



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión de competencias laborales y calidad de servicio público de los
trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Cardenas Paredes, Susan Helen (ORCID: 0000-0002-8405-203x)

ASESOR:

Dr. Ochoa Tataje, Freddy Antonio (ORCID: 0000-0002-1410-1588)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria:

Mi tesis la dedico a mis padres Bibaldo Cárdenas y Mariana Paredes por acompañarme en este camino y creer en mí.

A mi amado esposo Paul Cubas porque siempre estuvo apoyándome incondicionalmente y a mis hermanos que siempre me dieron aliento para llegar hasta el final.

Agradecimiento:

En primer lugar, agradezco a Dios todopoderoso por derramar bendiciones en mi vida y darme fuerza, sabiduría, salud y oportunidad de alcanzar todos mis objetivos trazados.

Agradecer a la Universidad Cesar Vallejo por haberme aceptado ser parte de ella y abrir las puertas de su seno científico para poder estudiar esta Maestría.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Declaratoria de autenticidad	4
ÍNDICE	5
Índice de tablas	6
Índice de figuras	7
Resumen	8
Abstract	9
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO.	13
III. Método	22
3.1. Tipo y Diseño de investigación	22
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población muestra y muestreo	23
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	24
3.5. Procedimiento	25
3.6. Método de análisis de datos.	26
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIONES	44
VI. CONCLUSIONES	48
REFERENCIAS	51
ANEXOS	56

Índice de tablas

Tabla 1: Resumen del procesamiento de datos	25
Tabla 2: Estadísticas de Fiabilidad	25
Tabla 3: Variable Competencias laborales	27
Tabla 4: Dimensión Capacidad	28
Tabla 5:	29
Tabla 6: Dimensión Habilidad.....	30
Tabla 7: Variable Calidad de servicios públicos	31
Tabla 8: Dimensión Elementos tangibles	32
Tabla 9: Dimensión Empatía	33
Tabla 10: Dimensión Seguridad	34
Tabla 11: Dimensión Responsabilidad	35
Tabla 12: Dimensión Confiabilidad	36
Tabla 13: Prueba de normalidad	37
Tabla 14: Tabla de valores interpretativos del índice de correlación.....	37
Tabla 15: Tabla de Correlación – Rho Spearman según la variable 1 (Gestión de competencias laborales) y la variable 2 (Calidad de servicios públicos).	38
Tabla 16: <i>Tabla de Correlación – Rho Spearman según la variable 1 (Capacidad) y la variable 2 (Calidad de servicios públicos).</i>	40
Tabla 17: <i>Tabla de Correlación – Rho Spearman según la variable 1 (Conocimiento) y la variable 2 (Calidad de servicios públicos).</i>	41
Tabla 18: <i>Tabla de Correlación – Rho Spearman según la variable 1 (Habilidad) y la variable 2 (Calidad de servicios públicos).</i>	43

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Variable Competencias laborales	27
Gráfico 2: Dimensión Capacidad.....	28
Gráfico 3: Dimensión Conocimiento.....	29
Gráfico 4: Dimensión Habilidad	30
Gráfico 5: Variable Calidad de servicios públicos.....	31
Gráfico 6: Dimensión Elementos tangibles.....	32
Gráfico 7: Dimensión Empatía	33
Gráfico 8: Dimensión Seguridad.....	34
Gráfico 9: Dimensión Responsabilidad	35
Gráfico 10: Dimensión Confiabilidad.....	36

Resumen

La presente investigación titulada, “Gestión de competencias laborales y calidad de servicio público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Gestión de Competencias Laborales y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020. La metodología fue un tipo aplicada, de un diseño no experimental de corte transversal de un nivel descriptivo correlacional, se aplicó dos cuestionarios a una población de 80 colaboradores del Banco de la Nación, empleando un muestreo no probabilístico de tipo censal. 1. Se logró determinar la relación que existe entre la Gestión de Competencias Laborales y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020. De acuerdo con los resultados de la aplicación de Rho de Spearman, nos proporcionan un coeficiente de correlación de 0.659, según la tabla 14, este coeficiente indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas. También nos proporciona el resultado del nivel de significancia, en este caso 0.000, por lo que la regla nos dice que si el valor de significancia es menor que 0.05, la hipótesis nula debe ser rechazada. Se aceptó la hipótesis alterna, que indican que, sí existe relación significativa entre la Gestión de Competencias Laborales y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.

Palabras Claves: Competencias, Laborales, Gestión, Calidad, Servicio.

Abstract

The present investigation entitled, "Management of labor competencies and quality of public service of the workers of the Banco de la Nación de Lima - 2020", aimed to determine the relationship that exists between the Management of Labor Competencies and the quality of the Public Service of workers of the Banco de la Nación de Lima - 2020. The methodology was an applied type, of a non-experimental design of a cross-sectional descriptive level correlates, two questionnaires were applied to a population of 80 employees of the Banco de la Nación, using a non-probability census-type sampling. 1. It was possible to determine the relationship that exists between the Management of Labor Competencies and the quality of Public Service of the workers of the Banco de la Nación de Lima - 2020. According to the results of the application of Rho de Spearman, they provide us with a correlation coefficient of 0.659, according to table 14, this coefficient indicates that there is a moderate positive correlation between the variables studied. It also provides us with the result of the level of significance, in this case 0.000, so the rule tells us that if the significance value is less than 0.05, the null hypothesis must be rejected. The alternative hypothesis was accepted, which indicates that there is a significant relationship between the Management of Labor Competencies and the quality of the Public Service of the workers of the Banco de la Nación de Lima - 2020.

Keywords: Competences, Labor, Management, Quality, Service.

I. INTRODUCCIÓN

El Banco de la Nación es una empresa de derecho público, integrante del Sector Economía y Finanzas, que opera con autonomía económica, financiera y administrativa. Se rige por su estatuto, por la ley de la actividad empresarial del estado y supletoriamente por la ley general de instituciones bancarias, financieras y de seguros.

La visión que se plantea el Banco de la Nación es “ser reconocido como socio estratégico del Estado Peruano para la prestación de servicios financieros innovadores y de calidad dentro de un marco de gestión basado en prácticas de buen gobierno corporativo y gestión del talento humano”. El hecho de ser un banco con numerosos servicios y numerosa afluencia de gente se genera la necesidad de contar con un personal debidamente capacitado y con competencias laborales.

Enfocada al contexto internacional, la Oficina Internacional del Trabajo (1997) indica: “El enfoque de competencia laboral surge en el mundo como respuesta a la necesidad de mejorar permanentemente la calidad y pertinencia de la educación y la formación de recursos humanos, frente a la evolución de la tecnología, la producción en general, la sociedad, y elevar así el nivel de competitividad de las empresas, las condiciones de vida y de trabajo de la población.

