



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Competencias laborales y calidad de servicio en una  
imprenta gráfica, Cusco, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración**

**AUTOR:**

Campana Coronado, Bryan Ayrton (orcid.org/0009-0001-5762-7707)

**ASESORA:**

Dra. Mairena Fox, Petronila Liliana (orcid.org/0000-0001-9402-5601)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

La investigación está dedicada a todas las empresas bajo los lineamientos; comerciales, editoras y publicitarias, para que puedan tomar en cuenta las competencias laborales en mejora a una calidad de servicio. Así mismo, la optimización del tiempo de entrega del producto/servicio que esperan tener los clientes.

***Bryan Campana***

## **Agradecimiento**

Agradezco profundamente a la empresa del sector gráfico de imprenta ubicada en la ciudad de Cusco, por contribuir en mi investigación y permitir obtener todo lo datos referente de cómo gestionar las competencias laborales y la calidad de servicio que se lleva a cabo en la empresa

En particular, quisiera expresar mi gratitud a mi docente Dra. Petronila Liliana Mairena Fox, por su guía experta, paciencia y apoyo constante a lo largo de este proceso de investigación. Sus comentarios y sugerencias fueron invaluable para enriquecer mi trabajo y llevarlo a un nivel superior.

***Bryan Campana***

## Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, (criterios de selección), muestra y muestreo	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5. Procedimientos	28
3.6. Método de análisis de datos	30
3.7 Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	41
VI CONCLUSIONES	47
VII RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	50
ANEXOS	57

## Índice de tablas

Tabla 8	Nivel de CL de los trabajadores de una imprenta gráfica, Cusco 2023	31
Tabla 9	Nivel de CS desarrollado en una imprenta gráfica, Cusco 2023	30
Tabla 10	Estadísticos descriptivos	35
Tabla 12	<i>Correlación entre competencias laborales y la CS</i>	36
Tabla 13	Correlación entre CL y la dimensión fiabilidad de la CS	37
Tabla 14	Correlación entre CL y la dimensión capacidad de respuesta de la CS	38
Tabla 15	Correlación entre CL y la dimensión seguridad de la CS	39
Tabla 16	Correlación entre CL y la dimensión empatía de la CS	40

## Índice de figuras

Figura 1	Ubicación del área geográfica de la imprenta gráfica, Cusco, 2023	2
Figura 2	Procedimiento de datos	29
Figura 3	Nivel de CL de los trabajadores de una imprenta gráfica, Cusco 2023	31
Figura 4	Nivel de CS desarrollado en una imprenta gráfica, Cusco 2023	

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023. La población que se determinó fue 85 clientes, la técnica empleada para la obtención de datos se dio a través del instrumento la encuesta, conformada por 30 preguntas en medición de la escala de Likert, los resultados fueron procesados a través de la plataforma estadística Jamovi, la metodología de la investigación fue hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación aplicada de nivel correlacional, el diseño no experimental y de corte transversal descriptiva. Con respecto, al análisis estadístico para la prueba de hipótesis se utilizó el Rho de Spearman, se evidencia que existe una relación positiva moderada de 0.587 ( $p < 0.05$ ) entre las variables competencias laborales y la calidad de servicio. Por lo cual, se determinó que la relación entre ambas variables es de 58,7%. Se concluye, que la empresa poco responde ante las exigencias de la demanda de forma inmediata, ya que, no se tiene los recursos correspondientes de optimizar un mejor tiempo de entrega del producto/servicio. Se sugiere a la empresa asegurarle al cliente el cumplimiento dentro de los plazos y tiempo de entrega que tomará la elaboración del producto/servicio requerido por el cliente. Del mismo modo, la empresa debe de estar preparada y contar con los recursos necesarios para brindar una suficiente capacidad de respuesta ante una demanda exigente.

**Palabras clave:** Competencias laborales, calidad de servicio, imprenta, Cusco

## ABSTRACT

The objective of the research was to establish the relationship between labor skills and the quality of service in a graphic printing company, Cusco, 2023. The population that was determined was 85 clients, the technique used to obtain data was given through the instrument the survey, made up of 30 questions measuring the Likert scale, the results were processed through the Jamovi statistical platform, the research methodology was hypothetical deductive with a quantitative approach, the type of applied research was correlational, the design non-experimental and descriptive cross section. Regarding the statistical analysis for the hypothesis test, Spearman's Rho was used, it is evident that there is a moderate positive relationship of 0.587 ( $p < 0.05$ ) between the variables labor competencies and the quality of service. Therefore, it was determined that the relationship between both variables is 58.7%. It is concluded that the company responds little to the demands of the demand immediately, since it does not have the corresponding resources to optimize a better delivery time of the product/service. It is suggested that the company assure the client compliance within the deadlines and delivery time that the elaboration of the product/service required by the client will take. In the same way, the company must be prepared and have the necessary resources to provide sufficient response capacity in the face of a demanding demand.

**Keywords:** Labor competencies, quality of service, printing, Cusco



## I. INTRODUCCIÓN

En mundo empresarial de hoy en día es cada vez más cambiante y complejo, requieren tener una capacidad bastante ágil para seguir siendo competitivas y seguirse manteniendo a nivel de la demanda dinámico, dentro de un contexto de negocios enormemente cambiante, forzando a continuar intentando encontrar novedosas formas que permitan enfrentar de forma eficaz el ámbito global de hoy, apuntar siempre a realizar las novedosas expectativas y demandas del mercado productivo, además de los procesos en la producción, los sistemas de formación educativa y la rivalidad de la gestión por competencia, por lo cual éstos tienen que hacer mejor su calidad y apresurar su flexibilidad a las novedosas condiciones de las tecnologías, la economía y a una comunidad colectiva.

Morales (2018) Indica que las competencias laborales no son las mismas que exigían las compañías hace diez años. El mercado de trabajo de la era digital demanda novedosas capacidades y destrezas y en este dinámico desarrollo los empleados tienen que perfeccionar sus competencias para responder a las novedosas pretensiones y desafíos de las organizaciones. Los cambios que han sufrido las empresas en la más reciente década son visibles. Y todo apunta a que van a seguir modificando, por lo cual el talento humano debe desarrollar novedosas competencias laborales si quieren formar parte de manera activa en el en las organizaciones.

En cuanto a Alles (2021) remarcó las competencias son las capacidades de realizar alguna cosa a una manera determinada en un puesto de trabajo que se requiere durante un tiempo concreto, para así lograr un desempeño óptimo con un performance sobresaliente.

El presente estudio es llevado a cabo para realizar la relación de Competencias laborales y la calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco 2023, por el importante interés de la gestión del talento humano, puesto que en el entorno empresarial a nivel nacional en el que vivimos las transacciones, movimientos de las empresas, comercios, industrias, ya sea desde la pequeña, mediana y grandes empresas, la calidad de servicio se ha priorizado como lo más primordial para el cliente y este se ha ligado muy fuertemente al desarrollo de competencias laborales, para ofrecer cada vez a los clientes una atención mejor.

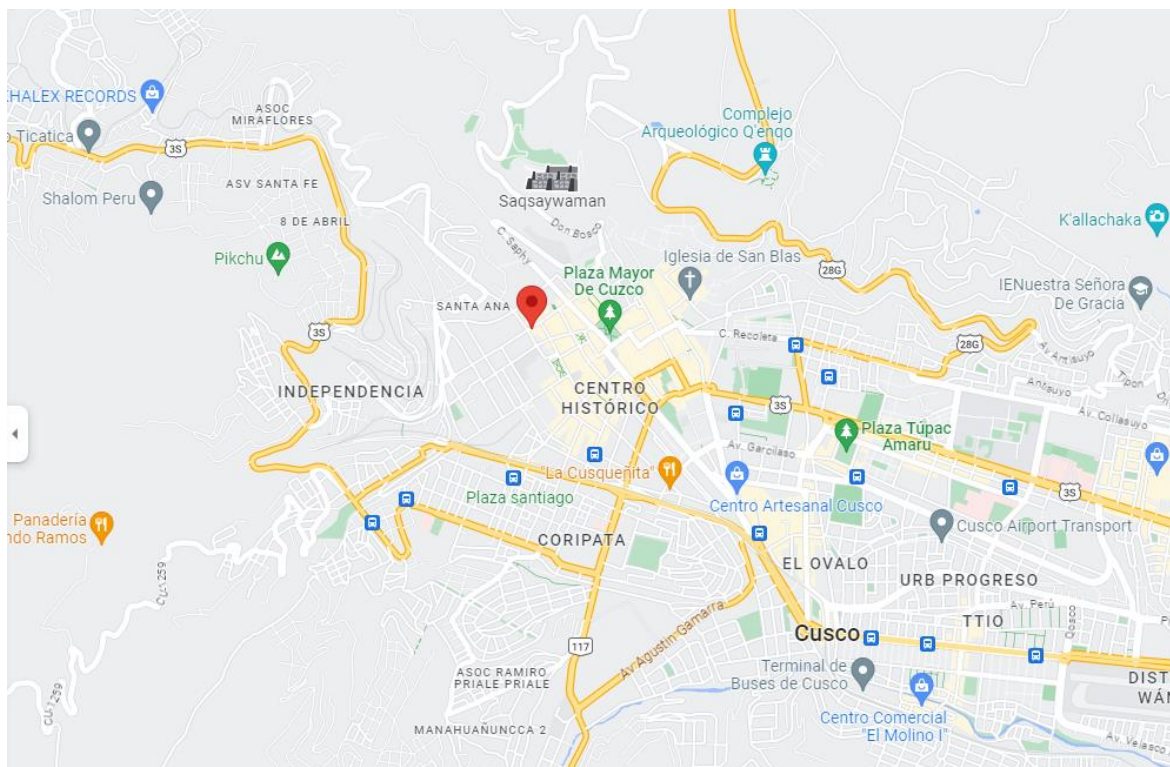
Paredes et al. (2019) sostuvo que la calidad de servicio al cliente está basado de manera esencial su expectativa en primera instancia en la que obtenga una adquisición, y partiendo de ello, esto definirá que el consumidor vuelva a hacer otra compra o contar con el servicio. De lo opuesto, se pierde para toda la vida.

La calidad de servicio esta direccionado a proporcionar una calidad consistente y superior a los competidores, pues los colaboradores deben conocer lo que se espera el cliente respecto a la calidad que se brinda, uno de los mejores indicadores de calidad es la capacidad de perdurar a sus clientes brindando la satisfacción del producto/servicio, depende de la solidez con la que se proporciona valor.

Cabe resaltar Narcís (2022) que en pocas palabras es de satisfacer las expectativas que quiere tener el cliente. Por lo cual la calidad se logra a través del tiempo, porque ningún bien o servicio a la primera es de calidad.

### Figura 1

Ubicación del área geográfica de la imprenta gráfica, Cusco, 2023



**Nota.** De "Google maps". (2023). <https://goo.gl/maps/YKhtjy13F7DHutkF9>

La investigación planteó como **problema general** ¿Cuál es la relación entre las competencias laborales (CL) y la calidad de servicio (CS) en una imprenta gráfica, Cusco, 2023?; de la misma manera los problemas específicos fueron (a) ¿Cuál es la relación entre CL y la fiabilidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023?; (b) ¿Cuál es la relación entre CL y la capacidad de respuesta de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023?; (c) ¿Cuál es la relación entre CL y la seguridad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023? y; (d) ¿Cuál es la relación entre CL y la empatía de servicio una imprenta gráfica, Cusco, 2023?

Por otra parte, la **justificación del estudio** según Ñaupas et al. (2014) manifestaron que la investigación a realizar tiene que ver con establecer fundamentos como un sustento para el estudio que se realiza, esencialmente explicar por qué la realización de sí misma, además señaló se agrupa en teorías, metodologías y su práctica. **La justificación teórica** del estudio realizado se basa a través de aplicaciones teóricas respecto a cada tema analizado, lo cual sustenta lo argumentado para la variable CL y CS que se relacionan en la imprenta grafica de Cusco, en la cual se indagó cual es la asociación entre ambas variables, así como los factores que dificulten un rendimiento óptimo. Para fundamentar las CL fueron bajo la propuesta mediante los enfoques de McClelland (1973) citado por Alles (2017) orientados a enfoques anglosajón y, francés. Asimismo, para ampliar los conocimientos se sustenta con las filosofías de los padres de la calidad citado por Narcís (2022) enfocados a Edwards W. Deming (1951), Philip B. Crosby (1961), Joseph M. Juran (1979), y finalmente a Bill Smith (1980) como el padre de Six Sigma en el proceso de calidad citado por Goetsch y Davis (2022. Ñaupas et al. (2014) señalaron de vital importancia en una investigación que se fundamente con teorías científicas y principios relacionadas al estudio para así dar paso a una innovación científica.

**La justificación metodológica** se fundamentó mediante la construcción de un cuestionario de 12 ítems para medir las CL mediante (a) competencias cardinales; (b) específicas gerenciales; y (c) específicas por área. Asimismo, se construyó un cuestionario de 18 ítems estructurado para las dimensiones siguientes: (a) la fiabilidad; (b) capacidad de respuesta, (c) seguridad y (d) empatía. Ñaupas et al. (2014) propusieron que la investigación desarrollada y planteada con sus respectiva técnica e instrumentos, pueden ayudar a futuras investigaciones

similares a ello. Referente a lo metodológico, la presente investigación tiene como base un diseño correlacional, cuyo objetivo es determinar la asociación relación existente entre la variable 1 y 2, sujetas a investigación.

**La Justificación practica** del trabajo realizado permitirá contribuir a la identificación de los factores claves existentes dentro de la organización, sus fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades, lo cual será de mucha ayuda para implementar mejorar, así como fortalecer los puntos favorables. Con el estudio de las variables definidas, se detectarán las deficiencias y se optaran por medidas correctivas lo cual en la empresa será de mucha ayuda para poder implantar en acciones correctivas, así como mejorar su rentabilidad. Además, el realizar el presente trabajo ayudara en el estudio de las variables y se tomara como material de ayuda para estudiantes, organizaciones, etc. que opten por la investigación de dichas variables, así como en futuras investigaciones. Ñaupas et al. (2014) indicaron que se brinda alternativas de soluciones útiles y prácticas en su sector de sus campos de trabajo y su mejor performance que tal manera contribuyen al entorno global que viene trayendo consigo desafíos cambiantes y más competitivo.

Por otra parte, el **objetivo** principal presentado en la investigación se enfoca en determinar la relación entre las CL y la CS en una imprenta gráfica, Cusco, 2023. En efecto, los objetivos específicos fueron (a) Determinar la relación entre CL y fiabilidad de la CS en una imprenta gráfica, Cusco 2023; (b) Determinar la relación entre CL y capacidad de respuesta de la CS en una imprenta gráfica, Cusco 2023; (c) Determinar la relación entre CL y seguridad de la CS en una imprenta gráfica, Cusco 2023; y finalmente (d) Determinar la relación entre CL y empatía de la CS en una imprenta gráfica, Cusco 2023.

Finalmente, la **hipótesis** general se basó en probar la existencia en relación entre CL y la CS en una imprenta gráfica, Cusco, 2023. Asimismo, se derivan hipótesis específicas (a) existe relación entre CL y fiabilidad de CS en una imprenta gráfica, Cusco 2023; (b) existe relación entre CL y capacidad de respuesta de la CS en una imprenta gráfica, Cusco 2023; (c) existe relación entre CL y seguridad de la CS en una imprenta gráfica, Cusco 2023; y para concluir (d) existe relación entre CL y empatía de la CS en una imprenta gráfica, Cusco 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

**En el contexto nacional**, Marapi (2022) su meta principal fue identificar las características de la CS en la imprenta Saegmi en el departamento de Ayacucho para mejorar la satisfacción de los clientes. La metodología empleada es de nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño experimental de corte transversal con una muestra conformada por 68 clientes, por lo cual se aplicó la técnica del instrumento la encuesta conformada por escala de Likert de método ServQual, Llegando a concluir que entre el 35.3% de clientes no están totalmente satisfechos con la entrega del servicio dentro de los plazos y tiempo de respuesta. Asimismo, se percibe que no se ve planificado su tiempo de entrega del servicio brindado y el 43.6% no están de acuerdo con la infraestructura de la empresa, equipos modernos para el área de producción y actualización de software, también se pudo concluir que el espacio dentro de la empresa es reducido para el personal, así mismo para el cliente, se puede afirmar de esta manera que los clientes de la empresa a realizar no se encuentran satisfechos con la CS que brinda la organización.

Pumacayo et al. (2020) el estudio realizado por los investigadores en una universidad privada, cuyo propósito fue establecer la relación que existe entre la responsabilidad social universitaria y la CS con enfoque de gestión administrativa. La investigación fue de carácter básica, transversal correlacional con un diseño no experimental, probabilística, conformada en 268 estudiantes con instrumento la encuesta. Llegando a concluir que existe relación en un nivel significativa entre ambas variables del estudio; responsabilidad social y la CS en gestión administrativa en la universidad, Por lo cual, se determinó que en cuanto sean mayores las responsabilidades sociales en las universidades, más será los niveles de CS en la gestión administrativa.

Rivas y Rojas (2020) mediante su objetivo que trazaron fue determinar la relación que existe entre la competencia laboral y el desempeño de los colaboradores de las municipalidades provinciales y distritales en la localidad de Morropón – Chulucanas. Se concluyó, que el desempeño es significativo con una relación directa alta y significativa 0.784 entre ambas variables, se obtuvo como resultado un nivel de significancia del 0.063 la cual fue mayor al planteado de 0.05

Muñoz (2019) su finalidad fue determinar el impacto de las CL en el desempeño de equipos comerciales en Mapfre Chiclayo, en la cual muestra un alto nivel con un 95% y un desempeño de la misma manera alto de 87.5% y que da por existencia una correlación directa  $r = ,808$  y significativa ,000 entre ambas variables dando a entender que muestran que tienen un impacto directo y positivo las competencias que más influyen en el desempeño orientado al cliente, trabajo en equipo, comunicación efectiva.

Cabrera y Méndez (2019) según a sus variables se determinó un nivel de confiabilidad de 0.819 y además con la prueba de Pearson se encontró una relación positiva moderada entre las competencias orientación al logro, compromiso, atención al cliente y atención al detalle respecto a las transacciones de ventas (0.671 y 0.582), (0.636 y 0.566) (0.694 y 0.640) (0.609 y 0.490).

Chávarry y Vásquez (2018) Su investigación desarrollada en la Municipalidad del Distrito de Pacasmayo, tuvo por objetivo determinar la relación entre variable CL y la variable CS. La investigación fue cuantitativa de corte transversal y tipo correlacional, la muestra fue de 64 personas trabajadores de la municipalidad, cuya fiabilidad de alfa de Cronbach fue de 0.81; por lo cual se concluye que existe una correlación positiva entre las variables, es decir que a través de una implementación de estrategias para una mejora en las CL y una mejora en sus capacidades puede generar una mejor CS al público.

Quispe y Apaza (2022) determinaron su estudio de las variables, CL influyen en gran parte significativa en la empleabilidad en los egresados en las Universidad Privadas durante la Covid-19, obteniendo una correlación positiva y modera se encontró un coeficiente de determinación R cuadrado = 0.495.

