



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Competencias laborales y calidad de atención a los clientes de la  
Librería AD - Chepén, 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Silva Campoverde, Segundo Raúl (ORCID: 0000-0001-5885-0954)

**ASESORA:**

Mgtr. Flores Lezama, Marilú Trinidad (ORCID: 0000-0002-0036-1776)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

CHEPÉN – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado a mi padre Segundo Silva, por el esfuerzo que hace día a día, dejando atrás sus sueños para ser realidad los míos, de igual forma a mi madre Marlene Campoverde, por estar siempre allí conmigo apoyándome e incentivándome para lograr mis objetivos.

## **Agradecimiento**

Un agradecimiento especial a Dios por haberme brindado la vida y la sabiduría para aprender cosas nuevas y así plasmarla en este trabajo.

Así mismo, a la Universidad César Vallejo y a todos los profesores por haber compartido sus conocimientos conmigo.

Por último, agradecer a Librería AD, por su apoyo incondicional para realizar este trabajo de investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1.Tipo y diseño de investigación	13
3.2.Variables y operacionalización	14
3.3.Población, muestra y muestreo	14
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5.Procedimientos	16
3.6.Método de análisis de datos	17
3.7.Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	36

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Prueba de normalidad	18
Tabla 2:	Prueba de correlación entre Competencia Laboral y Calidad de atención a los clientes de la Librería Ad – Chepén, 2020.	19
Tabla 3:	Nivel de medición de la variable Competencia Laboral en los trabajadores de la Librería Ad – Chepén, 2020.	20
Tabla 4:	Nivel de medición de la variable Calidad de atención a los clientes de la Librería Ad – Chepén, 2020.	21
Tabla 5:	Correlación entre la dimensión Conocimiento y la Calidad de atención a los clientes de la Librería Ad – Chepén, 2020.	22
Tabla 6:	Correlación entre la dimensión Habilidad y la Calidad de atención a los clientes de la Librería Ad – Chepén, 2020.	23
Tabla 7:	Correlación entre la dimensión Aptitud y la Calidad de atención a los clientes de la Librería Ad – Chepén,2020.	24

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1: El nivel de Competencia laboral en los trabajadores de la Librería Ad, Chepén 2020.	20
Figura 2: El nivel de Calidad de atención a los clientes de la Librería Ad, Chepén 2020.	21

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre las Competencias laborales y la Calidad de atención a los clientes de la Librería AD - Chepén, 2020. Debido al problema que se percibe en los colaboradores para establecer un buen servicio de atención; la investigación fue de tipo aplicada con un diseño correlacional – no experimental. La población de estudio fue los clientes conformado por un número infinito por lo que se seleccionó a 167 clientes como parte de la muestra para la recolección de datos, se utilizó como instrumento un cuestionario, que a su vez fue validado por 3 expertos y la confiabilidad se encontró procesando los datos de la prueba piloto por el programa SPSS V25, donde se obtuvo un resultado de confiabilidad “aceptable (V1) y bueno (V2)” según la tabla de valoración del alfa de Cronbach. Posteriormente, los datos fueron ordenados, procesados y analizados. Se pudo determinar que el nivel de ambas variables, fue regular, según la percepción de los clientes. Luego de ello, se determinó la correlación entre las variables Competencia laboral y Calidad de atención la que se realizó mediante la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, debido a que, las variables no siguen una distribución normal. Se tuvo como resultado que ambas variables tienen una correlación positiva muy alta, con un nivel de significancia menor al 5%, por lo tanto, se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ . Concluyendo que, como la relación entre ambas variables es positiva, entonces si en la empresa se trabajan de manera adecuada las competencias laborales de sus colaboradores, se logrará una mejor Calidad de atención a sus clientes.

**Palabras Claves:** Competencia laboral, calidad de atención.

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine the relationship that exists between labor competencies and the quality of customer service at the AD Bookstore - Chepén, 2020. Due to the problem perceived in employees to establish a good customer service; the research was of an applied type with a correlational design - not experimental. The study population consisted of an infinite number of clients, for which 167 clients were selected as part of the sample for data collection, a questionnaire was used as an instrument, which in turn was validated by 3 experts and the reliability It was found by processing the data of the pilot test by the SPSS V25 program, where a reliability result was obtained "acceptable (V1) and good (V2)" according to the Cronbach's alpha assessment table. Subsequently, the data was ordered, processed and analyzed. It could be determined that the level of both variables was regular, according to the perception of the clients. After that, the correlation between the variables Job competence and Quality of care was determined, which was performed using the non-parametric Spearman Rho test, since the variables do not follow a normal distribution. It was found that both variables have a very high positive correlation, with a significance level of less than 5%, therefore, Ho is rejected and H1 is accepted. Concluding that, as the relationship between both variables is positive, then if the company works adequately with the work skills of its collaborators, a better quality of customer service will be achieved.

**Keywords:** Labor Competence, quality of care.



## I. INTRODUCCIÓN

Con el paso del tiempo, en un mundo globalizado, la fuerza laboral se ha desarrollado rápidamente y todos están conectados de alguna manera, razón por la cual la empresa ha puesto en práctica un mejor servicio al cliente, pero no todas han generado el mismo grado de atención, tampoco brindan oportunidades de empleo a personas que no tienen el conocimiento adecuado para llevar a cabo esta acción.

El servicio al cliente sigue siendo uno de los temas que más se pasan por alto en varias industrias; la falta de priorización puede generar pérdidas comerciales sustanciales. Mantener un buen servicio es la máxima prioridad de toda organización.

Si mencionamos a Sekar (2019), a nivel mundial, la calidad de la atención en el entorno empresarial, ha tenido un lado negativo. Su libro "Padhuka's Business Economics & Business and Commercial Knowledge, 3Ed" señaló que la Calidad de atención es un tema crucial y debido al impacto que tiene sobre el bienestar de los clientes, el autor comentó que los profesionales y las entidades deben hacer todo lo posible para mejorar esta situación. Con el fin de construir organizaciones.

Según González Acedo y Pérez Aroca (2019), escribieron en el libro "Formación y Orientación Laboral" que, a mediados del siglo XIX comienza a surgir la competencia profesional, período donde toma mayor notoriedad. Basado en esto se establece un reglamento sobre el derecho al trabajo, porque no existían reglas obligatorias. Desde entonces, ha surgido una nueva era, donde los principios operativos y básicos del derecho laboral se relacionan con las destrezas necesarias para trabajar en grupo desde el entorno empresarial, donde promueven herramientas de apoyo para insertarse y adaptarse a la vida laboral activamente.

Ante eso Villegas (2018), en su libro "The Youth Unemployment Crisis", señaló las carencias de los trabajadores, debido a que no recibieron una formación profesional suficiente. Esto no les permitió ocupar distintos puestos de trabajo, a ello se le suma la falta de oportunidades de empleo. Para combatir el problema, se creó un conjunto de normas para el fortalecimiento de las competencias.

En Perú, la certificación ISO9001 (2020), es un estándar de sistema de calidad, administrado por todas las organizaciones, con el tema central en la gestión, especialmente en la calidad de sus elementos. Donde la empresa adopta un sistema eficaz para ayudar a administrar y mejorar sus productos y servicios. En el entorno empresarial de Perú, solo un pequeño sector lo integra, representando el 1,5%. Para ver el aumento de este porcentaje, se debe realizar una mayor difusión en los campos a los que se quiere llegar, esto ayudará a mejorar la imagen de la empresa y demostrar que tiene personal altamente calificado para brindar un servicio de calidad.

Según el diario El Comercio (2020), en su redacción, pone a conocimiento público una gran variedad de competencias laborales, estas se midieron en un 50% orientadas a los niveles de logro, es decir a la iniciativa y a la capacidad que se tiene para cumplir con los propios objetivos. Esto estuvo vinculado a la necesidad de fomentar propios intereses y a la particularidad del servicio que se pueda ofrecer, teniendo como plataforma el puesto de trabajo que desempeña.

La mala actitud que reciben los clientes por parte de los trabajadores, hace que la empresa pierda la confianza por parte de ellos, porque demuestra que la compañía está conformada por personas que no están calificadas para realizar este trabajo, la atención al cliente es un factor determinante cuando se vende un producto, entablar una buena relación con el cliente es fundamental para el éxito del negocio.

La investigación se realizó en LIBRERÍA AD, establecida en la ciudad de Chepén, es una empresa que vende material escolar y útiles de oficina de la mejor calidad. La compañía ha estado en el mercado por más de 8 años y, con el tiempo, la librería se ha convertido en una de las mejores de su rubro del Valle Jequetepeque.

Durante la investigación una parte de los colaboradores de la LIBRERÍA AD, presentaron deficiencias en el conocimiento y habilidades para ofrecer una buena atención al cliente; además en algunas ocasiones presentaron poca amabilidad y empatía, esto hacía que los clientes se sientan incómodos por la atención que percibían. Lo cual generó un quiebre en sus capacidades, actitudes, habilidades y destrezas porque no

les permitieron crecer de forma competente dentro de la organización y así explotar todas sus capacidades y recursos que poseen.

Por tal razón se formuló el siguiente problema ¿Qué relación existe entre las Competencias laborales y la Calidad de atención a los clientes de la Librería AD - Chepén, 2020?

Las razones por las cuales se realizó esta investigación son las siguientes:

Relevancia social: Este trabajo ofrece una guía de apoyo para la Librería AD de la ciudad de Chepén, con el fin de perfeccionar las competencias profesionales de sus colaboradores, de esta manera se podrá ofrecer un mejor servicio de atención al cliente. También será una referencia para otras organizaciones que tengan la misma problemática. Implicancias prácticas: La investigación se enfoca en generar conocimientos prácticos a la institución para que puedan alcanzar sus objetivos y lograr el éxito que desea para el negocio, esa es la meta de todo empresario. En el valor teórico, los resultados de la investigación, ayudarán a brindar las estrategias adecuadas para fortalecer las competencias laborales en cada uno de sus trabajadores y además de mejorar el nivel de Calidad de atención. Por último, en la utilidad metodológica, el estudio es de un nivel correlacional, no experimental, cuyo propósito es determinar la relación entre las "Competencias laborales" y "Calidad de atención", variables que se medirán mediante herramientas de recolección de datos para su adecuado análisis, que puedan servir de base para investigaciones similares.

Debido a la problemática estudiada en la LIBRERÍA AD S.A.C se planteó como objetivo general: Determinar la relación que existe entre las Competencias laborales y la Calidad de atención a los clientes de la Librería AD - Chepén, 2020.

A la vez, sus objetivos específicos consistieron en: Determinar el nivel de Competencia laboral en los trabajadores de la Librería AD – Chepén, 2020; determinar el nivel de Calidad de atención a los clientes de la Librería AD – Chepén, 2020; determinar la relación que existe entre la dimensión Conocimiento y la Calidad de atención a los clientes de la Librería AD – Chepén, 2020; determinar la relación que existe entre la dimensión Habilidad y la Calidad de atención a los clientes de la Librería

AD – Chepén, 2020; determinar la relación que existe entre la dimensión Aptitud y la Calidad de atención a los clientes de la Librería AD – Chepén, 2020.