La evaluación de desempeño de los trabajadores nos muestra la importancia de evaluar las competencias laborales y la calidad de servicio que brindamos en una Gestión Bancaria.

Teniendo como entendido que el comportamiento laboral define a las instituciones, y estimula el cumplimiento de metas con eficiencia y eficacia.

Considerando como realidad problemática la atención que se brinda al público, no es la ideal ni satisfactoria en las instituciones públicas, tal es el caso del Banco de la Nación, por cuanto los servicios brindados a los clientes no son satisfactorios al 100% y no está relacionada a las competencias laborales, dando como impedimento generar y poner en marcha los cambios en forma óptima que se solicitan mediante una retroalimentación para el desarrollo de las competencias laborales por parte de los trabajadores y así poder realizar los cambios de la institución.

En el Banco de la Nación, las Competencias Laborales y la calidad de Servicio, no son los adecuados, por cuanto se puede visualizar la existencia de deficiencia en los servicios administrativo que se brindan a los clientes; debido a la contratación de personal que no cumple con el perfil adecuado, dichas plazas fueron ocupadas por favores políticos o por tener algún conocido en los altos puestos.

Como pronostico a la siguiente investigación se puede manifestar que la institución puede tener serios problemas de imagen ante los clientes sino realiza un cambio en sus empleados orientándolos a la mejora de sus competencias laborales y servicios públicos que permita al Banco de la Nación emplear estrategias de talento humano y de políticas de atención para la mejora en la atención al cliente.

Para la presente investigación se formuló como **Problema General**: ¿Qué relación existe entre la Gestión de Competencias Laborales y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020? **Problemas específicos: Problema específico 1**, ¿Qué relación existe entre la capacidad y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020? **Problema específico 2**, ¿Qué relación existe entre el Conocimiento y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020? **Problema específico 3**, ¿Qué relación existe entre la habilidad y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020?

Se considero como justificación del estudio, desde el punto de vista teórico el planteamiento, prueba de hipótesis y las conclusiones que se obtuvieron en la presente investigación pueden servir como fuente de información, así como para la discusión en futuras investigaciones. Asimismo, el análisis exhaustivo del aspecto teórico del tema de la Gestión por competencias laborales y su relación con Servicios Públicos. En ese sentido la **justificación práctica**, en el aspecto práctico el estudio se justifica en la medida que se buscó conocer los niveles de la Gestión por competencias laborales y Servicios Públicos que manifestaron los trabajadores del banco de la nación y de estos hallazgos se propuso estrategias de capacitación y/o mejoramiento del servicio, lo cual puede servir a los profesionales del ramo para mejorar sus estrategias, superar las dificultades y debilidades que se les pueda

presentar en la gestión, así lograr una atención de calidad para mejorar la satisfacción del usuario interno y externo. **Justificación Metodológica** Los métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos, que se emplearon en la investigación Gestión por competencias laborales y Servicios Públicos según trabajadores, demuestran su validez y confiabilidad, así, podrán ser utilizados como base para otros trabajos de investigación.

Se formuló como **Objetivo general:** Determinar la relación que existe entre la Gestión de Competencias Laborales y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020. Para ello se consideró como **Objetivos específicos: Objetivo específico 1**, Determinar la relación que existe entre la capacidad y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020. **Objetivo específico 2**, Determinar la relación que existe entre el conocimiento y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020. **Objetivo específico 3**, Determinar la relación que existe entre la habilidad y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.

Se formuló como **Hipótesis general:** Existe relación significativa entre la Gestión de Competencias Laborales y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020. Para ello se consideró como **Hipótesis específicas: Hipótesis específico 1**, Existe relación significativa entre la capacidad y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020. **Hipótesis específica 2**, Existe relación significativa entre el conocimiento y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020. **Hipótesis específica 3**, Existe relación significativa entre la habilidad y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.

II. MARCO TEÓRICO.

De la misma forma tenemos Antecedentes Internacionales, López (2015), en su tesis titulada Modelo de Formación por Competencias para Jefes y Directivos de la Administración Pública Española, sustentada en la Universidad De Les Illes Balears, teniendo como objetivo por un lado, conocer y analizar el grado de importancia que los funcionarios de la Administración Pública Española otorgan a un conjunto de veinte competencias profesionales; así como comparar el nivel competencial autoevaluado por sus jefaturas, se ha trabajado con una muestra de 613 empleados públicos de la Administración, compuesta por puestos base, jefaturas y directivos, y se ha aplicado metodología de encuestas para la recogida y análisis de datos. Por lo tanto Méndez (2017), en su tesis titulada Gestión de Recursos Humanos por Competencias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Inmaculada Concepción r.l ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango, sustentando en la Universidad Rafael Landívar, teniendo como objetivo determinar cómo se aplica la gestión de recursos humanos por competencias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Inmaculada Concepción, R.L., utilizando el método de la investigación de tipo descriptiva, trabajando con una muestra de 61 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro, llegando a la conclusión que si se realizan algunos procesos de gestión de recursos humanos como: descripción de puestos, reclutamiento y selección de personal, inducción, capacitación, compensaciones donde se utiliza el método tradicional, los procesos se efectúan parcialmente y algunos no se evidencian por escrito, por lo cual se determina que no se aplica una gestión de recursos humanos por competencias dentro de la institución. No obstante, Linares (2015), en su tesis llamada *Prácticas de Servicio al Cliente en Entidades del Sector Público*. Universidad Nueva Granada. Facultad de Ciencias Económicas, Bogotá. Colombia, de acuerdo a la investigación desarrollada y a los resultados obtenidos concluye manifestando que es indiscutible que la mayoría ciudadana no tienen buena percepción del servicio y la Gestión de las Entidades Públicas en Colombia, ya que no tienen la cobertura necesaria, no se disponen de canales de atención efectivos, sistemas de información deficientes, servidores públicos no capacitados para el desempeño de sus funciones y prestación de servicios a los clientes.

Sin embargo, Salazar y Cabrera (2016) su artículo llamado diagnóstico de la calidad de servicio en Ecuador nos indica que la calidad de servicio en la actualidad es de mucha importancia por motivo a la dirección que tomo el mercado en la comercialización de los servicios, dando que el servicio al cliente se convierte en unos de los principales pilares de subsistencia en el mercado. Así mismo German (2015) en su artículo de la calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué – Colombia indica la globalización está logrando que las organizaciones busquen maximizar sus ganancias a través de la satisfacción al cliente. Dentro del contexto es importante conocer la calidad de servicio que los clientes están recibiendo por parte de la entidad. Indica también que hay variables que no son bien calificadas (atención al cliente, agilidad en la atención, garantía y servicio postventa, y amabilidad del personal entre otras) por los clientes y que se deberían mejorar. Por último, Saltos (2017) señala en su artículo que ha identificado los factores de riesgo y éxito de la calidad de los servicios educativos de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo –Ecuador, si de los 45 factores se logra mejorar en 12 factores que son: comodidad del aula, comodidad de las oficinas, limpieza de los servicios higiénicos, capacidad de respuesta, rapidez en la atención, atención de la quejas, el estudiante sabe dónde quejarse, conformidad del servicio, información útil, seguridad en el campus y desempeño del docente. De aquí se deriva que existe una alta probabilidad de que los estudiantes estén satisfechos con los servicios y recomienden a la institución.