**En el contexto internacional,** Ramírez (2022) en su investigación según el contexto empresarial actual, la investigación es cualitativa y de carácter descriptivo. Se utilizó la adaptación e integración de parámetros de Perestelo - Pérez y Merino quienes identifican como una técnica y herramienta que permite la identificación y valoración crítica para la recopilación de información y análisis e interpretación de resultados en base a temas clave. destacó por objetivo analizar factores de mayor impacto que tienen en la gestión gerencial del capital humano por competencias, estudio realizado en evidencia científica y describiendo cualitativamente los estilos gerenciales y estrategias laborales de las organizaciones. Los resultados obtenidos

muestran que se implementó modelos de gestión administrativa basados en; (a) la competitividad empresarial; (b) la complejidad; (c) y el cambio organizacional. Llegando a concluir, que es importante invertir en el capital intelectual, a través de la gestión del conocimiento para mejorar la productividad, la competitividad y la capacidad de toda la organización para funcionar en contexto.

Romero y Escarraga (2022) en su investigación desarrollada en Bogotá – Colombia se evidenció la importancia de fortalecer las CL en los contadores públicos, recién egresados que no adquieren experiencia durante su etapa lectiva. Su objetivo fue entender la dificultad para establecer vínculos laborales en los estudiantes de contaduría. En su metodología llevado a cabo fue cualitativo, se usó la hermenéutica para la interpretación y comprensión de elementos del sentir, propios de la experiencia contextual, divididos en tres poblaciones; (a) contadores públicos; (b) representantes de las facultades de contaduría; (c) y profesionales de reclutamiento de expertos en selección de perfiles contables. Se concluyó que los estudiantes desarrollan habilidades para actuar en ambientes del mundo real donde se involucra la inmersión, al mismo tiempo que se potencian las habilidades de saber y ser. Este estudio se basó en la autogestión universitaria y planteó lecciones en un contexto comunitario que facilita la práctica en espacios reales y potencia el perfil profesional.

Palmar y Calimán (2022) en su investigación que desarrollaron tuvieron como objetivo describir el clima organizacional y la CS desde el principio de la fraternidad. La investigación realizada fue de carácter descriptiva y de diseño documental, porque los datos e información fue constituidos por estudios previos, artículos, revisiones sistemáticas y entre otros. El instrumento empleado fue la matriz de análisis de contenido. Se obtuvo resultados que la convivencia organizacional puede verse afecto ante una poca práctica de valores, en tanto a la actividad laboral proyectará una mejor calidad del servicio cuando los procesos se realicen bajo un ambiente laboral armónico. Se concluye la importancia de considerar el principio de la fraternidad laboral como un punto clave para establecer relaciones favorables al personal, haciendo seguimientos de estrategias empleadas para reforzar valores que contempla dicho principio; de esta manera, la organización asegura una mejor permanencia y proyección en su entorno.

Jariot et al. (2021) su finalidad principal en su estudio es analizar el modelo de empleabilidad de la perspectiva de los trabajadores del grupo de estudio IARS en relación con el test secuencial de desarrollo de competencias básicas de empleabilidad. En cuanto, a el estudio realizado es de enfoque cuantitativo con nivel de investigación correlacional. Con respecto a la muestra, se entrevistó a un total de 255 empleados de diversas especialidades con la finalidad de evaluar las ocho habilidades básicas de empleabilidad sugeridas en el modelo para alcanzar y mantener un puesto de trabajo para promocionarse: (a) auto-organización; (b) proyecto formativo-profesional; (c) toma de decisiones; (d) trabajo en equipo; (e) comunicación; (f) flexibilidad; (g) perseverancia; y (h) responsabilidad-corresponsabilidad. En Particular todas las habilidades se calificaron como altamente necesarias para una variedad de trabajos, independientemente de la categoría laboral. Se concluyó, que la flexibilidad es la habilidad más valorada por las mujeres y los jóvenes para conseguir sus primeros trabajos, por otro lado, la construcción formativo-profesional sería la más valorada por los trabajadores en un rango de 25 a 54 años. En cuanto se trata del mantenimiento del empleo, la perseverancia es particularmente es la más valorada por los trabajadores con más dificultades de acceso al mercado laboral y aquellos que están sin trabajo y finalmente para la promoción, los trabajadores que permanecen más tiempo en la empresa, el trabajo en equipo es una habilidad clave.

Sanabria et al. (2019) este su artículo especifica las competencias profesionales en el campo de administración en Colombia dos tipos; (a) genéricas y (b) específicas exigidas en el sector laboral de Colombia para los administradores de la empresa. En lo cual, se llevó a cabo una investigación cuantitativa, longitudinal, descriptiva, técnica el análisis documental y la encuesta, dicho este cuestionario basado en Alfa Tuning América Latina. Los resultados muestran que las habilidades son consideradas significativas por los consultados. Esto genera importantes desafíos para la formación administrativa en Colombia, de tal manera se obtenga una formación integral de competencias, no sólo para el trabajo.

Lozada (2019) reportó en su investigación un Estatuto de arbitraje internacional en Colombia que se ve enfocado a un servicio de calidad en las exportaciones de Colombia. Se puede concluir, que, para resolver conflictos comerciales y conflictos en el contrato entre dos países, se realizaría el arbitraje



internacional, mediante jueces privados es más rápido y menos costoso que los procedimientos nacionales, una de las principales características es que debe llevarse en un país neutral por lo cual Colombia sería una buena sede para el procedimiento arbitral.

Núñez et al. (2019) cuyo objetivo en su investigación fue determinar la influencia de las competencias administrativas de las directoras sobre la CS educativo que ofrece la institución, sus datos fueron procesados estadísticamente mediante el análisis de regresión un 71.3% percibían y habían desarrollado competencias, el 85% que percibían que el servicio que brinda la institución era de alta calidad y en un 12.5% el servicio es de calidad. Llegando a concluir, que la capacidad de competencias de las directoras educativos es una de las variables de la gestión educativa, la cual es muy importante y determinante para la implementación de la calidad educativa.

Velásquez y Giraldo (2022) cuyo propósito de la investigación fue analizar las CL de los instructores de un centro de diseño y moda, analizando las competencias de formación en las áreas correspondiente como son de diseño, manufactura y atención personalizada al cliente. Se determinó en conclusión que los profesionales certificados y las normas de la misma manera no representan por si solos, sino que la calidad se ve reflejado por la formación en el trabajo en su adecuado diseño, capacitación de instructores, uso de herramientas dinámicas para la influenciar las competencias en las ocupaciones. Por lo cual, la certificación de las CL en los profesionales de moda puede tener un menor impacto que en otros procesos de la industria de diseño, confección y moda. Cabe resaltar que en el estudio plantea que puede ser tenida en cuenta en las empresas, para su evaluación y la manera de cómo se puede mejorar sus capacidades de los profesionales para transmitir formación oportunamente.

Torres et al (2022) el objetivo del trabajo fue analizar las competencias y habilidades de los estudiantes en su formación académica en etapa final como profesionales en el área de desarrollo de software en las organizaciones en Monterrey. Se pudo concluir que al relacionar (a) Liderazgo; (b) Competencias y habilidades técnicas – cognitivas; (c) Comunicación; y (d) Ética profesional. En esta etapa se concluyó que colaboradores están comprometidos, son honestos y son responsables en cumplir con sus metas trazadas laborales, sin embargo, el resto,

al no tener de mucha representatividad, no están realizando las tareas asignadas en los proyectos en un tiempo oportuno, dado a esto no cumplen con la calidad que se requiere, porque aún no tienen la destreza suficiente.

Matabanchoy et al. (2022) su finalidad fue la evaluación de desempeño por competencias en una empresa de transporte en Colombia, la característica de la empresa fue de grado familiar por lo que se denota una base fundamental económica con el fin de proporcionar fortalecer el talento humano con el fin de aportarlo a nivel personal y profesional. En conclusión, se pudo determinar las políticas deben ser claras y los objetivos fijados en una empresa familiar a través de líderes de proceso o de las áreas dentro de la organización, se determina que la evaluación debe ser (a) analizada: (b) planeada: (c) ejecutada: y (d) evaluada constantemente para que sus resultados sean concretos desde un enfoque por competencias.

Velázquez y Giraldo (2021) la optimización de CL cumple en la mejora de competitividad de un sector y en el personal de la organización Colombia y Asia. Este estudio tiene como finalidad investigar las fortalezas y los aspectos para una mejorar de competitividad en el país colombiano en la relación con las capacidades de los trabajadores. Se empleó una metodología descriptiva con un enfoque analítico, tomando como fuentes análisis de contenido emitidos por responsables de la normalización. Se pudo concluir, que las normas de competencia laboral se identifican en toda una cadena productiva, revelando similitudes entre los procesos de diseño y fabricación. Sin embargo, se encontraron diferencias significativas en la gestión de la cadena de suministro, los estándares de sostenibilidad, el servicio al cliente y el marketing, y la importancia de las habilidades blandas. También se destacó la importancia de un marco nacional de cualificaciones para la gestión conjunta de las competencias de las personas por parte de los empleadores y los centros de formación.

Coba et al. (2020) en el artículo realizado se muestra la aplicación de una propuesta de selección y reclutamiento de equipos de trabajos en un proyecto tecnológico, en área para ser cubiertas (a) desarrollo de software; (b) arquitectura de software; (c) administración de infraestructura; y (d) aseguramiento de calidad, en los determinan que contar con el personal más calificado permitirá un óptimo resultado. Se concluye que, para la aplicación es necesario un modelo de gestión

por competencias que desarrollen habilidades blandas y duraderas, lo cual permite a los estudiantes mejorar sus habilidades profesionales y personales y mejorar su potencial profesional.

Martínez-Clares y González-Lorente (2019) Ante esta creciente apuesta por la empleabilidad, el propósito de este trabajo es describir el desarrollo de una escala de competencias vinculantes para el proceso de inserción de estudiantes universitarios y analizar la validez de constructo de dicha escala. Para ello, la recolección de información y análisis de datos se entrevistó 931 alumnos de último curso de Grado de la Universidad de Murcia y de la Universidad de Granada, se realiza un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, exploratorio y transversal; e instrumento la encuesta. Los resultados denotan la fiabilidad y validez de la escala de competencias propuesta, la relevancia y presencia activa de las competencias personales (individuales) y participativas (sociales), como las competencias más influyentes para un excelente proceso de integración laboral en la actualidad.

Guamangallo et al. (2019) indican que su objetivo es determinar el desempeño sobre la calidad turística e implementar estrategias para mejorar la productividad y brindar un mejor desempeño. La investigación fue de tipo cuantitativa en donde se obtuvo una significancia de 0.05 con 13 grados, donde se aplicaron entrevistas a los turistas lo cual permitió medir el desempeño de la CS que se brinda, así también se concluye que a través de un seguimiento y evaluación constante permite cumplir con las normas y dar un buen servicio turístico de manera autónoma, así también se necesita implementar mayores estrategias para una mejora continua.

Marta-Lazo et al. (2018) en una investigación tuvo por objetivo analizar los perfiles por competencia en periodismo más exigentes de demanda en España. En lo cual, su investigación tiene como metodología análisis de contenido para recabar información de las ofertas de empleo más utilizadas en dicho país: Infojobs y LinkedIn, la muestra en el caso de LinkedIn se seleccionaron 73 y 83 para Infojobs. En base a los resultados obtenidos, se puede afirmar que la hipótesis original de este estudio ha sido validada. Las competencias profesionales requeridas en el mercado laboral actual de los graduados en periodismo son cualitativa y cuantitativamente diferentes a las competencias profesionales de los estudios de

periodismo. Las conclusiones de este estudio son en gran parte consistentes, se señala que el 55% de los requisitos laborales incluyen la capacidad de desarrollar habilidades de redacción de información. Mientras que, el 54,49% de las ofertas se consideran más tradicionales. Sin embargo, a diferencia de los estudios anteriores, el conocimiento y manejo de las redes sociales parece ser el requisito previo más importante aquí. Calificado en 72% de las ofertas.

Bello-C y Palacios-Chavarro (2019) en su investigación se presenta el resultado de validación de competencias en el ámbito profesional, evaluados desde un nivel de importancia y aplicabilidad del sector de publicidad en el país de Bogotá. Su estudio realizado por 19 competencias de programa de publicidad acreditados en el país mediante un enfoque mixto y de tipo descriptivo. Obtuvieron datos como resultado que permitieron evidenciar que las Instituciones de educación superior en el país de Colombia cuentan con un reconocimiento de calidad y el ejercicio laboral de los publicistas están de acorde con lo que se requiere en su ambiente laboral. Asimismo, se pudo evidenciar también que los publicistas de forma positiva están actualizándose continuamente de conocimientos para lograr mantenerse y avanzar en la evolución y tendencias del medio publicitario, de esta forma, les permite potenciar sus capacidades.

Ganga et al. (2019) considera en su investigación que la calidad es un imperativo estratégico para asegurar la factibilidad y éxito organizacional, cuyo propósito fue presentar los resultados de la CS a través del modelo de ServQual, en el Juzgado de Garantía en Puerto Montt. Se aplicó un instrumento de 16 indicadores que representan cinco dimensiones, la cual fue aplicada a los usuarios que se encontraban en dicho Juzgado. Se pudo concluir, que los niveles más elevados se pudieron encontrar en las dimensiones; (a) confiabilidad; (b) seguridad; (c) y aspectos tangibles, mientras que aquellas percibidas como de mejor calidad fueron (d) empatía; (e) y aspectos tangibles. En general los niveles se mostraron desfavorables o negativos de la calidad del servicio se debe principalmente a que no superó las expectativas de los usuarios en base a su percepción. Esta información es valiosa porque las organizaciones pueden utilizarla para mejorar los atributos más relevantes para sus usuarios.

Laborda et al. (2021) en el estudio realizado cuyo objetivo fue profundizar la relación entre competencias de empleabilidad y calidad de vida en personas de

discapacidad intelectual leve. Su investigación recogió información mediante un cuestionario a 100 trabajadores sobre competencias de empleabilidad, realizando elaboración propia y con respecto a la calidad de vida la escala de Schalock y Verdugo. Se determinó, que las personas de la muestra demuestran un bajo nivel de calidad de vida, pero alto en competencias de empleabilidad se pudo concluir que no existe relación entre ambas variables.

Reyes y Fernández (2019) investigó sobre las CL de los docentes de la Universidad Politécnica de Cabimas – Venezuela; su metodología fue analítica, diseño no experimental. Se pudo concluir que la formación por competencias de los respectivos docentes se adapta a las exigencias del entorno laboral, las competencias que se promueven son correctas y las personas excelentes. A través de sus competencias intelectuales los docentes garantizan los conocimientos que tienen los estudiantes para desarrollar habilidades éticas para gestionar situaciones de trabajo y generar nuevas ideas para armonizar las interacciones dentro del equipo.

El **enfoque teórico** planteado sobre la variable de CL por McClelland (1973) citado por Alles (2017) considera oportuno indicar dos enfoques que sustentan la aplicación de competencias que se basa por (a) anglosajón y, (b) francés. Esto tuvo lugar a que Mertens (1996) considerara que las competencias estaban relacionadas primordialmente con estrategias de ventaja competitivas con recursos humanos. Se entendió que la implementación de estrategias en la década de los ochenta en el entorno empresarial, ya no generan elementos de diferenciación a partir de sus activos financieros, organizacionales y de otros elementos intangibles como el conocimiento, la educación, la capacidad para la innovación, la habilidad de manejo en el mercado y los parámetros de motivación. Por lo cual, muchas empresas se vieron en la necesidad de desarrollar diferencias en un mercado tendiente con una difusión rápida y buenas prácticas.

El **enfoque anglosajón**, esta perspectiva es determinada como una gestión por competencia, la cual se focaliza en la esencia del puesto de trabajo y su relación con estrategias globales de la empresa. Lo que nos da a entender que se centra básicamente en el desempeño situacional de su labor del puesto de trabajo con finalidad de llevar a la compañía a el cumplimiento de sus objetivos establecidos, mas no al propio individuo.

McClelland hace referencia también que son relaciones genéricas y universales, en lo cual cualquier país puede tomarlo en cuenta, ya que son competencias más parecidas para aumentar el rendimiento para lograr la estabilidad de las organizaciones, aunque también se evidencian competencias específicas. Este paradigma se ha ido desarrollando en la década de los ochenta, y actualmente se considera como el vínculo que une las conductas individuales con las estrategias de la compañía, partiendo de este se determina la actividad de gestión estratégica de la compañía y el talento humano.

Con respecto, **el enfoque francés**, está focalizado particularmente en la prioridad del individuo, teniendo como elemento principal proveer a los colaboradores en excelentes condiciones de empleabilidad, la cual genera valor a sus capacidades y conocimientos. Así mismo, se detalla que funciona como una mezcla que no se puede diluir los conocimientos y experiencias de la compañía en específica que menciona como una fórmula: las competencias, + experiencias + conocimientos, + aspectos de personalidad / organizaciones específicas. Por lo tanto, reconocer las experiencias profesionales son una única alternativa de adquirir competencias no son emitidas en ninguna casa de estudio.

Cabe enmarcar que este enfoque se considera como una de las mejores alternativas para mejorar el desempeño de los individuos basado en las competencias específicas; en cuanto al proceso de aprendizaje, la capacidad y los instrumentos con finalidad predictiva en la administración de las competencias.

En cuanto a la CS se sustentan las filosofías de los padres de la calidad citado por Narcís (2022) para **Edwards W. Deming (1951)** da a conocer que se centra en la mejora constante de la calidad de los bienes y servicios (diseño del bien o servicio seguido de un estudio de mercado, así como su rediseño y mejora continua) lo cual reduce la inseguridad y la variación en los procesos de diseño, servicio y manufactura, mediante la dirección de los directores. Así también fundamenta su filosofía y afirma que un producto o servicio cuenta con la calidad requerida si ayuda a esa persona y goza de un mercado sostenible y adecuado. Asimismo, **Philip B. Crosby (1961)**, basa su filosofía en “cero defectos”, es decir proporciona la gestión de la calidad con la prevención, de esta forma constituye un performance, utilizándolo como una herramienta técnica, es decir realizar las labores de forma correcta desde la primera vez, detectar los errores y brindar

soluciones y acciones correctivas. **Joseph M. Juran (1979)** indicó que se deben de considerar dos perspectivas tanto por dentro y por fuera, señala que la calidad está relacionada con el desempeño del bien que da como resultante la satisfacción del usuario, bienes o servicios sin defectos, lo cual evita un cliente insatisfecho. Por ello definió de forma sencilla su filosofía “adaptación al uso” por tanto se consideró dos niveles (1) el logro de una alta calidad de diseño a través de la misión de la empresa como un todo, (2) el logro de calidad de cumplimiento a través de la misión de cada departamento.

Finalmente, el enfoque de Six Sigma de Bill Smith (1980) quien perfiló el proceso en la calidad, el autor es citado por Goetsch y Davis (2022) se basó en la reducción de la variabilidad en los procesos y la mejora continua de la calidad. A la misma vez, este enfoque es sistemático y estadístico para identificar y eliminar las causas de defectos o errores en los procesos, con el objetivo de alcanzar un nivel de calidad casi perfecto. Constituye un modelo de gestión basado en DMAIC de 5 fases, el propósito no es solo solucionar el problema sino es prevenir la ocurrencia del suceso, el éxito se logrará erradicando ese defecto, por lo cual es importante comenzar con este modelo en mente.