También se formuló la siguiente hipótesis de investigación Hi: Existe relación entre las Competencias laborales y la Calidad de atención a los clientes en la Librería AD - Chepén, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Se tomaron en cuenta investigaciones ya realizadas para ampliar el tema, estos antecedentes consultados, estuvieron citados en el desarrollo de la investigación, porque están entrelazados con las variables de la investigación a desarrollar, tal como se muestra líneas más abajo:

A nivel nacional tenemos a Serrano & Terán (2018), en su investigación titulada *"Competencias laborales del talento humano y su relación con la Calidad de atención a los usuarios en la UGEL- CHEPÉN, 2018"*, tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre las Competencias laborales y la Calidad de atención a los usuarios en la UGEL Chepén. Usó un estudio correlacional, que tuvo como muestra a 54 usuarios, a ellos les aplicó el instrumento de la encuesta. Los resultados que obtuvieron fue un coeficiente de correlación de ( $r=0,547$ ) a la vez demostró correlaciones significativas entre las dimensiones conocimiento ( $r =0,511$ ), habilidad ( $r =0,510$ ), aptitud ( $r= 0,454$ ). Concluyeron que existe una correlación positiva media entre ambas variables.

Este trabajo, ayudó al investigador a cumplir su objetivo principal, ya que obtuvo buenos resultados mediante la técnica de la encuesta, obteniendo estadísticas satisfactorias de competencias y calidad de servicio, contando con dominio del buen trato del colaborador.

Así mismo, tenemos a Ventura (2018) que en su tesis titulada *"Competencias laborales del personal administrativo y la Calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios de la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017"*, tuvo como objetivo determinar la influencia de las Competencias laborales del personal administrativo y la Calidad de atención al usuario. El estudio fue de tipo correlacional transversal. La muestra estuvo integrada por 25 usuarios, el instrumento empleado fue la encuesta para la recolección de datos. El resultado obtenido de esta investigación fue que se rechazó la hipótesis nula con un nivel de significancia del 95%. Dando paso a la siguiente conclusión, afirmando que, sí existe relación entre Competencia laboral y Calidad de atención al usuario, con ( $r=0,720$ ) que manifiesta una relación positiva moderada.

Al analizar Ventura, se confirmó que las dos variables de investigación están relacionadas entre sí, y la herramienta utilizada es confiable, la cual le ayudó a generar datos correctos para confirmar que sí existió una correlación positiva moderada.

Por otro lado, Saravia (2018), en su tesis titulada "*Competencia laboral y Atención al cliente en la empresa Voestalpine High Performance Metals del Perú S.A., sede principal Lima, 2018*", determinó la relación entre la Competencia laboral y Atención al cliente. Su trabajo fue aplicado con un nivel descriptivo, en cuanto a la población estaba compuesta por 35 personas, la herramienta para extraer información fue la encuesta para ambas variables. El resultado obtenido demuestra que, sí hay relación entre Competencia laboral y Calidad de atención al cliente, mediante la prueba de T de Student ( $p=0,000$ ). Por tanto, concluyó que el nivel de Competencia laboral es malo en un 68% y que es bueno en un 32%, la cual indica que en ciertas ocasiones se da la Competencia laboral, por otro lado, el nivel de Calidad de atención al cliente se refleja en un 57% malo y en un 42% bueno.

Este estudio destaca el nivel de cada variable y hace que el investigador sea consciente de las razones por las que no se pueden alcanzar los objetivos de la empresa.

Según, Carrera & Poemape (2018), en su investigación "*Desarrollo de Competencias laborales y su relación con la Calidad de atención a los usuarios en la UGEL- PACASMAYO, 2018*", tuvo como finalidad establecer la relación entre el desarrollo de Competencias laborales y la Calidad de atención a los usuarios. Fue un estudio de tipo correlacional. La muestra la conformaron 38 trabajadores, la técnica que utilizó fue la encuesta. Los principales hallazgos que obtuvieron comprobaron una correlación de ( $r= 0,79$ ) entre ambas variables dando respuesta positiva al objetivo general. Ellos concluyeron identificando el nivel de ambas variables, donde la Competencia laboral mostró un nivel regular con un 82% en tanto y la Calidad de atención un nivel bajo con un 71%.

Para finalizar, Gutiérrez (2017), en su trabajo titulado "*Competencia laboral y la Calidad del servicio en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria de Lima*", tuvo como objetivo

determinar la relación existente entre Competencia laboral y la Calidad de servicio en la atención a los ciudadanos. El trabajo fue básico, con una población de 1,573 usuarios. Para medir las variables utilizaron la encuesta, la cual resaltó que, a medida de elevarse la Competencia laboral, la Calidad de atención será óptima. Esto nos quiere decir que, en el estudio realizado por Gutiérrez, brindó datos confiables y precisos donde ambas variables sí se relacionan entre sí.

Y respecto a nivel internacional tenemos a Aramayo (2016), con su proyecto titulado "*Competencias Laborales como herramientas de mejora de la Calidad de atención al asegurado. La Paz Bolivia, 2016*", tuvo como objetivo determinar un enfoque en Competencias laborales para el mejoramiento de la Calidad de atención al asegurado. El estudio fue descriptivo, con una muestra de 108 asegurados, que fueron encuestados para la obtención de datos, concluyendo que el personal tiene que estar capacitado para generar un buen servicio de atención para fortalecer sus competencias laborales. Este trabajo demostró que, con una mejor formación de los colaboradores, las habilidades laborales se destacarán, lo que les ayudará a brindar un mejor servicio al asegurado.

Por otro lado, Velázquez (2016), en su investigación titulada "*Competencias laborales y Calidad de atención en una empresa Manufacturera Toluca, 2016* ", tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre Competencias laborales y Calidad de atención en una empresa Manufacturera, el método que utilizó fue de tipo descriptivo, con una población de 66, a las cuales les aplicó un formulario que les dio como resultado que la debilidad está en las competencias laborales, esto ayudó a disminuir la interacción con el usuario para una mejor atención. La tesis obtuvo resultados no muy favorables para la Manufacturera, a través de su instrumento se pudo detectar que hay problemas en el aspecto de competencias profesionales con ciertas características basadas en la disminución de fuerza laboral, esto se reflejó en el trato de atención hacia los demás.

Según Herrera (2015), presenta una investigación titulada "*Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, Agencia Huehuetenango 2015*", cuyo objetivo fue

determinar las Competencias laborales que poseen los colaboradores del departamento de ventas. Este estudio fue descriptivo y exploratorio, con la participación de 25 colaboradores, aplicando la técnica del cuestionario que le brindó como resultado que la Competencia laboral refuerza la Calidad de atención que esta desea demostrar dentro y fuera del establecimiento. Este trabajo de investigación nos demuestra que para que se vea un crecimiento sustancial, en el área de ventas se deben reforzar al máximo las competencias laborales para generar un mayor nivel de satisfacción.

Por último, tenemos a Freire (2015), en su investigación titulada "*Determinación de competencias laborales a nivel de puestos, procesos y organización en la empresa Impofreico S.A*", tuvo como objetivo determinar el nivel de Competencias laborales en puestos y procesos en la empresa Impofreico S.A. El estudio fue descriptivo correlacional, conformado por 142 colaboradores, a quienes les aplicaron una encuesta tipo Likert, que contribuyó a obtener como resultado que las competencias laborales son de gran importancia para una organización y que esta se relaciona de manera directa con la Calidad de atención que la empresa genera hacia sus usuarios. El resultado de esta investigación, es el que se espera tener cuando se termine ya que las competencias laborales son aspectos vitales porque ayuda a conocer las habilidades y destrezas que se tienen para crear un buen ambiente de Calidad de atención hacia nuestros clientes.

Tras haber desarrollado los distintos trabajos realizados por diferentes investigadores y estando relacionada con las variables del estudio en curso, abordaremos las distintas teorías a partir diferentes puntos de vista.

#### Competencia Laboral

Según Vargas (2018) la define como el grupo de capacidades y conocimientos que permite el cumplimiento de la actividad profesional acorde a sus exigencias.

De un estilo distinto, Alles (2017) afirma que la competencia son todas las características que tiene una persona, tanto como virtudes, habilidades y conocimiento que están derivadas al comportamiento, la cual genera un desempeño exitoso en su lugar de trabajo. A la vez Flórez (2017) en su



ejemplar define a las competencias profesionales, como habilidades, destrezas, acción y conocimientos que posee un individuo para distinguirse del resto.

Al mismo tiempo, las teorías plasmadas en la investigación muestran dimensiones, según el libro de Vargas (2018) considera las siguientes:

Primera dimensión: Conocimiento que se contextualiza como grupo de información almacenada mediante la experiencia y el aprendizaje, el conocimiento puede ser empírico y teórico. Esta dimensión tiene como indicadores los siguientes términos como:

Indicador I: Comunicación, para Brage (2017) es el proceso mediante el cual se transmiten e intercambian emociones y conocimientos, estados de ánimo, opiniones y maneras de pensar. Indicador II: Capacidad de aprendizaje, según López (2018) la define como un cambio de comportamiento relativamente permanente debido a la experiencia o la práctica. Y como Indicador III: Trabajo en equipo, Asencio (2018) la conceptualiza como un grupo de individuos donde cada uno se encarga de realizar una actividad específica para un determinado objetivo

Como segunda dimensión: Habilidad, se define como la destreza que ejerce un individuo para realizar una actividad que está integrada a los valores, esta dimensión está conformada por los siguientes indicadores:

Indicador I: Adaptabilidad al cambio, según CICAP (2017) expresa que es la capacidad de realizar cambios sin cambiar el alcance del objetivo preestablecido. Indicador II: Liderazgo, como señala Vidal (2018) es un fenómeno que se desarrolla dentro de un grupo porque es un hecho social y se ve como una serie de comportamientos que definen el rol que realiza un individuo. Indicador III: Creatividad, según Bree (2018) son ideas, técnicas, pensamientos que están diseñados para que las compañías puedan dominar el tema de la creatividad.

Tercera dimensión: Aptitud, para Ucha (2019) manifiesta que es aquella capacidad y buena práctica que una persona tiene para desarrollar o ejercer una determinada actividad, ocupación Para ello esta dimensión se rige por tres principales indicadores:

Indicador I: Iniciativa, para Adrián (2020) es el modo que tiene un individuo para poder iniciar alguna actividad, o buscar alternativas para resolver una

problemática. Indicador II: Relacionarse con el cliente, para Martón, Alonso, & Sumelzo (2019) la define como establecer una comunicación adecuada para contar con clientes satisfechos, eso es una prioridad para el equipo de venta. Indicador III: Espíritu colaborativo, según Castilla & Santiago (2018) son las ganas de ayudar honestamente a otro individuo para que puedan lograr alguna acción.