Asimismo, se ha considerado como trabajos previos a los antecedentes nacionales, como el caso de Villafuerte (2017), en su tesis de maestría titulada *Las Competencias Laborales y la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica año 2015 -2016*, sustentada en la Universidad Nacional de Huancavelica, proponiendo la mejora de las competencias laborales genéricas y específicas de los trabajadores de la Dirección regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica (p. 10), en una investigación aplicada de diseño no experimental descriptivo correlacional transeccional y como instrumento la encuesta que fue aplicada 70 trabajadores llegando a la conclusión que las competencias laborales se relacionan e inciden positivamente en la calidad de servicio. Por otro lado, Cerna y Martínez (2019), en su tesis titulada *Competencias laborales en los trabajadores administrativos de la Municipalidad*

Distrital de Chancay 2019, sustentada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, cuyo objetivo fue identificar cómo se presentan las Competencias Laborales en los trabajadores Administrativos (p.6), en una investigación básica de diseño no experimental descriptivo y utilizando la técnica de la encuesta que fue aplicada a 170 trabajadores, teniendo como conclusión los resultados obtenidos demuestran que existe un bajo nivel de Competencias Laborales en los trabajadores administrativos de la Municipalidad. No obstante, Solso (2017), en su tesis para Magister titulada *Las competencias laborales y su relación con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos en el Centro de Salud "Punta del Este" de Tarapoto – 2016*, sustentada en la Universidad Cesar Vallejo, teniendo como objetivo establecer la relación entre las competencias laborales y la gestión de buenas prácticas implementada por el área de recursos humanos de la mencionada institución de salud (p. 11), con una investigación descriptiva y correlacional y se desarrolló siguiendo un diseño no experimental y transversal, se utilizó el instrumento de la encuesta conformada por los 30 trabajadores, llegando a la conclusión existe relación extremadamente débil entre las competencias laborales con la gestión de buenas prácticas en el Centro de Salud "Punta del Este". Sin embargo, Chunga (2018), en su tesis para maestría titulada *Los Servicios Públicos y la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay*, sustentada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, teniendo como objetivo demostrar la forma en que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay (p.4), trabajó con una muestra empírica de 108 personas entre funcionarios y empleados, con diseño no experimental y de corte transversal habiéndose utilizado el enfoque cuantitativo, se utilizó el instrumento de la encuesta, llegando la conclusión que los Servicios Públicos influyen significativamente en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad. Por último, Carpio (2019), en su tesis titulada *Gestión por Competencias para Incrementar la Productividad de los Colaboradores en la Empresa Pronatur s.a.c – Chiclayo 2018*, sustentada en la Universidad Señor de Sipan, teniendo como objetivo proponer un plan de gestión por competencias para incrementar la productividad de los colaboradores en la Empresa Pronatur (p. 9), el método que se ha utilizado es una investigación de tipo descriptiva – propositiva con un diseño no experimental, llegando a la conclusión la empresa Pronatur

reforzara la gestión por competencias debido a la poca identificación de las habilidades que poseen los colaboradores y conocimiento de los comportamientos generando un registro de anotaciones, motivación a través de premios por sus esfuerzos y rotación, lo cual permitirá el incremento de la productividad.

En este sentido, se consideró las Teorías relacionadas al tema, en cuanto a la variable Gestión de competencia laboral, para Rábago (2010) para referirnos al término “Gestión por competencias”, primeramente, es necesario tener un concepto claro de lo que implica hablar sobre competencias. Las competencias reúnen una serie de comportamientos, tales como son las habilidades, actitudes, cualidades, conocimiento, valores que permiten a las personas ejecutar eficazmente sus deberes dentro de una empresa, y con esto obtener los resultados esperados.

Chávez (2012) una gestión por competencias es hacer de los colaboradores el recurso imprescindible para lograr los objetivos organizacionales y para ello es necesario formar a los colaboradores para aprovechar sus competencias, moldear sus habilidades a las necesidades de la empresa y con esto propiciar el desempeño que la empresa persigue.

Según Brunet & Belzunegui (2003) mencionan que, si la empresa quiere tener una posición competitiva, entonces debe administrar correctamente las competencias de sus colaboradores. Gran parte de la estrategia es guiar a los colaboradores hacia el cumplimiento de los objetivos; para ello las empresas han puesto mayor prioridad en implantar adecuadamente la gestión por competencias, por lo que hoy en día, principalmente son las grandes organizaciones las que se encargan de formar a los colaboradores para aprovechar sus conocimientos, capacidades y destrezas.

Para Alles (2015), refiere que, el término competencia, hace referencia a las características de personalidad, comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Cada puesto de trabajo puede tener diferentes características en empresas y/o mercados diferentes. Asimismo, se menciona el significado de la palabra “talento” según el diccionario de la RAE: es un conjunto de dones naturales o sobrenaturales con el que Dios enriquece a los hombres; dotes intelectuales, como ingenio, capacidad, prudencia, etc., que resplandecen en una

persona. En base a este concepto se califica al término talento como sinónimo de competencia.

Sagi – Vela (2004), refieren que, “la competencia laboral como el conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su buen logro”.