El **enfoque conceptual**, Larumbe (2014) señaló que las competencias forman parte de una herramienta estratégica en la organización en lo cual su finalidad es identificar su talento de cada persona para así poder potencializarlo, y así lograr un mejor desempeño para maximizar sus resultados. Larumbe de centra en el impulso de la innovación ya que permite dar a conocer su propio perfil de competencia de cada profesional para invertir en formación en el puesto requerido las mejoras de las áreas competencial. Las dimensiones estudiadas para las CL fueron (1) cardinales; (2) específicas gerenciales y; (3) específicas por área.

De otro lado, Narcís (2022) refieren que la CS es satisfacer las expectativas del cliente, establece desde la primera experiencia que tiene el cliente con la empresa es fundamental, depende de ello si el cliente repite el servicio o no. Asimismo, es importante conocer lo que se espera el cliente respecto a lo que se brinda, uno de los mejores indicadores de calidad es la capacidad de perdurar los clientes, depende de la solidez con la que se proporciona valor. Las dimensiones estudiadas fueron (1) fiabilidad; (2) capacidad de respuesta; (3) seguridad y: (4) empatía.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Para la investigación se cuantificó las variables, para así tener un **enfoque cuantitativo** y se realizó a través de la medición de escala de Likert. Hernández et al. (2014) quienes dan a conocer el enfoque cuantitativo en los cuales el investigador emplea un conjunto de procesos y forma su análisis con certeza y secuencial. Utilizar la recolección de datos para probar hipótesis en base a una medida numérica, con el fin de establecer guías, normas y pautas de comportamiento y probar teorías. Por lo cual, partiendo de las preguntas elaboradas se establecen dichas hipótesis y realizan variables con el fin de probarlas para medirlo en un determinado contexto con métodos estadístico para así llegar a extraer sus respectivas conclusiones.

**El método** empleado en **la investigación fue hipotético – deductivo**. Ñaupas et al. (2014) indicaron que para realizar el estudio del método hipotético – deductivo determinaría en ir de la creación de hipótesis ya sea real o ficticio se llega a la deducción para conocer la verdad o falsedad de los acontecimientos planteados, mediante sus cuatro procesos que comprende el principio de falsedad, y esto llevara al acceso de las consecuencias.

La investigación fue de **tipo aplicada**, ya que su finalidad fue lograr la aplicación y se realice el uso de conocimientos adquiridos para mejorar el servicio del sector industria gráfica de imprentas. Ñaupas et al. (2014) indicaron que se llaman aplicadas ya que se basan en una investigación básica, existe la formulación de problemas e hipótesis de trabajo para dar respuesta a las interrogantes.

El trabajo realizado fue de **diseño no experimental**, por lo cual, se determinó en el proceso de la investigación el usó datos en su naturaleza, no hubo ninguna intención en variar formal la investigación, sino se busca observar tal como es en el contexto de la natural para analizarlos. Las variables en ningún momento se llegaron a realizar alguna manipulación. Así mismo, la investigación es de corte transeccional o también más conocido como **transversal** los datos se recolectaron a través de la encuesta realizada, este instrumento se generó a primera instancia en un solo tiempo según Hernández et al. (2014).



La investigación presentada fue de tipo **descriptivo y correlacional** pues el estudio se encuentra en el hallazgo de la recolección en información sobre la relación entre CL y CS al cliente en imprenta gráfica. Hernández et al. (2014) manifestó en la investigación descriptiva, su primordial búsqueda es de especificar las propiedades, características y perfiles de importancia de diversos fenómenos que se analice. Así mismo, indicaron que el estudio correlacional tiene el fin de dar a saber la correlación entre dos o más variables en un contexto en particular. Para la evaluación del nivel de asociación entre las variables en los estudios de relación en primer lugar se miden cada una de ellas, luego se cuantifican, analizan y se establecen vínculos.

### **3.2 Variables y operacionalización**

La investigación estuvo orientada a conocer (1) las competencias laborales y (2) la calidad de servicio, a su vez se define conceptualmente, operacional con sus respectivos indicadores (**ver en anexo 1**).

#### **VARIABLE 1: COMPETENCIAS LABORALES**

##### **Definición conceptual**

Alles (2021) lo definió como la capacidad de realizar alguna cosa a una manera determinada en un puesto de trabajo que se requiere durante un tiempo concreto, para así lograr un desempeño óptimo con un performance sobresaliente, estas son características de la personalidad transformadas en comportamientos. Por ello, la competencia para el puesto de trabajo se requiere estudios formales, conocimientos especiales, experiencia requerida, etc.

En síntesis, se considera que las competencias son características intrínsecas de la personalidad del individuo, se establecen por rasgos personales, motivaciones y la idea de sí mismo. Estos por consiguiente determinan al individuo, en las competencias importa el criterio en específico que generará un desempeño sobresaliente.

Spencer y Spencer (1993) citado por Velásquez (2021): hace referencia que son características subyacentes de individuos con relación a un estándar de efectividad, indican la forma de comportarse o pensar, generalizadas de un sector a otro, es duradero en un tiempo determinado extenso con un performance altamente diferenciado y sobresaliente en un puesto de trabajo o situación determinado de la organización.

La característica subyacente da a conocer el autor que profundiza la personalidad del individuo, determinar su comportamiento en alguna situación o desafío laboral en la organización.

### **Definición operacional**

Alles (2021) propuso que están agrupadas en tres dimensiones: primero, competencias cardinales; segundo, competencias específicas gerenciales y tercero, competencias específicas por área.

#### **1. Dimensión: Competencias cardinales**

Alles (2021) indicó que en las competencias cardinales son acoplables a todos los integrantes en el ámbito organizacional, representa su esencia y permite alcanzar la visión de la empresa. Así mismo, son valores y algunas características que distinguen a la organización de otras. También hace referencia que otros autores les dan otras designaciones como: core-competences.

El concepto de core-competences se dio por primera vez en la revista de "España Harvard Business Review" titulado "The Core Competence of the Corporation". Según los autores del artículo Gary Hamel y C.K. Prahalad., sostuvieron que son competencias estratégicas, distintivas y que tienen que ser únicas por cada colaborador a nivel organizacional que le dan una ventaja competitiva intrínseca en la empresa como un factor clave para diferenciarlo de sus competidores. Por lo cual debe lograr tener estos tres requisitos primordiales: primero, proporcionar el ingreso a una extensa selección de mercados; segundo, debe contribuir de manera significativa al bien o servicio terminado y por último debe ser complicado de imitar por los competidores.

## **Indicadores de competencias cardinales**

### **Iniciativa**

Alles (2017) refiere a la capacidad de actuar de manera proactiva y considerar las acciones para el futuro con objetivo final de establecer oportunidades para evitar los problemas que no están claros de otras personas. Incluye la capacidad de elegir opciones previamente y buscar nuevas oportunidades o respuestas para problemas posteriores.

### **Integridad**

Alles (2017) indica que es la capacidad para actuar con valores, buenas prácticas, acciones y aptitud para crear relaciones duraderas fundamentadas en un accionar honesto y veraz.

### **Ética**

Alles (2017) señala como una capacidad en el sentir con valores morales, tanto en la vida privada y empresarial. Así mismo, la realización de buenas practicas con respecto a normas y políticas organizacionales

### **Compromiso**

Meyer y Allen (1991) citado por Guerrero (2019) indicaron que es un estado psicológico en relación con los objetivos empresariales y realizar las obligaciones a nivel individual y organizacional.

## **2. Dimensión: Competencias específicas gerenciales**

Las competencias son aplicables a colectivos particulares en específico, como una división de la organización o una cierta área, como su propio nombre lo indica, el gerencial. Alles (2021) reporta que estas competencias, se relacionan de forma colectiva o grupal de personas, lo cual prima las gerencias, a diferencia de otras áreas compuestas por colaboradores que tienen un rango jerárquico en la empresa que están por debajo de ellos, es decir que son jefes de otros.

## **Indicadores de competencias específicas gerenciales**

### **Liderazgo**

Anzorena (2019) reporta que tiene en especial responsabilidad de influenciar, dirigir e interactuar a sus seguidores en conjunto de equipo.

### **Liderazgo ejecutivo**

Anzorena (2019) hace referencia a la capacidad empresarial de dirigir la organización en conjunto de trabajo de equipo, y de esta manera transmitir la perspectiva de la visión de la empresa, tanto de su rol formal como autoridad moral en calidad de jefe.

### **Empowerment**

Alles (2021) indica generar poder al grupo de trabajo y comunicar tanto los éxitos como las secuelas negativas de los resultados, con todos los miembros de la organización, esta capacidad emprende acciones eficaces orientadas a hacer mejor e impulsar el talento de la gente, potenciarlos los conocimientos y competencias.

### **Visión estratégica**

Gonzales y Rodríguez (2020) refiere para predecir y anticiparse los cambios del ámbito empresarial global, contribuir con metas y enfocarse a la visión, en su parte la visión cuenta con características como: trascendente, desafiante, breve y competitiva, todos ellos vinculados a la estrategia corporativa.

## **3. Dimensión: Competencias específicas por áreas**

Alles (2021) las competencias específicas por área de la organización del mismo modo que las competencias específicas gerenciales, se relacionan con algunos integrantes de la organización o equipos de trabajo. Asimismo, en puestos determinados de trabajos para una labor en tiempo y forma concreta, entre otras cosas, como producción o recursos humanos.

## **Indicadores de competencias específicas por áreas**

### **Adaptabilidad – Flexibilidad**

Alles (2017) capacidad para abarcar y ver perspectivas diferentes, cambiar certidumbres y actitudes de proceder a fin de ajustarse en forma flexible, rápida y con efectividad a distintas ocasiones, contextos, medios y personas.

### **Cierre de acuerdos**

Alles (2021) reporta su objetivo de cerrar y formalizar acuerdos autónomos y generar enlaces a provechosos y durables para la empresa y en consecuencia el cliente, por medio de propuestas y alternativas de solución adecuadas que respondan a las pretensiones y intereses para ambas partes tanto como para el cliente y la empresa.

### **Comunicación eficaz**

Alles (2017) menciona el que es el escuchar y comprender, comunicar en forma sencilla y precisa la información esperada por los otros a fin de lograr los objetivos empresariales, sostiene canales de comunicación libres y mantener un networking con relaciones profesionales que enlacen los distintos escenarios a nivel empresarial.

### **Conocimientos teóricos**

Alles (2017) da a conocer que es la habilidad para poseer conocimientos, mantener actualizados y mostrar todos esos entendimientos o vivencias particulares que se soliciten para la actividad de la funcionalidad a cargo, y animar de forma recurrente el interés por estudiar y comunicar en relación con los clientes.

## **Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO**

### **Definición Conceptual**

Goetsch y Davis (2022) define que la calidad es una situación dinámica vinculado con productos, servicios, personas, procesos y el marco que realiza o sobrepasa

las expectativas y ayuda a crear un valor superior. Señala que la calidad se aplica no solo a los productos y servicios provistos, sino también a las personas y los procesos que los brindan y los entornos en los que se brindan. Por lo cual, para medir se emplean criterios, modelos e indicadores. Así mismo, señala el modelo de gestión de Six Sigma de Bill Smith (1980) como herramienta de mejora continua, satisfacción del cliente y participación de los colaboradores, han sido utilizados por organizaciones visionarias durante años.

Paredes et al. (2019) Señala que la calidad está basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas que ellos esperan tener. La calidad es el grado de cumplimiento, supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio para su importancia de conocer qué necesitan los usuarios y los consumidores.

### **Definición operacional**

Lovelock y Wirtz (2015) a través de diversas investigaciones referente a la CS se identifican varias dimensiones a medida de criterios para la evaluación la calidad a consumidores o clientes. Por lo cual se determina la fiabilidad (el compromiso y desempeño preciso), capacidad de respuesta (prontitud y satisfacción), seguridad (la confianza y credibilidad) y empatía.

#### **1. Dimensión: Fiabilidad**

Alcaide (2015) Manifestó una organización que alcanza un nivel superior de fiabilidad es aquella que proporciona un alto y continuo nivel de consistencia en la fiabilidad de su contribución, es decir se debe brindar un adecuado servicio en la primera vez o instante, así también se debe cumplir con el servicio en un determinado tiempo y momento adecuado y si existen errores deben ser aceptados y se debe realizar lo necesario para su corrección.

Es decir, para satisfacer a un cliente el servicio debe ser oportuno y en tiempo prudencial ya que actualmente un cliente busca la satisfacción de sus necesidades de forma oportuna y prudente y es lo que hace que el cliente está satisfecho y no opte por la competencia.

## **Indicadores de fiabilidad**

### **Credibilidad**

Espino (2015): Es la cualidad o característica de lo creíble o probable, y que puede ser comprobado, verificado y constatado con la verdad, es decir es el resultante de la honestidad y rectitud, así como el cimiento de un buen liderazgo.

### **Interés**

Alcaide (2015) hizo referencia que el interés es el rendimiento o la ganancia que se saca de algo, existen diversos tipos de interés en economía, finanzas, etcétera, sin embargo, el interés que se muestra al brindar un servicio es de importancia pues el cliente percibe el interés que se toma en la solución de problemas u otros.

### **Excelencia**

Spyker (2014) Es una cualidad o característica cuyo significado se relaciona a una idea de perfeccionamiento que resulta extraordinario y bueno, para una organización alcanzar la excelencia es importante pues la diferencia de otras.

## **2. Dimensión: Capacidad de respuesta**

Alcaide (2015) detalló que es tener la capacidad para responder ante un servicio de forma rápido, así como su disposición de ayuda al cliente al brindar dicho servicio. Por el cual, se toma la profesionalidad y el compromiso de hacer todo lo necesario para resolver los inconvenientes que se presenten, además también es necesario contar con los colaboradores suficientes que estén a disposición del cliente.

## **Indicadores de Capacidad de respuesta**

### **Comunicación**

Chiavenato (2014) indicó que es la interacción entre dos sujetos o más, Para la cual, hay varias formas como lo que es escrita, oral, entre otros. Para que exista una comunicación es necesario un emisor y de un receptor.

### **Rapidez**

Chiavenato (2014) remarcó que la pronta respuesta en la toma de decisiones objetivas. Es importante determinar que las personas involucradas en el proceso generan costos y riesgos organizacionales.

### **Disposición**

Chiavenato (2014) Manifestaron que disposición es el acto y resultado de disponer de algo, es decir determinar, ordenar o preparar algo.

### **Disponibilidad**

Chiavenato (2014) indicó que se denomina disponibilidad a una cosa o persona que está presente cuando es necesario, es decir si un producto está disponible para su venta o si un colaborador es accesible a brindar atención.

## **3. Dimensión: Seguridad**

Alcaide (2015) mencionó de la misma manera que la seguridad es la preocupación por las transacciones y acciones que se efectuaron con el cliente, así como la confidencialidad que se debe tener en cada operación. La cortesía, la transmisión de confianza y la credibilidad son factores que el cliente percibe como una buena CS

### **Indicadores de seguridad**

#### **Confianza**

Chiavenato (2014) manifestó que la confianza se desarrolla a través del respeto y dignidad, la confianza precisa que los valores de la organización sean adoptados de forma significativa por todos los miembros

#### **Certeza**

Chiavenato (2014) indicaron que la certeza se basa en la evidencia irrefutable, es decir la certeza en brindar una información y la confianza plena en la validez de la misma.



## **Amabilidad**

Esta referido al acto o comportamiento en el cual se muestra cortesía, complacencia y afecto hacia los demás, es un valor social que deriva del respeto.

## **4. Dimensión: Empatía**

Alcaide (2014) afirmó que empatía se refiere al trato cordial que reciben los clientes de parte de los colaboradores de una organización sin que importe el nivel de estrés al cual se encuentren sometidos, es decir los colaboradores no deben tener una reacción negativa frente al cliente

### **Indicadores de empatía**

#### **Atención individualizada**

Chiavenato (2014) indicó que la atención individualizada se refiere a brindar una atención a solo una persona de forma individual, ya sea para brindar un bien o servicio, así como absolver sus dudas o inquietudes.

#### **Horarios flexibles**

Chiavenato (2014) afirmó que un horario flexible permite al colaborador trabajar sin complicaciones ni bajo presiones, así también se refiere al horario de atención que se brinda a un cliente.

#### **Atención personalizada**

Chiavenato (2014) manifestó que la atención personalizada es la atención que implica un trato personal o directo entre un colaborador y un cliente determinado, para lo cual se toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias del cliente que es el potencial comprador ya sea de un bien o servicio.

#### **Satisfacción**

Chiavenato (2014) indicó que satisfacción significa el brindar atención a las necesidades humanas, es decir si se brinda un producto este debe cubrir las necesidades del cliente ya sea sabor, color, forma, etcétera; en el caso de un

servicio este debe cubrir las necesidades del cliente como un ambiente grato, entre otros

### **Comprensión**

Chiavenato (2014) manifestaron que la comprensión es referida a entender, justificar o contener algo, es decir lograr el entendimiento de las cosas, es una facultad del ser humano para percibir y tener ideas claras.

### **3.3. Población**

Para ello, se determinó la población del estudio en base al número de clientes recurrentes a la imprenta, se tomó en cuenta los últimos 4 meses (**ver anexos, Tabla 1**). La población se estuvo de acuerdo con el promedio de la sumatoria 443 en los últimos cuatro meses entre 4, que da como resultado 109, de esta manera mi población fue conformada en promedio por 109 clientes mensuales.

Hernández et al. (2014) indicaron acerca de la población como un conjunto de elementos o personas que conforman un estudio, las cuales cuentan con similitudes o particularidad en común dentro o alrededor de un entorno determinado.

**Criterio de inclusión:** Clientes de una imprenta ubicada en la provincia de Cusco.

**Criterio de Exclusión:** Clientes que no pertenecen a la imprenta en la provincia de Cusco.

**Unidad de análisis:** Un cliente potencial de la empresa

### **Muestra**

Para la obtención muestral del estudio se ejecutará la ecuación o regla para una población finita. Por lo cual, se considerará 95% como nivel de confianza y margen de error de 5% para obtener el resultado de la aplicación de la fórmula que se encuentra en el **anexo 7**.

De acuerdo con la formula, el resultado da 85, por lo cual, se tomará como muestra 85 clientes que se encuestará en una imprenta gráfica ubicada en la Región Cusco durante el periodo del 2023. Ñaupas et al. (2014) manifestaron que la muestra es el subconjunto, parte del universo o población que se selecciona a través de diversos métodos, es parte representativa de una población objeto de estudio.

## **Muestreo**

Bajo un muestreo probabilístico se desarrolló el presente estudio, se determinó el tamaño de la muestra que representa la población. Ñaupas et al. (2014) manifestaron que, en una muestra probabilística, todos los individuos que conforman la muestra tendrán las mismas probabilidades de ser seleccionados y así permitir tomar la determinación del nivel de confianza y el error de muestreo. Así mismo, la muestra aleatoria simple es un muestreo sencillo para la obtención de una muestra de eventualidad, es decir que cada integrante de los conformados por la población tiene igual posibilidad de ser parte de la muestra.

### **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos**

La **técnica** fue la encuesta, para la recopilación de datos dirigidas a clientes recurrentes de la imprenta en la provincia. Gómez (2016) manifestó que una encuesta está referida a la exploración, indagación y la obtención de información, a través de las interrogantes de aplicación directa o indirecta a una muestra objeto de estudio.