La competencia laboral, en estos tiempos ha ido tomando un lugar muy importante en el mundo comercial, a la medida que esta avanza ha generado nuevos tipos de competencia: Según Alles (2019) en su libro nos habla sobre dos tipos: Competencia cardinal o genérica se refiere a que las competencias se aplican a los colaboradores de una organización sin excepción alguna y permite alcanzar la visión a un plazo determinado. Competencia específica, se da en grupos colectivos, es decir en diferentes áreas de una empresa, utilizando el organigrama en la que está compuesta.

De acuerdo a los términos que se están estudiando, la competencia laboral presenta principios de evaluación que está basado en los siguientes términos: Según Flórez (2017) Eficacia, es de ser ágil en la aplicación de tiempo razonables para obtener evidencias. Flexibilidad, adaptarse al cambio para obtener resultados precisos. Y por último Validez que refleja evidencias suficientes y confiables.

Respecto a la segunda variable, se expone diferentes teorías:

Calidad de atención

Según Maniviesa (2020) es la impresión del cliente que tiene acerca del servicio que brinda, en función a las expectativas que esta pueda crear. Por lo contrario, Fernández (2017) define a la Calidad de atención, como la capacidad de comprender, interactuar y colaborar con alguien. Y Serrano (2017) dice que la Calidad es igual a dar al cliente lo que se prometió, generando sensaciones únicas y cubriendo sus propias necesidades.

Los conceptos sobre la Calidad de atención se miden por las siguientes dimensiones. Según Fernández (2017):

Primera dimensión: Calidad de servicio, que consiste en el grado de satisfacer las necesidades de los usuarios desde sus distintas

percepciones al momento de recibir el servicio, esta dimensión se focaliza en tres indicadores:

Indicador I: Disposición para atender, según Boda (2018) se refiere a la forma de cómo establecer una relación con el cliente, esta puede ser una manera personalizada para lograr una mayor fidelidad. Indicador II: Satisfacción al cliente, para Ortiz (2016) lo define como la gratificación percibida por parte del consumidor basado en su experiencia. Indicador III: Orientación, según López (2020) es necesidad de ubicar o conocer el lugar de una cosa o servicio.

Segunda dimensión: Capacidad de respuesta, que es la habilidad y destreza para asistir a los usuarios y facilitar una atención rápida, este término está compuesto por tres indicadores, Indicador I: Tiempo de espera según Singer (2017) dice que es el tiempo de la efectividad que presenta el servicio, la rapidez que tiene este para ejecutarse Indicador II: Cooperación, para Serrano (2017) según nos dice que es el modo de interactuar o brindar ayuda a un cliente. Indicador III: Ayuda, para RAE (2019) es el esfuerzo para alcanzar metas por medios propios.

Tercera dimensión: Empatía, es la facultada de percibir las prioridades del cliente, mediante el proceso de una atención personalizada, este término está integrada por tres indicadores:

Indicador I: Grado de comunicación, para Tejedor (2019) es el grado de construir confianza y motivación al momento de comunicarnos. Indicador II: Cortesía, según RAE (2019) es una demostración o comportamiento que expresa preocupación, respeto o afecto por otra persona. Indicador III: Sencillez, según RAE (2019) la define como un trato ingenuo, sin doblez ni engaño, y que dice lo que siente.

Los factores que el cliente valora y contribuye a generar una buena Calidad de atención son los siguientes: Según Fernández (2017) en su libro menciona tres factores: Fiabilidad, es la destreza de realizar un servicio de modo preciso y fiable. Seguridad, es la condición mostrada por los colaboradores para dar confianza. Elementos tangibles, son todas aquellas apariencias físicas, personales que visualiza el usuario.

Dentro de la Calidad de atención al cliente, se han generado puntos claves para todo negocio, debe tener en cuenta para la mantener una buena

relación con el usuario y de esa manera fidelizar, la cual está compuesta por, estudiar el perfil de consumidor o cliente, generar canales de comunicación, tener respuestas rápidas, definir el servicio al cliente, promover la autoayuda, formar un buen equipo humano, proteger los intereses económicos y sociales.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

Esta indagación fue aplicada. Según RENACYT (2020) definió a la investigación aplicada a través de la noción científica, a través de métodos que dan respuestas a interrogaciones determinadas.

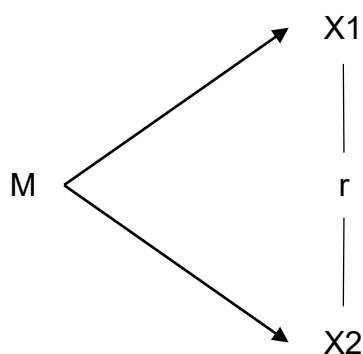
De la misma forma Rodríguez (2020) conceptualizó a la investigación aplicada como un tipo de investigación, en el cual la situación problemática está dada y señalada por el experto, que utilizará este estudio para proporcionar respuestas a interrogantes determinadas.

##### Diseño de investigación

El trabajo fue no experimental. La Facultad Regional Multidisciplinaria - FAREM (2018) lo conceptualizó así: que en este diseño las variables de estudio no son modificadas ni cambiadas, es decir sin manipular deliberadamente las variables de estudio.

Se tiene en cuenta que el diseño fue aplicado, por lo que el nivel del estudio fue correlacional, según la Facultad Regional Multidisciplinaria - FAREM (2018) manifestó que es el estado de relación que se halla entre ambos términos o conceptos, en un limitado contexto.

La estructura del diseño es la siguiente:



Donde:

M= Muestra

X1 = Representa a la variable: Competencias laborales

X2 = Representa a la variable: Calidad de atención

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Competencia Laboral (V1)**

##### **Definición conceptual**

Alles (2017) afirmó que la competencia son todas las características que tiene una persona, tanto virtudes, habilidades y conocimiento que están derivadas al comportamiento, la cual genera un desempeño exitoso en su lugar de trabajo.

##### **Definición operacional**

La variable se midió mediante el cuestionario y la técnica utilizada fue la encuesta con preguntas cerradas tipo Likert aplicado a los clientes de la LIBRERÍA AD de la ciudad de Chepén.

##### **Indicadores**

Comunicación, capacidad de aprendizaje, trabajo en equipo, adaptabilidad al cambio, liderazgo, creatividad, iniciativa, relacionarse con el cliente, espíritu colaborativo (Ver anexos).

##### **Escala de medición**

Se utilizó la escala ordinal.

#### **Calidad de atención (V2)**

##### **Definición conceptual**

Fernández (2017) definió a la Calidad de atención, como la capacidad de comprender, interactuar y colaborar con alguien.

##### **Definición operacional**

La variable se midió mediante el cuestionario y la técnica utilizada fue la encuesta con preguntas cerradas tipo Likert aplicado a los clientes de la LIBRERÍA AD de la ciudad de Chepén.

##### **Indicadores**

Comunicación, capacidad de aprendizaje, trabajo en equipo, adaptabilidad al cambio, liderazgo, creatividad, iniciativa, relacionarse con el cliente, espíritu colaborativo (Ver anexos).

##### **Escala de medición**

Se utilizó la escala ordinal.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Según Velásquez (2019) dijo que está compuesta por un grupo total de individuos, que mediante ellos se canaliza información, conocimientos y datos para obtener resultados. La población de estudio estaba conformada por los clientes de la Librería Ad de la ciudad de Chepén.

Debido a que la población es infinita se utilizaron los siguientes criterios:

#### **Criterios de Selección**

Criterio de inclusión: Personas con capacidad adquisitiva mayores de edad.

Criterios de exclusión: Personas que no cuenten con capacidad adquisitiva y que tengan menos de 18 años.

#### **Muestra**

Para Barrantes (2017) la describe como una representación significativa de la población total a analizar y sirve para representar a un conjunto de individuos.

Se contó con una población de 167 clientes, se trabajó con una muestra que se obtuvo mediante la fórmula para cálculo de muestra (Ver anexos).

#### **Muestreo**

El muestreo a utilizar para esta investigación fue probabilístico aleatorio simple, según Santos (2017) la conceptualiza en que todos los miembros de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos.

#### **Unidad de análisis:**

Estuvo integrada por el cliente de la Librería AD de la ciudad de Chepén.

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

#### **Técnica**

Se empleó la técnica de la encuesta para esta investigación.

Según Paitán (2018) definió que el cuestionario es una particularidad de la técnica de la encuesta, que está constituida por un grupo de interrogantes escritas originadas por las dimensiones del estudio para

justificar, comprobar y recopilar información que nos ayude a obtener resultados positivos.

### **Instrumento de recolección de datos**

Para Arteaga (2015) se define como un recurso que los investigadores pueden utilizar para abordar los fenómenos y extraer información de ellos.

En este estudio, se elaboró un cuestionario por cada variable, teniendo en cuenta la escala de actitud de Likert y asimismo cada ítem tenía una combinación única de los aspectos y actividades (Ver anexos).

### **Validez**

Según Contreras (2015) indica que es el grado que permite cuantificar las capacidades de las características de una manera significativa y apropiada. Para la validez del instrumento de la investigación se realizó a través de juicio de expertos cuya comisión estuvo integrada por un profesor metodólogo y dos expertos en la materia (Ver anexos).

### **Confiabilidad**

Citando a Coello (2015) expresó que es la medición del instrumento para generar resultados consistentes, exactos y coherentes. La confianza del instrumento se verificó mediante el método Alfa de Cronbach. Para la consistencia del cuestionario, se realizó una prueba piloto del 10% de la muestra de investigación. Teniendo como resultado para el instrumento de la variable Competencia laboral de 0.925 y para el instrumento de la variable Calidad de atención de 0.879. (Ver anexos).

## **3.5. Procedimientos**

Para realización de esta investigación, se gestionó los permisos correspondientes con el representante de la Librería AD, de la ciudad de Chepén, teniendo la autorización por parte de la empresa, el instrumento fue aplicado de inmediato a los clientes de la librería.



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

El método que facilitó el análisis de datos fue el programa estadístico SPSS, donde dichos datos fueron adjuntados en ese programa. A la vez, se describió mediante tablas y gráficos estadísticos para un mejor entendimiento de los resultados.

### **3.7. Aspectos éticos**

En base a los aspectos éticos, la investigación tuvo el consentimiento y aprobación por parte de la entidad en la que se realizó la investigación. De igual manera se ha respetado lineamientos éticos en referencia a autores citados en esta investigación, dándoles su lugar en cada parte que le corresponde.

Por último, se han respetado todos los criterios y normas emitidas por la universidad César Vallejo.

## IV. RESULTADOS

- **Prueba de normalidad**

Ho: Los datos analizados siguen una distribución normal.

H1: Los datos analizados no siguen una distribución normal.

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad*

Kolmogorov–Smirnov			
	Estadístico	gl.	Sig.
Competencia Laboral	,164	167	,000
Calidad de atención	,153	167	,000

Fuente: Datos adquiridos por la muestra.