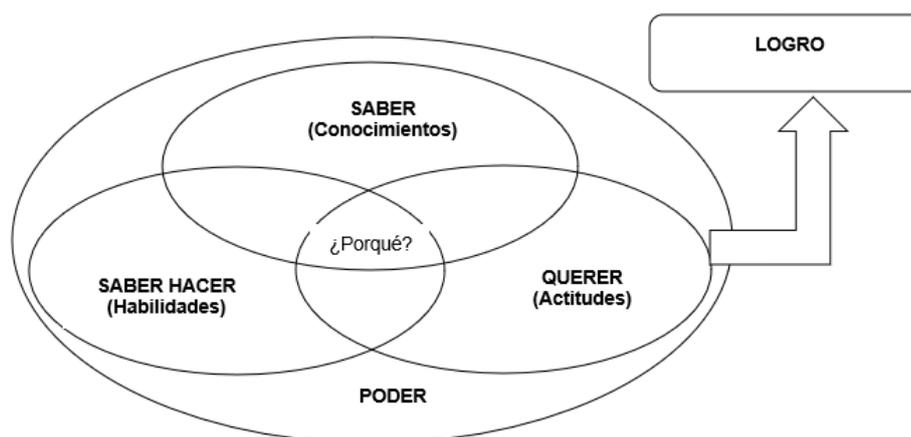


Figura 1: Modelo de competencias. Sagi - Vela 2004

El autor brinda un concepto más simplificado, en donde muestra que el saber, saber hacer y el querer es lo que permite conseguir el cumplimiento de un determinado objetivo (logro) dentro de una empresa, lo mencionado muestra que es fundamental que las competencias estén siempre relacionados para obtener los resultados que se busca por medio de una adecuada gestión, además menciona en la parte media de las intersecciones de los círculos ¿Por qué?, lo que representa el fundamento que tiene la persona para realizar su trabajo, porque además de contar con las competencias debe conocer el propósito y la importancia de las labores que realiza. Por lo tanto, las competencias hacen referencias a las capacidades, habilidades, conocimientos que poseen las personas, y que estas son gestionadas por las empresas para obtener un buen desempeño dentro de la empresa.

Dimensiones de la variable 1: Competencia Laborales

Sagi – Vela (2004) refiere que las dimensiones de la competencia laboral son:

- Dimensión 1: Competencia de Conocimiento

Considera preciso utilizar eficazmente los recursos con los que los profesionales disponen, abarcando los conocimientos, las actitudes y las habilidades. Algunas de estas pueden ser: proactividad, comunicación, planificación, organización, resolución de problemas, adaptación al cambio, liderazgo, entre otras (Sagi – Vela, 2004).

- Dimensión 2: Competencia de Habilidades

Todas las personas se distinguen por algún tipo de destreza innata. No obstante, no todas poseen la misma capacidad para las mismas actividades. Por ello, existe la diversificación y variedad en las tareas y en los trabajos (Sagi – Vela, 2004).

- Dimensión 3: Competencia de Actitudes

Es la capacidad o potencialidad para realizar algo o para aprender cierto tipo de cosas. Algunas aptitudes son, por ejemplo, la capacidad de concentración, el razonamiento matemático, la capacidad verbal, la memoria asociativa, el razonamiento espacial o la destreza motriz. (Sagi – Vela, 2004).

En este sentido, se consideró las Teorías relacionadas al tema, en cuanto a la variable calidad de servicio, de acuerdo con Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) mencionaron que, una de las formas de aproximarse a las apreciaciones sobre el artículo o beneficio que tiene el usuario es calculando las particularidades o aptitudes primordiales que lo determinan. Los atributos de calidad distinguida se pueden entrecruzar con el desarrollo primordial de la institución, también se podrían evaluar desde el enfoque que propone un servicio, lo que accede demarcar fisuras entre la apreciación del trabajador y del consumidor, además su evaluación correspondiente puede permitir la postura del producto/servicio con lo cual la técnica de toma de decisiones se fortifica y el establecimiento de tácticas conllevan con más seguridad a estereotipos de género mundial. La calidad percibida como sostén de las instituciones de índole, en vinculación de la fase en que se localice la institución esta necesitara de distintas estrategias con el propósito de transitar hasta los patrones de género, siempre interpretando que su ciclo comienza y termina con el cliente. Las magnitudes que acceden valorar la calidad percibida a efectos y/o servicios objetan a cinco componentes propios: tangibles, meritorio de confianza,

la manera de responder, la garantía y la empatía. Cada faceta debe conseguir su propia afirmación y grado de incidencia determinado en vínculo del servicio brindado. Esta forma de valorar la calidad en función de la percepción del cliente se encuentra de acorde a las características actuales de lo que se desea para el origen de una empresa (p. 6)

Grönroos (1984) mencionó que, la calidad de servicio es el producto de incorporar la calidad total en tres modelos de magnitudes: calidad técnica (qué se da), calidad funcional (cómo se da) e imagen corporativa; que permanecerán insertadas las características que pueden predominar o supeditar la percepción que una persona tiene de una cosa, ya sea un artículo o beneficio, siendo la presentación un elemento esencial para evaluar la calidad percibida. Es decir, vincula la calidad con la idea corporativa, de allí que la percepción sea un elemento básico para evaluar la calidad percibida. También nos explica que debería hallarse una constante interacción entre el comprador/usuario y el proveedor/servidor, de este modo no solo se determina y se esclarece la calidad del servicio percibida a través de las comprobaciones de las dimensiones de la calidad, sino que las ilustra con las experiencias y con las tareas del marketing tradicional. La buena calidad percibida se consigue cuando la calidad experimentada convence las expectativas del cliente por lo tanto es la calidad esperada. (p.37).

Landa (2015) mencionó que, el usuario está influido por el efecto del servicio, pero también por el modo en que lo percibe la idea corporativa. Por todo ello se analiza sesgadamente las disimilitudes entre servicio esperado y percepción del servicio. El paradigma propuesto toma componentes de un trabajo previo no publicado de Eiglier y Langeard (1976) y Grönroos (1988) definieron y explicaron “la calidad del servicio percibida a través de las comprobaciones evaluadas a través de las dimensiones de la calidad. Equidistantemente enlaza las experiencias con las actividades del marketing tradicional diseñando la calidad” (p. 8).

Kotler (2014) indicó que, “la calidad de servicio es cualquier ocupación o aprovechamiento que una parte brinda a otra. Son fundamentalmente intangibles y no dan lugar a la cualidad de ningún objeto. Su creación puede estar fusionada o no con un artículo físico” (p. 656).

Deming (1993) indicó que, la calidad es un nivel de similitud y fiabilidad predecible, de bajo precio y acondicionado al mercado. Es decir, la calidad es todo lo que el usuario requiere y aspira. En proceso de que la exigencia y anhelos del cliente están en constante cambios, la forma de precisar la calidad con mención al consumidor consiste en definir perpetuamente las demandas. El rendimiento incrementa entretanto la variabilidad disminuye. La inspección de calidad es imprescindible, ya que todos los objetos cambian. La comprobación estadística no significa la ausencia de artículos o servicios defectuosos, pues permite revelar los márgenes de las variaciones. Existen dos tipos de variación: fortuitas e imputables. Es imposible intentar eliminar las imperfecciones ocasionados por la casualidad. Pero resulta muy complicado diferenciar entre los dos, o diagnosticar el origen atribuible. (p. 5)

Dimensiones de la variable 2: Calidad de Servicio

Fueron establecidas por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), establecieron:

- Dimensión elementos Tangibles: Es el aspecto de las ubicaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todas estas características transmiten imágenes físicas o representaciones del servicio, que los usuarios utilizan en particular, para evaluar la calidad. Se podría indicar que es la representación que la institución planifica para poder cimentar fidelidad, esta figura física tiene que superar la espera de los usuarios.
- Dimensión Fiabilidad: Es la destreza para efectuar el servicio prometido de manera fiable y cuidadosa. También se podría decir que es la competencia de reconocer los avatares disminuyendo errores y buscando soluciones con el objetivo de prevenir riesgos, mediante el mejoramiento de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal, el abastecimiento de los insumos. La fiabilidad es un factor primordial en la firmeza de un producto que manifieste un rendimiento adecuado de los propósitos funcionales.
- Dimensión Seguridad: Son las competencias y atención exhibidas por los empleados en relación con el servicio que están ofreciendo, además de la

destreza de estos para infundir seguridad y credibilidad. En algunos servicios, la confianza representa la sensación que el cliente está consentido en sus ocupaciones y/o en las transacciones que ejecuta mediante el servicio se podría decir es una facultad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para ofrecer la información acerca del servicio que se propone de forma fácil, sencilla y precisa.

