas - Capacidades - Desempeño
		Ser	<ul style="list-style-type: none"> - Empatía - Valores Personales - Motivaciones - Trabajo en Equipo
Variable 2	Para Duque (2005) se define como: La calidad que el cliente percibe, es decir el criterio que posee el consumidor acerca de la excelencia y de la superioridad de un servicio, por lo cual la calidad que se percibe es de tipo subjetivo, ya que va a suponer una fase de	Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidez - Eficacia
		Atención	<ul style="list-style-type: none"> - Sentirse Escuchado - Buen Servicio
		Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Lenguaje Similar - Entendimiento del Mensaje

Calidad de Servicio	contemplación por encima de los diversos atributos puntuales del producto o servicio y el cual considera una calidad multidimensional. En la que el cliente, concluye que la calidad que percibe, lo realiza sobre una comparativa en excelencia del servicio sustituto.	Accesibilidad	- Disponibilidad de Tiempo - Capacidad de Respuesta
		Amabilidad	- Respeto al Usuario - Confianza
		Credibilidad	- Honestidad - Reputación del Servicio
		Comprensión	- Significado del Servicio

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

La ejecución y desarrollo de la investigación y de su diseño de estudio, representa en cierta medida el punto de convergencia en la cual se integran las etapas del proceso de investigación. Por lo que fue indispensable un adecuado diseño que sustente la estructura esquemática de la investigación.

3.1.1. Tipo

Esta investigación es de tipo Aplicada, ya que según lo mencionado por Baena (2017) este tipo de investigaciones plantea situaciones problemáticas concretas que necesitan de soluciones inmediatas y específicas, y también presenta como objeto de estudio una situación problemática destinado a la acción. Además de que las investigaciones aplicadas, enfocan la atención en las probabilidades de ejecutar y llevar a la práctica las teorías, además de centrarse en la resolución de las necesidades planteadas por la sociedad como para las personas:

3.1.2. Diseño

La investigación cuenta con un diseño no experimental, ya que, de acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2014) estas investigaciones se llevan a cabo sin la manipulación intencional de las variables y las situaciones son observables en el ambiente en el cual se desarrollan naturalmente. Y dentro de esta categoría de diseños es de diseño transeccional correlacional-causal, ya que van a describir las relaciones entre dos o más variables o conceptos.

3.1.3. Enfoque

La investigación presenta un enfoque Cuantitativo. De forma que concuerda con lo mencionado por Hernández, Fernández & Baptista (2014), el cual menciona que este enfoque sigue una estructura lineal o secuencial ya que cuenta con una serie de pasos que no pueden ser eludidos por lo que denota un riguroso orden. Así mismo, se basa en una recopilación de datos con el propósito de confirmar las hipótesis haciendo uso de un análisis numérico y estadístico. Estos análisis cuantitativos se van a realizar en función a las hipótesis y a las teorías planteadas previamente.

3.1.4. Nivel

La investigación cuenta con un nivel correlacional, ya que, según Hernández, Fernández & Baptista (2014) las investigaciones que presentan este nivel tienen el propósito de identificar la relación o el grado correlativo que existen entre dos o más variables de una muestra específica. Para ello se mide primero estadísticamente las variables para luego ser cuantificadas, y finalizar analizándolas y determinando las relaciones.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población según Arias (2012) se refiere al agrupamiento finito o infinito de personas o de objetos que cuentan con cualidades comunes que son necesarias para llevar a cabo las conclusiones en la investigación. Siendo delimitadas en función de la problemática y de los objetivos de la investigación. En este caso la población comprendió un total de estudiantes pertenecientes a la escuela de administración (492) de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

3.2.2. Muestra

La técnica para determinar la muestra fue el Muestro Probabilístico Estratificado, de forma que se pueda incrementar la precisión de la muestra y obtener diferentes tamaños en función de cada estrato, dividiéndose en segmentos y determinando una muestra para cada segmento. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). En este caso la muestra se obtuvo en relación de los alumnos matriculados por ciclos académicos pertenecientes a la escuela de Administración.

$$m = \frac{z^2 \times p \times q \times N}{e^2(N - 1) \times z^2 \times p \times q}$$

$$m =$$

Donde:

m= Muestra necesaria	?
Z= Nivel de Confianza	1.96
p= Probabilidad de Éxito	0.50
q= Probabilidad de Fracaso	0.50
e= Error Muestral	0.05
n= Población	492

Obteniendo como resultado la muestra de 124 estudiantes de la Escuela de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Para ello se obtuvo una muestra estratificada para mayor determinación.

Estrato por Segmento	Ciclos Académicos de la Escuela de Administración	Total Población (fh) = 0.2520 Nh (fh) = nh	Muestra
1	Primer Ciclo	29	7
2	Segundo Ciclo	37	9
3	Tercer Ciclo	27	7
4	Cuarto Ciclo	33	8
5	Quinto Ciclo	31	8
6	Sexto Ciclo	46	12
7	Séptimo Ciclo	36	9
8	Octavo Ciclo	105	27
9	Noveno Ciclo	69	17
10	Decimo Ciclo	79	20

3.3. Técnicas de recolección de datos

3.3.1. Técnicas a emplear

La presente investigación empleó como técnicas para la recolección de datos a la encuesta y a la entrevista, las cuales fueron referidos para obtener la información pertinente relacionada a las cualidades de las variables sobre de las unidades de muestreo.

Para lo cual se llevaron a cabo las coordinaciones pertinentes con el director de la escuela de Administración y decano de la Facultad de Ciencias Empresariales, para

aque el proceso de la obtención de la información por parte de los alumnos sea lo más efectivo posible.

- A. **Entrevista:** La entrevista es considerada una técnica puntual de interacción social que tiene como principal objetivo la recolección de datos para una indagación. A través del cual son los mismos usuarios quienes brindan la información relativa a conductas, opiniones o expectativas que no es sencillo de obtener a través de una observación. (Behar, 2008)
- B. **Encuesta:** La encuesta recoge información referente a un porcentaje de la población objetivo, de forma específica en función al tamaño de muestra de la investigación. Se recopila la información a través de procesos estandarizados de forma que a las personas se les hace las mismas preguntas de las mismas formas. El objetivo de esta técnica es obtener un perfil compuesto de la población. (Behar, 2008).

3.3.2. Descripción de los instrumentos

Cuestionario: Consiste en una serie de preguntas referentes a una o más variables para la medición dependiendo de la investigación, para esto tiene que guardar relación y congruencia con el planteamiento del problema y de las hipótesis. Para este caso se empleó un cuestionario que analiza dos variables y que consta de 30 preguntas cerradas.

Escalas: Se define como un continuo de valores ordenados correlativamente que admite un punto de inicio y el punto final. A partir de estos valores se delimitan los márgenes de la escala, a través del cual se consigue una escala con la capacidad de medición necesaria para las variables. Para la investigación se empleó la escala de Likert para delimitar las preguntas.

3.4. Técnicas para el procedimiento de la información

Para evaluar y procesar la información va a comprender una serie de fases para llevarlo a cabo:

- **Fase 1:** El primer paso a realizar fue determinar y ejecutar que software de análisis se emplea, dentro del amplio catálogo de softwares que se encargan de llevar a cabo este tipo de tareas se determinó la utilización del Statistical Package for the Social Sciences.
- **Fase 2:** El siguiente paso fue la exploración de datos obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos, para lo cual se empezó a vaciar los datos para iniciar el análisis, una vez obtenido los indicadores necesarios se pasó a evaluar la confiabilidad y la validez de los instrumentos de medición.
- **Fase 3:** Y para finalizar con el análisis de las pruebas de las hipótesis, se preparó la presentación de los resultados en tablas, gráficas y figuras, y así, culminar la investigación.

1.1.2. Métodos de Análisis de Datos

El método aplicado para procesar los datos consiste en el desarrollo de estadística descriptiva e inferencial con la finalidad de determinar la manera en que los datos llegan a cumplir o no, con los objetivos asignados a la investigación.

- **Descriptiva**

Permite la recopilación, el análisis y la interpretación de la data obtenida a través de los cuestionarios que se aplicaron a los estudiantes que componen nuestra muestra. Para ello se emplearon las medidas de tendencia central y de dispersión.

Posterior a la recopilación de la data, se ejecutó el procesamiento de los datos obtenidos, en base a la elaboración de tablas estadísticas y

gráficos. Para lo cual se empleo el SPSS (programa informático Statistical Package for Social Sciences v 25.0 en español), para obtener los resultados a raíz de los cuestionarios aplicados.

- Análisis descriptivo por variables y dimensiones con tablas de frecuencias y gráficos.

- **Inferencial**

Proporcionó la base teórica requerida para llevar a cabo estimaciones o aplicar decisiones a raíz de los datos adquiridos parcialmente, a través de la ejecución de las técnicas descriptivas.

Se sometió a prueba:

- La Hipótesis Central
- La Hipótesis específicas
- Análisis de los cuadros de doble entrada

Se halló el **Coefficiente de correlación de Spearman**, ρ (ro) el cual es una medida empleada para cuantificar la correlación o asociación, en base a dos o más variables aleatorias continuas.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde:

ρ = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencia entre rangos (X menos Y)

n = número de datos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

4.1.1 Resultados de la primera variable y sus dimensiones

Tabla 1

Competencias laborales

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	25	20%
DEFICIENTE	16	13%
REGULAR	83	67%
TOTAL	124	100%

Nota: Test aplicado a estudiantes de Administración de la UNJFSC.

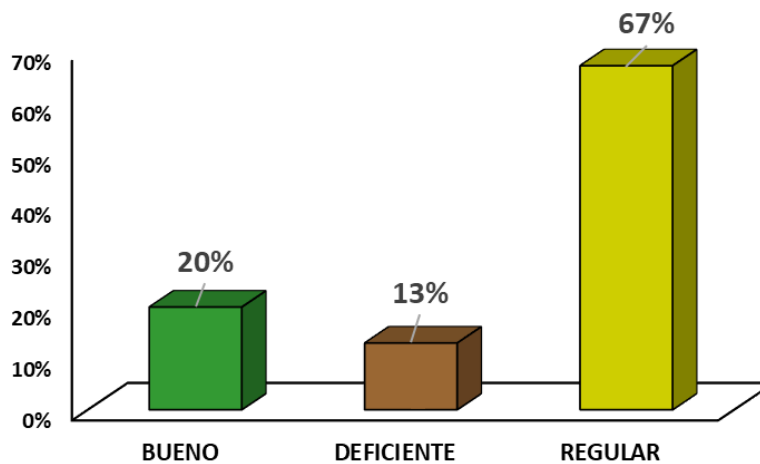


Figura 2. Competencias laborales

El 67% de estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la UNJFSC, reporta que las competencias laborales de los docentes es regular, es decir, que estos profesionales demuestran pocas capacidades, tanto cognitivas, técnicas, y sociales, para un buen proceso de enseñanza. Cabe señalar que, mientras el 20% de encuestados resaltó las buenas competencias laborales de estos educadores, solo el 13% llegó a calificarlas de deficiente.