### **Interpretación**

En la tabla 1, se presenta la utilización de la prueba de Kolmogorov–Smirnov teniendo en cuenta que la investigación estaba conformada por una muestra de 167. En donde se pudo establecer que la significancia es menor al 5%, rechazando así la hipótesis nula (Ho). Al no mostrar una distribución normal se procedió a determinar la relación entre las variables con el estadístico de correlación Rho de Spearman.

- **Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre las Competencias Laborales y la Calidad de atención a los clientes de la Librería AD - Chepén, 2020. El objetivo general ayudó a establecer la correlación de las dos variables, así mismo el contraste de las hipótesis:

Ho: No existe relación entre las Competencias laborales y la Calidad de atención a los clientes en la Librería AD - Chepén, 2020.

H1: Existe relación entre las Competencias laborales y la Calidad de atención a los clientes en la Librería AD - Chepén, 2020.

**Tabla 2**

*Correlación entre Competencia laboral y Calidad de atención a los clientes de la Librería AD – Chepén, 2020.*

			Competencia Laboral	Calidad de atención
Rho de Spearman	Competencia Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,950
		Sig. ( Bilateral)		,000
	Calidad de atención	N	167	167
		Coeficiente de correlación	,950	1,000
		Sig. ( Bilateral)	,000	
		N	167	167

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

Fuente: Datos adquiridos por la muestra.

**Interpretación**

En la tabla 2, presenta que el Coeficiente de correlación fue ( $r=0.950$ ), esto representó una correlación positiva muy alta. Con respecto a la significancia es ( $p= 0,000$ ) menor al 5%, por ende, la hipótesis nula (Ho) se rechaza y la hipótesis alterna (H1) se acepta. Como la relación entre ambas variables es positiva entonces mantienen una relación directa lo que significa que a mayor desarrollo de Competencias laborales en la Librería AD, la Calidad de atención a los clientes mejorará.

- **Objetivos Específicos**

**Objetivo específico 1:** Determinar el nivel de Competencia Laboral en los trabajadores de la Librería AD - Chepén, 2020.

**Tabla 3**

*Nivel de medición de la variable Competencia Laboral en los trabajadores de la Librería AD – Chepén, 2020.*

Variable	Niveles	N° de Clientes	%
Competencia Laboral	Bajo	10	6%
	Medio	108	65%
	Alto	49	29%
	TOTAL	167	100%

Fuente: Datos adquiridos por la muestra.

**Figura 1**

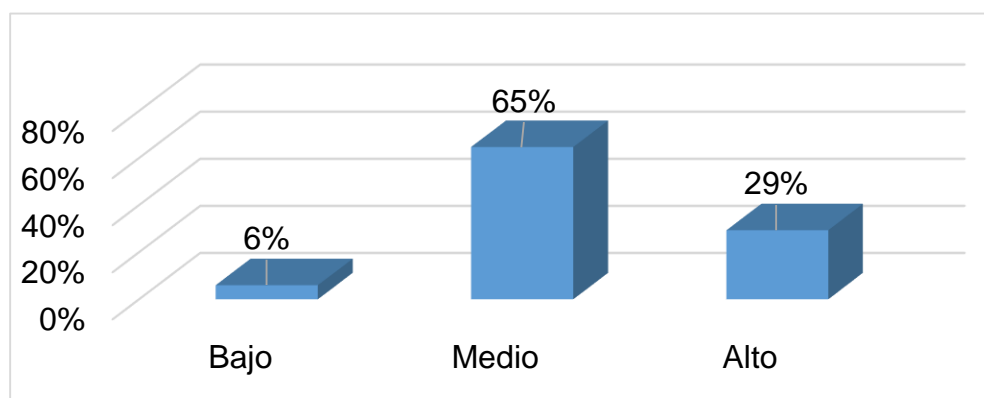


Figura 1: El nivel de Competencia laboral en los trabajadores de la Librería AD, Chepén 2020.

Fuente: Elaboración propia.

### **Interpretación**

En la tabla 3 y figura 1, se observa el análisis realizado a los clientes de la librería AD, basado en el nivel de la variable Competencia Laboral, esto evidenció que el 6% de los clientes percibieron un bajo nivel de competencia, por otra parte, un 65% manifestó que el nivel es medio y por último el 29% restante resaltó que el nivel es alto, esto significa que las competencias presentadas por parte de los colaboradores son regulares.

**Objetivo específico 2:** Determinar el nivel de Calidad de atención a los clientes de la Librería AD - Chepén, 2020.

**Tabla 4**

*Nivel de medición de la variable Calidad de atención a los clientes de la Librería AD – Chepén, 2020.*

Variable	Niveles	N° de Clientes	%
Calidad de atención	Bajo	11	7%
	Medio	107	64%
	Alto	49	29%
	TOTAL	167	100%

Fuente: Datos adquiridos por la muestra.

**Figura 2**

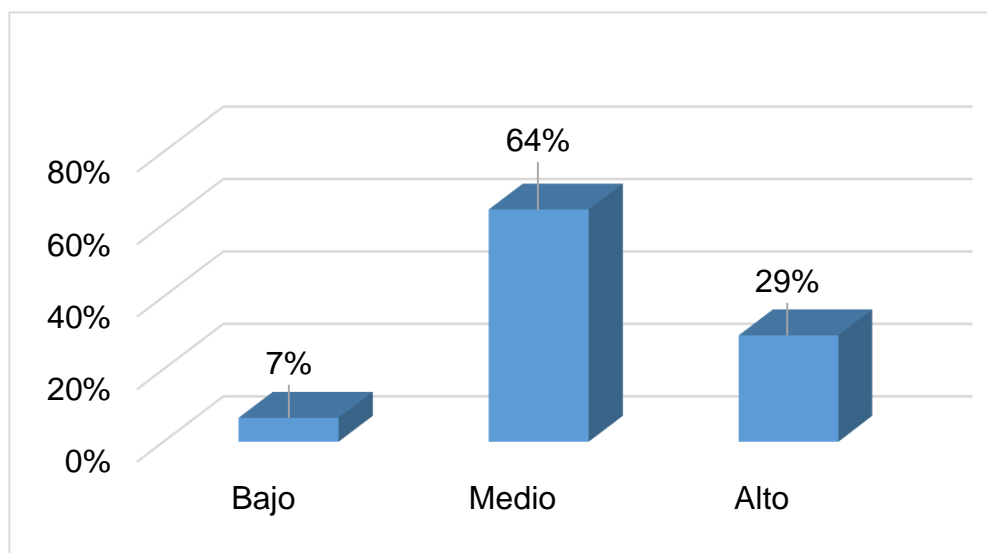


Figura 2: Nivel de Calidad de atención a los clientes de la Librería AD, Chepén 2020.

Fuente: Elaboración propia.

### **Interpretación**

En la tabla 4 y figura 2, se describen los resultados obtenidos de la muestra, realizada a los clientes de la librería AD, establecidos al nivel de la variable Calidad de atención, esto proporcionó los siguientes resultados: el 64% de clientes manifestaron que el nivel de Calidad de atención es medio, un 29% indicó que es alto y por último un 7% estipula que el nivel es bajo, esto significó que la Calidad de atención generada por los trabajadores es regular.

**Objetivo específico 3:** Determinar la relación que existe entre la dimensión Conocimiento y la Calidad de atención a los clientes de la Librería AD – Chepén, 2020.

**Tabla 5**

*Correlación entre la dimensión Conocimiento y la Calidad de atención a los clientes de la Librería AD – Chepén, 2020.*

		Conocimiento	Calidad de atención	
Rho de Spearman	Conocimiento	Coeficiente de correlación	,936	
		Sig. ( Bilateral)	,000	
	Calidad de atención	N	167	167
		Coeficiente de correlación	,936	1,000
		Sig. ( Bilateral)	,000	
		N	167	167

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).  
Fuente: Datos adquiridos por la muestra.

### **Interpretación**

En la tabla 5, se describen los resultados de la prueba estadística de Rho de Spearman con un coeficiente de correlación de ( $r=0,936$ ) demuestra una correlación positiva muy alta, con una significancia menor al 5%. Esto quiere decir que la relación entre las variables es directa, por ser positiva. Lo que significa que, si la dimensión Conocimiento aumenta en los trabajadores de la Librería AD, entonces la Calidad de atención a los clientes mejorará significativamente.

**Objetivo específico 4:** Determinar la relación que existe entre la dimensión Habilidad y la Calidad de atención a los clientes de la Librería AD – Chepén, 2020.

**Tabla 6**

*Correlación entre la dimensión Habilidad y la Calidad de atención a los clientes de la Librería AD – Chepén, 2020.*

		Habilidad	Calidad de atención
Rho de Spearman	Habilidad	1,000	,866
			,000
		167	167
	Calidad de atención	,866	1,000
		,000	
		167	167

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

Fuente: Datos adquiridos por la muestra.

### **Interpretación**

En la tabla 6, se indica los resultados de la prueba estadística, con un coeficiente de correlación de ( $r=0,866$ ) lo que percibe una correlación positiva alta, a una significancia de ( $p=0,000$ ) menor al 5%. Esto quiere decir que la relación entre las variables es directa, por ser positiva. Lo que significa que, si la dimensión Habilidad aumenta en los colaboradores de la Librería AD, entonces la Calidad de atención a los clientes mejorará significativamente.

**Objetivo específico 5:** Determinar la relación que existe entre la dimensión Aptitud y la Calidad de atención a los clientes de la Librería AD– Chepén, 2020.

**Tabla 7**

*Correlación entre la dimensión Aptitud y la Calidad de atención a los clientes de la Librería AD – Chepén,2020.*

		Aptitud	Calidad de atención
Rho de Spearman	Aptitud	1,000	,907
			,000
		167	167
	Calidad de atención	,907	1,000
		,000	
		167	167

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

Fuente: Datos adquiridos por la muestra.

### **Interpretación**

En la tabla 7, se presenta el valor de ( $p=0,000$ ) que es menor a 5% del nivel de significancia. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman arrojó, ( $r=0,907$ ) lo que indica que existe una correlación positiva muy alta. Esto quiere decir que la relación entre las variables es directa, por ser positiva. Lo que significa que, si la dimensión Aptitud se desarrolla plenamente en los colaboradores de la Librería AD, entonces la Calidad de atención a los clientes mejorará significativamente.



## V. DISCUSIÓN

El presente estudio compara los resultados obtenidos a través del análisis de otras investigaciones y teorías similares relacionadas con el tema investigado. A continuación, se tiene lo siguiente:

En base a los resultados obtenidos, se rechaza la hipótesis nula del estudio y se acepta la hipótesis alterna, que manifiesta que sí existe una correlación positiva muy alta ( $r=0,950$ ) entre la Competencia laboral y la Calidad de atención, esto se puede observar en la tabla 2, que indica que, a medida de elevarse la Competencia laboral, la Calidad de atención será más óptima dentro de la Librería AD de la ciudad de Chepén. Este resultado coincide con lo referido por Ventura (2018), quien en su investigación titulada “Competencias laborales del personal administrativo y la Calidad de atención al usuario en la Sub gerencia de trámites documentarios de la Municipalidad Provincial de Huaura – 2017.” se pudo comprobar que las variables estudiadas siguen una correlación positiva alta ( $r=0,720$ ). Si bien es cierto, los resultados obtenidos por los investigadores no son iguales, estos logran ser positivos, aun así, la Competencia laboral y la Calidad de atención logran tener una relación alta, es por ello que los clientes de la librería AD al momento de ingresar a la tienda percibirán un mejor servicio por medio de los vendedores.