- Dimensión Capacidad de respuesta: Es la disponibilidad para ayudar a los usuarios y para suministrar el servicio con brevedad. Además, es un mérito moral que cada persona posee el cual le autoriza reflexionar, administrar, orientar y valorar los efectos de sus acciones. Por lo tanto, es proteger a los usuarios suministrándoles una atención rápida y segura.
- Dimensión Empatía: Es el nivel de cuidado individualizado que brindan las instituciones a sus usuarios. Además, la empatía es ofrecer a los usuarios una atención personalizada y hacendosa. Por último, es una competencia inherente del ser humano, nos autoriza comprender a los demás, colocándonos en su lugar para poder comprender su manera de razonar, así como entender y comprobar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que accedan la buena comunicación, originando sensaciones de simpatía, comprensión y delicadeza. (pp. 43-57)

III. Método

3.1. Tipo y Diseño de investigación

Para este estudio se decidió realizar una investigación basada en el método cuantitativo, sustentándonos en los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes mencionaron que el método utiliza la recolección de datos para probar hipótesis basadas en medidas numéricas y análisis estadístico con el fin de establecer códigos de conducta y probar teorías.

El tipo de investigación será básica, puesto que, como refieren Hernández, Fernández y Baptista (2014) se caracteriza porque inicia en un marco teórico y permanece en él. La finalidad es aumentar los conceptos científicos, pero sin contrastarlo con ningún aspecto práctico.

No obstante, tendrá un alcance correlacional causal, porque como refieren Hernández, Fernández y Baptista (2014), tienen como propósito conocer la asociación o el nivel de asociación que hay entre dos o más variables en un contexto en particular, no obstante, de manera frecuente se encuentran en las investigaciones vínculos entre tres a más variables.

Tendrá un diseño no experimental de corte transversal, puesto que, no se alterarán de manera aleatoria los resultados y por qué se realizó en un periodo establecido.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Gestión de competencias laborales

Definición conceptual

Sagi – Vela (2004), refieren que, “la competencia laboral como el conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su buen logro”.

Definición operacional

La variable Competencia Laboral será medida por 3 dimensiones, no obstante, cada dimensión será medido por 5 indicadores cada uno.

3.2.2. Calidad de servicio publico

Definición conceptual

Parasuraman, zeithaml y berry (1988) mencionaron que, una de las formas de aproximarse a las apreciaciones sobre el artículo o beneficio que tiene el usuario es calculando las particularidades o aptitudes primordiales que lo determinan. Los atributos de calidad distinguida se pueden entrecruzar con el desarrollo primordial de la institución, también se podrían evaluar desde el enfoque que propone un servicio, lo que accede demarcar fisuras entre la apreciación del trabajador y del consumidor, además su evaluación correspondiente puede permitir la postura del producto/servicio con lo cual la técnica de toma de decisiones se fortifica y el establecimiento de tácticas conllevan con más seguridad a estereotipos de género mundial. La calidad percibida como sostén de las instituciones de índole, en vinculación de la fase en que se localice la institución esta necesitara de distintas estrategias con el propósito de transitar hasta los patrones de género, siempre interpretando que su ciclo comienza y termina con el cliente. Las magnitudes que acceden valorar la calidad percibida a efectos y/o servicios objetan a cinco componentes propios: tangibles, meritorio de confianza, la manera de responder, la garantía y la empatía. Cada faceta debe conseguir su propia afirmación y grado de incidencia determinado en vínculo del servicio brindado. Esta forma de valorar la calidad en función de la percepción del cliente se encuentra de acorde a las características actuales de lo que se desea para el origen de una empresa (p. 6)

Definición operacional

La variable Calidad de servicio público será medida por 5 dimensiones, no obstante, estas dimensiones serán medidas por un total de 18 indicadores de acuerdo con el modelo SERQUAL.

3.3. Población muestra y muestreo

Población

Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionan que una población debe

situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo.

La Población estará compuesta por 80 trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.

Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionaron que la muestra es un subconjunto de la población de interés, y los datos serán recolectados sobre este subconjunto, que además de representar a la población, debe ser definida con precisión y delimitada con anticipación.

La muestra estará compuesta por 80 trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.

Se aplicará el muestreo de tipo no probabilístico, puesto que, nuestra población es menor a 100.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

La técnica escogida en la presente investigación fue la encuesta.

Partiendo de la tecnología seleccionada, seleccionamos cuestionarios como herramienta de recolección de datos a partir de lo señalado por Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes señalaron que el cuestionario era un conjunto de preguntas sobre una o más variables a medir.

Instrumento de recolección de datos

Instrumento de recolección de datos el instrumento para recopilar la data fue un cuestionario tipo escala de Likert, “cuyo desarrollo no debe ser improvisado, sino que de forma independiente de su autonomía y elasticidad debe rebatir de forma necesaria a un sistema fundamental, el cual tiene que contener”. Hernández 2014 (p.251)

Validez del instrumento

El Cuestionario, que será nuestro instrumento de recolección de datos será evaluado por expertos en la materia, para que pueda ser aplicado a la unidad de estudio de la presente investigación.

Confiabilidad del Instrumento

El Alpha de Cron Bach se utiliza para determinar el coeficiente de confiabilidad del instrumento.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), hacen referencia que, la confiabilidad varía según el número de indicadores o elementos específicos contenidos en el instrumento de medición.

Tabla 1:
Resumen del procesamiento de datos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	80	100,0

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

Tabla 2:
Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cron Bach	N de elementos
,940	40

A través del método del valor Alfa de Cron Bach se tiende a demostrar que su seguridad interna es alta, con un valor estimado de 0.940, en este sentido se puede demostrar que nuestro instrumento puede ser utilizado para inspecciones actuales.

3.5. Procedimiento

Primero se procederá a recolectar la información de los cuestionarios aplicados.