Tabla 2
Saber (Competencias cognitivas)

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	25	20%
DEFICIENTE	18	15%
REGULAR	81	65%
TOTAL	124	100%

Nota: Test aplicado a estudiantes de Administración de la UNJFSC.

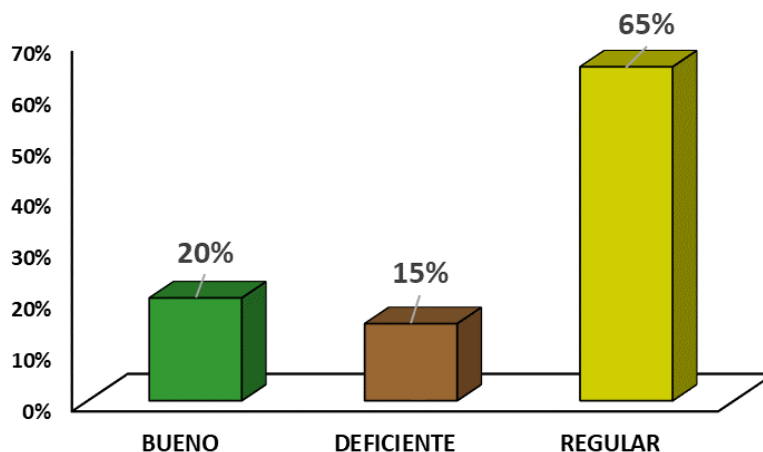


Figura 3. Saber (Competencias cognitivas)

El 65% de estudiantes indican que las competencias cognitivas de los docentes es regular, es decir, que estos educadores poseen limitados conocimientos técnicos, pocas veces asocian los conceptos teóricos con la parte práctica de las tareas, y solo algunos de ellos cuentan con una amplia experiencia magisterial. No obstante, mientras que el 20% de encuestados resaltó las buenas competencias cognitivas de éstos profesionales, solo el 15% llegó a calificarlas de deficiente.

Tabla 3
Hacer (Competencias técnicas)

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	32	26%
DEFICIENTE	15	12%
REGULAR	77	62%
TOTAL	124	100%

Nota: Test aplicado a estudiantes de Administración de la UNJFSC.

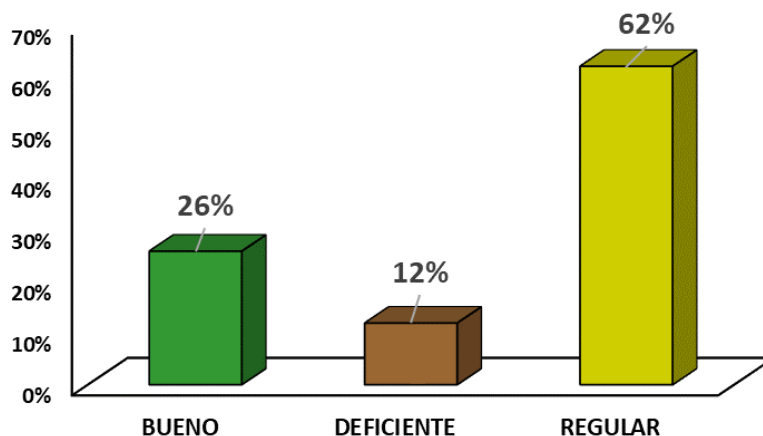


Figura 4. Hacer (Competencias técnicas)

El 62% de estudiantes indican que las competencias técnicas de los docentes son regulares, es decir, que estos educadores demuestran regular capacidad de poder realizar trabajos competitivos, sus destrezas y habilidades resultan ser insuficientes para el afronte de actividades, y el desempeño que presentan se ve alejado de los objetivos y exigencias del trabajo. No obstante, mientras que el 26% de encuestados resaltó las buenas competencias técnicas de estos profesionales, solo el 12% llegó a calificarlas de deficiente.

Tabla 4
Ser (Competencias sociales)

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	20	16%
DEFICIENTE	27	22%
REGULAR	77	62%
TOTAL	124	100%

Nota: Test aplicado a estudiantes de Administración de la UNJFSC.

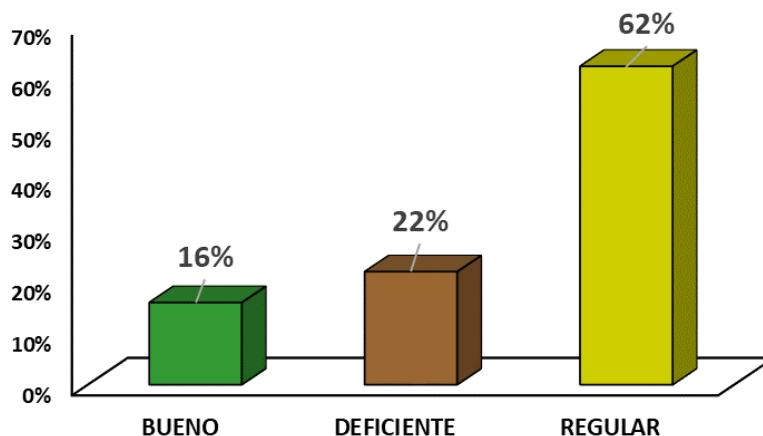


Figura 5. Ser (Competencias sociales)

El 62% de estudiantes indican que las competencias sociales de los docentes son regulares, es decir, que estos educadores demuestran tener regular empatía de servicio, poseen escasos valores personales, solo en determinadas ocasiones logran motivar e incentivar en los educandos, y cuentan con una corta predisposición a la cooperación y al trabajo en equipo. No obstante, mientras que el 22% de encuestados calificó de deficiente a las competencias cognitivas de éstos profesionales, solo el 16% llegó a definir las como buenas.

4.1.2 Resultados de la segunda variable y sus dimensiones

Tabla 5

Calidad de servicio

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	22	18%
DEFICIENTE	33	27%
REGULAR	69	55%
TOTAL	124	100%

Nota: Test aplicado a estudiantes de Administración de la UNJFSC.

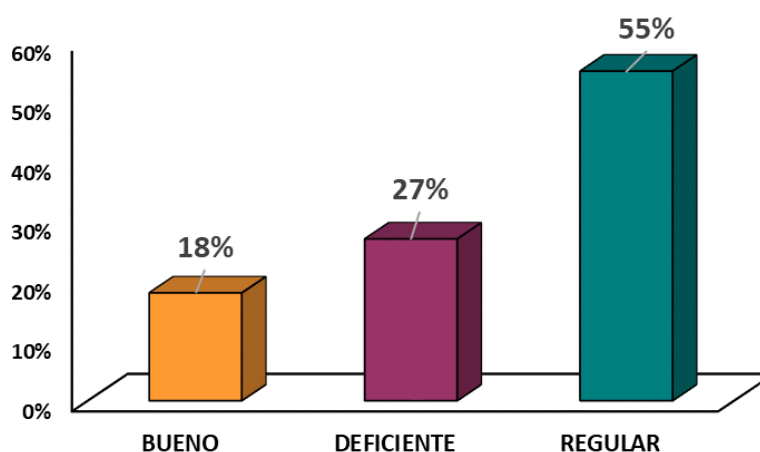


Figura 6. Calidad de servicio

El 55% de estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la UNJFSC, reporta que sus docentes brindan regular calidad de servicio, es decir, que éstos magistrados cuentan con una reducida capacidad de respuesta, brindan una pasable atención, transmiten una comunicación complicada de entenderse, mantienen una escasa disponibilidad de atención, atienden reclamos o quejas con poca amabilidad, presentan una falta de credibilidad, y normalmente no se esfuerzan por comprender y entender a sus educandos. Cabe señalar que, mientras el 27% de encuestados calificó de deficiente a la calidad de servicio de éstos profesionales, solo el 18% llegó a definirla como buena.

Tabla 6

Respuesta

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	29	23%
DEFICIENTE	14	12%
REGULAR	81	65%
TOTAL	124	100%

Nota: Test aplicado a estudiantes de Administración de la UNJFSC.

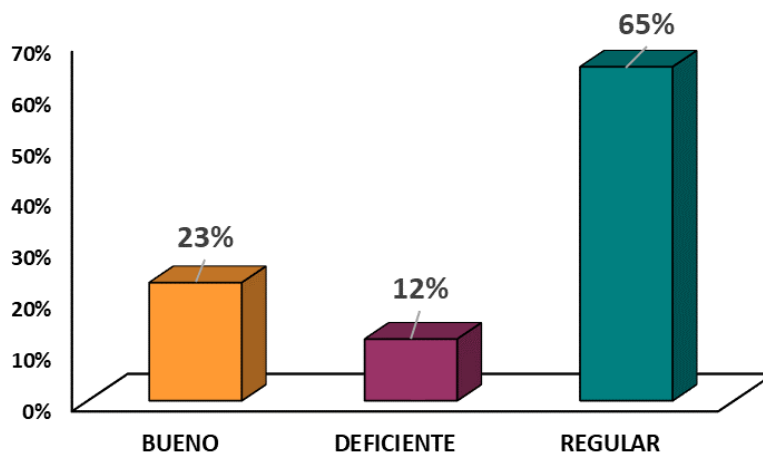


Figura 7. Respuesta

El 65% de encuestados indica que sus docentes cuentan con regular capacidad de respuesta, es decir, que estos educadores presentan dificultades para responder y solucionar con agilidad y eficacia, aquellas dudas, ideas, sugerencias, problemas, y necesidades del educando. No obstante, mientras que el 23% de estudiantes resaltó la buena capacidad de respuesta de estos profesionales, solo el 12% llegó a calificarla de deficiente.

Tabla 7
Atención

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	16	13%
DEFICIENTE	45	36%
REGULAR	63	51%
TOTAL	124	100%

Nota: Test aplicado a estudiantes de Administración de la UNJFSC.