El **instrumento** que se utilizó es la del cuestionario, que constan de 30 preguntas de ambas variables en total, tipo Likert para su medición con 5 categorías: Nunca (N), Casi Nunca (CN), A veces (AV), Casi Siempre (CS) y Siempre (S), **ver anexos, Tabla 2**. Ñaupas et al. (2014) indicaron que consiste en la elaboración de un conjunto de preguntas sistemático, como una cédula que está vinculado a la hipótesis de estudio y por ende su recopilación es en base a las variables e indicadores de la investigación con finalidad verídica y objetiva. Se muestra la tabla estructurada de las dimensiones de las variables de investigación (**ver anexos, Tabla 3**).

Para validar el instrumento se sometió a juicio de 3 expertos de la línea de investigación, así como metodólogos (**ver anexos, Tabla 4**) quienes se encargaron de revisar y analizar de forma detallada los ítems presentados, de acuerdo a sus indicadores, base a sus dimensiones planteadas, la cual los resultados indicaron un veredicto favorable, los expertos consideraron aplicable para la investigación y su continuo estudio. Hernández et al. (2014) proporcionaron acerca de la validez que está basado en el grado que refieren que el instrumento realmente mida lo que se pretende medir de la variable.

### **Confiabilidad**

Para corroborar la confiabilidad del instrumento se efectuó la prueba piloto. Hernández et al. (2014) afirmaron sobre la confiabilidad es un grado importante y se aplica a diversos instrumentos que son utilizados para obtener información, es decir la confiabilidad, es definida como la seguridad o consistencia de los resultados proporcionados, el instrumento tiene el grado de ser confiable en cuando a su medición que se realizó no varía de manera significativa, ni a través del tiempo, ni si es estudiado a las personas o clientes. En esta parte se realizó una prueba piloto constituida por 35 encuestados en calidad de clientes de la empresa, (**Ver anexos, Tabla 5**) resumen de procesamiento de los datos. Su finalidad principal fue determinar el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Para la elaboración de la confiabilidad de Alfa de Cronbach se aplicado a 30 personas mediante una prueba piloto, se empleó el software de Jamovi proporcionado en la nube para la aplicación estadística. En lo cual, se observa un valor .752 (**ver anexos, Tabla 6**). De esta manera se puede concluir que se encuentra dentro del rango Coeficiente alfa  $>.7$  “es aceptable” según George y Mallery (2003) citado por Sánchez et al. (2019) la cual se puede deducir que el instrumento es válido para su investigación. Valores que muestra el estadístico de confiabilidad, detalla la escala de medidas para evaluarlo (**ver anexos, Tabla 7**).

### **3.5. Procedimientos**

Posteriormente, para su procedimiento de información y validación del cuestionario, se emplearon lo siguiente (**ver figura 2**):

1. Para recabar la información se elabora el cuestionario a computadora para luego ser reproducido y finalmente ejecutado, su objetivo fueron los clientes conformados por la empresa.
2. Se realizó el ordenamiento y organización en computadora de la misma manera en un programa encargada de ello que proporcione datos numéricos con finalidad estadísticas.
3. Interpretación estadística descriptiva.
4. Posteriormente, en este caso se usó la plataforma de Jamovi proporcionado en la nube para ejecución estadística.
5. Análisis y explicación de los resultados alcanzados.
6. Discusiones, conclusiones y recomendaciones como sugerencias de la investigación.

**Figura 2**  
*Procesamiento de datos*



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

Para definir el procesamiento de datos, se empleó el método estadístico descriptivo para la variable 1 y de la misma forma la variable 2, se obtuvo a través de frecuencias y tablas. Excel y la plataforma de Jamovi en la nube.

Hernández et al. (2014) manifestaron sobre la estadística descriptiva como finalidad conocer y describir la puntuación, valor y datos que se obtuvo para cada variable en una disposición a frecuencia y tablas. Así mismo, se tiene por consiguiente una estadística inferencial que se encarga de comprobar la hipótesis y se usa para estimar parámetros los cuales fueron obtenidos de la muestra. Ñaupas (2014) define la estadística inferencial para probar hipótesis o determinar la significatividad. Resalta que la prueba de hipótesis se efectúa mediante análisis paramétricos y no paramétricos.

### **3.7 Aspecto éticos**

Este estudio, se basó en criterios éticos, se considera la información en su veracidad, para la recolección de datos se emplea de forma anónima a clientes de una imprenta en la provincia de Cusco y con consentimiento de los mismo. En cuanto para la elaboración de la investigación se desarrolló mediante autores citados con fuentes bibliográficas de confiables internaciones como el ProQuest y repositorios de universidades certificadas para la conceptualización de teorías y practicas sin incurrir plagios o copias. Conforme al código de ética de la Universidad César Vallejo 2023. El estudio llevo su nombre de la empresa de forma anónima para su obtención de información. De acuerdo con la norma de Anti-plagio no se presenta copia de cualquier otra investigación ya realizada, sino elaborada con originalidad, ya que son evaluados con la plataforma especializada de Turnitin, para medir originalidad y semejanzas. Así mismo, fue evaluado por el comité de ética de la universidad para su aprobación y dando la conformidad si se considera acta.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

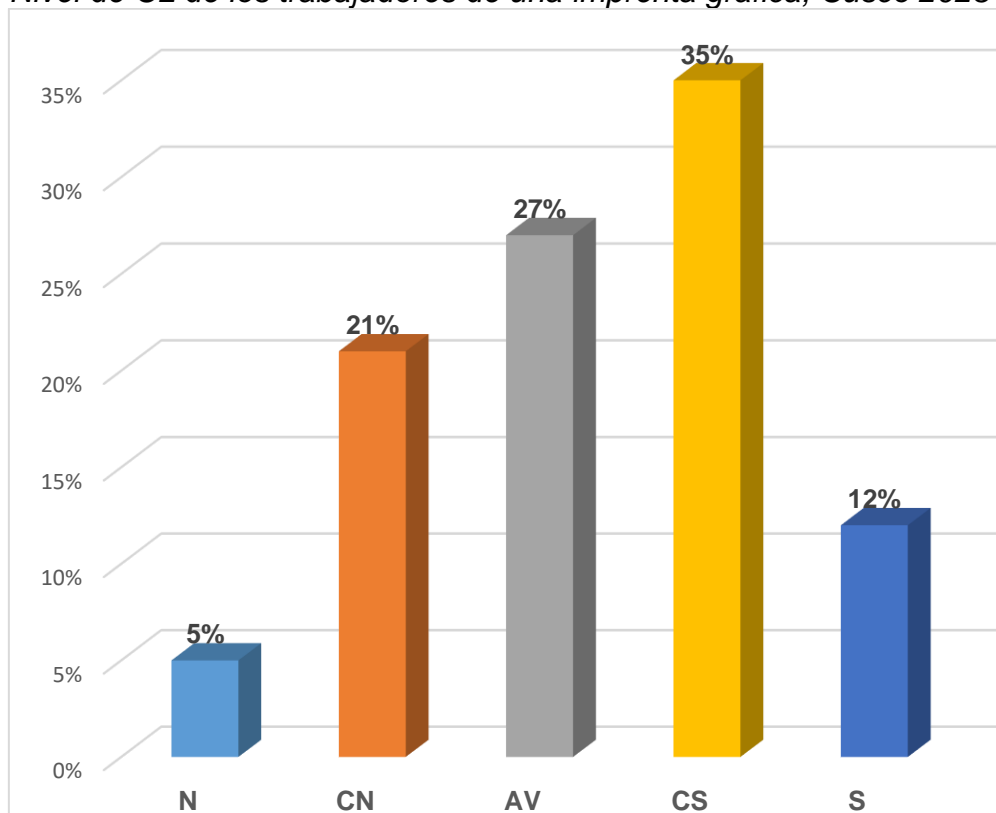
**Tabla 8**

*Nivel de CL de los trabajadores de una imprenta gráfica, Cusco 2023*

	Frecuencia (Fr.)	Porcentaje (%)	Porcentaje valido (% val.)	Porcentaje acumulado (% ac.)
<b>N</b>	50	5%	5%	5%
<b>CN</b>	210	21%	21%	26%
<b>AV</b>	277	27%	27%	53%
<b>CS</b>	355	35%	35%	88%
<b>S</b>	128	12%	12%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1020</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 3**

*Nivel de CL de los trabajadores de una imprenta gráfica, Cusco 2023*



## **Interpretación**

El 47% de los encuestados manifestó estar siempre (S) y casi siempre (CS) que el nivel competencias cardinales de los trabajadores dentro de la organización se da de manera efectiva, promueven la iniciativa e integridad, aportan ideas en la mejora de servicios de producción solicitado. Asimismo, que 27% menciona estar A veces (AV) mencionan que las áreas específicas correspondientes de procesos poco se adaptan al requerimiento de los clientes cuando el cliente lo requiere a la brevedad posible. Y; finalmente el 26% casi nunca (CS) y nunca (N) indican que los colaboradores tienen la autonomía de pactar precios de los servicios a elaboración.

Alles (2021) mencionó que en las competencias cardinales son aplicadas a todos los integrantes en el ámbito organizacional. Si la empresa evalúa y fomenta la aplicación de las competencias cardinales a todos los trabajadores, se optimizaría y se adaptarían a los requerimientos del cliente, la diferencia del 53% que se encuentran disconformes disminuiría. Para así de este modo, llegar al 100% de aceptación.



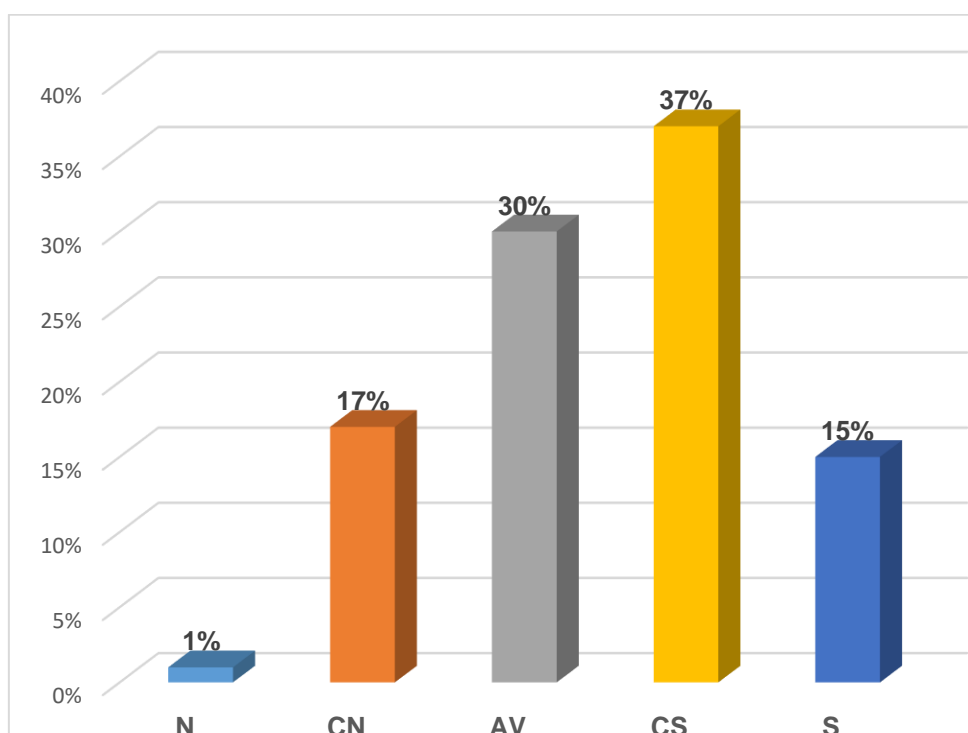
**Tabla 9**

*Nivel de CS desarrollado en una imprenta gráfica, Cusco 2023*

	<b>Frecuencia (Fr.)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje valido (% val.)</b>	<b>Porcentaje acumulado (% ac.)</b>
<b>N</b>	19	1%	1%	1%
<b>CN</b>	259	17%	17%	18%
<b>AV</b>	450	30%	30%	48%
<b>CS</b>	568	37%	37%	85%
<b>S</b>	234	15%	15%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1530</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 4**

*Nivel de CS desarrollado en una imprenta gráfica, Cusco 2023*



### **Interpretación**

El 52% de los encuestados manifestaron siempre (S) y casi siempre (CS) existe una empatía en la atención individualizada y su entendimiento en la elaboración de trabajo con finalidad de una propuesta digital para su impresión; Por consiguiente,

el 30% a veces (AV) mencionan que el tiempo de entrega se llega a concluir de manera efectiva. Puesto que la empresa proporciona la seguridad que, si se le va a entregar el servicio solicitado en el tiempo requerido. Por último, el 18% casi nunca (CN) y nunca (N) indica que la empresa cumple satisfactoriamente el servicio libre de errores desde la primera vez adquirido.

Paredes et al. (2019) Señala en síntesis que la calidad está basada en la percepción y en la satisfacción que los clientes esperan tener. Si la empresa evalúa y establece métodos de gestión de procesos y mejor planificación en tiempo de entrega y libre de errores, la diferencia del del 48% podría optimarse, para así de este modo llegar al 100% de efectividad.

**Tabla 10***Estadísticos descriptivos*

	<b>DESV. ESTANDAR</b>	<b>PROMEDIO</b>	<b>COEFIC. VARIAB.</b>
<b>V1: COMPETENCIAS LABORALES</b>	<b>0.94</b>	<b>3.30</b>	<b>0.30</b>
Competencias cardinales	0.92	3.69	0.25
Competencias específicas gerenciales	0.97	2.98	0.35
Competencias específicas por área	0.94	3.22	0.29
<b>V2: CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>0.93</b>	<b>3.47</b>	<b>0.27</b>
Fiabilidad	0.93	3.47	0.27
Capacidad de respuesta	0.90	3.26	0.28
Seguridad	0.96	3.53	0.27
Empatía	0.92	3.63	0.26

**Interpretación**

De acuerdo con los estadísticos descriptivos de la investigación, los promedios obtenidos entre las variables de CL y la CS, se obtuvo el valor más alto para la variable de la CS, obteniendo el promedio de 3.47 debido a que los colaboradores están dispuestos a satisfacer sus necesidades, empleando el compromiso del servicio, el tiempo de entrega la disponibilidad de horario cuando el cliente lo requiera. De otro lado, la dimensión que tuvo menor promedio es la competencia específica por área, de la variable de las CL, con una puntuación de 3.22, debido a que estas competencias presentadas por los colaboradores muestran no muy buen conocimiento teórico y comunicación eficaz y posteriormente el cierre de acuerdos; a su vez, en cuanto a la menor puntuación dentro de la variable CS se obtiene 3.26 considerando la dimensión capacidad de respuesta, en la cual, se determinó que la empresa muy poco responde ante los requerimiento de la empresa cuando lo solicitan de forma inmediata, ya que no se tiene los recursos correspondientes de optimizar un mejor tiempo de entrega de producto/servicio.

## 4.2. Análisis inferencial

### Prueba de hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre CL y la CS en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre CL y la CS en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.

Para determinar el análisis de los rangos de correlación de Spearman al baremo de coeficiente, se valora los datos correspondientes por Martínez (2009) (**ver anexo, Tabla 11**).

### Significancia y decisión

Si  $p$  valor  $< 0.05$ , entonces se rechaza  $H_0$  y se acepta la  $H_1$

Si  $p$  valor  $> 0.05$ , entonces se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$

**Tabla 12**

*Correlación entre competencias laborales y la CS*

		V1_COMPETENCIAS_ LABORALES	V2_CALIDAD_DE_ SERVICIO
V1_COMPETENCIA S_LABORALES	Rho de Spearman	—	
	gl	—	
	valor p	—	
V2_CALIDAD_DE_ SERVICIO	Rho de Spearman	0.587***	—
	gl	83	—
	valor p	< .001	—

Nota. \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

### Interpretación

El  $p$ -valor es menor que 0.05 ( $<.001$ ) se acepta la hipótesis de trabajo ( $H_1$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), denotando que existe relación entre las variables; como la correlación de Rho de Spearman de la variable competencia laboral con la variable CS es de 0.587 que es significativa; por consiguiente, es una correlación positiva moderada.

### Prueba de hipótesis específicas

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre CL y fiabilidad de la CS en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.

**H<sub>E1</sub>:** Existe relación entre CL y fiabilidad de la CS en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.

**Tabla 13**

*Correlación entre CL y la dimensión fiabilidad de la CS*

		V1_COMPETENCIAS_ LABORALES	V2_D1_Fiabilidad
V1_COMPETENCIA S_LABORALES	Rho de Spearman	—	
	gl	—	
	valor p	—	
V2_D1_Fiabilidad	Rho de Spearman	0.377***	—
	gl	83	—
	valor p	< .001	—

Nota. \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001

### Interpretación

El p-valor es menor que 0.05 (<.001) se acepta la hipótesis de trabajo (H<sub>E1</sub>) y se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), denotando que existe relación entre la variable 1 y la dimensión 1 de la variable 2; como la correlación de Rho de Spearman de la variable CL con la dimensión fiabilidad de la variable CS es de 0.377 que es significativa por consiguiente es una correlación positiva baja.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre CL y capacidad de respuesta de la CS en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.

**H<sub>E2</sub>:** Existe relación entre CL y capacidad de respuesta de la CS en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.

**Tabla 14**

*Correlación entre CL y la dimensión capacidad de respuesta de la CS*

		V1_COMPETENCIAS_ LABORALES	V2_D2_Capacidad _de_respuesta
<b>V1_COMPETENCIA S_LABORALES</b>	Rho de Spearman	—	
	gl	—	
	valor p	—	
<b>V2_D2_Capacidad _de_respuesta</b>	Rho de Spearman	0.303**	—
	gl	83	—
	valor p	< 0.005	—

Nota. \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001

### Interpretación

El p-valor es menor que 0.05 (<.005) se acepta la hipótesis de trabajo (H<sub>E2</sub>) y se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), denotando que existe relación entre la variable 1 y la dimensión 2 de la variable 2; como la correlación de Rho de Spearman de la variable CL con la dimensión capacidad de respuesta de la variable CS es de 0.303 que es significativa por consiguiente es una correlación positiva baja.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre CL y la seguridad de la CS en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.

**H<sub>ε3</sub>:** Existe relación entre CL y la seguridad de la CS en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.

**Tabla 15**

*Correlación entre CL y la dimensión seguridad de la CS*

		V1_COMPETENCIAS_ LABORALES	V2_D3_Seguridad
<b>V1_COMPETENCIA S_LABORALES</b>	Rho de Spearman	—	
	gl	—	
	valor p	—	
<b>V2_D3_Seguridad</b>	Rho de Spearman	0.503***	—
	gl	83	—
	valor p	< .001	—

Nota. \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001

### Interpretación

El p-valor es menor que 0.05 (<.001) se acepta la hipótesis de trabajo (H<sub>ε3</sub>) y se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), denotando que existe relación entre la variable 1 y la dimensión 3 de la variable 2; como la correlación de Rho de Spearman de la variable CL con la dimensión seguridad de la variable CS es de 0.503 que es significativa por consiguiente es una correlación positiva moderada.

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación entre CL y empatía de la CS en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.