Luego se procederá a tabular en Excel, para posteriormente procesarlo en el SPSS V25, donde se realizarán el análisis descriptivo, por medio de las tablas de

frecuencias, la prueba de normalidad por medio de Kolmorov Smirnov y por último se realizará la prueba de inferencia por medio de los estadísticos Pearson o Rho de spearman.

3.6. Método de análisis de datos.

La información cuantitativa, se presentarán en tablas de frecuencias agrupadas por variables y dimensiones, para medir la calidad de respuestas de nuestros encuestados, no obstante, la contrastación de hipótesis se llevará a cabo por medio de los estadísticos Pearson o Rho de Spearman, donde mediante las tablas presentadas se medirá el nivel de correlación interna y el nivel de significancia de nuestras variables de estudio.

3.7. Aspectos éticos

La exploración se basará en la ética y los buenos estándares establecidos por la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo (Universidad César Vallejo), así como la información detallada de la Maestría en Gestión de Servicios de Salud. Además, se mencionará la aprobación separada por parte de la administración para completar el uso de herramientas y medir el control previo y la preparación del tablero para monedas sin importancia.

IV. Resultados

4.1. Presentación de resultados descriptivos

4.1.1. Variable Competencias laborales

Tabla 3:
Variable Competencias laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	124	42,5	42,5	42,5
	A veces	48	10,0	10,0	52,5
	Casi Siempre	66	17,5	17,5	70,0
	Siempre	96	30,0	30,0	100,0
	Total	334	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

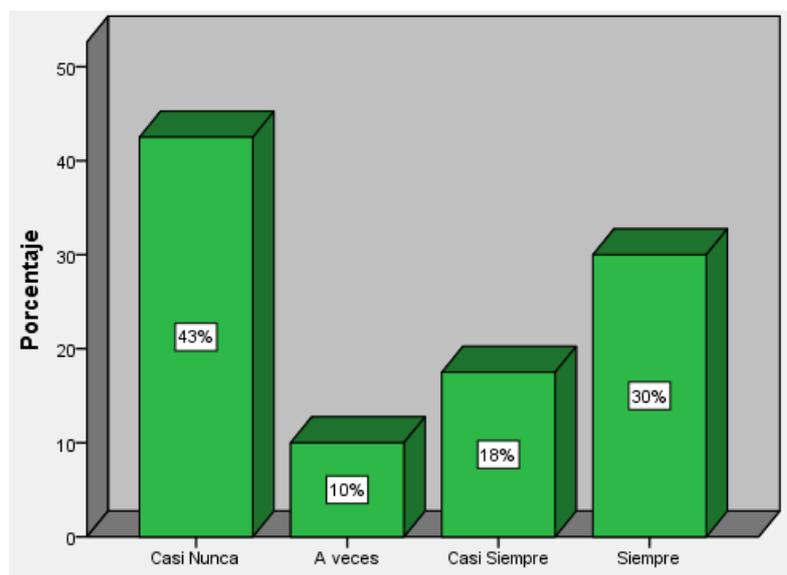


Gráfico 1: Variable Competencias laborales
Fuente; Elaboración propia.

Interpretación: Al aplicar el instrumento de investigación se obtuvo que, el **43%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que casi nunca se evalúan las competencias laborales; no obstante, un **10%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que a veces se evalúan las competencias laborales y un **30%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que siempre se evalúan las competencias laborales.

4.1.1.1. Dimensión Capacidad

Tabla 4:
Dimensión Capacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	17,5	17,5	17,5
	Casi Nunca	22	27,5	27,5	45,0
	A veces	7	7,5	7,5	52,5
	Casi Siempre	15	17,5	17,5	70,0
	Siempre	24	30,0	30,0	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

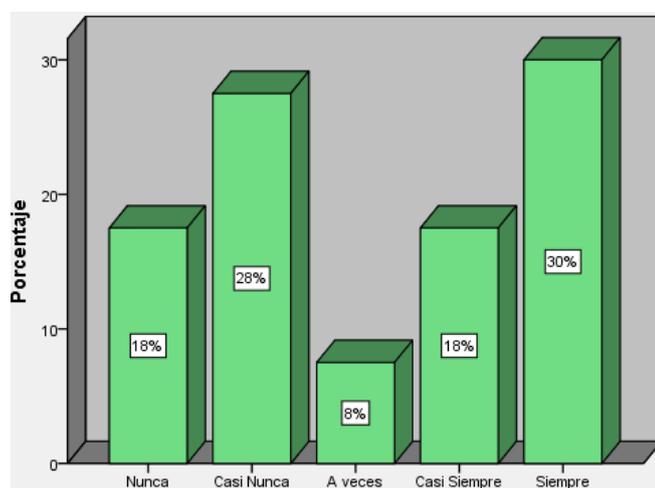


Gráfico 2: Dimensión Capacidad
Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Al aplicar el instrumento de investigación se obtuvo que, el **30%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que siempre se evalúan las capacidades; no obstante, un **18%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que nunca se evalúan las capacidades y un **8%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que a veces se evalúan las capacidades.

4.1.1.2. Dimensión Conocimiento

Tabla 5:
Dimensión Conocimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	10,0	10,0	10,0
	Casi Nunca	25	32,5	32,5	42,5
	A veces	9	10,0	10,0	52,5
	Casi Siempre	14	17,5	17,5	70,0
	Siempre	23	30,0	30,0	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

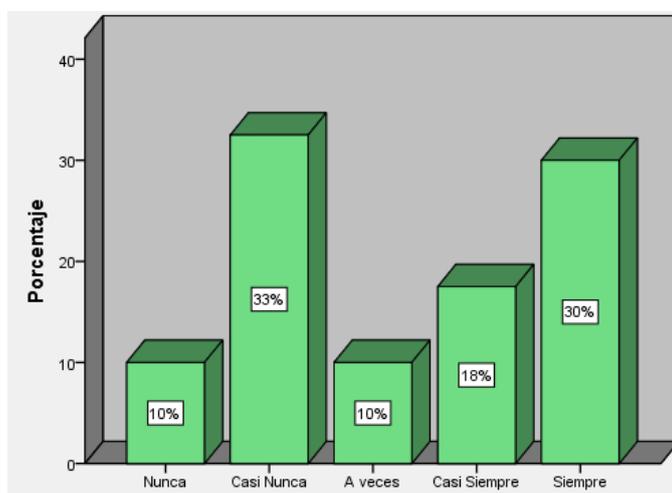


Gráfico 3: Dimensión Conocimiento
Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Al aplicar el instrumento de investigación se obtuvo que, el **33%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que casi nunca se evalúa el conocimiento; no obstante, un **18%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que casi siempre se evalúa el conocimiento y un **10%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que a veces se evalúa el conocimiento.