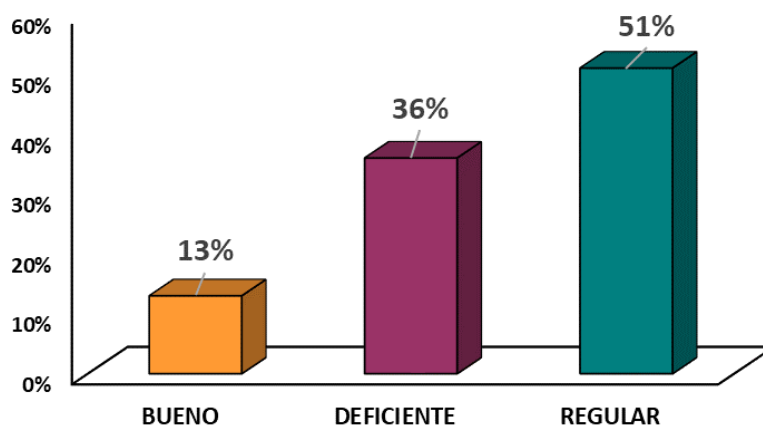


Figura 8. Atención

El 51% de encuestados indica que sus docentes brindan regular atención de servicio, es decir, que solo algunos de estos educadores logran escuchar y valorar a sus educandos, y la atención que brindan, resulta más que insuficiente. No obstante, mientras que el 36% de estudiantes calificó de deficiente a la atención de servicio de estos profesionales, solo el 13% llegó a definirla como buena.

Tabla 8*Comunicación*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	18	15%
DEFICIENTE	35	28%
REGULAR	71	57%
TOTAL	124	100%

Nota: Test aplicado a estudiantes de Administración de la UNJFSC.

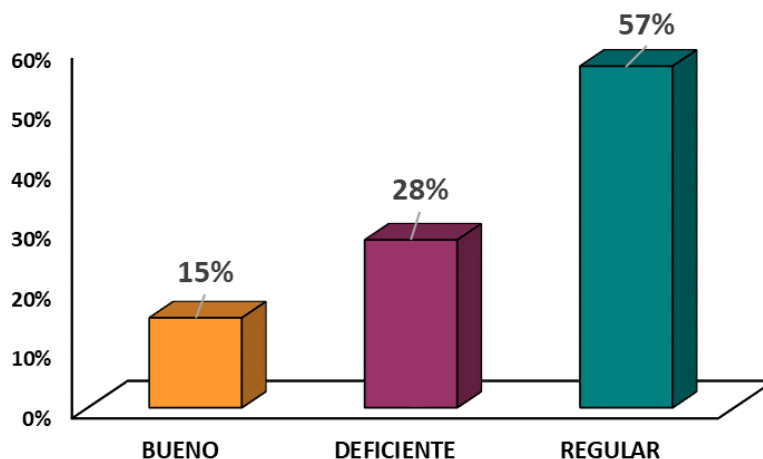


Figura 9. Comunicación

El 57% de encuestados indica que sus docentes brindan regular comunicación de servicio, es decir, que muchos de estos educadores emplean un lenguaje incompatible con los educandos, de manera que, la comprensión y entendimiento del mensaje se ve lo suficientemente afectada para no lograrse un efectivo proceso de enseñanza y aprendizaje. No obstante, mientras que el 28% de estudiantes calificó de deficiente al nivel de comunicación de estos profesionales, solo el 15% llegó a definirla como buena.

Tabla 9
Accesibilidad

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	21	17%
DEFICIENTE	13	10%
REGULAR	90	73%
TOTAL	124	100%

Nota: Test aplicado a estudiantes de Administración de la UNJFSC.

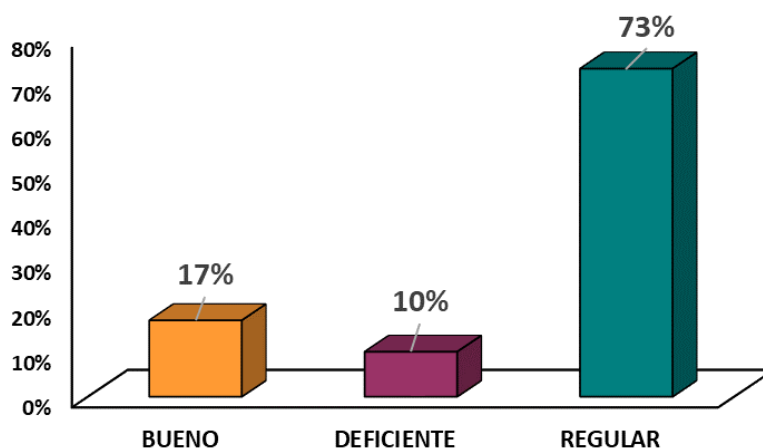


Figura 10. Accesibilidad

El 73% de encuestados indica que sus docentes brindan regular accesibilidad de servicio, es decir, que estos educadores pocas veces logran tomarse su tiempo para buscar resolver alguna duda o consulta de los educandos, y solo algunos de ellos cuentan con una buena capacidad de respuesta. No obstante, mientras que el 17% de estudiantes resaltó la buena accesibilidad de estos profesionales, solo el 10% llegó a calificarla de deficiente.

Tabla 10
Amabilidad

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	41	33%
DEFICIENTE	28	23%
REGULAR	55	44%
TOTAL	124	100%

Nota: Test aplicado a estudiantes de Administración de la UNJFSC.

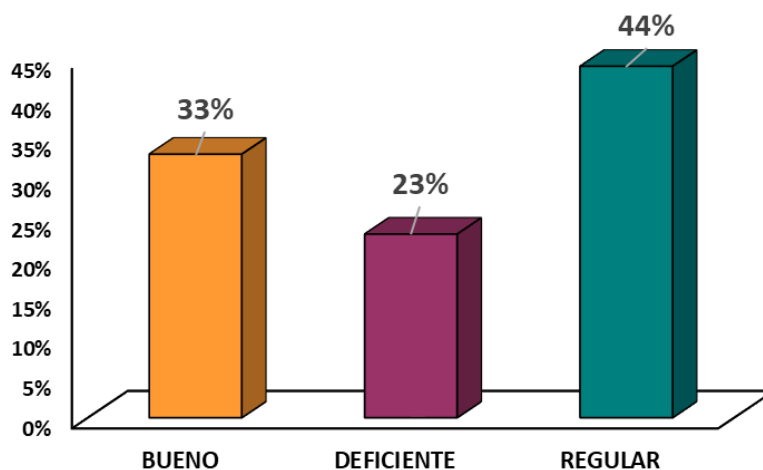


Figura 11. Amabilidad

El 44% de encuestados indica que sus docentes brindan regular amabilidad en el servicio, es decir, que solo algunos de estos educadores logran tener consideración y confianza con los educandos, manteniendo un vínculo cordial y cercano con respeto, el cual favorece el desarrollo del aprendizaje. No obstante, mientras que el 33% de estudiantes resaltó la buena práctica de amabilidad de estos profesionales, solo el 23% llegó a calificarla de deficiente.

Tabla 11*Credibilidad*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	9	7%
DEFICIENTE	27	22%
REGULAR	88	71%
TOTAL	124	100%

Nota: Test aplicado a estudiantes de Administración de la UNJFSC.

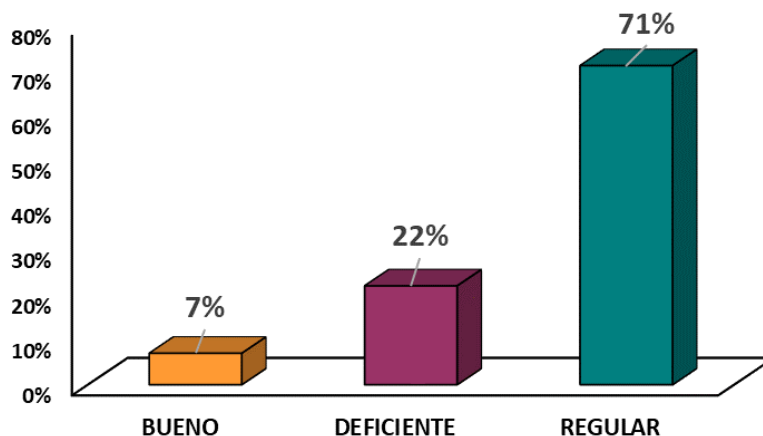


Figura 12. Credibilidad

El 71% de encuestados indica que sus docentes presentan regular credibilidad de servicio, es decir, que determinada cantidad de educadores logra mantener regular reputación y grado de especialización en su área de estudio, además de demostrar la honestidad y sinceridad necesaria para el educando. No obstante, mientras que el 22% de estudiantes calificó de deficiente a la credibilidad de estos profesionales, solo el 7% llegó a definirla como buena.

Tabla 12
Comprensión

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	14	11%
DEFICIENTE	10	8%
REGULAR	100	81%
TOTAL	124	100%

Nota: Test aplicado a estudiantes de Administración de la UNJFSC.

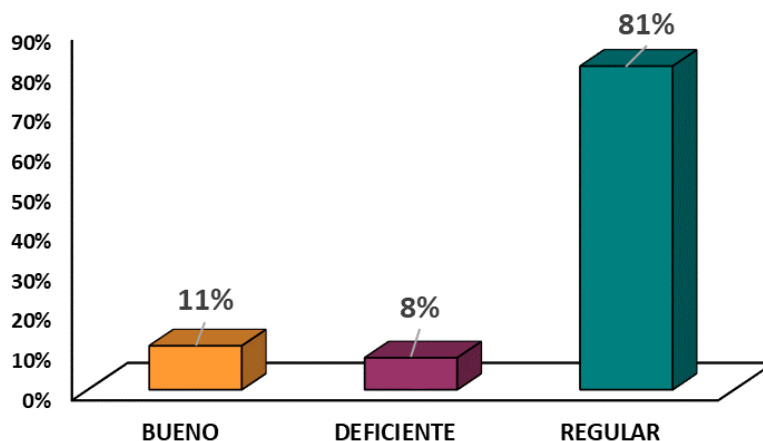


Figura 13. Comprensión

El 81% de encuestados indica que sus docentes presentan regular comprensión de servicio, es decir, que estos educadores pocas veces logran comprender la magnitud de sus funciones y del significado que recae en los educandos. No obstante, mientras que el 11% de estudiantes resaltó el buen nivel de comprensión de estos profesionales, solo el 8% llegó a calificarlo de deficiente.

