



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión por competencias y calidad de servicio del área Document Management Solution en la empresa Iron Mountain de la sede Callao,  
Lima 2017

### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

**JORGE IGNACIO CÁCERES MUÑOZ**

ASESOR:

**MG. LIZ MARIBEL ROBLADILLO BRAVO**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

LIMA – PERÚ

**AÑO 2017**

## PÁGINA DEL JURADO

---

PRESIDENTE

---

SECRETARIO

---

VOCAL

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a mis padres ya que me dieron la vida y ser un modelo de constancia para mí, enseñándome en todo momento por el sendero correcto de los buenos principios.

A mi hermano y mis sobrinas por ser parte importante en mi familia y por apoyarme en todo instante.

A mis compañeros por aguantar junto a mí en las difíciles circunstancias pero con optimismo hemos salido adelante en esta carrera que nos tocó estudiar por vocación.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar quisiera agradecer al equipo de trabajo de investigación que me ayudaron a realizar el trabajo de Tesis para la obtención de la Licenciatura de la Carrera de Administración conformado por la Mg. Martha Alicia Ames Coca, la Mg. Teresa Gonzáles Moncada y a la Mg. Liz Maribel Robladillo Bravo.

Sus conocimientos, consejos, su metodología de trabajo, su perseverancia, su entereza y su motivación han sido importantes para mi adiestramiento como investigador.

Dicho equipo de trabajo han inspirado en mí un derrotero de seriedad, compromiso y disciplina ya que sin ellas no podía contar una formación adecuada como investigador.

Adicionalmente han sido capaces de ganarse mi respeto y confianza, así como sentirme en deuda con ellas por todo lo recibido durante el periodo de tiempo que ha durado la Tesis.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Jorge Ignacio Cáceres Muñoz con DNI N° 43539397, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. 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 de la Universidad César Vallejo.

---

JORGE IGNACIO CACERES MUÑOZ

Lima, 26 de Julio del 2017

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DOCUMENT MANAGEMENT SOLUTION EN LA EMPRESA IRON MOUNTAIN DE LA SEDE CALLAO, LIMA 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

El desarrollo de este trabajo lo someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación.

El Autor

## ÍNDICE

Pagina del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	viii
Índice de Gráficos	x
Resumen	xxii
Abstract	xxviii
I. INTRODUCCION	14
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al Tema	23
1.4 Formulación del Problema	44
1.5 Justificación del Estudio	45
1.6 Hipótesis	47
1.7 Objetivos	48
II. MARCO METODOLOGICO	50
2.1 Diseño de Investigación	51
2.2 Variables, operacionalización	51
2.3 Población y Muestra	54
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	55
2.5 Métodos de análisis de datos	59
2.6 Aspectos éticos	60
III. RESULTADOS	61
IV. DISCUSION	122
V. CONCLUSION	125
VI. RECOMENDACIONES	127
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	129
VIII. ANEXOS	133

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de Gestión por Competencias	53
Tabla 2: Operacionalización de Calidad de Servicio	54
Tabla 3: Resultado de la validez del contenido de instrumentos por juicio de expertos	57
Tabla 4: Resumen de procesos de datos de variable 1	58
Tabla 5: Alfa de Cronbach (Gestión por competencias)	58
Tabla 6: Resumen de procesos de datos de variable 2	58
Tabla 7: Alfa de Cronbach (Calidad de servicio)	59
Tabla 8: Prueba de Normalidad de las Variables	62
Tabla 9: Grado de Correlación y nivel de significancia entre las 2 variables	62
Tabla 10 Correlación y nivel de significancia entre Motivación y variable 2	63
Tabla 11: Correlación y nivel de significancia entre Rasgos y variable 2	64
Tabla 12 Correlación y Nivel de significancia entre Concepto de uno mismo y variable 2	64
Tabla 13: Correlación y Nivel de significancia entre Conocimiento y variable 2	65
Tabla 14: Correlación y Nivel de significancia entre Habilidades y variable 2	66
Tabla 15: Distribución por frecuencia Motivación	66
Tabla 16: Distribución de frecuencia Rasgos	67
Tabla 17: Distribución por frecuencia de Concepto de uno Mismo	68
Tabla 18: Distribución por frecuencia de Conocimiento	69
Tabla 19: Distribución por frecuencia de Habilidades	70
Tabla 20: Distribución por frecuencia de Accesibilidad	71
Tabla 21: Distribución por frecuencia de Capacidad de Respuesta	72
Tabla 22: Distribución por frecuencia de Comprensión	73
Tabla 23: Distribución por frecuencia de Comunicación	74
Tabla 24: Distribución por frecuencia de Cortesía	75
Tabla 25: Distribución por frecuencia de Credibilidad	76
Tabla 26: Distribución por frecuencia de Elementos Tangibles	77
Tabla 27: Distribución por frecuencia de Fiabilidad	78
Tabla 28: Distribución por frecuencia de Profesionalidad	79
Tabla 29: Distribución por frecuencia de Seguridad	80
Tabla 30: Distribución por frecuencia de la pregunta 1	81
Tabla 31: Distribución por frecuencia de la pregunta 2	82
Tabla 32: Distribución por frecuencia de la pregunta 3	83
Tabla 33: Distribución por frecuencia de la pregunta 4	84
Tabla 34: Distribución por frecuencia de la pregunta 5	85
Tabla 35: Distribución por frecuencia de la pregunta 6	86
Tabla 36: Distribución por frecuencia de la pregunta 7	87
Tabla 37: Distribución por frecuencia de la pregunta 8	88
Tabla 38: Distribución por frecuencia de la pregunta 9	89
Tabla 39: Distribución por frecuencia de la pregunta 10	90
Tabla 40: Distribución por frecuencia de la pregunta 11	91
Tabla 41: Distribución por frecuencia de la pregunta 12	92
Tabla 42: Distribución por frecuencia de la pregunta 13	93
Tabla 43: Distribución por frecuencia de la pregunta 14	94
Tabla 44: Distribución por frecuencia de la pregunta 15	95
Tabla 45: Distribución por frecuencia de la pregunta 16	96