4.1.1.3. Dimensión Habilidad

Tabla 6:
Dimensión Habilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	15,0	15,0	15,0
	Casi Nunca	16	20,0	20,0	35,0
	A veces	9	10,0	10,0	45,0
	Casi Siempre	14	17,5	17,5	62,5
	Siempre	29	37,5	37,5	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

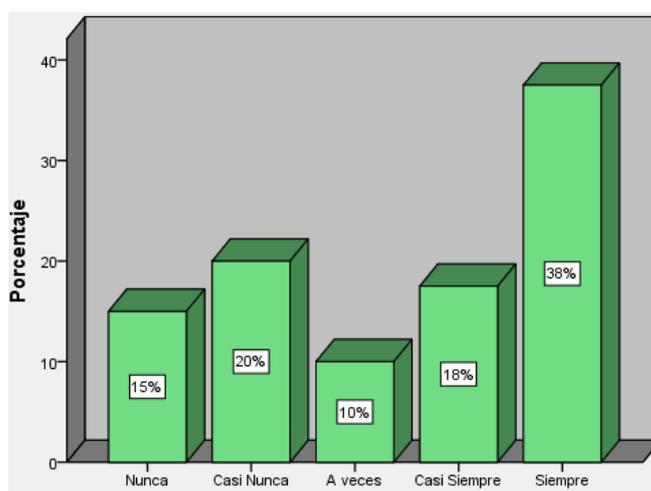


Gráfico 4: Dimensión Habilidad
Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Al aplicar el instrumento de investigación se obtuvo que, el **33%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que casi nunca se analiza la habilidad de los trabajadores; no obstante, un **18%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que casi siempre se analiza la habilidad de los trabajadores y un **10%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que a veces se analiza la habilidad de los trabajadores.

4.1.2. Variable Calidad de servicios públicos

Tabla 7:

Variable Calidad de servicios públicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	34	45,0	45,0	45,0
	Casi Siempre	14	17,5	17,5	62,5
	Siempre	32	37,5	37,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

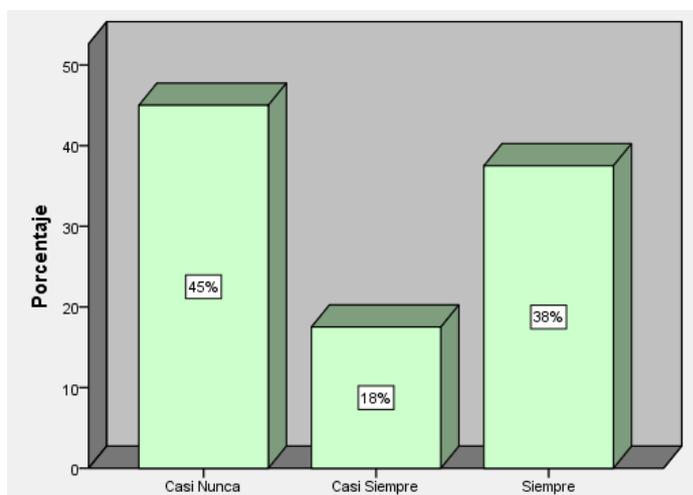


Gráfico 5: Variable Calidad de servicios públicos
Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Al aplicar el instrumento de investigación se obtuvo que, el **45%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que casi nunca se analiza la calidad de servicios públicos; no obstante, un **18%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que casi siempre se analiza la calidad de servicios públicos y un **38%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que siempre se analiza la calidad de servicios públicos.

4.1.2.1. Dimensión Elementos tangibles

Tabla 8:
Dimensión Elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	35,0	35,0	35,0
	Casi Nunca	8	10,0	10,0	45,0
	Casi Siempre	14	17,5	17,5	62,5
	Siempre	30	37,5	37,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

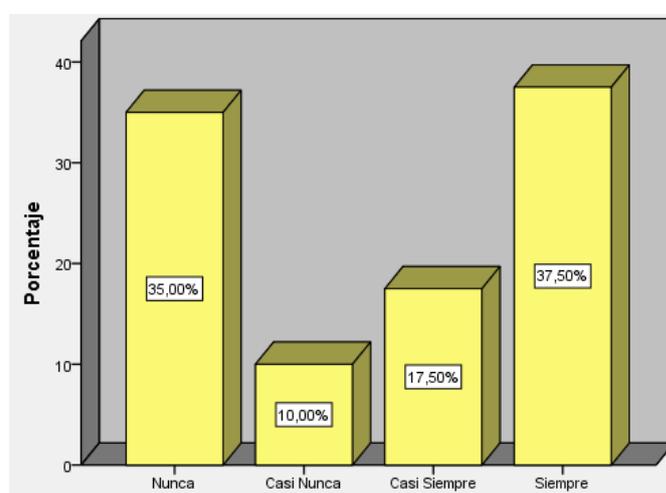


Gráfico 6: Dimensión Elementos tangibles
Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Al aplicar el instrumento de investigación se obtuvo que, el **37%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que siempre se analiza los elementos tangibles que intervienen en la calidad de servicios públicos; no obstante, un **18%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que casi nunca se analiza los elementos tangibles que intervienen en la calidad de servicios públicos y un **10%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que casi nunca se analiza los elementos tangibles que intervienen en la calidad de servicios públicos.

4.1.2.2. Dimensión Empatía

Tabla 9:
Dimensión Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	36	45,0	45,0	45,0
	A veces	14	17,5	17,5	62,5
	Siempre	30	37,5	37,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

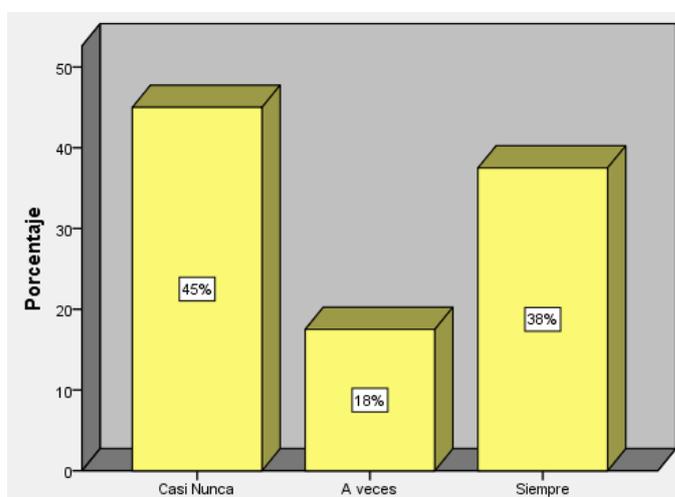


Gráfico 7: Dimensión Empatía
Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Al aplicar el instrumento de investigación se obtuvo que, el **37%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que siempre se analiza la empatía en la calidad de servicios públicos; no obstante, un **18%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que casi nunca se analiza la empatía en la calidad de servicios públicos y un **10%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que casi nunca se analiza la empatía en la calidad de servicios públicos.