**H<sub>E4</sub>:** Existe relación entre CL y empatía de la CS en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.

**Tabla 16**  
*Correlación entre CL y la dimensión empatía de la CS*

		V1_COMPETENCIAS_ LABORALES	V2_D4_Empatía
<b>V1_COMPETENCIA S_LABORALES</b>	Rho de Spearman	—	
	gl	—	
	valor p	—	
<b>V2_D4_Empatía</b>	Rho de Spearman	0.331***	—
	gl	83	—
	valor p	< .002	—

Nota. \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001

### Interpretación

El p-valor es menor que 0.05 (<.002) se acepta la hipótesis de trabajo (H<sub>E4</sub>) y se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), denotando que existe relación entre la variable 1 y la dimensión 4 de la variable 2; como la correlación de Rho de Spearman de la variable CL con la dimensión empatía de la variable CS es de 0.331 que es significativa por consiguiente es una correlación positiva baja.



## V. DISCUSIÓN

### Primera

Como hipótesis general se determinó si existe relación entre CL y la CS en una imprenta gráfica, Cusco 2023, donde se tuvo como objetivo general determinar la relación entre las CL y la CS en una imprenta gráfica, Cusco, 2023. A través de la Prueba Rho de Spearman se expresó un nivel de significancia de 0.001 por lo que es menor a la estimación aceptable de 0.05, de dicho modo se rechaza la hipótesis nula. Además, la correlación que tienen las variables es de 0.587 por tal motivo se indica que poseen una relación positiva moderada. Ante ello, se acepta la hipótesis general del estudio en donde se señala que existe relación entre CL y la CS en una imprenta gráfica, Cusco 2023, de tal forma que el objetivo general queda demostrado. Según Chávarry y Vásquez (2018) tuvo como objeto determinar la relación entre las variables CL y CS que ofrecen los trabajadores, estudio desarrollo en la Municipio Distrital de Pacasmayo - 2018. Donde se obtuvo similitud directa entre las variables de estudio desarrolladas en el municipio investigado. A través de una implementación de mejora en las estrategias de CL; sus conocimientos técnicos, su habilidad de pericia y el dominio de información llegaría a la optimización en sí mismo, puede generar una determinante CS en la gestión pública. Se concuerda con Chávarry y Vásquez, que si la empresa evalúa y fomenta la aplicación de implementar estrategias en mejora y optimización en competencias de los trabajadores se llegaría a una efectividad de adaptación en tiempo de entrega de los servicios y entendimiento a los clientes y ofrecer una CS personalizada e individualizada en la cual se podría lograr una diferenciación en el entorno empresarial. McClelland (1973) citado por Alles (2017) hace mención sobre a el enfoque anglosajón, en el cual este enfoque se basa básicamente en la gestión del desempeño en el puesto de trabajo en relación a las estrategias globalizadas de la empresa, focalizados a los objetivos a nivel organizacional. Morales (2018) argumenta que el talento humano debe desarrollarse nuevas estrategias en CL para mantenerse en un perfil competitivo para responder a las pretensiones y desafíos en las organizaciones.

## Segunda

Como hipótesis específico 1 se determinó si existe relación entre CL y fiabilidad de la CS en una imprenta gráfica, Cusco, 2023, donde se tuvo como primer objetivo determinar la relación entre CL y fiabilidad de la CS en una imprenta gráfica, Cusco 2023. A través de la Prueba Rho de Spearman se expresó un nivel de significancia de 0.001 por lo que es menor a la estimación aceptable de 0.05, de dicho modo se rechaza la hipótesis nula. Además, la correlación que tienen la variable y la primera dimensión es de 0.377 por tal motivo se indica que poseen una relación positiva baja. Ante ello, se acepta la hipótesis específica 1 del estudio en donde se señala que existe relación entre CL y fiabilidad de la CS en una imprenta gráfica, Cusco, 2023, de tal forma que el objetivo específico 1 queda demostrado. Según Guamangallo et al. (2019) en su exploración determinaron el desempeño de la calidad brindada para la relación de implementación de estrategias para un mejor performance. Esta investigación fue desarrollada en cantón Mejía - Ecuador se basa en el seguimiento de desempeño de la Norma de Calidad "Distintivo Q", a través de su organismo gubernamental del Distrito Metropolitano de Quito – GADM lo cual se extiende a través de otros gobiernos para mejora de la calidad en el servicio de empresas dedicadas a alimentos y bebidas. La cual la más resaltante es la CS y atención al cliente. En lo cual se predomina que el área de la empresa, pasillos se encuentran libres sin cosas fuera de lugar y a la vez limpias sin obstáculos para clientes y proveedores. A la vez el personal debe de estar lucido con su respectivo uniforme y material promocional turístico de la empresa, Así mismo, da lugar a que la imagen corporativa puede influir confianza en que las personas perciben acerca del servicio que adquieran en una empresa, lo cual transmite a la vez profesionalismo y credibilidad, lo que a nivel organizacional puede generar y fomentar positivamente relaciones comerciales e interés del cliente. Se concuerda con Guamangallo et al. (2019) la cual una imagen corporativa en una empresa puede transmitir confiabilidad, honestidad, transparencia y capaz de cumplir con sus promesas establecidas en entrega productos/ servicios de calidad, forma parte del buen servicio al cliente, el cumplimiento de plazos pactados y profesionalismo en dar soluciones. Joseph M. Juran (1979) citado por Narcís (2022) hacen mención sobre la teoría de la CS la cual abarca en todos los aspectos

de la organización desde lo más alto hasta las específicas por área. Una de las perspectivas a considerar es el logro de calidad de cumplimiento a través de la misión de cada departamento. Narcís (2022) indica que la CS queda impactada en la mente del consumidor desde la primera instancia en la que lo recibe. De acuerdo como adquiere su primera experiencia va a ver una segunda compra.

### **Tercera**

Como hipótesis específico 2 se determinó si existe relación entre CL y capacidad de respuesta de la CS en una imprenta gráfica, Cusco, 2023, donde se tuvo como segundo objetivo determinar la relación entre CL y capacidad de respuesta de la CS en una imprenta gráfica, Cusco 2023. A través de la Prueba Rho de Spearman se expresó un nivel de significancia de 0.005 por lo que es menor a la estimación aceptable de 0.05, de dicho modo se rechaza la hipótesis nula. Además, la correlación que tienen la variable y la primera dimensión es de 0.303. Por tal motivo se indica que poseen una relación positiva baja. Ante ello, se acepta la hipótesis específica 2 del estudio en donde se señala que existe relación entre CL y capacidad de respuesta de la CS en una imprenta gráfica, Cusco, 2023, de tal forma que el objetivo específico 2 queda demostrado. Según Ramírez (2022) en su investigación según el contexto empresarial moderno la gestión del capital humano por competencias tuvo por objetivo analizar impactos que tiene la gestión gerencial eficiente. Los resultados resaltan la implementación de modelos basados en la competitividad empresarial y la complejidad en el contexto moderno empresarial. Además, hace mención que se debe invertir en la capacidad intelectual y así por consiguiente incrementar la capacidad de gestión en la organización para dar respuestas rápidas y ser competitivos. Se concuerda con Ramírez (2022) en lo cual una empresa en el mundo moderno de hoy se necesita la inversión en la capacitación intelectual de gestión administrativa en la organización ya que aporte ideas nuevas para mantense en el mercado. De la misma forma da lugar a que la competitividad de la empresa requiere una sólida capacidad de respuesta para destacarse en el mundo empresarial cambiante, teniendo como puntos importantes adaptación al cambio, satisfacción de los clientes, innovación e eficiencia corporativa. Edwards W. Deming (1951) citado por Narcís (2022) fue el quien se

centró la teoría de la mejora continua de la calidad en la productividad del producto/servicio. Aplicado a la capacidad de respuesta, esto significa buscar continuamente formas de volverse más ágiles y eficientes, identificar ineficiencias e implementar mejoras para responder a las cambiantes demandas del mercado. Goetsch y Davis (2022) define que la calidad es percibida de forma dinámica en los productos, procesos y los entornos en los que se brinda.

#### **Cuarta**

Como hipótesis específico 3 se determinó si existe relación entre CL y seguridad de la CS en una imprenta gráfica, Cusco, 2023, donde se tuvo como tercer objetivo determinar la relación entre CL y seguridad de la CS en una imprenta gráfica, Cusco 2023. A través de la Prueba Rho de Spearman se expresó un nivel de significancia de 0.001 por lo que es menor a la estimación aceptable de 0.05, de dicho modo se rechaza la hipótesis nula. Además, la correlación que tienen la variable y la primera dimensión es de 0.503 por tal motivo se indica que poseen una relación positiva moderada. Ante ello, se acepta la hipótesis específica 3 del estudio en donde se señala que existe relación entre CL y seguridad de la CS en una imprenta gráfica, Cusco, 2023, de tal forma que el objetivo específico 3 queda demostrado. Según Ganga et al. (2019) en su estudio desarrollaron acerca de la calidad es imperativa dentro del marco estratégico para asegurar factibilidad y el éxito de la empresa, su propósito a presentar resultados en base al modelo de ServQual, dicha investigación se llevó a cabo en el juzgado de Garantía de Puerto Montt – Chile. En la cual manifestó que la seguridad forma parte de la competencia por los colaboradores y el conocimiento que brindan para que el servicio de tal manera inspire confianza sobre que se va a realizar y entregar. Se concuerda Ganga et al. (2019) la cual los colaboradores deben de reflejar seguridad de que un bien/servicio va a ser llevado a cabo satisfactoriamente libre de errores. El enfoque Six Sigma de Bill Smith (1980) padre del enfoque en el proceso en la calidad, citado por Goetsch y Davis (2022) indica que para tener una CS libre de errores de debe de establecer métodos, dando a conocer el método DMAIC que desde las 5 etapas da lugar a la erradicación del proceso que se encuentre defectuoso y no esté dando lugar a llevar una buena calidad optima. Paredes et al. (2019) refiere a la calidad

como la percepción que el cliente espera tener para satisfacer sus necesidades, por lo cual la seguridad es grado de cumplimiento que si se va a entregar lo solicitado del producto/servicio.

## **Quinta**

Como hipótesis específico 4 se determinó si existe relación entre CL y empatía de la CS en una imprenta gráfica, Cusco, 2023, donde se tuvo como cuarto objetivo determinar la relación entre CL y empatía de la CS en una imprenta gráfica, Cusco 2023. A través de la Prueba Rho de Spearman se expresó un nivel de significancia de 0.002 por lo que es menor a la estimación aceptable de 0.05, de dicho modo se rechaza la hipótesis nula. Además, la correlación que tienen la variable y la primera dimensión es de 0.331. Por tal motivo se indica que poseen una relación positiva baja. Ante ello, se acepta la hipótesis específica 4 del estudio en donde se señala que existe relación entre CL y seguridad de la CS en una imprenta gráfica, Cusco, 2023, de tal forma que el objetivo específico 4 queda demostrado. Según Torres et al (2022) reporta en su investigación un análisis de competencias y habilidades de jóvenes académicos en la etapa final como egresados profesionales en el área de informática dentro de la empresa con el desarrollo de software. esta investigación se llevó a cabo en la ciudad de Monterrey ciudad de México, en la cual se las habilidades son desarrolladas son liderazgo, competencias, conjunto de habilidades, sobre todo la ética profesional. La investigación tuvo como conclusión que los asistentes en formación académica están comprometidos en su trabajo, son honestos y responsables en cumplir sus metas planteadas. Se concuerda con Torres et al (2022) sobre la ética en la calidad de formación de profesional, así como también radica en la empatía en una conexión de desarrollo de toma de decisiones y en los compromisos de las personas. El enfoque Six Sigma de Bill Smith (1980) padre del enfoque en el proceso en la calidad, citado por Goetsch y Davis (2022) indica que para tener una CS libre de errores de debe de establecer métodos, dando a conocer el método DMAIC que desde las 5 etapas da lugar a la erradicación del proceso que se encuentre defectuoso y no esté dando lugar a llevar una buena calidad optima. El enfoque teórico CL por McClelland (1973) citado por Alles (2017) indica particularmente el enfoque francés. En la cual, se focaliza que

la prioridad del individuo, y establecer relaciones en aspectos personales, experiencias y conocimientos.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera**

Se determinó que la relación entre las CL y la CS en una imprenta gráfica, Cusco 2023 es 58,7%

### **Segunda**

Se determinó que la relación entre competencias y fiabilidad de la CS en una imprenta gráfica, Cusco 2023 es de 37.7%

### **Tercera**

Se determinó que la relación entre CL y capacidad de respuesta de la CS en una imprenta gráfica, Cusco 2023 es de 30.3%

### **Cuarta**

Se determinó que la relación entre CL y seguridad de la CS en una imprenta gráfica, Cusco 2023 es de 50.3%

### **Quinta**

Se determinó que la relación entre CL y empatía de la CS en una imprenta gráfica, Cusco 2023 es de 33.1%

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Se le recomienda al gerente de la imprenta generar más confianza con el trabajador encargado de ventas, dar esa seguridad de autonomía en cuanto a la fijación de precios, para así el colaborador tenga la seguridad en el momento de comunicar y pactar el precio por el bien/servicio requerido al cliente. Es importante tener en cuenta que la autonomía para pactar el precio debe estar dentro de los límites establecidos por la empresa. Así mismo, la empresa debe de asegurarle al cliente el cumplimiento dentro de los plazos y tiempo de entrega que tomará la elaboración del bien/servicio requerido por el cliente, en este aspecto la comunicación constante es importante para no generar insatisfacción.

### **Segunda**

Se sugiere al gerente de la empresa que implemente capacidades de habilidades técnicas y cognitivas que fomenten la proactividad en el área de diseño en la cual es la encargada de aportar varias propuestas en la elaboración del diseño digital, por elaboración de iniciativa del colaborador. Así mismo, establecer una serie de parámetros en base a la CS para determinar en que se esta fallando en el proceso, ya que se observa que el producto/servicio entregado se genera con retraso por lo cual causa insatisfacción en el tiempo prometido.

### **Tercera**

Se recomienda al gerente enfocarse en su visión estratégica y liderazgo en el mercado, ya que se denota poca participación de los clientes por ser el líder del mercado. Así mismo, la empresa debe de estar preparada y contar con los recursos necesarios para brindar una suficiente capacidad de respuesta ante una demanda exigente. Por lo cual, debe organizar adecuadamente las maquinarias para la realización de los trabajos, así reduciendo el tiempo de entrega y transporte.



#### **Cuarta**

Se recomienda la participación del gerente en la elaboración de un trabajo antes de hacer la impresión, brindar recomendaciones, entender las necesidades del cliente, y contribuir con alternativas de soluciones. Así mismo, la empresa brinda esa seguridad al cliente y la confianza que si se le va a entregar el trabajo de acuerdo con las indicaciones solicitadas.

#### **Quinta**

Se recomienda a la empresa adaptarse ante la exigencia del mercado de hoy en día, contar con nuevos programas de diseño con I.A. en lo cual ayude a mejorar el tiempo de entrega de un bosquejo sobre un trabajo de diseño, a la vez invertir en maquinarias que mejoren el tiempo de producción. Así mismo, se sugiere como medida de retroalimentación, realizar reuniones semanales entre el personal de cada área de la Imprenta. Esta reunión tiene como finalidad poder dialogar y coordinar sobre nuevas estrategias para mejorar la CS brindada.

## REFERENCIAS

- Alcaide, J. (2015). *Fidelización de clientes* (2da ed.). ESIC
- Alles, M. A. (2017) *Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias* (2a ed.). Granica
- Alles, M. A. (2021). *Evaluaciones múltiples*. Granica
- Anzorena, O. (2019) *Líder-Coach: Un modelo para el Liderazgo y el Coaching Organizacional*. Granica
- Bello-C, J. F. & Palacios-Chavarro, J. A. (2019). *Competencias profesionales de mayor importancia y aplicabilidad para el publicista en Bogotá (Colombia)*. [Professional competencies of major importance and applicability for publicist in Bogotá (Colombia) Competências profissionais de maior importância e aplicabilidade para o publicista em Bogotá (Colômbia)] Encuentros, 17(2), 66-79.  
<https://doi.org/10.15665/encuent.v17i02.1415>
- Cabrera M. y Méndez F. (2019). *Competencias laborales y su relación con las ventas de los asesores comerciales, en la empresa servicios y representaciones Dial Móviles S.R.L, Trujillo 2019* [Tesis pregrado, Universidad Privada del Norte] Repositorio Institucional UPN.  
<https://hdl.handle.net/11537/23251>
- Chavarry, D. J. y Vásquez, L. M. (2018). *Las competencias laborales y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34869>
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. (8va ed.). Ediciones Punta Santa fe
- Coba, P., Carrión, J., Pérez, M., & Ibarra, F. (2020). *Reclutamiento y selección de talento humano basado en Competencias para proyectos tecnológicos, caso práctico proyecto CIV*. [Recruitment and selection of human talent based on

Competences for technological projects, case study CIV project] Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologias De Informação, , 31-46. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/reclutamiento-y-selección-de-talento-humano/docview/2350123209/se-2>

Espino, L. (2015). *La importancia de la credibilidad*. Obtenido de: <https://www.letraslibres.com/mexico-espana/politica/la-importancia-la-credibilidad>

Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). *Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile*. [Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt - Chile] *Ingeniare : Revista Chilena De Ingenieria*, 27(4), 668-681. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/medición-de-calidad-servicio-mediante-el-modelo/docview/2395872737/se-2>

Goetsch, D. L., & Davis, S. (2022). *Quality management for organizational excellence: introduction to total quality*. (9th ed.). Pearson

Gómez, M. (2016) *Metodología de la investigación científica* (2 ed.). Editorial Brujas.

Guamangallo, E., Masapanta, D., Nasimba, C., & Cejas, M. (2019). *Desempeño del Distintivo Q en el cantón Mejía en Ecuador*. [PERFORMANCE OF THE Q DISTINCTIVE IN THE CANTÓN MEJÍA IN ECUADOR] *Negotium*, 15(44) <https://www.proquest.com/scholarly-journals/desempeño-del-distintivo-q-en-el-cantón-mejía/docview/2425895026/se-2>

Guerrero, P. A. (2019). *Compromiso organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen en los colaboradores de un banco chiclayano, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú]. Repositorio de Tesis USAT. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1635>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*. (6ta Ed.). McGraw-Hill Education.

- Jariot-Garcia, M., Sala-Roca, J., Arnau-Sabatés, L., & Arpón, T. M. (2021). *Analysis of the theoretical model of the situational test for measuring the development of basic employability competences: The workers' perspective 1*. [Análisis del modelo teórico del test situacional de desarrollo de competencias básicas de empleabilidad: La perspectiva de los trabajadores análisis do modelo teórico do teste situacional de desenvolvimento das competências básicas de empregabilidade: A perspectiva dos trabalhadores] *Pedagogia Social*, (37), 23-38. [https://doi.org/10.7179/PSRI\\_2021.37.01](https://doi.org/10.7179/PSRI_2021.37.01)
- Laborda, C.; Jariot, M. y González, H. (2021). *Calidad de vida y competencias de empleabilidad en personas trabajadoras en centros especiales de empleo*. *Educación XX1*, 24(1), 117-139, <https://doi.org/10.5944/educXX1.26570>
- Larumbe, C. (2014). *Gestión por competencias*. Universidad Pública de Navarra
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2015). *Marketing de servicios* (7ma ed.). México: Pearson
- Lozada, N. (2019). *El Estatuto de Arbitraje de Colombia: hacia un servicio de calidad de las exportaciones para Colombia*. [The Colombian Arbitration Statute: Towards an Export-Quality Service for Colombia] *Revista Iusta*, (50), 65-94. <https://doi.org/10.15332/s1900-0448.2019.0050.03>
- Marapi, C. (2022). *Calidad de servicio para la mejora de la satisfacción de los clientes en la imprenta SAEGMI del distrito Ayacucho, 2022* [Tesis pregrado, Universidad Católica Los Ángeles] Repositorio Uladech. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/33352>
- Marta-Lazo, C., Aldea, P. G., & Curiel, E. H. (2018). *Competencias profesionales y perfiles en Periodismo demandados por las empresas: Análisis de las ofertas en LinkedIn e Infojobs*. [Professional Skills and Profiles in Journalism Demanded by Companies: Analysis of Offers at LinkedIn and Infojobs] *Communication & Society*, 31(4), 211-229. <https://doi.org/10.15581/003.31.4>
- Martínez, R. (2009). *El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman*. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8 (2).