Asimismo, se pudo determinar el nivel de Competencia laboral en los trabajadores de la Librería AD. Esta se pudo realizar a través de la percepción que tienen los clientes dentro del establecimiento, la cual se evidenció que el 65% de ellos coincidieron que, actualmente la Competencia laboral que se refleja por parte de los colaboradores es de un nivel regular, por otro lado, un 29% manifestó que el nivel de competencia es alto y un 6% declaró que el nivel es bajo, esto se visualiza en la tabla 3 y en el gráfico 1, mediante esto se quiere demostrar que los colaboradores no saben aún cómo desenvolverse y desarrollar sus capacidades al momento de interactuar con los demás. Algo similar ocurre con Saravia (2018) que en su trabajo “Competencia laboral y Calidad de atención al cliente en la empresa Voestalpine High Performance Metals

del Perú S.A., sede principal Lima, 2018.”, determinó que a través del 68% de sus clientes descubrieron que casi nunca ha existido Competencia laboral y el 32% indicó que a veces se pone en práctica la competencia dentro de la organización. Las investigaciones estudiadas reflejan la deficiencia que tienen los colaboradores, al momento de poner en prácticas las buenas actitudes que fortalezcan su competencia profesional dentro de su centro de trabajo. Por ello, Alles (2017), define a la competencia cómo todas las características que tiene una persona, tantas virtudes, habilidades, orientadas al nivel de conocimiento que están derivadas al comportamiento intelectual y la manera de cómo desempeñarse en distintos tipos de trabajo.

Del mismo modo, se determinó el nivel de la Calidad de atención a los clientes de la Librería AD de la ciudad de Chepén. Esto se realizó mediante la apreciación que poseen los clientes estando dentro de la tienda, la cual se comprobó que el 64% de clientes pusieron en descubierto, que la Calidad de atención que se percibe durante su estadía es de nivel medio, así mismo el 29% señaló que el nivel es alto y un 7% indicó que el nivel es bajo, esto se puede observar en la tabla 4 y en el gráfico 2, por lo tanto esto significa que los colaboradores de dicha empresa no cuentan con las capacidades suficientes para entablar una buena relación con el cliente, por tal razón cabe precisar que la empresa tiene que poner todos sus esfuerzos para mejorar el aspecto de calidad, con ello ayudará a satisfacer los requerimientos del comprador, considerando sus necesidades y expectativas. Este resultado se relaciona con lo expuesto por Carrera & Poemape (2018), que dentro de su tesis titulada “Desarrollo de Competencias laborales y su relación con la Calidad de atención a los usuarios en la UGEL- Pacasmayo, 2018”, que manifestaron que el 71% de los usuarios determinaron que el nivel de Calidad de atención es bajo, por otro lado, el 26% indicó que el nivel es medio y un 3% resaltó que el nivel es alto. Ambos estudios señalan que no cuenta con un buen trato al consumidor, esto se evidencia a partir de los resultados obtenidos. Estas investigaciones deben poner en práctica lo dicho por Fernández (2017), que la Calidad de atención, es la capacidad

de comprender, interactuar y colaborar con alguien para satisfacer sus necesidades.

Por otro lado, se determinó que sí existe una relación significativa entre la dimensión Conocimiento y la Calidad de atención a los clientes de la Librería AD – Chepén, 2020. Los resultados obtenidos que se muestran en la tabla 5, evidenció que el nivel de correlación es positiva muy alta ( $r=0,936$ ) entre el conocimiento y la segunda variable, esto indica que los colaboradores de la librería tienen el conocimiento adecuado para vender y brindar información correcta cuando el cliente busque o necesite adquirir un producto de la tienda, porque con ello ayudará a generar alternativas de solución cuando el comprador le solicite que le muestre otras opciones de mercadería. Este análisis concuerda con el estudio hallado por Herrera (2015), que en su trabajo de investigación “Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, Agencia Huehuetenango”, cuyo estudio puntualizó sobre las capacidades laborales que poseen sus trabajadores, es por ello que su fin primordial fue consolidar las virtudes de los empleados de la compañía, enriqueciendo sus habilidades en las ventas para su propio beneficio, llegando así a la conclusión de que el nivel de conocimiento es alto. Para ambos investigadores, está claro que un colaborador tiene que llegar a un buen nivel intelectual, para que sea competente y brinde un servicio de calidad en el área que se desarrolla, aportando así un mayor beneficio a la organización. Además, Vargas (2018), define al conocimiento como un conjunto de información adecuada basada en la experiencia, aprendizaje que uno puede adquirir en el transcurso del tiempo

De igual manera se determinó que sí existe una relación significativa entre la dimensión Habilidad y la Calidad de atención a los clientes de la Librería AD – Chepén, 2020. El resultado que se obtuvo se muestra en la tabla 6, evidenciando que el nivel de correlación es positiva alta ( $r=0,866$ ) reflejando que las habilidades que poseen cada uno de los colaboradores de la organización hacia el cliente es aceptable, este análisis se construye a través del resultado obtenido por el investigador. El trabajo coincide con el resultado de la investigación realizada por Serrano & Terán (2018) que mediante su estudio de “Competencias laborales del talento humano y su

relación con la Calidad de atención a los usuarios en la UGEL- Chepén, 2018”, determinaron una relación significativa entre las Habilidades y la Calidad de atención, con una correlación positiva media ( $r=0,510$ ). Aunque es cierto que estos datos obtenidos son distintos, estas variables logran ser positivas y afirmar lo encontrado por los autores.

A su vez, se explicó la relación que existe entre la dimensión Aptitud y la Calidad de atención a los clientes de la Librería AD– Chepén, 2020. Los resultados adquiridos en la tabla 7, justifican un nivel de correlación positiva muy alta de ( $r=0,907$ ) expresando que la aptitud tiene una conexión directa con la Calidad de atención, datos que al ser comparados con lo encontrado por Serrano & Terán (2018), que en su tesis titulada “Competencias laborales del talento humano y su relación con la Calidad de atención a los usuarios en la UGEL- Chepén, 2018”, encontraron una correlación positiva moderada ( $r=0,454$ ) entre Aptitud y Calidad de atención. Con estos estudios podemos enriquecer el contenido conceptual otorgado por Ucha (2020) que nos dice que la aptitud es la postura que posee una persona o cosa para efectuar una determinada actividad o la capacidad y destreza que se tiene para el desarrollo y buen desempeño de un negocio.

## VI. CONCLUSIONES

Según los resultados del estudio, en base a la recopilación de datos obtenida mediante la encuesta acerca de la Librería AD, realizada a los clientes, se consiguió las siguientes conclusiones:

1. Para comenzar, la Competencia laboral tiene relación con la Calidad de atención a los clientes de la Librería AD de la ciudad de Chapén, esto quiere decir que, si tienen adecuados conocimientos en el rubro, la empresa generará recursos necesarios para que sean más competitivos en el mercado, esto se llevará a cabo a través de los colaboradores, mejorando las habilidades y destrezas que poseen cada uno de ellos, por lo que traerá como resultado que la compañía cuente con personal capacitado para fomentar un buen nivel de Calidad de atención, orientado a la satisfacción del cliente final, promoviendo así la fidelización y la lealtad de ellos.
2. Además, la Competencia laboral de la Librería AD se encuentra en un nivel regular, lo que significa que se ha mantenido igual y los colaboradores no han seguido creciendo. Esto se ha convertido en una rutina de trabajo diario, mostrando así una competencia básica, normal y regular, que es percibida por los clientes.
3. Asimismo, la Calidad de atención a los clientes de la Librería AD se encuentra en un nivel regular, por la poca amabilidad y comprensión que presenta el personal al momento de brindar un servicio de atención, si bien es cierto algunos colaboradores pueden tener la cortesía y empatía para ayudar, esas características no son suficientes para mejorar el nivel de lo que se está percibiendo.
4. La principal dimensión de la Competencia laboral, el Conocimiento, tiene una relación directa con la Calidad de atención al cliente, ya que esta es una característica fundamental para todo colaborador, mientras más conocimiento tenga sobre el producto o servicio que ofrece, en consecuencia, podrá dar mejores recomendaciones a los clientes sobre cuál es el producto que mejor se acomoda a sus necesidades.

5. Otra dimensión, como la Habilidad, guarda una relación positiva alta con la Calidad de atención a los clientes, ya que hay que ser capaz de entender lo que el cliente te quiere expresar a medida que vaya hablando, esto nos dará como resultado que con solo algunos gestos o expresiones ya se sepa lo que exactamente el cliente esté necesitando.
6. Por último, la dimensión, Aptitud, consigue una relación positiva muy alta con la Calidad de atención a los clientes de la Librería AD de la ciudad de Chepén, en cuanto se desea empatizar con ellos, logrando así detectar y comprender sus emociones a tal punto que se puedan sentir cómodos y seguros, esto genera un buen ambiente, donde el cliente manifieste que siempre desee regresar por esa relación tan íntima entre proveedor y cliente.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Estas recomendaciones se diseñan en función a las conclusiones, teniendo en cuenta los resultados más relevantes:

Dado que la Competencia laboral y la Calidad de atención, se complementan entre sí, según los datos recopilados por la encuesta, se recomienda a los representantes de la Librería AD, desarrollar nuevas estrategias para mejorar el conocimiento, habilidades, aptitudes; el resultado obtenido se evidenciará mediante la Calidad de atención al usuario, satisfaciendo sus necesidades y expectativas requeridas, de tal manera que la Librería AD lleve una ventaja competitiva por encima de su competencia.

A la administradora de la Librería AD de la ciudad de Chepén, se le recomienda realizar capacitaciones constantemente a sus colaboradores, para así fomentar la capacidad intelectual y fortalecer su nivel de Competencia laboral, esto se daría con una inversión por parte de la compañía, ya que con esto se espera incrementar el proceso de productividad laboral y Calidad de atención, de tal modo se obtendrá grandes beneficios, que ayudará a la captación de nuevos clientes.

Otra recomendación sería realizar técnicas que estén orientadas a la atención del cliente, como enseñar a saludar, sonreír, despedirse, de modo que los colaboradores desarrollen sus talentos especiales al momento de promover una relación con el comprador, expresando respeto, amabilidad y empatía, estas características identifican al trabajador como persona competente en la organización.

Para terminar se le recomendaría dar incentivos a los trabajadores para fortalecer sus aptitudes, a través de esto pueda sacar a relucir sus destrezas, de tal manera ayude a conseguir los objetivos trazados y sea productivo durante el desarrollo de sus actividades, ya que, si el empleado trabaja de forma armoniosa con su equipo, tendrá una actitud positiva para prestar servicio al cliente ante cualquier duda y así pueda tomar decisiones correctas.