4.1.3 Tablas de contingencia y figuras

Tabla 13

Tabla cruzada de Competencias laborales y Calidad de servicio

		Calidad de servicio			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Competencias laborales	Bueno	13%	0%	7%	20%
	Deficiente	0%	11%	2%	13%
	Regular	5%	15%	47%	67%
Total		18%	26%	56%	100%

Nota: Test aplicado a estudiantes de Administración de la UNJFSC.

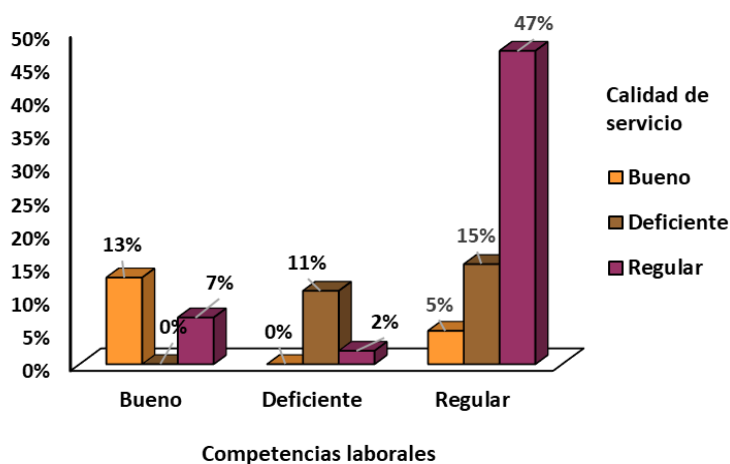


Figura 14. Competencias laborales y Calidad de servicio

Se halló que el 47% de estudiantes reporta como regular, a las competencias laborales de los docentes de Administración de la UNJFSC, junto a la calidad de servicio que éstos brindan. El 15% cuestiona que estos profesionales presentan unas regulares competencias laborales, y una deficiente calidad de servicio. El 13% reporta como bueno, a las competencias laborales de estos docentes, junto a la calidad de servicio que presentan. El 11% califica como deficiente, a las competencias laborales, y a la calidad de servicio de estos educadores. El 7% indica que se cuenta con unas buenas competencias laborales, y una regular calidad de servicio. El 5% cuestiona que estos magistrados presentan unas regulares competencias laborales, y una buena calidad de servicio. Y el 2% indica que cuentan con unas deficientes competencias laborales, y una regular calidad de servicio.

Tabla 14*Tabla cruzada de Saber (Competencias cognitivas) y Calidad de servicio*

		Calidad de servicio			Total
		Buena	Deficiente	Regular	
Saber	Buena	8%	1%	11%	20%
	Deficiente	0%	5%	10%	15%
	Regular	10%	20%	35%	65%
Total		18%	26%	56%	100%

Nota: Test aplicado a estudiantes de Administración de la UNJFSC.

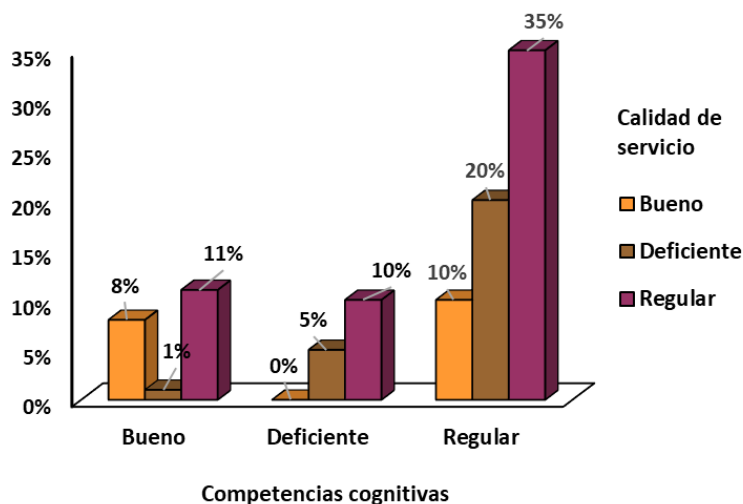


Figura 15. Saber (Competencias cognitivas) y calidad de servicio

El 43% de estudiantes califican como regular, a las competencias cognitivas de sus docentes, junto a la calidad de servicio que éstos brindan. El 20% cuestiona que estos maestros presentan unas regulares competencias cognitivas, y una deficiente calidad de servicio. El 11% indica que se cuenta con unas buenas competencias cognitivas, y una regular calidad de servicio. Un 10% cuestiona que estos magistrados presentan unas deficientes competencias cognitivas, y una regular calidad de servicio. Otro 10% indica que cuentan con unas regulares competencias cognitivas, y una buena calidad de servicio. El 8% reporta como bueno, a las competencias cognitivas de los educadores, junto a la calidad de servicio que brindan. El 5% califica de deficiente, a las competencias cognitivas, y a la calidad de servicio de estos profesionales. Y el 1% indica unas buenas competencias cognitivas, y una deficiente calidad de servicio.

Tabla 15*Tabla cruzada de Hacer (Competencias técnicas) y Calidad de servicio*

		Calidad de servicio			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Hacer	Bueno	15%	0%	11%	26%
	Deficiente	0%	9%	3%	12%
	Regular	3%	17%	42%	62%
Total		18%	26%	56%	100%

Nota: Test aplicado a estudiantes de Administración de la UNJFSC.

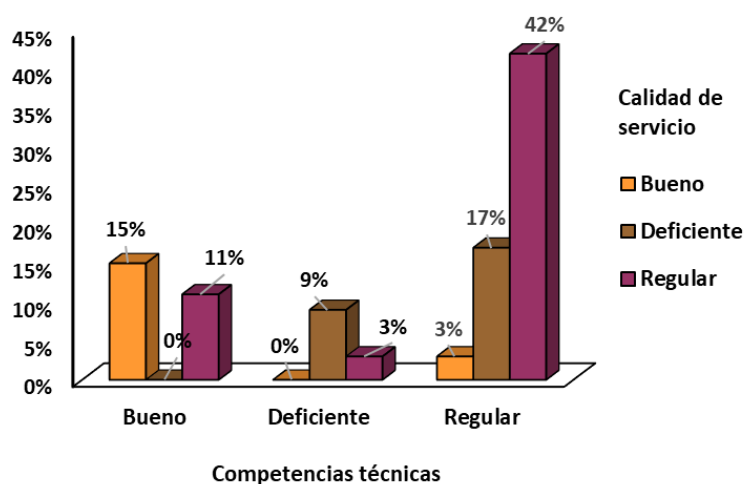
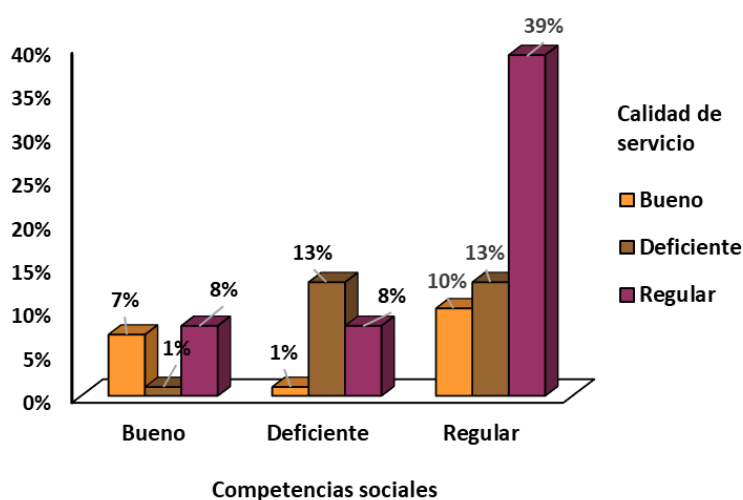


Figura 16. Hacer (Competencias técnicas) y Calidad de servicio

El 42% de los educandos definen como regular, a las competencias técnicas de sus docentes, junto a la calidad de servicio que éstos brindan. El 17% señalan que estos maestros presentan unas regulares competencias técnicas, y una deficiente calidad de servicio. El 15% reporta como bueno, a las competencias técnicas de estos maestros, junto a la calidad de servicio que brindan. El 11% indica que se cuenta con unas buenas competencias técnicas, y una regular calidad de servicio. El 9% califica de deficiente, a las competencias técnicas, y a la calidad de servicio de estos educadores. Un 3% cuestiona que estos magistrados presentan unas deficientes competencias técnicas, y una regular calidad de servicio. Otro 3% indica que cuentan con unas regulares competencias técnicas, y una buena calidad de servicio.

Tabla 16*Tabla cruzada de Ser (Competencias sociales) y Calidad de servicio*

		Calidad de servicio			Total
		Buena	Deficiente	Regular	
Ser	Buena	7%	1%	8%	16%
	Deficiente	1%	13%	8%	22%
	Regular	10%	13%	39%	62%
Total		18%	27%	55%	100%

Nota: Test aplicado a estudiantes de Administración de la UNJFSC.*Figura 17. Ser (Competencias sociales) y Calidad de servicio*

El 39% de los educandos califican como regular, a las competencias sociales de sus docentes, junto a la calidad de servicio que éstos brindan. Un 13% cuestiona como deficiente, a las competencias sociales de aquellos educadores, junto a la calidad de servicio que brindan. Otro 13% indica que se cuenta con unas regulares competencias sociales, y una deficiente calidad de servicio. El 10% califica que estos profesionales presentan unas regulares competencias sociales, y una buena calidad de servicio. Un 8% cuestiona que estos magistrados presentan unas buenas competencias sociales, y una regular calidad de servicio. Otro 8% indica que cuentan con unas deficientes competencias sociales, y una regular calidad de servicio. El 7% califica de bueno, a las competencias sociales, y a la calidad de servicio de estos maestros. Un 1% indica unas buenas competencias sociales, y una deficiente calidad de servicio.

4.1.4 Supuesto de Normalidad

1. Hipótesis

Ho: Los datos son normales

Ha: Los datos no son normales

2. Nivel de significancia: $p=0.05=5\%$

3. Criterios

Si $(p) > 5\%$, se adopta la (Ho).

Si $(p) < 5\%$, se adopta la (Ha).

4. Resultado

Se empleó el estadístico Kolmogorov Smirnov, al contarse con una muestra de 124 estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la UNJFSC.