- Martínez-Clares, P., & González-Lorente, C. (2019). *Competencias personales y participativas vinculantes a la inserción laboral de los universitarios: Validación de una escala*. RELIEVE - Revista electrónica de investigación y evaluación educativa, 25(1). <https://doi.org/10.7203/relieve.25.1.13164>
- Matabanchoy, S. M., Dorado, A. D., Guevara, N. T., & Narváez, Y. A. (2022). *Evaluación de desempeño por competencias en una empresa familiar de transporte*. Informes Psicológicos, 22(1), 115–130. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v22n1a07>
- Mertens, L. (1996) *Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos*. CINTERFOR
- Morales, F. (25 de mayo de 2018). *7 Competencias laborales que son clave para conseguir trabajo*. Recuperado de <https://blog.acsendo.com/competencias-laborales-clave-trabajo/>
- Muñoz, A. (2022). *Competencias laborales y su impacto en el desempeño de los equipos comerciales en la empresa Mapfre Chiclayo 2019* [Tesis pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo ] Repositorio de Tesis USAT <http://hdl.handle.net/20.500.12423/4971>
- Narcís, M. (2022) *El Director de Calidad en Empresas de Alojamiento y Restauración, Ediciones Diaz de Santos S.A., 2021*. ProQuest Ebook Central. <https://www.proquest.com/legacydocview/EBC/7098668?accountid=37408>.
- Núñez Lira, L. A., Marisol Verónica, G. S., Vargas, I. M., Yrene Cecilia Uribe Hernández, & Luis Rodríguez Fuentes. (2019). *Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial*. Apuntes Universitarios, 9(1), 19-35. <https://doi.org/10.17162/au.v9i1.347>
- Ñaupas, Mejia, Novoa y Villagómez (2014). *Metodología de la investigación: Cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (4ta ed.). Ediciones de la U.
- Palmar, L., & Calimán, A. (2022). *ORGANIZATIONAL CLIMATE AND QUALITY OF SERVICE SINCE THE BEGINNING OF FRATERNITY*. [CLIMA

ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DESDE EL PRINCIPIO DE LA FRATERNIDAD] *Negotium*, 18(52), 5-18. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5838982>

Paredes, M., Moreno, N. Y., Teran, P. E., y Salgado, D. J. (2019). *Marketing de Servicios*. Grupo Compás. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/510/3/marketing%20de%20servicios.pdf>

Pumacayo, I. I., Calla, K. M., Yangali, J. S., Vasquez, M, R., Arrátia, G. K. y Rodríguez, J. L. (2020). *Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo*. *Apuntes Universitarios*, 10(2), 46-63. <https://doi.org/10.17162/au.v10i2.440>

Quispe, E. N. y Jara, J. A. (2022). *Influencia de las Competencias laborales en la empleabilidad de egresados de las sedes de una Universidad Privada, durante el Covid-19* [Tesis pregrado, Universidad Peruana Unión] Repositorio UPU <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5582>

Ramírez, W. E. (2022). *Gestión del capital humano por competencias laborales en el contexto empresarial: una revisión de literatura*. [Management of human capital by labor skills in the business context:] *Lúmina*, 23(1). <https://doi.org/10.30554/lumina.v23.n1.4081.2022>

Reyes, F. J., & Fernández, M. J. (2019). *Formación por competencias laborales de los profesores de la Universidad Politécnica de Cabimas*. [Training by labor competences of the professors in the polytechnical university of cabimas] *Revista Orbis*, 15(44), 21-31. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/formación-por-competencias-laborales-de-los/docview/2641073309/se-2>

Rivas y Rojas (2020). *El nivel de competencias laborales y su influencia en el desempeño de los trabajadores: Análisis comparativo entre la municipalidad provincial de Chulucanas – Morropón y las Municipalidades Distritales de la Provincia de Morropón* [Tesis pregrado, Universidad Nacional de Piura] Repositorio UNP. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3210>

- Romero, C., & Escarraga, C. (2022). *Del aula al consultorio: propuesta inmersiva para fortalecer competencias laborales en contadores públicos*. [From the classroom to the office: an immersive proposal to strengthen job competencies in public accountants] *Activos*, 20(1), 24-59. <https://doi.org/10.15332/25005278.7866>
- Sanabria Rangel, P. E., Ospina Díaz, M. R., & Santiago García Carvajal. (2019). *Competencias profesionales en el campo de administración: Un análisis curricular para Colombia*. [Professional competences in management field: A curricular analysis for Colombia] *Ad-Minister*, (35), 5-52. <https://doi.org/10.17230/Ad-minister.35.1>
- Sánchez, J. E. (2019). *Cadena de valor e innovación*. Universidad Juárez del Estado de Durango
- Spyker, K. (2014) *Adorar a uno inspirar a todos*. España: Editorial más vida.
- The jamovi project (2022). *jamovi*. (Version 2.3) [Computer Software]. Retrieved from <https://www.jamovi.org>.
- Torres-Castillo, F., Cantú-Mata, J. L., & Cantú-Mata, M. E. (2022). *Competencias y habilidades de estudiantes en el área de desarrollo de software y la percepción de la adaptación a la formación a distancia*. [Competences and skills of students in the software development area and the perception of the adaptation to distance training] *Inter-ciencia*, 47(11), 500-505. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/competencias-y-habilidades-de-estudiantes-en-el/docview/2746522862/se-2>
- Vanessa, O. (08 de agosto de 2018). *Un 67% de clientes se aleja de un servicio por mala atención*. Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/67-clientes-aleja-servicio-mala-atencion-240918>
- Velásquez, L. E. (2021). *Competencias laborales del personal y su influencia en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa privada de Lima Metropolitana*. Desde el Sur, 13(1).

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2415-09592021000100006#fn1](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2415-09592021000100006#fn1)

Velásquez, S. M. & Giraldo, D. H. (2022). *Pertinencia de la certificación de competencias laborales del instructor: caso de un centro de formación en diseño, confección y moda*. *Revista Interamericana De Investigación, Educacion y Pedagogia*, 15(1), 225-252.  
<https://doi.org/10.15332/25005421.6456>

Velásquez, S.M., y Giraldo, D.E. (2021). *Normas de competencia laboral en diseño y confección: Un análisis comparativo entre Asia y Colombia*. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración* 17(32).  
<https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v17i32.3521>



## Anexo 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES	ESCALA DE MEDICION
COMPETENCIAS LABORALES	<p>Alles (2021) menciona que las competencias definen las características de personalidad (capacidad para hacer las cosas de una determinada manera) que un puesto requiere para ser desempeñado exitosamente o con un performance superior; por ello en los descriptivos de puestos se indican las competencias, así como las otras capacidades (en primera instancia, conocimientos) que los puestos requieren: estudios formales, conocimientos especiales, experiencia requerida, etcétera.</p> <p>Puesto señala que están agrupadas en tres categorías:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Competencias cardinales.</b></li> <li>2. <b>Competencias específicas gerenciales.</b></li> <li>3. <b>Competencias específicas por área.</b></li> </ol>	<p>La variable 1 (Competencias laborales) se midió mediante las dimensiones de Competencias cardinales, Competencias específicas gerenciales y Competencias específicas por área. Donde se elaboró un cuestionario de 12 ítems.</p>	COMPETENCIAS CARDINALES.	Iniciativa	1	5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca	Ordinal
				Integridad	2		
				Ética	3		
				Compromiso	4		
			COMPETENCIAS ESPECÍFICAS GERENCIALES	Liderazgo	5		
				Liderazgo ejecutivo	6		
				Empowerment	7		
				Visión estratégica	8		
			COMPETENCIAS ESPECÍFICAS POR ÁREA	Adaptabilidad-Flexibilidad	9		
				Cierre de acuerdos	10		
				Comunicación eficaz	11		
				Conocimientos teóricos	12		
CALIDAD DE SERVICIO	<p>Goetsch y Davis (2022) define que la calidad es una situación dinámica vinculado con productos, servicios, personas, procesos y el marco que realiza o sobrepasa las expectativas y ayuda a crear un valor superior. Señala que la calidad se aplica no solo a los productos y servicios provistos, sino también a las personas y los procesos que los brindan y los entornos en los que se brindan.</p> <p>Se determina las dimensiones de <b>Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</b></p>	<p>La variable 2 (calidad de servicio) se medirá mediante las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. Donde se elaboró un cuestionario de 18 ítems.</p>	FIABILIDAD	Credibilidad	13	5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca	Ordinal
				Interés	14		
				Excelencia	15, 16, 17		
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	Comunicación	18		
				Rapidez	19		
				Disponibilidad	20		
			SEGURIDAD	Disposición	21		
				Confianza	22, 23		
				Certeza	24		
			EMPATÍA	Amabilidad	25		
				Atención individualizada	26		
				Horarios flexibles	27		
				Atención personalizada	28		
				Satisfacción	29		
			Comprensión	30			

## Anexo 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA INVERSIONES GUTENBERG E.I.R.L., SEDE CUSCO, 2019.						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO
<b>GENERAL:</b> ¿Cuál es la relación entre competencias laborales y la calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023?	<b>GENERAL:</b> Determinar la relación entre competencias laborales y la calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.	<b>GENERAL:</b> Existe relación entre competencias laborales y la calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.	<b>VARIABLE 1:</b>  COMPETENCIAS LABORALES	COMPETENCIAS CARDINALES	Hipotético deductivo con enfoque cuantitativo	1. <b>Población</b> =109 clientes de la empresa  2. <b>Muestra</b> = 85 clientes de la empresa  3. <b>Muestreo</b> = probabilístico
				COMPETENCIAS ESPECÍFICAS GERENCIALES	<b>NIVEL</b> Descriptivo correlacional	
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS POR ÁREA	<b>TIPO</b> Aplicada					
	Cuantitativo					
	<b>DISEÑO</b> No experimental de cortes transversales.					
<b>ESPECÍFICOS:</b> a) ¿Cuál es la relación entre competencias laborales y fiabilidad de la calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023?  b) ¿Cuál es la relación entre competencias laborales y capacidad de respuesta de la calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023?  c) ¿Cuál es la relación entre competencias laborales y la seguridad de la calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023?  d) ¿Cuál es la relación entre competencias laborales y empatía de la calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023?	<b>ESPECÍFICOS</b> a) Determinar la relación entre competencias laborales y fiabilidad de la calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.  b) Determinar la relación entre competencias laborales y capacidad de respuesta de la calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.  c) Determinar la relación entre competencias laborales y la seguridad de la calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.  d) Determinar la relación entre competencias laborales y empatía de la calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.	<b>ESPECÍFICOS:</b> H <sub>0</sub> : No existe relación entre competencias laborales y fiabilidad de la calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.  H <sub>E1</sub> : Existe relación entre competencias laborales y fiabilidad de la calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.  H <sub>0</sub> : No existe relación entre competencias laborales y capacidad de respuesta de la calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.  H <sub>E2</sub> : Existe relación entre competencias laborales y capacidad de respuesta de la calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.  H <sub>0</sub> : No existe relación entre competencias laborales y la seguridad de la calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.  H <sub>E3</sub> : Existe relación entre competencias laborales y la seguridad de la calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.  H <sub>0</sub> : No Existe relación entre competencias laborales y empatía de la calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.  H <sub>E4</sub> : Existe relación entre competencias laborales y empatía de la calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.	<b>VARIABLE 2:</b>	FIABILIDAD		<b>TÉCNICAS</b>
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	Encuesta con escala tipo Likert		
			SEGURIDAD	<b>INSTRUMENTOS</b>		
			EMPATÍA	Cuestionario		

## Anexo 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Competencias laborales y calidad de servicio en una imprenta gráfica, cusco, 2023

#### INTRODUCCIÓN:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ ( x ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo **Establecer la relación entre las competencias laborales y calidad de servicio en una imprenta gráfica, cusco, 2023**. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo [bcampanaco@ucvvirtual.edu.pe](mailto:bcampanaco@ucvvirtual.edu.pe)

El significado de cada número es: 1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre

VARIABLE COMPETENCIAS LABORALES						
DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
COMPETENCIAS CARDINALES	1. Los colaboradores de la empresa aportan ideas razonables en mejora del producto acabado.					
	2. Los colaboradores de la empresa son honestos en el trabajo.					
	3. Los colaboradores informan el tiempo que tomara la ejecución del producto solicitado, aunque el cliente lo requiera a la brevedad posible.					
	4. Los colaboradores siempre están comprometidos en la realización del producto acabado.					
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS GERENCIALES	5. Hace uso del servicio de la empresa porque es líder en el mercado.					
	6. El gerente participa de los proyectos de edición solicitados por el cliente.					
	7. Los colaboradores tienen autonomía para pactar el precio del trabajo solicitado.					
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS POR ÁREA	8. Los colaboradores demuestran proactividad porque están al servicio del requerimiento del cliente.					
	9. La empresa se adapta a los requerimientos del cliente.					
	10. Los precios de servicios solicitados por el cliente son de mutuo acuerdo con la empresa.					
	11. Los colaboradores manejan un lenguaje sencillo para explicar el proceso del servicio solicitado.					
	12. El cliente cuando requiere de una información específica, los colaboradores absorben sus dudas.					
VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO						
FIABILIDAD	13. La empresa cumple con el servicio prometido.					
	14. La empresa tiene sincero interés para resolver problemas con el servicio.					
	15. La organización realiza bien el servicio desde la primera vez.					
	16. La editora concluye el servicio en el tiempo prometido.					
	17. La organización procura realizar el servicio libre de errores.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	18. La empresa comunica cuando concluirá el servicio de atención.					
	19. Los colaboradores realizan el servicio con rapidez.					
	20. Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar al cliente.					
	21. Los colaboradores nunca están demasiado ocupados para atender a los clientes.					
SEGURIDAD	22. El comportamiento de los colaboradores inspira confianza.					
	23. Los colaboradores de la organización tienen los suficientes conocimientos del servicio ofrecido.					
	24. El cliente tiene seguridad al momento de realizar la compra en el establecimiento.					
	25. El trato al cliente es amable y cortés.					
EMPATÍA	26. La atención del establecimiento es individualizada.					
	27. Los clientes siempre encuentran el establecimiento abierto en horarios accesibles.					
	28. Los colaboradores ofrecen el servicio personalizado requerido por el cliente.					
	29. Los servicios logran la satisfacción esperada.					
	30. La organización comprende los requerimientos solicitados por el cliente.					

## Anexo 4: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Lima, 13 de abril del 2023

Estimado Dr.  
García Yovera Abraham José

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada “**Competencias laborales y calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023**” Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación
- b) Definición conceptual de variables y dimensiones respectivas
- c) Instrumento de obtención de datos
- d) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,



---

Campana Coronado, Bryan Ayrton  
DNI: 47577314

## **Competencias laborales y calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023**

### **1. Problema**

#### **1.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre competencias laborales y calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023?

#### **Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es la relación entre competencias laborales y la fiabilidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023?
- b) ¿Cuál es la relación entre competencias laborales y capacidad de respuesta de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023?
- c) ¿Cuál es la relación entre competencias laborales y la seguridad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023?
- d) ¿Cuál es la relación entre competencias laborales y la empatía de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023?

### **2. Hipótesis**

#### **2.1. Hipótesis general**

Existe relación entre competencias laborales y calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.

#### **2.2. Hipótesis específicas**

- a) Existe relación entre competencias laborales y la fiabilidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.
- b) Existe relación entre competencias laborales y capacidad de respuesta de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.
- c) Existe relación entre competencias laborales y la seguridad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.
- d) Existe relación entre competencias laborales y la empatía de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL

### VARIABLE 1: COMPETENCIAS LABORALES

Alles (2021) lo definió como la capacidad de realizar alguna cosa a una manera determinada en un puesto de trabajo que se requiere durante un tiempo concreto, para así lograr un desempeño óptimo con un performance sobresaliente, estas son características de la personalidad transformadas en comportamientos. Por ello, la competencia para el puesto de trabajo se requiere estudios formales, conocimientos especiales, experiencia requerida, etc.

En síntesis, se considera que las competencias son características intrínsecas de la personalidad del individuo, se establecen por rasgos personales, motivaciones y la idea de sí mismo. Estos por consiguiente determinan al individuo, en las competencias importa el criterio en específico que generará un desempeño sobresaliente.

Spencer y Spencer (1993) citado por Velásquez (2021): hace referencia que son características subyacentes de individuos con relación a un estándar de efectividad, indican la forma de comportarse o pensar, generalizadas de un sector a otro, es duradero en un tiempo determinado extenso con un performance altamente diferenciado y sobresaliente en un puesto de trabajo o situación determinado de la organización.

La característica subyacente da a conocer el autor que profundiza la personalidad del individuo, determinar su comportamiento en alguna situación o desafío laboral en la organización.

### DIMENSIONES DE LA VARIABLE:

#### 1. Dimensión: Competencias cardinales

Alles (2021) indicó que en las competencias cardinales son acoplables a todos los integrantes en el ámbito organizacional, representa su esencia y permite alcanzar la visión de la empresa. Así mismo, son valores y algunas características que distinguen a la organización de otras. También hace

referencia que otros autores les dan otras designaciones como: core-competences.

**2. Dimensión: Competencias específicas gerenciales**

Las competencias son aplicables a colectivos particulares en específico, como una división de la organización o una cierta área, como su propio nombre lo indica, el gerencial. Alles (2021) reporta que estas competencias, se relacionan de forma colectiva o grupal de personas, lo cual prima las gerencias, a diferencia de otras áreas compuestas por colaboradores que tienen un rango jerárquico en la empresa que están por debajo de ellos, es decir que son jefes de otros.

**3. Dimensión: Competencias específicas por áreas**

Alles (2021) las competencias específicas por área de la organización del mismo modo que las competencias específicas gerenciales, se relacionan con algunos integrantes de la organización o equipos de trabajo. Asimismo, en puestos determinados de trabajos para una labor en tiempo y forma concreta, entre otras cosas, como producción o recursos humanos.

**Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO**

Goetsch y Davis (2022) define que la calidad es una situación dinámica vinculado con productos, servicios, personas, procesos y el marco que realiza o sobrepasa las expectativas y ayuda a crear un valor superior. Señala que la calidad se aplica no solo a los productos y servicios provistos, sino también a las personas y los procesos que los brindan y los entornos en los que se brindan. Así mismo da a conocer un dato muy importante, el uso de Six Sigma como herramienta de mejora continua, satisfacción del cliente y participación de los colaboradores, han sido utilizados por organizaciones visionarias durante años.