## REFERENCIAS

- Adrián, R. (23 de 4 de 2020). *Definición de Iniciativa*. Obtenido de Concepto Definición: <https://conceptodefinicion.de/iniciativa/>
- Alles, M. (2019). *Desempeño por competencias (3ra edición)*. Madrid España: GRANICA.
- Alles, M. A. (2017). *Desarrollo de personas. Evaluación 360°*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Granica.
- Aramayo, H. R. (2016). *Competencias Laborales como herramientas de mejora de la calidad de atención al asegurado*. La Paz Bolivia.
- Arteaga, L. (2015). *Instrumentos de Recolección de Datos*. Obtenido de <http://instrumentosderecolecciondedatosidm.blogspot.com/2015/07/definicion-de-instrumento-de.html>
- Asencio, A. D. (2018). *Trabajo en equipo*. Madrid - España: Editorial ELEARNING S.L.
- Barrantes. (2017). *"Metodología de la Investigación"*. México: Editorial Pearson Pretice Hall. Segunda Edición.
- Boda, M. S. (2018). *Protocolo empresarial*. Madrid (España): Paraninfo S.A.
- Brage, G. F. (2017). *Comunicación oral y escrita en la empresa*. Santiago de Compostela - España: Ideas Propias Editorial.
- Bree, P. (2018). *100 Conceptos de Innovación Empresarial*. Madrid España: Caligrama.
- Carrera Segura, Y. Y., & Poemape Carrera, D. K. (2018). *Desarrollo de Competencias laborales y su relación con la calidad de atención*. Chapén.
- Castilla, F. J., & Santiago, M. J. (2018). *INVESTIGACIÓN Y PRÁCTICAS SOCIOLÓGICAS: ESCENARIOS PARA LA TRANSFORMACIÓN SOCIAL*. España: UNED.
- CICAP, C. d. (15 de Junio de 2017). *Universidad de Costa Rica*. Obtenido de [icap.ucr.ac.cr/web/adaptación-al-cambio-una-competencia-necesaria-](http://icap.ucr.ac.cr/web/adaptación-al-cambio-una-competencia-necesaria-)



crecer

profesionalmente/#:~:text=La%20adaptabilidad%20se%20concibe%20c  
omo,las%20que%20se%20está%20acostumbrado.

Coello, R. (2015). *VALIDEZ Y CONFIABILIDAD*. Obtenido de <https://www.slideshare.net/rafcoello/validez-y-confiabilidad-41498774>

Comercio, D. E. (2020). *¿Sabes competencias son las competencias más valoradas en un trabajo?* Obtenido de Perú, R.: <https://elcomercio.pe/economia/personal/son-competencias-valoradas-354235-noticia/>

Contreras, M. (2015). *Educapuntes*. Obtenido de <http://educapuntes.blogspot.com/2015/03/validez-y-confiabilidad-ejemplos.html>

Farem. (2018). *Metodología de la Investigación e Investigación Aplicada para Ciencias Económicas y Administrativas*. NICARAGUA: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

Fernández, S. C. (2017). *Servicios de atención comercial*. Madrid España: Paraninfo.

Flórez, J. Á. (2017). *Competencias Profesionales*. Madrid España: NARCEA EDICIONES.

Freire, S. C. (2015). *Determinación de competencias laborales a nivel calidad de atención en la empresa impofreico s.a. ambato ecuador*.

González Acedo, J. C., & Pérez Aroca, R. (2019). *Formación y orientación laboral 6° Edición*. Madrid España: Ediciones Paraninfos.

Gutiérrez, R. M. (2017). *Competencia laboral y la calidad del servicio en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria. Lima*. Lima Perú.

Herrera, A. C. (2015). *Competencias laborales en los colaboradores del departamentos de ventas de Bimbo Centroamérica, Agencia Hueatenago. Huehuetenango - Guatemala*.

- Las certificaciones ISO 9001 en el Perú.* (2020). Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia-las-certificaciones-iso-el-peru-74495.aspx>
- López, J. M. (2018). *ESTILOS DE APRENDIZAJE Y MÉTODOS DE ENSEÑANZA*. Madrid España: Universidad Nacional de Educación a Distancia Editorial.
- López, J. V. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. Madrid España: Editorial ELEARNING.
- Maniviesa, X. P. (2020). *La calidad en la atención al Cliente*. Obtenido de Pymmerang: <http://www.pymmerang.com/marketing-y-redes/612-la-calidad-en-la-atención-al-cliente>
- Martón, L. G., Alonso, J. O., & Sumelzo, L. B. (2019). *FPB - Atención al cliente*. Editex.
- Ortiz, M. V. (2016). *Márketing. Conceptos y aplicaciones*. Madrid España: Editorial Verdum.
- Paitán, H. Ñ., Dueñas, M. R., Vilela, J. J., & Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis - 5° Edición*. Bogotá Colombia: Ediciones de la U.
- RAE. (2019). *Asociación de Academias de la Lengua Española*. Obtenido de Real Academia Española : <https://dle.rae.es/ayudar>
- Renacyt. (2020). *Reglamento de clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica*. Obtenido de concytec. GOB.PE: [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Rodríguez, D. (2020). *Investigación aplicada*. Obtenido de Lidefer: <https://www.lifeder.com/investigacion-aplicada/>
- Santos, M. A. (2017). *Investigación de Mercados: Manual universitario*. Madrid España: Ediciones Díaz de Santos.

- Saravia Garcia, K. E. (2018). *Competencia laboral y atención al cliente en la empresa Voestalpine High Performance Metals del Perú S.A., sede principal Lima, 2018*. Lima .
- Sekar, G. (2019). *Padhuka'S Business Economics & Business And Commercial Knowledge,3Ed*. India: Wolters Kluwer.
- Serrano Chávez, L. F., & Terán Espinoza, E. M. (2018). *Competencias laborales del talento humano y su relación con la calidad de atención a los usuarios de la UGEL. Chepén..*
- Serrano, M. J. (2017). *Comunicación y atención al cliente 2.ª edición*. Madrid, España: Paraninfo.
- Singer, M. (2017). *Una práctica teoría de las operaciones*. Santiago de Chile: Universidad Católica de Chile.
- Tejedor, I. S. (2019). *Comunicación empresarial y atención al cliente* . ESPAÑA: Editorial EDITEX.
- Ucha, F. (2019). *Definición ABC "Tú diccionario hecho fácil"*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/social/aptitud.php>
- Vargas, O. L. (2018). *Definición científica de competencia: Visión multidisciplinar*. Chiclayo - Peru: APM Chiclayo.
- Velásquez, B. B. (2019). *Investigación social desde la práctica educativa*. Madrid España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Velázquez, A. Y. (2016). *Competencias Laborales y Calidad de atención en una empresa Manufacturera Toluca*. Toluca México.
- Ventura Atachagua, M. K. (2018). *Competencias laborales del personal administrativo y la calidad de atención al usuario en la sub gerencia de trámites documentarios de la municipalidad provincial de huaura – 2017.* Huacho.
- Vidal, J. C. (2018). *Liderazgo*. Madrid España: Editorial ELEARNING S.L.
- Villegas, C. G. (2018). *The Youth Unemployment Crisis*. Santa Barbara California: ABC - CLIO.

# **ANEXOS**

**ANEXO N°1: Matriz de operacionalización de variables.**

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN		
Competencia Laboral	Alles (2017) afirma que la competencia son todas las características que tiene una persona, tanto virtudes, habilidades y conocimiento que están derivadas al comportamiento, la cual genera un desempeño exitoso en su lugar de trabajo.	La variable se midió mediante el cuestionario y la técnica utilizada fue la encuesta con preguntas cerradas tipo Likert aplicado a los clientes de la LIBRERÍA AD de la ciudad de Chepén.	CONOCIMIENTO	Comunicación	ORDINAL		
				Capacidad de aprendizaje			
				Trabajo en equipo.			
			HABILIDAD	Adaptabilidad al cambio		ORDINAL	
				Liderazgo			
				Creatividad			
			APTITUD	Iniciativa			ORDINAL
				Relacionarse con el cliente			
				Espíritu colaborativo			
Calidad de atención	Fernández (2017) define a la Calidad de atención, como la capacidad de comprender, interactuar y colaborar con alguien.	La variable se midió mediante el cuestionario y la técnica utilizada fue la encuesta con preguntas cerradas tipo Likert aplicado a los clientes de la LIBRERÍA AD de la ciudad de Chepén.	CALIDAD DE SERVICIO	Disposición para atender	ORDINAL		
				Satisfacción al cliente			
				Orientación			
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	Tiempo de espera		ORDINAL	
				Cooperación			
				Ayuda			
			EMPATÍA	Grado de comunicación			ORDINAL
				Cortesía			
				Sencillez			

## ANEXO N°2: Matriz de Consistencia.

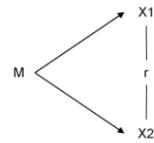
Problema de Investigación	Objetivos	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
¿Qué relación existe entre Competencias laborales y Calidad de atención a los clientes de la LIBRERÍA AD - CHEPÉN, 2020?	<p><b>Objetivo General:</b> - Determinar la relación que existe entre Competencias laborales y Calidad de atención a los clientes de la LIBRERÍA AD - CHEPÉN, 2020.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>-Determinar el nivel de Competencia laboral de los colaboradores de la Librería AD - Chepén, 2020.</p> <p>-Determinar el nivel de Calidad de atención de los clientes de la Librería AD - Chepén, 2020.</p> <p>-Determinar la relación entre la dimensión Conocimiento y la Calidad de atención de los clientes de la Librería AD - Chepén, 2020.</p>	Competencias Laborales	Alles (2017) afirma que la competencia son todas las características que tiene una persona, tanto virtudes, habilidades y conocimientos que están derivadas al comportamiento, la cual genera un desempeño exitoso en su lugar de trabajo.	La variable se medirá mediante el instrumento que es el cuestionario y la técnica utilizada será la encuesta cerradas tipo Likert aplicado a los clientes de la LIBRERÍA AD de la ciudad de Chepén.	Conocimiento	Comunicación	1;2;3	<p><b>Ordinal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• Casi Siempre</li> <li>• Con Frecuencia</li> <li>• En Ocasiones</li> <li>• Nunca</li> </ul>
						Capacidad de Aprendizaje	4;5	
						Trabajo en equipo	6	
						Adaptabilidad al cambio	7	
						Liderazgo	8	
						Creatividad	9	
						Iniciativa	10	
						Relacionarse con el cliente	11	
						Espíritu colaborativo	12	
						Disposición para atender	1;2	
Satisfacción al cliente	3							
Orientación	4							
		Calidad de atención	Fernández (2017) define a la Calidad de atención, como la capacidad de comprender, interactuar y colaborar con alguien.	La variable se medirá mediante el instrumento que es el cuestionario y la técnica utilizada será la encuesta cerradas tipo Likert	Calidad de servicio			<p><b>Ordinal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> </ul>

-Determinar la relación entre la dimensión Habilidad y Calidad de atención de los clientes de la Librería AD – Chepén, 2020.