Tabla 17
Supuesto de normalidad

Variable y Dimensiones	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Competencias laborales	0.090	124	0.016
V2: Calidad de servicio	0.137	124	0.000
D1: Saber (Competencias cognitivas)	0.155	124	0.000
D2: Hacer (Competencias técnicas)	0.129	124	0.000
D3: Ser (Competencias sociales)	0.103	124	0.003
D4: Respuesta	0.167	124	0.000
D5: Atención	0.199	124	0.000
D6: Comunicación	0.233	124	0.000
D7: Accesibilidad	0.133	124	0.000
D8: Amabilidad	0.169	124	0.000
D9: Credibilidad	0.207	124	0.000
D10: Comprensión	0.239	124	0.000

Nota. Elaboración propia

5. Decisión

Todas las significancias resultaron ser inferiores al 5%, rechazándose el supuesto de normalidad, y empleándose el estadístico Rho de Spearman.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1 Contrastación de la hipótesis general

1. Hipótesis:

H₀: No existe relación significativa entre las competencias laborales y la calidad del servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019.

H_a: Existe relación significativa entre las competencias laborales y la calidad del servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019.

2. Criterios:

Cuando (p) supere el 5%, se adoptará la (H₀).

Cuando (p) sea inferior al 5%, se adoptará la (H_a).

3. Aplicación del SPSS

Tabla 18

Correlación entre Competencias laborales y Calidad del servicio

			Competencias laborales	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Competencias laborales	Coeficiente de correlación	1.000	0.837
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	124	124
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	0.837	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	124	124

Nota. Elaboración Propia

4. Conclusión

Tras hallarse una significancia inferior al 5%, se confirma que existe relación significativa entre las competencias laborales y la calidad del servicio del docente de Administración de la UNJFSC – Huacho 2019. Y, se halló una correlación de 0.837, según Rho de Spearman.

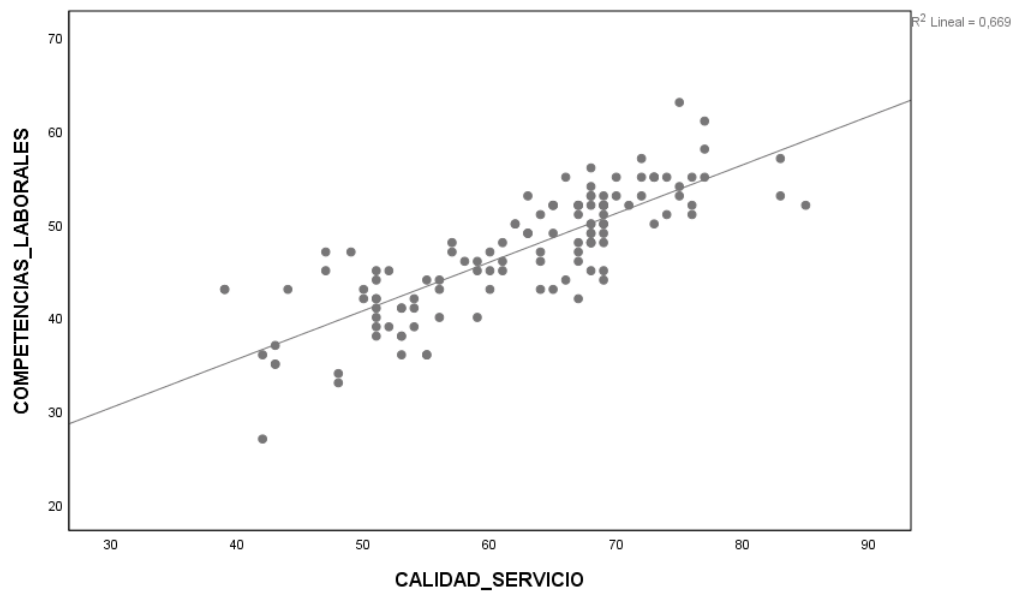


Figura 18. Correlación entre Competencias laborales y Calidad de servicio

De acuerdo a la gráfica, los puntos se encuentran muy alineados hacia la recta, indicando una correlación de nivel positivo y alto, entre competencias laborales y calidad de servicio.

4.2.2 Contratación de la hipótesis específica 1

1. Hipótesis:

Ho: No existe relación significativa entre el saber y la calidad del servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019.

Ha: Existe relación significativa entre el saber y la calidad del servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019.

2. Criterios:

Cuando (p) supere el 5%, se adoptará la (Ho).

Cuando (p) sea inferior al 5%, se adoptará la (Ha).

3. Aplicación del SPSS

Tabla 19

Correlación entre Saber (Competencias cognitivas) y Calidad del servicio

			Saber	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Saber	Coeficiente de correlación	1.000	0.138
		Sig. (bilateral)		0.126
		N	124	124
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	0.138	1.000
		Sig. (bilateral)	0.126	
		N	124	124

Nota. Elaboración Propia

4. Conclusión

Tras hallarse una significancia superior al 5%, se corrobora que no existe relación significativa entre el saber y la calidad del servicio del docente de Administración de la UNJFSC – Huacho 2019. La correlación fue de 0.138, Rho de Spearman.

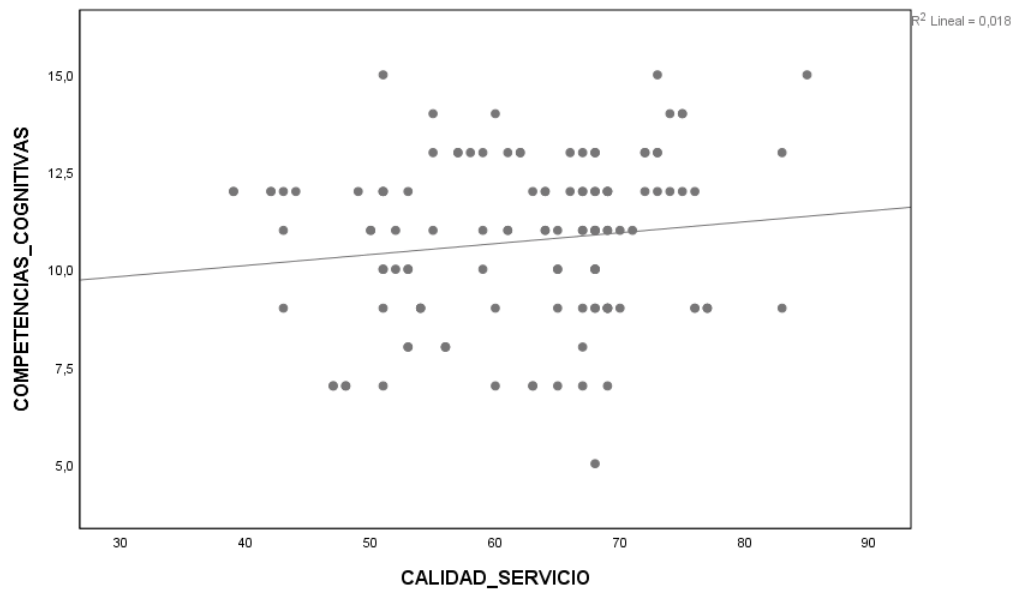


Figura 19. Correlación entre Saber (Competencias cognitivas) y Calidad de servicio

Los puntos se encuentran alejados de la recta, indicando una correlación de nivel positivo y bajo, entre las competencias cognitivas y la calidad de servicio.

4.2.3 Contratación de la hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre el hacer y la calidad del servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019.

Ha: Existe relación significativa entre el hacer y la calidad del servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019.

2. Criterios:

Cuando (p) supere el 5%, se adoptará la (Ho).

Cuando (p) sea inferior al 5%, se adoptará la (Ha).

3. Aplicación del SPSS

Tabla 20

Correlación entre Hacer (Competencias técnicas) y Calidad del servicio

			Hacer	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Hacer	Coeficiente de correlación	1.000	0.825
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	124	124
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	0.825	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	124	124

Nota. Elaboración Propia

4. Conclusión

Tras tenerse una significancia inferior al 5%, se corrobora que existe relación significativa entre el haber y la calidad del servicio del docente de Administración de la UNJFSC – Huacho 2019. La correlación es de 0.825, Rho de Spearman.

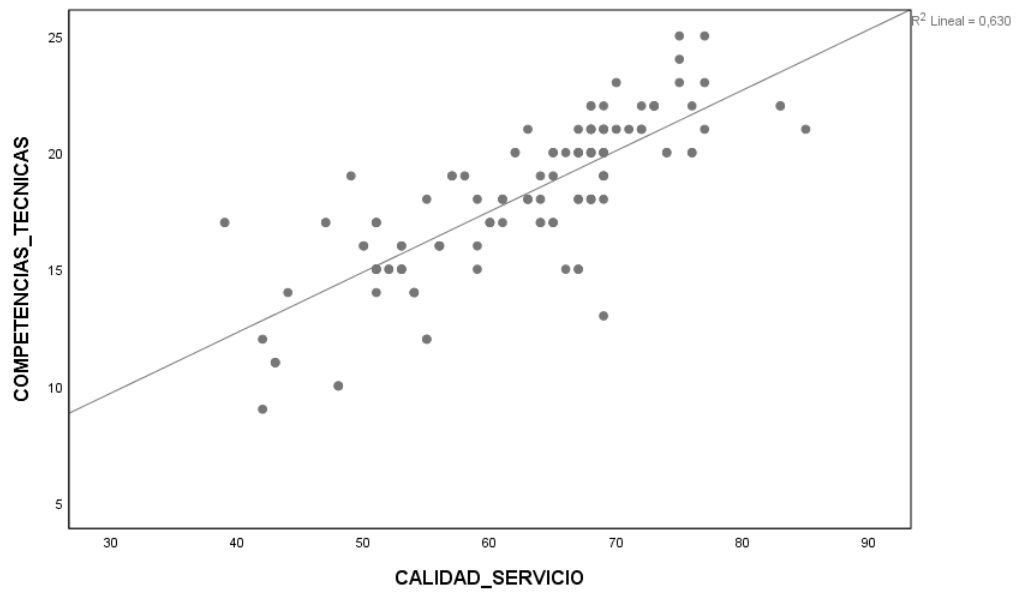


Figura 20. Correlación entre Haber (Competencias técnicas) y Calidad de servicio

Los puntos se encuentran muy alineados hacia la recta, indicando una correlación de nivel positivo y alto, entre las competencias técnicas y la calidad de servicio.

4.2.4 Contratación de la hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre el ser y la calidad del servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019.