Respecto al autor Bill Smith citado por Goetsch y Davis (2022) estableció el enfoque de Six Sigma, la cual se basó en la reducción de la variabilidad en los procesos y la mejora continua de la calidad. A la misma vez, este enfoque es sistemático y estadístico para identificar y eliminar las causas de

defectos o errores en los procesos, con el objetivo de alcanzar un nivel de calidad casi perfecto.

Paredes et al. (2019) Señala que la calidad está basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas que ellos esperan tener. La calidad es el grado de cumplimiento, supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio para su importancia de conocer qué necesitan los usuarios y los consumidores.

#### **DIMENSIONES DE LA VARIABLE:**

##### **1. Dimensión: Fiabilidad**

Alcaide (2015) Manifestó una organización que alcanza un nivel superior de fiabilidad es aquella que proporciona un alto y continuo nivel de consistencia en la fiabilidad de su contribución, es decir se debe brindar un adecuado servicio en la primera vez o instante, así también se debe cumplir con el servicio en un determinado tiempo y momento adecuado y si existen errores deben ser aceptados y se debe realizar lo necesario para su corrección.

Es decir, para satisfacer a un cliente el servicio debe ser oportuno y en tiempo prudencial ya que actualmente un cliente busca la satisfacción de sus necesidades de forma oportuna y prudente y es lo que hace que el cliente está satisfecho y no opte por la competencia.

##### **2. Dimensión: Capacidad de respuesta**

Alcaide (2015) detalló que es tener la capacidad para responder ante un servicio de forma rápido, así como su disposición de ayuda al cliente al brindar dicho servicio. Por el cual, se toma la profesionalidad y el compromiso de hacer todo lo necesario para resolver los inconvenientes que se presenten, además también es necesario contar con los colaboradores suficientes que estén a disposición del cliente.



**3. Dimensión: Seguridad**

Alcaide (2015) mencionó de la misma manera que la seguridad es la preocupación por las transacciones y acciones que se efectuaron con el cliente, así como la confidencialidad que se debe tener en cada operación. La cortesía, la transmisión de confianza y la credibilidad son factores que el cliente percibe como una buena calidad de servicio.

**4. Dimensión: Empatía**

Alcaide (2014) afirmó que empatía se refiere al trato cordial que reciben los clientes de parte de los colaboradores de una organización sin que importe el nivel de estrés al cual se encuentren sometidos, es decir los colaboradores no deben tener una reacción negativa frente al cliente.

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Competencias laborales y calidad de servicio en una imprenta gráfica, cusco, 2023

#### INTRODUCCIÓN:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ ( x ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo **Establecer la relación entre las competencias laborales y calidad de servicio en una imprenta gráfica, cusco, 2023**. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo [bcampanaco@ucvvirtual.edu.pe](mailto:bcampanaco@ucvvirtual.edu.pe)

El significado de cada número es: 1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre

VARIABLE COMPETENCIAS LABORALES						
DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
COMPETENCIAS CARDINALES	1. Los colaboradores de la empresa aportan ideas razonables en mejora del producto acabado.					
	2. Los colaboradores de la empresa son honestos en el trabajo.					
	3. Los colaboradores informan el tiempo que tomara la ejecución del producto solicitado, aunque el cliente lo requiera a la brevedad posible.					
	4. Los colaboradores siempre están comprometidos en la realización del producto acabado.					
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS GERENCIALES	5. Hace uso del servicio de la empresa porque es líder en el mercado.					
	6. El gerente participa de los proyectos de edición solicitados por el cliente.					
	7. Los colaboradores tienen autonomía para pactar el precio del trabajo solicitado.					
	8. Los colaboradores demuestran proactividad porque están al servicio del requerimiento del cliente.					
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS POR ÁREA	9. La empresa se adapta a los requerimientos del cliente.					
	10. Los precios de servicios solicitados por el cliente son de mutuo acuerdo con la empresa.					
	11. Los colaboradores manejan un lenguaje sencillo para explicar el proceso del servicio solicitado.					
	12. El cliente cuando requiere de una información específica, los colaboradores absorben sus dudas.					
VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO						
FIABILIDAD	13. La empresa cumple con el servicio prometido.					
	14. La empresa tiene sincero interés para resolver problemas con el servicio.					
	15. La organización realiza bien el servicio desde la primera vez.					
	16. La editora concluye el servicio en el tiempo prometido.					
	17. La organización procura realizar el servicio libre de errores.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	18. La empresa comunica cuando concluirá el servicio de atención.					
	19. Los colaboradores realizan el servicio con rapidez.					
	20. Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar al cliente.					
SEGURIDAD	21. Los colaboradores nunca están demasiado ocupados para atender a los clientes.					
	22. El comportamiento de los colaboradores inspira confianza.					
	23. Los colaboradores de la organización tienen los suficientes conocimientos del servicio ofrecido.					
	24. El cliente tiene seguridad al momento de realizar la compra en el establecimiento.					
	25. El trato al cliente es amable y cortés.					
EMPATÍA	26. La atención del establecimiento es individualizada.					
	27. Los clientes siempre encuentran el establecimiento abierto en horarios accesibles.					
	28. Los colaboradores ofrecen el servicio personalizado requerido por el cliente.					
	29. Los servicios logran la satisfacción esperada.					
	30. La organización comprende los requerimientos solicitados por el cliente.					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: Competencias laborales y calidad de servicio en una imprenta gráfica, cusco, 2023							
APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: Campana Coronado, Bryan Ayrton							
Apellidos y nombres del experto: Dr. García Yovera Abraham José							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
COMPETENCIAS LABORALES	Competencias cardinales	Iniciativa	1. Los colaboradores de la empresa aportan ideas razonables en mejora del producto acabado.	Ordinal (Likert)	✓		
		Integridad	2. Los colaboradores de la empresa son honestos en el trabajo.		✓		
		Ética	3. Los colaboradores informan el tiempo que tomara la ejecución del producto solicitado, aunque el cliente lo requiera a la brevedad posible.		✓		
		Compromiso	4. Los colaboradores siempre están comprometidos en la realización del producto acabado.		✓		
	Competencias específicas gerenciales	Liderazgo	5. Hace uso del servicio de la empresa porque es líder en el mercado.			✓	
		Liderazgo ejecutivo	6. El gerente participa de los proyectos de edición solicitados por el cliente.			✓	
		Empowerment	7. Los colaboradores tienen autonomía para pactar el precio del trabajo solicitado.			✓	
		Visión estratégica	8. Los colaboradores demuestran proactividad por que están al servicio del requerimiento del cliente.			✓	
	Competencias específicas por Área	Adaptabilidad-Flexibilidad	9. La empresa se adapta a los requerimientos del cliente.			✓	
		Cierre de acuerdos	10. Los precios de servicios solicitados por el cliente son de mutuo acuerdo con la empresa.			✓	
		Comunicación eficaz	11. Los colaboradores manejan un lenguaje sencillo para explicar el proceso del servicio solicitado.			✓	
		Conocimientos teóricos	12. El cliente cuando requiere de una información específica, los colaboradores absorben sus dudas.		5= Siempre	✓	
CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	Credibilidad	13. La empresa cumple con el servicio prometido.	4= Casi siempre	✓		
		Interés	14. La empresa tiene sincero interés para resolver problemas con el servicio.	4= Casi siempre	✓		
		Excelencia	15. La organización realiza bien el servicio desde la primera vez.	3 = A veces	✓		
	Capacidad de respuesta	Comunicación	16. La editora concluye el servicio en el tiempo prometido.	3 = A veces	✓		
			17. La organización procura realizar el servicio libre de errores.	2 = Casi nunca	✓		
			18. La empresa comunica cuando concluirá el servicio de atención.	2 = Casi nunca	✓		
		Rapidez	19. Los colaboradores realizan el servicio con rapidez.	1 = Nunca	✓		
			20. Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar al cliente.	1 = Nunca	✓		
			21. Los colaboradores nunca están demasiado ocupados para atender a los clientes.	1 = Nunca	✓		
	Seguridad	Disponibilidad	22. El comportamiento de los colaboradores inspira confianza.	1 = Nunca	✓		
		Confianza	23. Los colaboradores de la organización tienen los suficientes conocimientos del servicio ofrecido.	1 = Nunca	✓		
		Certeza	24. El cliente tiene seguridad al momento de realizar la compra en el establecimiento.	1 = Nunca	✓		
	Empatía	Amabilidad	25. El trato al cliente es amable y cortés.	1 = Nunca	✓		
		Atención individualizada	26. La atención del establecimiento es individualizada.	1 = Nunca	✓		
		Horarios flexibles	27. Los clientes siempre encuentran el establecimiento abierto en horarios accesibles.	1 = Nunca	✓		
		Atención personalizada	28. Los colaboradores ofrecen el servicio personalizado requerido por el cliente.	1 = Nunca	✓		
		Satisfacción	29. Los servicios logran la satisfacción esperada.	1 = Nunca	✓		
		Comprensión	30. La organización comprende los requerimientos solicitados por el cliente.	1 = Nunca	✓		
Firma del experto:	Fecha: 13/04/2023			Juez validador: Dr. García Yovera Abraham José CNI: 80770538 Especialidad del validador: Gestión de Organizaciones			
El instrumento tiene suficiencia Aplicable ( X ) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )							

Lima, 13 de abril del 2023

Estimado Dr.  
César Eduardo Jiménez Calderón


Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada "**Competencias laborales y calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023**". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- e) Problemas e hipótesis de investigación
- f) Definición conceptual de variables y dimensiones respectivas
- g) Instrumento de obtención de datos
- h) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,



---

Campana Coronado, Bryan Ayrtón  
DNI: 47577314

## **Competencias laborales y calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023**

### **1. Problema**

#### **1.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre competencias laborales y calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023?

#### **Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es la relación entre competencias laborales y la fiabilidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023?
- b) ¿Cuál es la relación entre competencias laborales y capacidad de respuesta de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023?
- c) ¿Cuál es la relación entre competencias laborales y la seguridad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023?
- d) ¿Cuál es la relación entre competencias laborales y la empatía de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023?

### **2. Hipótesis**

#### **2.1. Hipótesis general**

Existe relación entre competencias laborales y calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.

#### **2.2. Hipótesis específicas**

- a) Existe relación entre competencias laborales y la fiabilidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.
- b) Existe relación entre competencias laborales y capacidad de respuesta de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.
- c) Existe relación entre competencias laborales y la seguridad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.
- d) Existe relación entre competencias laborales y la empatía de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL

### VARIABLE 1: COMPETENCIAS LABORALES

Alles (2021) lo definió como la capacidad de realizar alguna cosa a una manera determinada en un puesto de trabajo que se requiere durante un tiempo concreto, para así lograr un desempeño óptimo con un performance sobresaliente, estas son características de la personalidad transformadas en comportamientos. Por ello, la competencia para el puesto de trabajo se requiere estudios formales, conocimientos especiales, experiencia requerida, etc.

En síntesis, se considera que las competencias son características intrínsecas de la personalidad del individuo, se establecen por rasgos personales, motivaciones y la idea de sí mismo. Estos por consiguiente determinan al individuo, en las competencias importa el criterio en específico que generará un desempeño sobresaliente.

Spencer y Spencer (1993) citado por Velásquez (2021): hace referencia que son características subyacentes de individuos con relación a un estándar de efectividad, indican la forma de comportarse o pensar, generalizadas de un sector a otro, es duradero en un tiempo determinado extenso con un performance altamente diferenciado y sobresaliente en un puesto de trabajo o situación determinado de la organización.

La característica subyacente da a conocer el autor que profundiza la personalidad del individuo, determinar su comportamiento en alguna situación o desafío laboral en la organización.

### DIMENSIONES DE LA VARIABLE:

#### 1. Dimensión: Competencias cardinales

Alles (2021) indicó que en las competencias cardinales son acoplables a todos los integrantes en el ámbito organizacional, representa su esencia y permite alcanzar la visión de la empresa. Así mismo, son valores y algunas características que distinguen a la organización de otras. También hace

referencia que otros autores les dan otras designaciones como: core-competences.

**2. Dimensión: Competencias específicas gerenciales**

Las competencias son aplicables a colectivos particulares en específico, como una división de la organización o una cierta área, como su propio nombre lo indica, el gerencial. Alles (2021) reporta que estas competencias, se relacionan de forma colectiva o grupal de personas, lo cual prima las gerencias, a diferencia de otras áreas compuestas por colaboradores que tienen un rango jerárquico en la empresa que están por debajo de ellos, es decir que son jefes de otros.

**3. Dimensión: Competencias específicas por áreas**

Alles (2021) las competencias específicas por área de la organización del mismo modo que las competencias específicas gerenciales, se relacionan con algunos integrantes de la organización o equipos de trabajo. Asimismo, en puestos determinados de trabajos para una labor en tiempo y forma concreta, entre otras cosas, como producción o recursos humanos.

**Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO**

Goetsch y Davis (2022) define que la calidad es una situación dinámica vinculado con productos, servicios, personas, procesos y el marco que realiza o sobrepasa las expectativas y ayuda a crear un valor superior. Señala que la calidad se aplica no solo a los productos y servicios provistos, sino también a las personas y los procesos que los brindan y los entornos en los que se brindan. Así mismo da a conocer un dato muy importante, el uso de Six Sigma como herramienta de mejora continua, satisfacción del cliente y participación de los colaboradores, han sido utilizados por organizaciones visionarias durante años.

Respecto al autor Bill Smith citado por Goetsch y Davis (2022) estableció el enfoque de Six Sigma, la cual se basó en la reducción de la variabilidad en los procesos y la mejora continua de la calidad. A la misma vez, este enfoque es sistemático y estadístico para identificar y eliminar las causas de

defectos o errores en los procesos, con el objetivo de alcanzar un nivel de calidad casi perfecto.

Paredes et al. (2019) Señala que la calidad está basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas que ellos esperan tener. La calidad es el grado de cumplimiento, supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio para su importancia de conocer qué necesitan los usuarios y los consumidores.

#### **DIMENSIONES DE LA VARIABLE:**

##### **1. Dimensión: Fiabilidad**

Alcaide (2015) Manifestó una organización que alcanza un nivel superior de fiabilidad es aquella que proporciona un alto y continuo nivel de consistencia en la fiabilidad de su contribución, es decir se debe brindar un adecuado servicio en la primera vez o instante, así también se debe cumplir con el servicio en un determinado tiempo y momento adecuado y si existen errores deben ser aceptados y se debe realizar lo necesario para su corrección.

Es decir, para satisfacer a un cliente el servicio debe ser oportuno y en tiempo prudencial ya que actualmente un cliente busca la satisfacción de sus necesidades de forma oportuna y prudente y es lo que hace que el cliente está satisfecho y no opte por la competencia.

##### **2. Dimensión: Capacidad de respuesta**

Alcaide (2015) detalló que es tener la capacidad para responder ante un servicio de forma rápido, así como su disposición de ayuda al cliente al brindar dicho servicio. Por el cual, se toma la profesionalidad y el compromiso de hacer todo lo necesario para resolver los inconvenientes que se presenten, además también es necesario contar con los colaboradores suficientes que estén a disposición del cliente.



**3. Dimensión: Seguridad**

Alcaide (2015) mencionó de la misma manera que la seguridad es la preocupación por las transacciones y acciones que se efectuaron con el cliente, así como la confidencialidad que se debe tener en cada operación. La cortesía, la transmisión de confianza y la credibilidad son factores que el cliente percibe como una buena calidad de servicio.

**4. Dimensión: Empatía**

Alcaide (2014) afirmó que empatía se refiere al trato cordial que reciben los clientes de parte de los colaboradores de una organización sin que importe el nivel de estrés al cual se encuentren sometidos, es decir los colaboradores no deben tener una reacción negativa frente al cliente.

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Competencias laborales y calidad de servicio en una imprenta gráfica, cusco, 2023

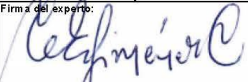
#### INTRODUCCIÓN:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ ( x ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo **Establecer la relación entre las competencias laborales y calidad de servicio en una imprenta gráfica, cusco, 2023**. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo [bcampanaco@ucvvirtual.edu.pe](mailto:bcampanaco@ucvvirtual.edu.pe)

El significado de cada número es: 1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre

VARIABLE COMPETENCIAS LABORALES						
DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
COMPETENCIAS CARDINALES	31. Los colaboradores de la empresa aportan ideas razonables en mejora del producto acabado.					
	32. Los colaboradores de la empresa son honestos en el trabajo.					
	33. Los colaboradores informan el tiempo que tomara la ejecución del producto solicitado, aunque el cliente lo requiera a la brevedad posible.					
	34. Los colaboradores siempre están comprometidos en la realización del producto acabado.					
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS GERENCIALES	35. Hace uso del servicio de la empresa porque es líder en el mercado.					
	36. El gerente participa de los proyectos de edición solicitados por el cliente.					
	37. Los colaboradores tienen autonomía para pactar el precio del trabajo solicitado.					
	38. Los colaboradores demuestran proactividad porque están al servicio del requerimiento del cliente.					
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS POR ÁREA	39. La empresa se adapta a los requerimientos del cliente.					
	40. Los precios de servicios solicitados por el cliente son de mutuo acuerdo con la empresa.					
	41. Los colaboradores manejan un lenguaje sencillo para explicar el proceso del servicio solicitado.					
	42. El cliente cuando requiere de una información específica, los colaboradores absorben sus dudas.					
VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO						
FIABILIDAD	43. La empresa cumple con el servicio prometido.					
	44. La empresa tiene sincero interés para resolver problemas con el servicio.					
	45. La organización realiza bien el servicio desde la primera vez.					
	46. La editora concluye el servicio en el tiempo prometido.					
	47. La organización procura realizar el servicio libre de errores.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	48. La empresa comunica cuando concluirá el servicio de atención.					
	49. Los colaboradores realizan el servicio con rapidez.					
	50. Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar al cliente.					
SEGURIDAD	51. Los colaboradores nunca están demasiado ocupados para atender a los clientes.					
	52. El comportamiento de los colaboradores inspira confianza.					
	53. Los colaboradores de la organización tienen los suficientes conocimientos del servicio ofrecido.					
	54. El cliente tiene seguridad al momento de realizar la compra en el establecimiento.					
EMPATÍA	55. El trato al cliente es amable y cortés.					
	56. La atención del establecimiento es individualizada.					
	57. Los clientes siempre encuentran el establecimiento abierto en horarios accesibles.					
	58. Los colaboradores ofrecen el servicio personalizado requerido por el cliente.					
	59. Los servicios logran la satisfacción esperada.					
	60. La organización comprende los requerimientos solicitados por el cliente.					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS								
Título de la investigación: Competencias laborales y calidad de servicio en una imprenta gráfica, cusco, 2023								
APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: Campana Coronado, Bryan Ayrton								
Apellidos y nombres del experto: Dr. García Yovera Abraham José								
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
COMPETENCIAS LABORALES	Competencias cardinales	Iniciativa	1. Los colaboradores de la empresa aportan ideas razonables en mejora del producto acabado.	Ordinal (Likert)	✓			
		Integridad	2. Los colaboradores de la empresa son honestos en el trabajo.		✓			
		Ética	3. Los colaboradores informan el tiempo que tomara la ejecución del producto solicitado, aunque el cliente lo requiera a la brevedad posible.		✓			
		Compromiso	4. Los colaboradores siempre están comprometidos en la realización del producto acabado.		✓			
	Competencias específicas gerenciales	Liderazgo	5. Hace uso del servicio de la empresa porque es líder en el mercado.			✓		
		Liderazgo ejecutivo	6. El gerente participa de los proyectos de edición solicitados por el cliente.			✓		
		Empowerment	7. Los colaboradores tienen autonomía para pactar el precio del trabajo solicitado.			✓		
		Visión estratégica	8. Los colaboradores demuestran proactividad por que están al servicio del requerimiento del cliente.			✓		
	Competencias específicas por Área	Adaptabilidad-Flexibilidad	9. La empresa se adapta a los requerimientos del cliente.			✓		
		Cierre de acuerdos	10. Los precios de servicios solicitados por el cliente son de mutuo acuerdo con la empresa.			✓		
		Comunicación eficaz	11. Los colaboradores manejan un lenguaje sencillo para explicar el proceso del servicio solicitado.			✓		
		Conocimientos teóricos	12. El cliente cuando requiere de una información específica, los colaboradores absorben sus dudas.		5= Siempre	✓		
CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	Credibilidad	13. La empresa cumple con el servicio prometido.	4= Casi siempre	✓			
		Interés	14. La empresa tiene sincero interés para resolver problemas con el servicio.		✓			
		Excelencia	15. La organización realiza bien el servicio desde la primera vez.	3 = A veces	✓			
			16. La editora concluye el servicio en el tiempo prometido.		✓			
	Capacidad de respuesta	17. La organización procura realizar el servicio libre de errores.	2 = Casi nunca	✓				
		Comunicación	18. La empresa comunica cuando concluirá el servicio de atención.		✓			
		Rapidez	19. Los colaboradores realizan el servicio con rapidez.	1 = Nunca	✓			
		Disposición	20. Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar al cliente.		✓			
	Seguridad	Disponibilidad	21. Los colaboradores nunca están demasiado ocupados para atender a los clientes.		✓			
		Confianza	22. El comportamiento de los colaboradores inspira confianza.		✓			
			23. Los colaboradores de la organización tienen los suficientes conocimientos del servicio ofrecido.		✓			
		Certeza	24. El cliente tiene seguridad al momento de realizar la compra en el establecimiento.		✓			
	Empatía	Amabilidad	25. El trato al cliente es amable y cortés.		✓			
		Atención individualizada	26. La atención del establecimiento es individualizada.		✓			
		Horarios flexibles	27. Los clientes siempre encuentran el establecimiento abierto en horarios accesibles.		✓			
		Atención personalizada	28. Los colaboradores ofrecen el servicio personalizado requerido por el cliente.		✓			
		Satisfacción	29. Los servicios logran la satisfacción esperada.		✓			
		Comprensión	30. La organización comprende los requerimientos solicitados por el cliente.		✓			
Firma del experto: 			Fecha: 13/04/2023	Juez validador: Dr. Jiménez Calderón César Eduardo DNI: 18436847 Especialidad del validador: Gestión de Organizaciones				
			El instrumento tiene suficiencia Aplicable ( X ) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Lima, 13 de abril del 2023