-Determinar la relación de la dimensión Aptitud y Calidad de atención de los clientes de la Librería AD – Chepén, 2020.

aplicado a los clientes de la LIBRERÍA AD de la ciudad de Chepén.

**Diseño de la investigación:**



Donde:  
 M= Muestra  
 X1 = Representa a la variable: Competencias laborales  
 X2 = Representa a la variable: Calidad de atención

	Tiempo de espera	5;6
	Cooperación	7
Capacidad de Respuesta	Ayuda	8
	Grado de comunicación	9
	Cortesía	10;11
Empatía	Sencillez	12

- Casi Siempre
- Con Frecuencia
- En Ocasiones
- Nunca

**ANEXO N°3: Instrumentos de recolección de datos.**

**CUESTIONARIO SOBRE COMPETENCIAS LABORALES**

La presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto a las Competencias laborales, en la librería AD. Esta encuesta es totalmente confidencial y anónima, solo se realizará con fines académicos. Agradeceremos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la presente. Instrucciones: **Marque con un aspa “X”, sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto.**

Ítem	COMPETENCIAS LABORALES	Nunca	En Ocasiones	Con Frecuencia	Casi Siempre	Siempre
	CONOCIMIENTO	1	2	3	4	5
1	El colaborador le informa adecuadamente del servicio que ofrece la librería.					
2	Es fácil entablar una conversación con el personal de la Librería.					
3	El vendedor tiene conocimiento del producto que le está ofreciendo.					
4	El colaborador escucha de manera atenta lo que le dice el cliente.					
5	El personal acepta las sugerencias dadas por el cliente.					
6	Si el vendedor no recuerda el precio del producto, pregunta a sus compañeros y ellos se dan una respuesta.					
	<b>HABILIDADES</b>					
7	Cuando tiene dudas al momento de adquirir un producto, el vendedor le sugiere otras opciones.					
8	El vendedor toma decisiones, cuando el administrador no está, al momento de realizarle un descuento.					
9	El colaborador tiene una manera innovadora de ofrecer sus distintos tipos de productos.					
	<b>APTITUD</b>					
10	El vendedor se acerca a usted, sin haberlo llamado para atenderlo.					
11	El vendedor tiene un comportamiento adecuado a la hora de relacionarse con usted.					
12	Nuestro colaborador, al término de realizar sus compras colabora con usted cargando sus bolsas hacia la puerta o lugar que usted le indica.					



## ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

La presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto a la Calidad de Atención, en la librería AD. Esta encuesta es totalmente confidencial y anónima, solo se realizará con fines académicos. Agradeceremos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la presente.

**Instrucciones: Marque con un aspa “X”, sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto.**

Ítem	<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	Nunca	En Ocasiones	Con Frecuencia	Casi Siempre	Siempre
	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	1	2	3	4	5
1	Los colaboradores de la librería lo atienden cordialmente desde que ingresó hasta su retiro.					
2	El personal, muestra buena disposición para atenderle en cualquier momento.					
3	El colaborador cubre todas sus necesidades dentro de las instalaciones mostrándole todos los productos.					
4	Cuando ingresa a nuestras instalaciones, el vendedor lo guía hacia los productos que usted desea ver o comprar.					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
5	El vendedor atiende de manera inmediata sus requerimientos.					
6	El colaborador no se demora excesivamente al momento de entregar sus productos.					
7	El vendedor colabora cuando usted presenta alguna duda sobre el producto.					
8	El personal de la librería siempre está presto para ayudar a escoger los materiales y productos.					
	<b>EMPATÍA</b>					
9	El colaborador presenta un lenguaje sencillo y correcto a la hora de atenderlo.					
10	La atención del personal es cordial y agradable.					
11	El colaborador lo atiende con amabilidad.					
12	El colaborador atiende a todos los clientes sin generar alguna excepción.					

## ANEXO N°4: Validación de expertos.

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

#### DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Aguilar Chávez Pablo Valentino	Docente Metodológico de la UCV	Cuestionario sobre Competencias Laborales	Silva Campoverde, Segundo Raúl
Título del estudio: Competencias laborales y Calidad de atención a los clientes de la LIBRERÍA AD - CHEPÉN, 2020			

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Competencias Laborales	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA		
					M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
					Siempre (5) Casi Siempre (4) Con Frecuencia (3) En Ocasiones (2) Nunca (1)																										
Conocimiento	Comunicación		El colaborador le informa adecuadamente del servicio que ofrece la librería.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
			Es fácil entablar una conversación con el personal de la Librería.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
			El vendedor tiene conocimiento del producto que le está ofreciendo.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Capacidad de aprendizaje	El colaborador escucha de manera atenta lo que le dice el cliente.			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
		El personal acepta las sugerencias dadas por el cliente.			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
	Trabajo en equipo	Si el vendedor no recuerda el precio del producto, pregunta a sus compañeros y ellos se da una respuesta.			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
Habilidad	Adaptabilidad al cambio	Cuando tiene dudas al momento de adquirir un producto, él vendedor le sugiere otras opciones.			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
	Liderazgo	El vendedor toma decisiones, cuando el administrador no está, al momento de realizarle un descuento.			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
	Creatividad	El colaborador tiene una manera innovadora de ofrecerle sus distintos tipos de productos.			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
Aptitud	Iniciativa	El vendedor se acerca a usted, sin haberlo llamado para atenderlo.			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
	Relacionarse con el cliente	El vendedor tiene un comportamiento adecuado a la hora de relacionarse con usted.			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
	Espíritu colaborativo	Nuestro colaborador, al término de realizar sus compras colabora con usted cargando sus bolsas hacia la puerta o lugar que usted le indica.			X			X			X			X			X			X			X			X			X		

Leyenda:

M: Malo      R: Regular      B: Bueno

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>Apellidos y nombres del especialista</b>	<b>Cargo e institución donde labora</b>	<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Autor(a) del instrumento</b>
Aguiar Chávez Pablo Valentino	Docente Metodológico de la UCV	Cuestionario sobre Calidad de Atención	Silva Campoverde, Segundo Raúl
Título del estudio: Competencias laborales y Calidad de atención a los clientes de la LIBRERÍA AD - CHEPÉN, 2020			

**ASPECTOS DE VALIDACION:**

	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA					
					M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B			
<b>Calidad de Atención</b>	Calidad de servicio	Disposición para atender	Los colaboradores de la librería lo atienden cordialmente desde que ingreso hasta que su retiro.	Siempre (5) Casi Siempre (4) Con Frecuencia (3) En Ocasiones (2) Nunca (1)			X			X			X			X			X			X			X			X			X			
			El personal, muestra buena disposición para atenderlo en cualquier momento.				X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Satisfacción al cliente	El colaborador cubre todas sus necesidades dentro de las instalaciones mostrándole todos los productos.				X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
			Orientación		Cuando ingresa a nuestras instalaciones, el vendedor lo guía hacia los productos que usted desea ver o comprar.			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
	Capacidad de Respuesta	Tiempo de espera	El vendedor atiende de manera inmediata sus requerimientos.				X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
			El colaborador no se demora excesivamente al momento de entregar sus productos.				X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Cooperación	El vendedor colabora cuando usted presenta alguna duda sobre el producto.				X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Ayuda	El personal la Librería siempre está presto para ayudar a escoger los materiales y productos.				X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Empatía	Grado de Comunicación	El colaborador presenta un lenguaje sencillo y correcto a la hora de atenderlo.				X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Cortesía	La atención del personal es cordial y agradable.				X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
			El colaborador lo atiende con amabilidad.				X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Sencillez	El colaborador atiende a todos los clientes sin generar alguna excepción.				X			X			X			X			X			X			X			X			X			X

**Legenda:**

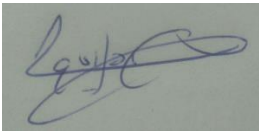
**M: Malo**

**R: Regular**

**B: Bueno**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

<b>Chepén 29 / 06/ 2020</b>	<b>44852440</b>		<b>968-640-938</b>
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI. N°</b>	<b>Firma y sello del experto</b>	<b>Teléfono</b>

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>Apellidos y nombres del especialista</b>	<b>Cargo e institución donde labora</b>	<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Autor(a) del instrumento</b>
León Balarezo Olenka	Docente de Línea de la UCV	Cuestionario sobre Competencias Laborales	Silva Campoverde, Segundo Raúl
Título del estudio: Competencias laborales y Calidad de atención a los clientes de la LIBRERÍA AD - CHEPÉN, 2020			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA		
					M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Competencias Laborales	Conocimiento	Comunicación	El colaborador le informa adecuadamente del servicio que ofrece la librería.	Siempre (5) Casi Siempre (4) Con Frecuencia (3) En Ocasiones (2) Nunca (1)			X			X			X			X			X			X			X			X			
			Es fácil entablar una conversación con el personal de la Librería.				X			X			X			X			X			X			X			X			X
			El vendedor tiene conocimiento del producto que le está ofreciendo.				X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Capacidad de aprendizaje	El colaborador escucha de manera atenta lo que le dice el cliente.				X			X			X			X			X			X			X			X			X
			El personal acepta las sugerencias dadas por el cliente.				X			X			X			X			X			X			X			X			X
			Trabajo en equipo		Si el vendedor no recuerda el precio del producto, pregunta a sus compañeros y ellos se da una respuesta.			X			X			X			X			X			X			X			X		
	Habilidad	Adaptabilidad al cambio	Cuando tiene dudas al momento de adquirir un producto, él vendedor le sugiere otras opciones.				X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Liderazgo	El vendedor toma decisiones, cuando el administrador no está, al momento de realizarle un descuento.				X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Creatividad	El colaborador tiene una manera innovadora de ofrecerle sus distintos tipos de productos.				X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Aptitud	Iniciativa	El vendedor se acerca a usted, sin haberlo llamado para atenderlo.				X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Relacionarse con el cliente	El vendedor tiene un comportamiento adecuado a la hora de relacionarse con usted.				X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Espíritu colaborativo	Nuestro colaborador, al término de realizar sus compras colabora con usted cargando sus bolsas hacia la puerta o lugar que usted le indica.				X			X			X			X			X			X			X			X			X

Leyenda:

**M: Malo      R: Regular      B: Bueno**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
León Balarezo Olenka	Docente de Línea de la UCV	Cuestionario sobre Calidad de Atención	Silva Campoverde, Segundo Raúl
Título del estudio: Competencias laborales y Calidad de atención a los clientes de la LIBRERÍA AD - CHEPÉN, 2020			