Ha: Existe relación significativa entre el ser y la calidad del servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019.

2. Criterios:

Cuando (p) supere el 5%, se adoptará la (Ho).

Cuando (p) sea inferior al 5%, se adoptará la (Ha).

3. Aplicación del SPSS

Tabla 21

Correlación entre Ser (Competencias sociales) y Calidad del servicio

			Ser	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Ser	Coeficiente de correlación	1.000	0.434
		Sig. (bilateral)		0.000
	Calidad del servicio	N	124	124
		Coeficiente de correlación	0.434	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	124	124

Nota. Elaboración Propia

4. Conclusión

Tras señalarse una significancia inferior al 5%, se corrobora que existe relación significativa entre el ser y la calidad del servicio del docente de Administración de la UNJFSC – Huacho 2019. La correlación fue de 0.434, Rho de Spearman.

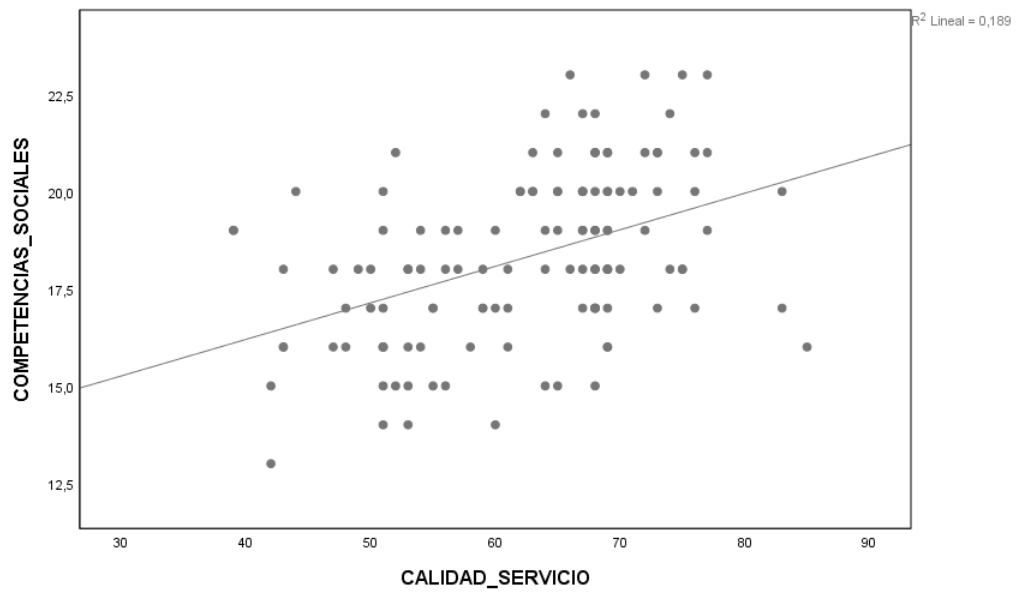


Figura 21. Correlación entre Ser (Competencias sociales) y Calidad de servicio

Los puntos se encuentran algo alejados de la recta, indicando una correlación de nivel positivo y bajo, entre las competencias sociales y la calidad de servicio.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

Se comprobó que existe relación significativa entre las competencias laborales y la calidad de servicio, con un nivel positivo y alto de correlación igual a 0.837, en Rho de Spearman. Dicha afirmación puede verse apoyada por Villafuerte (2017) con su estudio “*Las Competencias Laborales y la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica Año 2015 – 2016*”, donde concluyó que, las competencias laborales guardan relación e influencia con la calidad de servicio de la mencionada dirección, con un valor de chi cuadrado igual a 6.031, corroborando la asociación positiva.

Se corroboró que no existe relación significativa entre el saber y la calidad de servicio, con un nivel de correlación positivo y bajo Rho de Spearman de 0.138. Dicha afirmación se aleja de Romero (2017) y su tesis “*Desarrollo de Competencias Laborales y Calidad de Servicios Administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2017*”, donde concluyó que existe relación entre el desarrollo de las competencias laborales y la calidad de servicio administrativo dentro de la institución estudiada, con un nivel regular, y una significancia de 0.042.

Se halló que existe relación significativa entre el hacer y la calidad de servicio, con un nivel de correlación positivo y alto Rho de Spearman de 0.825. Dicha afirmación se ve apoyada por Sánchez (2017) con su tesis “*Competencias Laborales y Calidad de Servicio del Personal Policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía*”

Nacional del Perú – 2016”, donde concluyó que existe relación entre competencias laborales y calidad de servicio del personal perteneciente a la entidad estudiada, con un nivel de correlación Rho de Spearman de 0.0711.

Y se ha determinado, que existe relación significativa entre el ser y la calidad de servicio, con un nivel de correlación positivo y bajo Rho de Spearman de 0.434. Dicha afirmación se ve apoyada por Ñahuirima (2015) con su estudio “*Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de las Pollerías del Distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015*”, donde concluyó que existe relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa antes señalada, con un nivel positivo y regular

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Primero, se concluye que existe relación significativa entre competencias laborales y calidad del servicio del docente de Administración de la UNJSFC – Huacho 2019, con un nivel de correlación positivo y alto de 0.837, según Rho de Spearman. Esto permite determinar en general, que los profesionales presentan capacidades, tanto cognitivas, técnicas, y sociales, en el proceso de enseñanza y aprendizaje, de manera que, la calidad de servicio de dicha institución, se ve gratamente garantizada.

Segundo, existe relación, pero no de manera significativa entre el saber y la calidad del servicio, con un nivel positivo y bajo correlativo de 0.138, Rho de Spearman. Tras ello se establece que, los maestros poseen limitados conocimientos técnicos, pocas veces asocian los conceptos teóricos con la parte práctica de las tareas, y solo algunos de ellos cuentan con una amplia experiencia magisterial.

Tercero, existe relación significativa entre el hacer y la calidad del servicio, con un nivel positivo y alto correlativo de 0.825, Rho de Spearman. Con ello se establece que, los docentes presentan la capacidad de realizar trabajos competitivos, sus destrezas y habilidades resultan ser suficientes para el afronte de actividades, y el desempeño que presentan se ve alineado de los objetivos y exigencias del trabajo.

Cuarto y último, existe relación significativa entre el ser y la calidad del servicio, con un nivel positivo y bajo correlativo de 0.434, Rho de Spearman. Por ello se establece

que, los educandos demuestran tener poca empatía de servicio, poseen escasos valores personales, solo en ciertas ocasiones motivan e incentivan a los educandos, y cuentan con una corta predisposición a la cooperación y al trabajo en equipo.

6.2. Recomendaciones

Ante ciertas dificultades y deficiencias demostradas en el presente trabajo, formulo que es necesario implementar mejoras en el servicio académico que se ofrece al estudiante de esta casa de estudios superior, por medio de capacitaciones, talleres, y evaluaciones periódicas sobre los docentes, a fin de que puedan brindar la calidad de servicio que tanto se necesita. A continuación, un desglose de esta sugerencia.

Primero, es necesario el desarrollo de habilidades de pensamiento crítico y creativo, es decir, que los docentes deberían de mejorar dichas habilidades por medio de capacitaciones, cursos, y talleres sobre estrategias pedagógicas que promueven el análisis, síntesis y la evaluación de informaciones.

Segundo, es necesario la actualización en tecnología educativa, es decir, que se busquen oportunidades de formación en medios tecnológicos educativos, como plataformas de aprendizaje en línea, aplicaciones interactivas, simuladores, entre otras. Asimismo, se necesita que los profesionales sepan cómo integrarlas en sus respectivos planes de enseñanza.

Tercero y último, es necesario que se mejoren las habilidades sociales y emocionales de los estudiantes, por medio del fortalecimiento de capacidades de los docentes, creando un entorno de aprendizaje positivo, resolutivo, empático, y efectivo.

REFERENCIAS

7.1. Fuentes bibliográficas

- Agüera, E. (2004). *Liderazgo y Compromiso Social: Hacia un nuevo tipo de Liderazgo*. Mexico: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Alles, M. (2006). *Dirección Estrategia de Recursos Humanos: Gestión por Competencias* (Segunda ed.). Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Alles, M. (2007). *Desarrollo del Talento Humano: Basado en Competencias* (Primera ed.). Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación* (Sexta ed.). Caracas: Editorial Episteme.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta ed.). Mexico DF.: McGraw Hill Interamericana.
- de Faria, F. (2004). *Desarrollo Organizacional: Enfoque Integral*. Mexico DF.: Noriega Editores.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Mexico D.F.: Editorial McGraw Hill Education.
- Instituto Técnico de Capacitación y Productividad. (2004). *Gestión por Competencia Laboral del INTECAP*. Guatemala: INTECAP.
- Instituto Técnico de Capacitación y Productividad. (2004). *Sistema de Evaluación y Certificación de la Competencia Laboral del INTECAP*. Guatemala: INTECAP.
- Intecap. (2014). *Desarrollo de la Formación Ocupacional*. Guatemala.

- Irigoin, M., & Vargas, F. (2002). *Competencia Laboral: Manual de Conceptos, Métodos y Aplicaciones en el Sector Salud*. Montevideo: CINTERFOR.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de Servicio: Del Marketing a la Estrategia*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de Servicios: Personal, Tecnología y Estrategia*. Mexico: Pearson Educación.
- Ludeña, A. (2004). *La Formación por Competencias Laborales: Guía Técnico - Pedagógico para Docentes de Formación Profesional (Segunda ed.)*. Lima: CAPLAB.
- Martínez, d. C. (2003). *La Gestión Empresarial: Equilibrando objetivos y Valores*. Madrid: Ediciones de Santos .
- Mertens, L. (1996). *Competencia Laboral: Sistemas, Surgimiento y Modelos*. Montevideo: Cinterfor.
- Pereira, F., Gutierrez, S., Sardi, L., & Villamil, M. (2008). *Las Competencias Laorales y su Evaluación mediante el Modelo de 360 Grados*. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, IV(6), 69-105.
- Perez, J. (1994). *Gestión de la Calidad Empresarial: Calidad en los Servicios y Atención al Cliente Calidad Total*. Madrid: ESIC Editorial.
- Publicaciones Vértice S.L. (2008). *La Calidad en el Servicio al Cliente*. España: Editorial Vértice .
- Rodriguez, Á. (2019). *Coaching Empresarial (Primera ed.)*. España: Interconsultin Bureau S.L.
- Saracho, J. (2005). *Un Modelo General de Gestión por Competencias*. Santiago: RIL Editores.
- Setó- Pamies, D. (2004). *De la Calidad de Servicio a la Fidelidad del Cliente*. Madrid: ESIC Editorial.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio*. Liderazgo 21.