Tabla 46: Distribución por frecuencia de la pregunta 17	97
Tabla 47: Distribución por frecuencia de la pregunta 18	98
Tabla 48: Distribución por frecuencia de la pregunta 19	99
Tabla 49: Distribución por frecuencia de la pregunta 20	100
Tabla 50: Distribución por frecuencia de la pregunta 21	101
Tabla 51: Distribución por frecuencia de la pregunta 22	102
Tabla 52: Distribución por frecuencia de la pregunta 23	103
Tabla 53: Distribución por frecuencia de la pregunta 24	104
Tabla 54: Distribución por frecuencia de la pregunta 25	105
Tabla 55: Distribución por frecuencia de la pregunta 26	106
Tabla 56: Distribución por frecuencia de la pregunta 27	107
Tabla 57: Distribución por frecuencia de la pregunta 28	108
Tabla 58: Distribución por frecuencia de la pregunta 29	109
Tabla 59: Distribución por frecuencia de la pregunta 30	110
Tabla 60: Distribución por frecuencia de la pregunta 31	111
Tabla 61: Distribución por frecuencia de la pregunta 32	112
Tabla 62: Distribución por frecuencia de la pregunta 33	113
Tabla 63: Distribución por frecuencia de la pregunta 34	114
Tabla 64: Distribución por frecuencia de la pregunta 35	115
Tabla 65: Distribución por frecuencia de la pregunta 36	116
Tabla 66: Distribución por frecuencia de la pregunta 37	117
Tabla 67: Distribución por frecuencia de la pregunta 38	118
Tabla 68: Distribución por frecuencia de la pregunta 39	119
Tabla 69: Distribución por frecuencia de la pregunta 40	120

## INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Distribución por frecuencia Motivación	67
Gráfico 2: Distribución por frecuencia Rasgos	68
Gráfico 3: Distribución por frecuencia de Concepto de uno mismo	69
Gráfico 4: Distribución de frecuencia de Conocimiento	70
Gráfico 5: Distribución por frecuencia de Habilidades	71
Gráfico 6: Distribución por frecuencia de Accesibilidad	72
Gráfico 7: Distribución por frecuencia de Capacidad de Respuesta	73
Gráfico 8: Distribución por frecuencia de Comprensión	74
Gráfico 9: Distribución por frecuencia de Comunicación	75
Gráfico 10: Distribución por frecuencia de Cortesía	76
Gráfico 11: Distribución por frecuencia de Credibilidad	77
Gráfico 12: Distribución por frecuencia de Elementos Tangibles	78
Gráfico 13: Distribución por frecuencia de Fiabilidad	79
Gráfico 14: Distribución por frecuencia de Profesionalidad	80
Gráfico 15: Distribución por frecuencia de Seguridad	81
Gráfico 16: Distribución de frecuencia de la pregunta 1	82
Gráfico 17: Distribución por frecuencia de la pregunta 2	83
Gráfico 18: Distribución por frecuencia de la pregunta 3	84
Gráfico 19: Distribución por frecuencia de la pregunta 4	85
Gráfico 20: Distribución por frecuencia de la pregunta 5	86
Gráfico 21: Distribución por frecuencia de la pregunta 6	87
Gráfico 22: Distribución por frecuencia de la pregunta 7	88
Gráfico 23: Distribución por frecuencia de la pregunta 8	89
Gráfico 24: Distribución por frecuencia de la pregunta 9	90
Gráfico 25: Distribución por frecuencia de la pregunta 10	91
Gráfico 26: Distribución por frecuencia de la pregunta 11	92
Gráfico 27: Distribución por frecuencia de la pregunta 12	93
Gráfico 28: Distribución por frecuencia de la pregunta 13	94
Gráfico 29: Distribución por frecuencia de la pregunta 14	95
Gráfico 30: Distribución por frecuencia de la pregunta 15	96
Gráfico 31: Distribución por frecuencia de la pregunta 16	97
Gráfico 32: Distribución por frecuencia de la pregunta 17	98
Gráfico 33: Distribución por frecuencia de la pregunta 18	99
Gráfico 34: Distribución por frecuencia de la pregunta 19	100
Gráfico 35: Distribución por frecuencia de la pregunta 20	101
Gráfico 36: Distribución por frecuencia de la pregunta 21	102
Gráfico 37: Distribución por frecuencia de la pregunta 22	103
Gráfico 38: Distribución por frecuencia de la pregunta 23	104
Gráfico 39: Distribución por frecuencia de la pregunta 24	105
Gráfico 40: Distribución por frecuencia de la pregunta 25	106
Gráfico 41: Distribución por frecuencia de la pregunta 26	107
Gráfico 42: Distribución por frecuencia de la pregunta 27	108
Gráfico 43: Distribución por frecuencia de la pregunta 28	109
Gráfico 44: Distribución por frecuencia de la pregunta 29	110
Gráfico 45: Distribución por frecuencia de la pregunta 30	111
Gráfico 46: Distribución por frecuencia de la pregunta 31	112
Gráfico 47: Distribución por frecuencia de la pregunta 32	113
Gráfico 48: Distribución por frecuencia de la pregunta 33	114