**ASPECTOS DE VALIDACION:**

Calidad de Atención	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA					
					M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B			
	Calidad de servicio	Disposición para atender	Los colaboradores de la librería lo atienden cordialmente desde que ingreso hasta que su retiro.	Siempre (5) Casi Siempre (4) Con Frecuencia (3) En Ocasiones (2) Nunca (1)			X			X			X			X			X			X			X			X			X			
			El personal, muestra buena disposición para atenderlo en cualquier momento.				X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Satisfacción al cliente	El colaborador cubre todas sus necesidades dentro de las instalaciones mostrándole todos los productos.				X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
			Orientación		Cuando ingresa a nuestras instalaciones, el vendedor lo guía hacia los productos que usted desea ver o comprar.			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
	Capacidad de Respuesta	Tiempo de espera	El vendedor atiende de manera inmediata sus requerimientos.				X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
			El colaborador no se demora excesivamente al momento de entregar sus productos.				X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Cooperación	El vendedor colabora cuando usted presenta alguna duda sobre el producto.				X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Ayuda	El personal la Librería siempre está presto para ayudar a escoger los materiales y productos.				X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Empatía	Grado de Comunicación	El colaborador presenta un lenguaje sencillo y correcto a la hora de atenderlo.				X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Cortesía	La atención del personal es cordial y agradable.				X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
			El colaborador lo atiende con amabilidad.				X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Sencillez	El colaborador atiende a todos los clientes sin generar alguna excepción.				X			X			X			X			X			X			X			X			X			X

**Legenda:**

**M: Malo**

**R: Regular**

**B: Bueno**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

<b>Chepén 29 / 06/ 2020</b>	<b>19332700</b>		<b>989-746-745</b>
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI. Nº</b>	<b>Firma y sello del experto</b>	<b>Teléfono</b>

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>Apellidos y nombres del especialista</b>	<b>Cargo e institución donde labora</b>	<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Autor(a) del instrumento</b>
Kamiche Morante Luis Roberto	Docente de Línea de la UCV	Cuestionario sobre Competencias Laborales	Silva Campoverde, Segundo Raúl
Título del estudio: Competencias laborales y Calidad de atención a los clientes de la LIBRERÍA AD - CHEPÉN, 2020			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA		
					M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Competencias Laborales	Conocimiento	Comunicación	El colaborador le informa adecuadamente del servicio que ofrece la librería.	Siempre (5) Casi Siempre (4) Con Frecuencia (3) En Ocasiones (2) Nunca (1)			X			X			X			X			X			X			X			X			
			Es fácil entablar una conversación con el personal de la Librería.				X			X			X			X			X			X			X			X			X
			El vendedor tiene conocimiento del producto que le está ofreciendo.				X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Capacidad de aprendizaje	El colaborador escucha de manera atenta lo que le dice el cliente.				X			X			X			X			X			X			X			X			X
			El personal acepta las sugerencias dadas por el cliente.				X			X			X			X			X			X			X			X			X
			Trabajo en equipo		Si el vendedor no recuerda el precio del producto, pregunta a sus compañeros y ellos se da una respuesta.			X			X			X			X			X			X			X			X		
	Habilidad	Adaptabilidad al cambio	Cuando tiene dudas al momento de adquirir un producto, él vendedor le sugiere otras opciones.				X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Liderazgo	El vendedor toma decisiones, cuando el administrador no está, al momento de realizarle un descuento.				X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Creatividad	El colaborador tiene una manera innovadora de ofrecerle sus distintos tipos de productos.				X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Aptitud	Iniciativa	El vendedor se acerca a usted, sin haberlo llamado para atenderlo.				X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Relacionarse con el cliente	El vendedor tiene un comportamiento adecuado a la hora de relacionarse con usted.				X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Espíritu colaborativo	Nuestro colaborador, al término de realizar sus compras colabora con usted cargando sus bolsas hacia la puerta o lugar que usted le indica.				X			X			X			X			X			X			X			X			X

**Leyenda:**

**M: Malo      R: Regular      B: Bueno**



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Kamiche Morante Luis Roberto	Docente de Línea de la UCV	Cuestionario sobre Calidad de Atención	Silva Campoverde, Segundo Raúl
Título del estudio: Competencias laborales y Calidad de atención a los clientes de la LIBRERÍA AD - CHEPÉN, 2020			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Calidad de Atención	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA		
					M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Calidad de Atención	Calidad de servicio	Disposición para atender	Los colaboradores de la librería lo atienden cordialmente desde que ingreso hasta que su retiro.	Siempre (5) Casi Siempre (4) Con Frecuencia (3) En Ocasiones (2) Nunca (1)			X			X			X			X			X			X			X			X			
			El personal, muestra buena disposición para atenderlo en cualquier momento.				X			X			X			X			X			X			X			X			
		Satisfacción al cliente	El colaborador cubre todas sus necesidades dentro de las instalaciones mostrándole todos los productos.				X			X			X			X			X			X			X			X			
			Orientación		Cuando ingresa a nuestras instalaciones, el vendedor lo guía hacia los productos que usted desea ver o comprar.			X			X			X			X			X			X			X			X		
	Capacidad de Respuesta	Tiempo de espera	El vendedor atiende de manera inmediata sus requerimientos.				X			X			X			X			X			X			X			X			
			El colaborador no se demora excesivamente al momento de entregar sus productos.				X			X			X			X			X			X			X			X			
		Cooperación	El vendedor colabora cuando usted presenta alguna duda sobre el producto.				X			X			X			X			X			X			X			X			
			Ayuda		El personal la Librería siempre está presto para ayudar a escoger los materiales y productos.			X			X			X			X			X			X			X			X		
	Empatía	Grado de Comunicación	El colaborador presenta un lenguaje sencillo y correcto a la hora de atenderlo.				X			X			X			X			X			X			X			X			
			La atención del personal es cordial y agradable.				X			X			X			X			X			X			X			X			
		Cortesía	El colaborador lo atiende con amabilidad.				X			X			X			X			X			X			X			X			
			Sencillez		El colaborador atiende a todos los clientes sin generar alguna excepción.			X			X			X			X			X			X			X			X		

Leyenda:

M: Malo    R: Regular    B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

<b>Chepén 30 / 06/ 2020</b>	<b>10804834</b>	 Mg. Luis Roberto Kamiche Morante	<b>952-220-620</b>
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI. N°</b>	<b>Firma y sello del experto</b>	<b>Teléfono</b>

### ANEXO N°5: Cálculo del tamaño de la muestra.

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

Donde:

N: Término de la muestra

Z: Estadístico de prueba ( $1 - \alpha = 1.81$ )

P: Proporción (0.50)

Q: Proporción (0.50)

E: Máximo error permisible (0.07)

Como resultado tenemos:

$$n = \frac{1.81^2 (0.5 * 0.5)}{0.07^2} = 167$$

Luego de haber aplicado la fórmula de población infinita, la muestra hallada es de 167 clientes.

### ANEXO N° 6: Confiabilidad

Se aplicó al 10% de la muestra

Muestra Piloto (MP) =  $167 * 10\% = 16,7$

MP = 17 CLIENTES

Estadísticas de fiabilidad		
Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Competencia laboral	0.925	12
Calidad de atención	0.879	12

## ANEXO N°7: Autorización de la empresa donde se hizo la investigación



DOMICILIO FISCAL: CALLE TRUJILLO N° 290 INT. A CERCADO DE CHEPÉN – LA LIBERTAD

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Elizabeth Ramos Mercado, identificada con DNI N° 18096097, con domicilio en Calle Trujillo N° 290 de la ciudad de Chepén.

En mi posición de representante legal de la empresa "**Bienes y Servicios AD Inversiones S.A.C**", **AUTORIZÓ** al alumno **Segundo Raúl Silva Campoverde**, identificado con D.N.I. N° 74728427, estudiante del X ciclo de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, de la Universidad César Vallejo de la ciudad de Chepén, a llevar a cabo su investigación en nuestra empresa.

Por ello nos ponemos a su disposición para brindarle toda la información necesaria y requerida para que realice con éxito este trabajo, y confiamos de que la misma resulte una aportación valiosa para el mejoramiento de nuestra organización.

BIENES Y SERVICIOS AD INVERSIONES S.A.C.  
R. O. C. 20559723542  
  
ELIZABETH RAMOS MERCADO  
REPRESENTANTE LEGAL

Elizabeth Ramos Mercado  
DNI N° 18096097

CALLE TRUJILLO N° 290 INT. A CERCADO DE CHEPÉN – LA LIBERTAD

Suc: Cl San Pedro N° 428 – Chepén – Cel. 948569429 – Correo: [bienesyserviciosAD@hotmail.com](mailto:bienesyserviciosAD@hotmail.com)



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS**

Siendo las 17:45 horas del 17/12/2020, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE LA LIBRERÍA AD - CHEPÉN, 2020.", presentado por el autor SILVA CAMPOVERDE SEGUNDO RAUL estudiante de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

<b>Autor</b>	<b>Dictamen</b>
SEGUNDO RAUL SILVA CAMPOVERDE	Excelencia

Firmado digitalmente por:  
FALBURUQUEQUE el 04 Ene 2021  
16:50:22

---

FAUSTA ELIZABETH  
ALBURUQUEQUE ARANA  
**PRESIDENTE**

Firmado digitalmente por: PVAGUILARC el  
04 Ene 2021 18:13:17

---

PABLO VALENTINO AGUILAR CHAVEZ  
**SECRETARIO**

Firmado digitalmente por: MFLORESLE el 04  
Ene 2021 11:19:22

---

MARILU TRINIDAD FLORES LEZAMA  
**VOCAL**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Autorización de Publicación en Repositorio Institucional**

Yo, SILVA CAMPOVERDE SEGUNDO RAUL identificado con DNI N° 74728427, (respectivamente) estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHEPEN, autorizo ( X ), no autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE LA LIBRERÍA AD - CHEPÉN, 2020."

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

--

CHEPEN, 04 de Enero del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Autor</b>	<b>Firma</b>
SILVA CAMPOVERDE SEGUNDO RAUL <b>DNI:</b> 74728427 <b>ORCID</b> 0000-0001-5885-0954	Firmado digitalmente por: SSILVACA28 el 04-01-2021 11:40:51

Código documento Trilce: INV - 0072614



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, FLORES LEZAMA MARILU TRINIDAD, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHEPEN, asesor de Tesis titulada: "COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE LA LIBRERÍA AD - CHEPÉN, 2020.", cuyo autor es SILVA CAMPOVERDE SEGUNDO RAUL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

CHEPÉN, 04 de Enero del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
FLORES LEZAMA MARILU TRINIDAD <b>DNI:</b> 17926541 <b>ORCID</b> 0000000200361776	Firmado digitalmente por: MFLORESLE el 04-01- 2021 11:18:56

Código documento Trilce: TRI - 0108127



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, SILVA CAMPOVERDE SEGUNDO RAUL estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHEPEN, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE LA LIBRERÍA AD - CHEPÉN, 2020.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
SILVA CAMPOVERDE SEGUNDO RAUL <b>DNI:</b> 74728427 <b>ORCID</b> 0000-0001-5885-0954	Firmado digitalmente por: SSILVACA28 el 04-01-2021 11:41:51

Código documento Trilce: INV - 0072615