Varo, J. (1994). *Gestión Estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitarios*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.

7.2. Fuentes hemerográficas

Abad, M., & Pincay, D. (2014). Análisis de Calidad del Servicio al Cliente Interno y Externo para Propuesta de Modelo de Gestión de Calidad en una Empresa de Seguros de Guayaquil. *Tesis de Pregrado*. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil.

Candel, M. (2012). Las Competencias Laborales como Predictoras del Desempeño en una Empresa del Sector del Juego. Informe de Investigación. Universidad de Murcia, Murcia.

Cojulún, M. (2011). Competencias Laborales como Base para la Selección de Personal (Estudio Realizado en la Empresa Piolindo de Retalhuleu). *Tesis de Pregrado*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.

Hernández, S. (2017). Las Competencias Laborales de los Servidores Públicos del Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico INGEMMET. *Tesis de Maestría*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Herrera, A. (2015). Competencias Laborales en los Colaboradores del Departamento de Ventas de Bimbo Centroamérica, Agencia Huehuetenango. *Tesis de Pregrado*. Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango.

Ñahuirima, Y. (2015). Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de las Pollerías del Distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015. *Tesis de Pregrado*. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.

Reyes, S. (2014). Calidad del Servicio para Aumentar la Satisfacción del Cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango. *Tesis de Pregrado*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.

- Romero, M. (2017). *Desarrollo de Competencias Laborales y la Calidad de Servicios Administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2017. Tesis de Maestría*. Universidad de Huánuco, Huánuco.
- Sánchez, T. (2017). *Competencias Laborales y Calidad de Servicio del Personal Policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016. Tesis de Maestría*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Villafuerte, R. (2017). *Las Competencias Laborales y la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica Año 2015 - 2016. Tesis de Maestría*. Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica.
- Villalba, C. (2013). *La Calidad del Servicio: Un Recorrido Histórico Conceptual, sus Modelos más Representativos y su Aplicación en las Universidades. Revista Punto de Vista*, 51-72.

7.3. Fuentes electrónicas

- Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional (OIT/Cinterfor). (2004). *40 Preguntas sobre Competencia Laboral*. Montevideo: Cinterfor/OIT. Obtenido de http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/papel13.pdf
- Duque, E. (2005). *Revisión del Concepto de Calidad del Servicio y sus Modelos de Medición. INNOVAR*. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 64-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- EcuRed. (s.f.). *Satisfacción del Cliente*. Obtenido de https://www.ecured.cu/Satisfacci%C3%B3n_del_cliente
- Gil, J. (2007). *La Evaluación de Competencias Laborales*. Revista Educación XX1, 10, 83-106. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/706/70601006.pdf>
- Muñoz, A. (2019). *Empatía*. Obtenido de <https://www.aboutspanol.com/que-es-la-empatia-2396438>

- Raffino, M. (2019). *Comunicación*. Obtenido de <https://concepto.de/comunicacion/>
- Raffino, M. (2019). *Habilidad*. Obtenido de <https://concepto.de/habilidad-2/>
- Raffino, M. (s.f.). *Percepción*. Obtenido de <https://concepto.de/percepcion/>
- Real Academia Española. (s.f.). *Aptitud*. Obtenido de <https://dle.rae.es/aptitud>
- Roldán, P. (s.f.). *Organización*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>
- Significados. (2015). *Cualidad*. Obtenido de <https://www.significados.com/cualidad>
- Ucha, F. (mayo de 2009). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/necesidad.php/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
GENERAL	¿Qué grado de relación existe entre las Competencias Laborales y la Calidad del Servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019?	Identificar el grado de relación que existe entre las Competencias Laborales y la Calidad del Servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019	¿Existe relación significativa entre las Competencias Laborales y la Calidad del Servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019?	VARIABLE 1 COMPETENCIAS LABORALES	✓ El Saber ✓ El Hacer ✓ El Ser	1. Enfoque de la Investigación: Cuantitativo 2. Nivel de Investigación: Aplicada 3. Diseño de Investigación No experimental- Transeccional 4. Población. 492 Estudiantes Muestra 124 Estudiantes 5. Técnicas de recolección de datos: - Cuestionarios - Escalas
ESPECÍFICOS	¿Qué grado de relación existe entre el Saber y la Calidad del Servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019?	Identificar el grado de relación que existe entre el Saber y la Calidad del Servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019	¿Existe relación significativa entre el Saber y la Calidad del Servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019?	VARIABLE 2	✓ Respuesta ✓ Atención	
	¿Qué grado de relación existe entre el Hacer y la Calidad del Servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019?	Identificar el grado de relación que existe el Hacer y la Calidad del Servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019	¿Existe relación significativa entre el Hacer y la Calidad del Servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019?	CALIDAD DE SERVICIO	✓ Comunicación ✓ Accesibilidad	

	¿Qué grado de relación existe entre el Ser y la Calidad del Servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019?	Identificar el grado de relación que existe entre el Ser y la Calidad del Servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019	¿Existe relación significativa entre el Ser y la Calidad del Servicio del docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2019?		✓ Amabilidad ✓ Credibilidad ✓ Comprensión	6. Análisis interpretación de la información - Tablas - Figuras - Software spss
--	--	---	---	--	---	---

Anexo 2: Instrumento



Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión

ENCUESTA SOBRE LAS COMPETENCIAS LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL DOCENTE DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNJFSC HUACHO - 2019

Buenos días, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto a las Competencias Laborales y la Calidad del Servicio, por lo que se agradece que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, gracias.

I. DATOS DEL ENCUESTADO

1. ¿Cuál es tu género?
 - a) Femenino
 - b) Masculino

2. ¿Cuál es tu estado civil?
 - a) Soltero
 - b) Casado
 - c) Viudo
 - d) divorciado

II. Instrucciones: Marque con un aspa “X”, según corresponda de acuerdo a la escala de calificación.

1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre

COMPETENCIAS LABORALES					
I. Ser (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
1. Ud. considera que los profesores de la escuela de Administración son lo suficientemente empáticos con los estudiantes a tal grado de entablar una relación de confianza y respeto.					
2. Ud. Considera que los profesores de la escuela de Administración poseen convicciones, principios fuertes y adecuados al dirigirse a los estudiantes.					
3. Los profesores de la escuela de Administración son capaces de incentivar y motivar a que los estudiantes puedan mejorar y crecer tanto académicamente como de manera personal.					

4. Los profesores de la escuela de Administración muestran una predisposición a la cooperación y al trabajo en equipo tanto con el estudiante como con sus compañeros de trabajo.					
5. Considera usted que los profesores de la escuela de Administración tienen la habilidad de captar la atención del estudiante al momento que entablan una conversación o durante una clase.					
II. Saber Hacer (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
6. Los profesores de la escuela de Administración demuestran su capacidad de realizar un trabajo eficaz a tal grado que sea competitivo al momento de solucionar los problemas de los estudiantes.					
7. Considera usted que los profesores de la escuela de Administración demuestran sus destrezas y habilidades para realizar sus actividades diarias ya sea de índole administrativas o educativas.					
8. Las capacidades tanto técnicas como sociales permiten a los profesores de la escuela de Administración ser productivos cuando se dirigen a los estudiantes.					
9. Usted considera que los profesores de la escuela de Administración realizan sus funciones de manera eficiente cumpliendo con los objetivos organizacionales					
10. Los profesores de la escuela de Administración son capaces las necesidades de los estudiantes de la mejor manera tanto que se refleja en la satisfacción de los mismos.					
III. Saber Conocer (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
11. Los profesores de la escuela de Administración poseen los suficientes conocimientos técnicos para llevar a cabo las clases y/o las tareas administrativas de manera eficaz.					
12. Con que frecuencia considera que los profesores de la escuela de Administración asocian los conceptos teóricos con la realización de sus tareas designadas.					
13. Considera usted que la experiencia profesional que poseen los profesores de la escuela de Administración le facilita el desarrollo y cumplimiento de sus actividades.					
CALIDAD DE SERVICIO					
IV. Respuesta (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
14. Los profesores de la escuela de Administración demuestran agilidad para poder solucionar las dudas de los estudiantes en el momento.					
15. Los profesores de la escuela de Administración demuestran gran capacidad de respuesta para solucionar los problemas de los estudiantes					
16. Considera usted que los profesores de la escuela de Administración poseen efectividad al momento de solucionar las dudas de los estudiantes.					

V. Atención (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
17. Siente usted que los profesores de la escuela de Administración lo escuchan y lo valoran cuando se dirigen a ellos.					
18. Los profesores de la escuela de Administración demuestran una buena atención hacia los estudiantes					
VI. Comunicación (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
19. Los profesores de la escuela de Administración al momento de intercambiar ideas con los estudiantes, utilizan el mismo lenguaje de comunicación para evitar malos entendidos.					
20. Los profesores de la escuela de Administración genera comprensión y entendimiento al momento de comunicarse con los estudiantes.					
VII. Accesibilidad (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
21. Los profesores de la escuela de Administración posee tiempo libre al momento que el estudiante busca absolver alguna duda o consulta.					
22. Los profesores de la escuela de Administración se encuentra a disponibilidad del estudiante para cuando estos lo requieran.					
23. A los profesores de la escuela de Administración se le puede contactar en persona, por teléfono o por internet.					
VIII. Amabilidad (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
24. Los profesores de la escuela de Administración demuestran respeto al alumno cuando entablan conversaciones.					
25. Los profesores de la escuela de Administración es capaz de generar confianza al alumno en todo momento.					
26. Los profesores de la escuela de Administración es servicial y demuestra cortesía ante toda duda o consulta que poseen los estudiantes					
IX. Credibilidad (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
27. Los profesores de la escuela de Administración demuestran integridad y credibilidad ante los estudiantes					
28. Los profesores de la escuela de Administración poseen una buena reputación y un elevado grado de especialización en su área de estudio.					
29. Considera usted que los profesores de la escuela de Administración son honestos y sinceros con las respuestas que indican a los estudiantes.					
X. Comprensión (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
30. Considera usted que los profesores de la escuela de Administración comprenden la magnitud de sus funciones y del significado que tiene esto para los estudiantes.					