Gráfico 49: Distribución por frecuencia de la pregunta 34	115
Gráfico 50: Distribución por frecuencia de la pregunta 35	116
Gráfico 51: Distribución por frecuencia de la pregunta 36	117
Gráfico 52: Distribución por frecuencia de la pregunta 37	118
Gráfico 53: Distribución por frecuencia de la pregunta 38	119
Gráfico 54: Distribución por frecuencia de la pregunta 39	120
Gráfico 55: Distribución por frecuencia de la pregunta 40	121

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se ha estudiado la relación entre la gestión por competencias y la calidad de servicio. La investigación tuvo como problema general: ¿Qué relación existe entre gestión por competencias y la calidad de servicio del área Document Management Solution en la empresa Iron Mountain de la sede Callao, Lima 2017? y el objetivo general fue: Identificar la relación existente entre gestión por competencias y la calidad de servicio de los colaboradores del área Document Management Solution en la empresa Iron Mountain de la sede Callao, Lima 2017.

El tipo de investigación fue descriptivo correlacional – transversal, el diseño no experimental y de tipo hipotético deductivo. La población y muestra fue de 30 personas del Área Document Management Solution de la Sede Callao. La técnica de investigación fue la encuesta y el instrumento ha sido el cuestionario.

Entre los resultados obtenidos con la prueba estadística de Spearman tenemos lo siguiente: que si existe correlación significativa entre la gestión por competencias y la calidad de servicio en los colaboradores del Área Document Management Solution en la empresa Iron Mountain Perú S.A. de la Sede Callao Lima con un valor de 0,997 positiva y alta significativamente) y una correlación medido al nivel 0,01 (bilateral). Por tal razón que se concluye que si existe una relación significativa entre la gestión por competencias y calidad de servicio de los colaboradores del Área Document Management Solution en la empresa Iron Mountain Perú S.A. de la Sede Callao Lima 2017.

**Palabras clave:** Gestión por competencias, calidad de servicio

## ABSTRACT

The present research work has studied the relationship between competency management and quality of service. The research had as a general problem: What is the relationship between management by competencies and the quality of service of the Document Management Solution area at the Iron Mountain company at Callao, Lima 2017? And the overall objective was to: Identify the relationship between management by competencies and the quality of service of Document Management Solution employees at Iron Mountain, Callao, Lima 2017.

The type of research was descriptive correlational - transverse, non - experimental design and hypothetical deductive type. The population and sample was 30 people from the Document Management Solution Area of Callao Headquarters. The research technique was the survey and the instrument has been the questionnaire to collect the information of the two variables. Among the results obtained with the statistical test of Spearman we have the following: that if there is a significant correlation between the management by competencies and the quality of service in the collaborators of the Document Management Solution Area in the company Iron Mountain Peru S.A. Of Callao Lima Headquarters with a value of 0.883 (positive and significantly higher) and a correlation measured at the 0.01 level (bilateral). For this reason it is concluded that if there is a significant relationship between the management by competencies and quality of service of the Document Management Solution Area collaborators in the company Iron Mountain Peru S.A. Of Callao Lima Headquarters 2017.

**Key words:** Competency management, quality of service