Estimado Dr.  
Díaz Torres William Ricardo

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada “**Competencias laborales y calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023**” Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- i) Problemas e hipótesis de investigación
- j) Definición conceptual de variables y dimensiones respectivas
- k) Instrumento de obtención de datos
- l) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,



---

Campana Coronado, Bryan Ayrton  
DNI: 47577314

## **Competencias laborales y calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023**

### **1. Problema**

#### **1.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre competencias laborales y calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023?

#### **Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es la relación entre competencias laborales y la fiabilidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023?
- b) ¿Cuál es la relación entre competencias laborales y capacidad de respuesta de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023?
- c) ¿Cuál es la relación entre competencias laborales y la seguridad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023?
- d) ¿Cuál es la relación entre competencias laborales y la empatía de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023?

### **2. Hipótesis**

#### **2.1. Hipótesis general**

Existe relación entre competencias laborales y calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.

#### **2.2. Hipótesis específicas**

- a) Existe relación entre competencias laborales y la fiabilidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.
- b) Existe relación entre competencias laborales y capacidad de respuesta de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.
- c) Existe relación entre competencias laborales y la seguridad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.
- d) Existe relación entre competencias laborales y la empatía de servicio en una imprenta gráfica, Cusco, 2023.

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL

### VARIABLE 1: COMPETENCIAS LABORALES

Alles (2021) lo definió como la capacidad de realizar alguna cosa a una manera determinada en un puesto de trabajo que se requiere durante un tiempo concreto, para así lograr un desempeño óptimo con un performance sobresaliente, estas son características de la personalidad transformadas en comportamientos. Por ello, la competencia para el puesto de trabajo se requiere estudios formales, conocimientos especiales, experiencia requerida, etc.

En síntesis, se considera que las competencias son características intrínsecas de la personalidad del individuo, se establecen por rasgos personales, motivaciones y la idea de sí mismo. Estos por consiguiente determinan al individuo, en las competencias importa el criterio en específico que generará un desempeño sobresaliente.

Spencer y Spencer (1993) citado por Velásquez (2021): hace referencia que son características subyacentes de individuos con relación a un estándar de efectividad, indican la forma de comportarse o pensar, generalizadas de un sector a otro, es duradero en un tiempo determinado extenso con un performance altamente diferenciado y sobresaliente en un puesto de trabajo o situación determinado de la organización.

La característica subyacente da a conocer el autor que profundiza la personalidad del individuo, determinar su comportamiento en alguna situación o desafío laboral en la organización.

### DIMENSIONES DE LA VARIABLE:

#### 1. Dimensión: Competencias cardinales

Alles (2021) indicó que en las competencias cardinales son acoplables a todos los integrantes en el ámbito organizacional, representa su esencia y permite alcanzar la visión de la empresa. Así mismo, son valores y algunas características que distinguen a la organización de otras. También hace

referencia que otros autores les dan otras designaciones como: core-competences.

**2. Dimensión: Competencias específicas gerenciales**

Las competencias son aplicables a colectivos particulares en específico, como una división de la organización o una cierta área, como su propio nombre lo indica, el gerencial. Alles (2021) reporta que estas competencias, se relacionan de forma colectiva o grupal de personas, lo cual prima las gerencias, a diferencia de otras áreas compuestas por colaboradores que tienen un rango jerárquico en la empresa que están por debajo de ellos, es decir que son jefes de otros.

**3. Dimensión: Competencias específicas por áreas**

Alles (2021) las competencias específicas por área de la organización del mismo modo que las competencias específicas gerenciales, se relacionan con algunos integrantes de la organización o equipos de trabajo. Asimismo, en puestos determinados de trabajos para una labor en tiempo y forma concreta, entre otras cosas, como producción o recursos humanos.

**Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO**

Goetsch y Davis (2022) define que la calidad es una situación dinámica vinculado con productos, servicios, personas, procesos y el marco que realiza o sobrepasa las expectativas y ayuda a crear un valor superior. Señala que la calidad se aplica no solo a los productos y servicios provistos, sino también a las personas y los procesos que los brindan y los entornos en los que se brindan. Así mismo da a conocer un dato muy importante, el uso de Six Sigma como herramienta de mejora continua, satisfacción del cliente y participación de los colaboradores, han sido utilizados por organizaciones visionarias durante años.

Respecto al autor Bill Smith citado por Goetsch y Davis (2022) estableció el enfoque de Six Sigma, la cual se basó en la reducción de la variabilidad en los procesos y la mejora continua de la calidad. A la misma vez, este enfoque es sistemático y estadístico para identificar y eliminar las causas de

defectos o errores en los procesos, con el objetivo de alcanzar un nivel de calidad casi perfecto.

Paredes et al. (2019) Señala que la calidad está basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas que ellos esperan tener. La calidad es el grado de cumplimiento, supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio para su importancia de conocer qué necesitan los usuarios y los consumidores.

#### **DIMENSIONES DE LA VARIABLE:**

##### **1. Dimensión: Fiabilidad**

Alcaide (2015) Manifestó una organización que alcanza un nivel superior de fiabilidad es aquella que proporciona un alto y continuo nivel de consistencia en la fiabilidad de su contribución, es decir se debe brindar un adecuado servicio en la primera vez o instante, así también se debe cumplir con el servicio en un determinado tiempo y momento adecuado y si existen errores deben ser aceptados y se debe realizar lo necesario para su corrección.

Es decir, para satisfacer a un cliente el servicio debe ser oportuno y en tiempo prudencial ya que actualmente un cliente busca la satisfacción de sus necesidades de forma oportuna y prudente y es lo que hace que el cliente está satisfecho y no opte por la competencia.

##### **2. Dimensión: Capacidad de respuesta**

Alcaide (2015) detalló que es tener la capacidad para responder ante un servicio de forma rápido, así como su disposición de ayuda al cliente al brindar dicho servicio. Por el cual, se toma la profesionalidad y el compromiso de hacer todo lo necesario para resolver los inconvenientes que se presenten, además también es necesario contar con los colaboradores suficientes que estén a disposición del cliente.



**3. Dimensión: Seguridad**

Alcaide (2015) mencionó de la misma manera que la seguridad es la preocupación por las transacciones y acciones que se efectuaron con el cliente, así como la confidencialidad que se debe tener en cada operación. La cortesía, la transmisión de confianza y la credibilidad son factores que el cliente percibe como una buena calidad de servicio.

**4. Dimensión: Empatía**

Alcaide (2014) afirmó que empatía se refiere al trato cordial que reciben los clientes de parte de los colaboradores de una organización sin que importe el nivel de estrés al cual se encuentren sometidos, es decir los colaboradores no deben tener una reacción negativa frente al cliente.

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Competencias laborales y calidad de servicio en una imprenta gráfica, cusco, 2023


#### INTRODUCCIÓN:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ ( x ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo **Establecer la relación entre las competencias laborales y calidad de servicio en una imprenta gráfica, cusco, 2023**. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo [bcampanaco@ucvvirtual.edu.pe](mailto:bcampanaco@ucvvirtual.edu.pe)

El significado de cada número es: 1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre

VARIABLE COMPETENCIAS LABORALES						
DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
COMPETENCIAS CARDINALES	61. Los colaboradores de la empresa aportan ideas razonables en mejora del producto acabado.					
	62. Los colaboradores de la empresa son honestos en el trabajo.					
	63. Los colaboradores informan el tiempo que tomara la ejecución del producto solicitado, aunque el cliente lo requiera a la brevedad posible.					
	64. Los colaboradores siempre están comprometidos en la realización del producto acabado.					
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS GERENCIALES	65. Hace uso del servicio de la empresa porque es líder en el mercado.					
	66. El gerente participa de los proyectos de edición solicitados por el cliente.					
	67. Los colaboradores tienen autonomía para pactar el precio del trabajo solicitado.					
	68. Los colaboradores demuestran proactividad porque están al servicio del requerimiento del cliente.					
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS POR ÁREA	69. La empresa se adapta a los requerimientos del cliente.					
	70. Los precios de servicios solicitados por el cliente son de mutuo acuerdo con la empresa.					
	71. Los colaboradores manejan un lenguaje sencillo para explicar el proceso del servicio solicitado.					
	72. El cliente cuando requiere de una información específica, los colaboradores absorben sus dudas.					
VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO						
FIABILIDAD	73. La empresa cumple con el servicio prometido.					
	74. La empresa tiene sincero interés para resolver problemas con el servicio.					
	75. La organización realiza bien el servicio desde la primera vez.					
	76. La editora concluye el servicio en el tiempo prometido.					
	77. La organización procura realizar el servicio libre de errores.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	78. La empresa comunica cuando concluirá el servicio de atención.					
	79. Los colaboradores realizan el servicio con rapidez.					
	80. Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar al cliente.					
SEGURIDAD	81. Los colaboradores nunca están demasiado ocupados para atender a los clientes.					
	82. El comportamiento de los colaboradores inspira confianza.					
	83. Los colaboradores de la organización tienen los suficientes conocimientos del servicio ofrecido.					
	84. El cliente tiene seguridad al momento de realizar la compra en el establecimiento.					
EMPATÍA	85. El trato al cliente es amable y cortés.					
	86. La atención del establecimiento es individualizada.					
	87. Los clientes siempre encuentran el establecimiento abierto en horarios accesibles.					
	88. Los colaboradores ofrecen el servicio personalizado requerido por el cliente.					
	89. Los servicios logran la satisfacción esperada.					
	90. La organización comprende los requerimientos solicitados por el cliente.					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS									
Título de la investigación: Competencias laborales y calidad de servicio en una imprenta gráfica, cusco, 2023									
APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: Campana Coronado, Bryan Ayrton									
Apellidos y nombres del experto: Dr. García Yovera Abraham José									
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS		
COMPETENCIAS LABORALES	Competencias cardinales	Iniciativa	1. Los colaboradores de la empresa aportan ideas razonables en mejora del producto acabado.	Ordinal (Likert)	✓				
		Integridad	2. Los colaboradores de la empresa son honestos en el trabajo.		✓				
		Ética	3. Los colaboradores informan el tiempo que tomara la ejecución del producto solicitado, aunque el cliente lo requiera a la brevedad posible.		✓				
	Competencias específicas gerenciales	Compromiso	4. Los colaboradores siempre están comprometidos en la realización del producto acabado.			✓			
		Liderazgo	5. Hace uso del servicio de la empresa porque es líder en el mercado.			✓			
		Liderazgo ejecutivo	6. El gerente participa de los proyectos de edición solicitados por el cliente.			✓			
		Empowerment	7. Los colaboradores tienen autonomía para pactar el precio del trabajo solicitado.			✓			
	Competencias específicas por Área	Visión estratégica	8. Los colaboradores demuestran proactividad por que están al servicio del requerimiento del cliente.			✓			
		Adaptabilidad-Flexibilidad	9. La empresa se adapta a los requerimientos del cliente.			✓			
		Cierre de acuerdos	10. Los precios de servicios solicitados por el cliente son de mutuo acuerdo con la empresa.			✓			
		Comunicación eficaz	11. Los colaboradores manejan un lenguaje sencillo para explicar el proceso del servicio solicitado.			✓			
		Conocimientos teóricos	12. El cliente cuando requiere de una información específica, los colaboradores absorben sus dudas.		5= Siempre	✓			
CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	Credibilidad	13. La empresa cumple con el servicio prometido.	4= Casi siempre	✓				
		Interés	14. La empresa tiene sincero interés para resolver problemas con el servicio.	✓					
		Excelencia	15. La organización realiza bien el servicio desde la primera vez.	3= A veces	✓				
	16. La editora concluye el servicio en el tiempo prometido.		✓						
	Capacidad de respuesta	Comunicación	17. La organización procura realizar el servicio libre de errores.	2= Casi nunca	✓				
			18. La empresa comunica cuando concluirá el servicio de atención.	✓					
		Rapidez	19. Los colaboradores realizan el servicio con rapidez.	1= Nunca	✓				
		Disponibilidad	20. Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar al cliente.	✓					
	Seguridad	Disponibilidad	21. Los colaboradores nunca están demasiado ocupados para atender a los clientes.	✓					
		Confianza	22. El comportamiento de los colaboradores inspira confianza.	✓					
			23. Los colaboradores de la organización tienen los suficientes conocimientos del servicio ofrecido.	✓					
	Certeza	24. El cliente tiene seguridad al momento de realizar la compra en el establecimiento.	✓						
	Amabilidad	25. El trato al cliente es amable y cortés.	✓						
	Empatía	Atención individualizada	26. La atención del establecimiento es individualizada.	✓					
		Horarios flexibles	27. Los clientes siempre encuentran el establecimiento abierto en horarios accesibles.	✓					
		Atención personalizada	28. Los colaboradores ofrecen el servicio personalizado requerido por el cliente.	✓					
		Satisfacción	29. Los servicios logran la satisfacción esperada.	✓					
	Comprensión	30. La organización comprende los requerimientos solicitados por el cliente.	✓						
Firma del experto:		Fecha: 13/04/2023		Juez validador:		M <sup>a</sup> . Díaz Torres William Ricardo			
		El instrumento tiene suficiencia		DNI: 18140172		Especialidad del validador: Gestión de Organizaciones			
		Aplicable ( X )							
		Aplicable después de corregir ( )							
		No aplicable ( )							

Nota. Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

## Anexo 6: Procesos estadísticos

**Tabla 1**

*Número de clientes: últimos 4 meses*

<b>2023</b>	<b>MES</b>	<b>CANTIDAD DE CLIENTES</b>
	Febrero	125
	Marzo	92
	Abril	116
	Mayo	101
	<b>TOTAL</b>	<b>443</b>

**Tabla 2**

*Categorías en la escala de Likert*

<b>Puntuación</b>	<b>Denominación</b>	<b>INICIAL</b>
<b>1</b>	Nunca	N
<b>2</b>	Casi Nunca	CN
<b>3</b>	A veces	AV
<b>4</b>	Casi Siempre	CS
<b>5</b>	Siempre	S

**Tabla 3**

*Estructura dimensional de las variables de estudio*

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Ítem</b>
<b>Competencias laborales</b>	Competencias cardinales	1 - 4
	Competencias específicas gerenci	5 - 8
	Competencias específicas por Á	9 - 12
<b>Calidad de servicio</b>	Fiabilidad	13 - 17
	Capacidad de respuesta	18 - 21
	Seguridad	22 - 25
	Empatía	26 - 30

## TABLA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**Tabla 4**

*Validación de expertos*

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	García Yovera Abraham José	Suficiencia
2	Doctor	Jiménez Calderón César Eduardo	Suficiencia
3	Magister	Díaz Torres William Ricardo	Suficiencia

**Tabla 5**

*Resumen de procesamiento de casos*

	N	%
Casos Válidos	35	100,0
Excluidos	0	,0
Total	35	100,0

**Tabla 6**

*Alfa de Cronbach Competencias laborales y la calidad de servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,752	35

## TABLAS DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

**Tabla 7**

*Medidas para evaluar valores del coeficiente del Alfa de Cronbach*

RANGO	EVALUACIÓN DEL COEFICIENTE
Coeficiente alfa $>,9$	Es excelente
Coeficiente alfa $>,8$	Es bueno
Coeficiente alfa $>,7$	Es aceptable
Coeficiente alfa $>,6$	Es cuestionable
Coeficiente alfa $>,5$	Es probable
Coeficiente alfa $<,5$	Es inaceptable

**Nota.** Sánchez, J. E. (2019). Cadena de valor e innovación. Durango, México: Universidad Juárez del Estado de Durango.

**Tabla 11***Coefficientes de correlación de Spearman*

<b>Valor</b>	<b>Significado</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a 0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

**Nota:** Martínez, R. (2009). EL COEFICIENTE DE CORRELACION DE LOS RANGOS DE SPEARMAN. Revista Habanera de Ciencias Médicas, 8 (2).

## Anexo 7: Procesos estadísticos de la muestra

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

Dónde:

P = Proporción de la variable

Z = Coeficiente de confianza elegido

N = Tamaño de la población

q = 1-p=50%=0.50

E = Error de muestreo

$$n = \frac{109 * (1.96)^2(0.50)(0.50)}{(0.05)^2 * (109 - 1) + (1.96)^2 (0.50)(0.50)} = 85$$

**Nota:** Ñaupás et al. (2014)



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Competencias laborales y calidad de servicio en una imprenta gráfica, Cusco 2023

", cuyo autor es CAMPANA CORONADO BRYAN AYRTON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 26 de Junio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA <b>DNI:</b> 16631152 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9402-5601	Firmado electrónicamente por: MFOXPL el 27-06- 2023 00:01:06

Código documento Trilce: TRI - 0551648