Anexo 3: Baremación

V1: COMPETENCIAS LABORALES

1. Baremación de la V1:

- Máximo: $13(5) = 65$
- Mínimo: $13(1) = 13$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 65 - 13 = 52$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 52/3 = 17.333$

A. Baremación de la D1 de la V1: Saber

- Máximo: $5(5) = 25$
- Mínimo: $5(1) = 5$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 25 - 5 = 20$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 20/3 = 6.667$

B. Baremación de la D2 de la V1: Hacer

- Máximo: $5(5) = 25$
- Mínimo: $5(1) = 5$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 25 - 5 = 20$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 20/3 = 6.667$

C. Baremación de la D3 de la V1: Ser

- Máximo: $3(5) = 15$
- Mínimo: $3(1) = 3$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 15 - 3 = 12$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 12/3 = 4$

V2: CALIDAD DE SERVICIO

1. Baremación de la V2:

- Máximo: $17(5) = 85$
- Mínimo: $17(1) = 17$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 85 - 17 = 68$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 68/3 = 22.667$

A. Baremación de la D1 de la V2: Respuesta

- Máximo: $3(5) = 15$
- Mínimo: $3(1) = 3$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 15 - 3 = 12$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 12/3 = 4$

B. Baremación de la D2 de la V2: Atención

- Máximo: $2(5) = 10$
- Mínimo: $2(1) = 2$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 10 - 2 = 8$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 8/3 = 2.667$

C. Baremación de la D3 de la V2: Comunicación

- Máximo: $2(5) = 10$
- Mínimo: $2(1) = 2$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 10 - 2 = 8$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 8/3 = 2.667$

D. Baremación de la D4 de la V2: Accesibilidad

- Máximo: $3(5) = 15$
- Mínimo: $3(1) = 3$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 15 - 3 = 12$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 12/3 = 4$

E. Baremación de la D5 de la V2: Amabilidad

- Máximo: $3(5) = 15$
- Mínimo: $3(1) = 3$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 15 - 3 = 12$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 12/3 = 4$

F. Baremación de la D6 de la V2: Credibilidad

- Máximo: $3(5) = 15$
- Mínimo: $3(1) = 3$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 15 - 3 = 12$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 12/3 = 4$

G. Baremación de la D7 de la V2: Comprensión

- Máximo: $1(5) = 5$
- Mínimo: $1(1) = 1$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 5 - 1 = 4$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 4/3 = 1.333$

Anexo 4: Base de datos

N°	V1	V2	V1			V2						
			D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10
1	38	53	8	15	15	9	6	8	9	8	9	4
2	36	53	8	15	14	8	7	6	10	9	10	3
3	43	60	7	17	14	9	8	8	12	9	10	4
4	45	68	12	18	17	12	8	8	12	12	12	4
5	48	68	10	18	17	11	10	8	11	13	12	3
6	40	59	13	15	17	10	7	7	10	11	11	3
7	46	67	8	18	18	12	8	8	12	11	12	4
8	39	51	10	14	16	9	6	6	9	9	9	3
9	43	65	9	17	15	11	7	8	13	10	13	3
10	42	67	11	18	17	12	8	8	12	11	12	4
11	45	69	7	13	21	13	8	8	12	12	12	4
12	43	64	11	19	15	9	8	7	11	13	12	4
13	44	69	9	18	17	12	9	8	11	13	12	4
14	35	43	9	11	16	9	5	5	7	9	6	2
15	40	56	8	16	15	7	5	8	9	12	11	4
16	42	54	9	14	19	11	5	6	9	10	10	3
17	61	77	9	25	21	12	9	10	13	13	15	5
18	57	72	13	22	23	12	8	8	13	14	13	4
19	51	74	12	20	18	15	7	8	10	14	15	5
20	50	73	13	22	17	13	9	10	14	13	12	2
21	52	71	11	21	20	13	7	10	11	14	14	2
22	47	64	11	17	19	9	8	8	11	12	12	4
23	50	69	11	20	18	12	8	9	12	12	12	4
24	55	73	12	22	21	15	8	8	12	13	13	4
25	63	75	12	25	23	15	10	7	13	13	12	5
26	52	85	15	21	16	15	10	10	15	15	15	5
27	55	73	15	22	20	14	9	7	14	14	12	3
28	57	83	13	22	20	15	9	10	14	15	15	5
29	42	51	15	17	15	9	6	6	9	9	9	3
30	49	65	10	17	20	11	8	8	10	12	12	4
31	47	49	12	19	18	10	4	6	7	9	10	3
32	52	65	10	20	19	12	8	8	10	11	12	4
33	44	66	13	15	18	13	8	7	11	11	12	4
34	44	55	11	18	15	10	4	5	13	10	10	3
35	45	52	11	15	21	8	6	8	9	10	8	3
36	53	69	9	19	21	12	10	8	11	10	13	5
37	46	58	13	19	16	11	8	7	8	11	10	3
38	52	67	11	21	22	14	9	6	11	12	13	2
39	53	70	9	23	18	13	9	10	11	11	12	4

40	38	51	12	15	14	9	6	7	7	10	9	3
41	52	76	9	22	17	14	9	10	15	14	10	4
42	45	61	13	17	17	11	5	7	11	13	11	3
43	52	68	11	20	18	12	8	8	8	14	13	5
44	55	74	14	20	22	12	8	9	15	14	12	4
45	48	68	13	18	19	12	8	8	12	12	12	4
46	49	69	11	20	18	10	8	9	11	13	13	5
47	45	59	11	18	17	9	7	6	10	13	11	3
48	46	59	10	16	18	9	7	7	10	11	11	4
49	38	53	12	15	16	9	6	6	7	11	11	3
50	52	65	7	19	21	11	6	8	10	14	12	4
51	53	72	12	21	19	13	10	8	11	13	13	4
52	55	72	13	21	21	13	10	8	11	13	13	4
53	56	68	13	22	22	13	10	9	7	13	13	3
54	36	42	12	12	15	5	5	6	9	7	7	3
55	48	68	9	21	17	12	7	7	13	14	11	4
56	41	53	10	16	18	9	6	8	9	11	7	3
57	47	47	7	17	18	9	5	6	8	7	9	3
58	47	67	12	15	19	13	6	10	9	13	13	3
59	47	57	13	19	18	9	4	8	11	12	10	3
60	44	51	10	15	20	9	6	6	9	9	9	3
61	52	69	9	20	19	13	8	7	11	14	12	4
62	36	55	13	12	17	9	6	6	10	10	11	3
63	33	48	7	10	16	7	4	6	10	10	8	3
64	49	63	7	18	20	12	8	8	12	9	10	4
65	43	50	11	16	18	8	6	6	9	9	9	3
66	50	69	9	21	18	13	10	8	9	13	12	4
67	48	61	11	18	18	11	8	8	9	10	12	3
68	43	39	12	17	19	5	5	5	6	9	7	2
69	52	67	7	20	20	10	9	6	10	14	13	5
70	43	44	12	14	20	7	4	6	9	8	8	2
71	58	77	9	21	23	13	9	8	14	14	14	5
72	45	60	14	17	17	9	8	8	12	9	10	4
73	54	68	11	21	21	12	8	8	12	12	12	4
74	52	69	12	19	20	11	10	8	12	13	12	3
75	50	62	13	20	20	12	7	7	11	11	11	3
76	50	68	10	20	18	12	8	8	12	12	12	4
77	45	51	12	17	19	9	6	6	9	9	9	3
78	52	67	9	20	20	12	8	8	11	12	12	4
79	55	66	12	20	23	12	8	7	11	12	12	4
80	51	64	12	18	22	11	6	7	12	12	12	4
81	52	65	11	20	20	12	8	8	11	11	11	4
82	53	63	12	21	21	11	7	7	9	13	12	4
83	35	43	11	11	16	9	5	5	7	9	6	2
84	43	56	8	16	18	7	5	8	9	12	11	4

85	39	54	9	14	16	11	5	6	9	10	10	3
86	55	76	9	20	21	14	10	9	13	14	11	5
87	54	75	14	24	18	15	10	9	11	14	13	3
88	27	42	12	9	13	5	5	6	9	7	7	3
89	50	68	5	21	19	12	7	7	13	14	11	4
90	41	53	10	16	18	9	6	8	9	11	7	3
91	45	47	7	17	16	9	5	6	8	7	9	3
92	48	67	12	15	20	13	6	10	9	13	13	3
93	48	57	13	19	19	9	4	8	11	12	10	3
94	39	52	10	15	15	9	6	6	10	9	9	3
95	53	83	9	22	17	15	10	10	14	14	15	5
96	36	55	14	12	17	9	6	6	10	10	11	3
97	34	48	7	10	17	7	4	6	10	10	8	3
98	49	63	7	18	20	12	8	8	12	9	10	4
99	42	50	11	16	17	8	6	6	9	9	9	3
100	48	69	9	21	16	13	10	8	9	13	12	4
101	46	61	11	18	16	11	8	8	9	10	12	3
102	43	39	12	17	19	5	5	5	6	9	7	2
103	41	51	7	15	17	9	6	6	9	9	9	3
104	40	51	9	15	16	9	6	6	9	9	9	3
105	47	60	9	17	19	9	8	8	12	9	10	4
106	53	68	11	21	20	12	8	8	12	12	12	4
107	52	69	12	19	20	11	10	8	12	13	12	3
108	50	62	13	20	20	12	7	7	11	11	11	3
109	49	68	10	20	17	12	8	8	12	12	12	4
110	42	51	12	17	16	9	6	6	9	9	9	3
111	49	68	9	22	15	12	8	8	12	12	12	4
112	53	68	12	20	21	12	8	8	12	12	12	4
113	51	69	12	22	16	13	8	8	12	12	12	4
114	51	67	13	20	19	12	8	8	11	12	12	4
115	52	69	12	21	19	12	9	8	11	13	12	4
116	37	43	12	11	18	9	5	5	7	9	6	2
117	44	56	8	16	19	7	5	8	9	12	11	4
118	41	54	9	14	18	11	5	6	9	10	10	3
119	55	77	9	23	19	15	10	10	14	12	14	2
120	55	73	13	22	21	12	8	8	14	14	13	4
121	51	76	12	20	20	13	10	10	14	13	12	4
122	55	70	11	21	20	12	9	5	13	12	14	5
123	53	75	14	23	18	15	8	8	14	12	13	5
124	46	64	12	17	18	9	8	8	11	12	12	4