4.1.2.3. Dimensión Seguridad

Tabla 10:
Dimensión Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	30,0	30,0	30,0
	Casi Nunca	12	15,0	15,0	45,0
	Casi Siempre	14	17,5	17,5	62,5
	Siempre	30	37,5	37,5	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

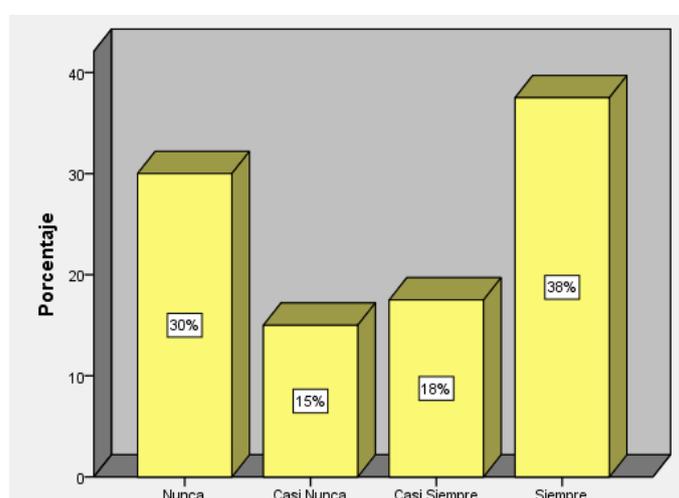


Gráfico 8: Dimensión Seguridad
Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Al aplicar el instrumento de investigación se obtuvo que, el **37%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que siempre se analiza la seguridad en la calidad de servicios públicos; no obstante, un **18%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que casi nunca se analiza la seguridad en la calidad de servicios públicos y un **10%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que casi nunca se analiza la seguridad en la calidad de servicios públicos.

4.1.2.4. Dimensión Responsabilidad

Tabla 11:
Dimensión Responsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	36	45,0	45,0	45,0
	A veces	14	17,5	17,5	62,5
	Siempre	30	37,5	37,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

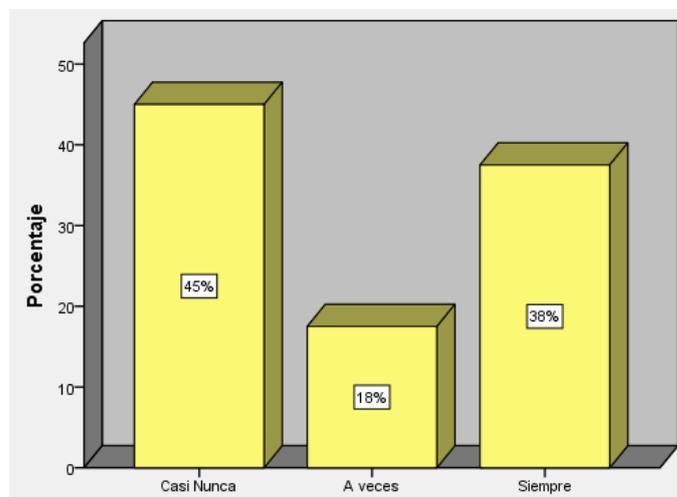


Gráfico 9: Dimensión Responsabilidad
Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Al aplicar el instrumento de investigación se obtuvo que, el **37%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que siempre se analiza la responsabilidad en la calidad de servicios públicos; no obstante, un **18%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que casi nunca se analiza la responsabilidad en la calidad de servicios públicos y un **10%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que casi nunca se analiza la responsabilidad en la calidad de servicios públicos.

4.1.2.5. Dimensión Confiabilidad

Tabla 12:
Dimensión Confiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	30,0	30,0	30,0
	Casi Nunca	12	15,0	15,0	45,0
	Casi Siempre	14	17,5	17,5	62,5
	Siempre	30	37,5	37,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

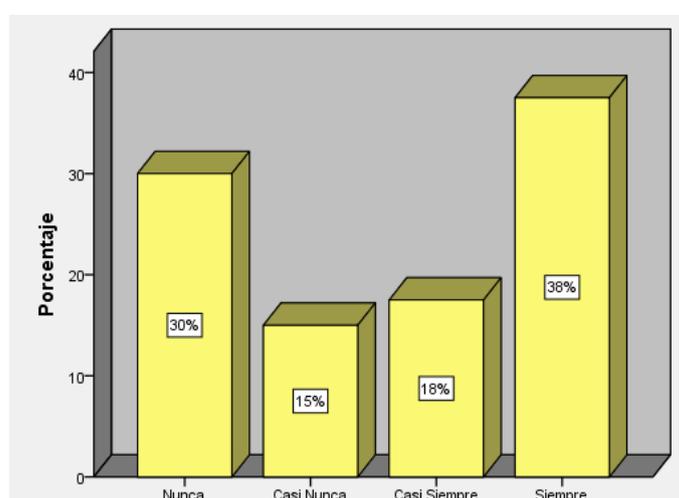


Gráfico 10: Dimensión Confiabilidad
Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Al aplicar el instrumento de investigación se obtuvo que, el **37%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que siempre se analiza la confiabilidad en la calidad de servicios públicos; no obstante, un **18%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que casi nunca se analiza la confiabilidad en la calidad de servicios públicos y un **10%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que casi nunca se analiza la confiabilidad en la calidad de servicios públicos.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 13:
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Competencias laborales (Agrupada)	,285	80	,000	,847	80	,000
Calidad de servicios públicos (Agrupada)	,264	80	,000	,776	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se utilizó la comprobación para saber si nuestra distribución es paramétrica o no paramétrica, en esta oportunidad se verifica que la muestra tiene una distribución no paramétrica, puesto que se obtiene un sigma $0.000 < 0.05$.

4.3. Prueba de inferencia

Al aplicar la contrastación de hipótesis, se contrastó que la variante en la exploración es una distribución no paramétrica. Por ello, para analizar los supuestos aplicamos el **Rho Spearman**, que nos permitió verificar el grado de relación entre las variables estudiadas.

Tabla 14:
Tabla de valores interpretativos del índice de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
(-0,9 a -0,99)	Correlación negativa muy alta
(-0,7 a -0,89)	Correlación negativa alta
(-0,4 a -0,69)	Correlación negativa moderada
(-0,2 a -0,39)	Correlación negativa baja
(-0,01 a -0,19)	Correlación negativa muy baja
0	Nula
(0,01 a 0,19)	Correlación positiva muy baja
(0,2 a 0,39)	Correlación positiva baja
(0,4 a 0,69)	Correlación positiva moderada
(0,7 a 0,89)	Correlación positiva alta
(0,9 a 0,99)	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista, 2014.

4.3.1. Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la Gestión de Competencias Laborales y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.

H₁: Existe relación significativa entre la Gestión de Competencias Laborales y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.

Regla de decisión

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H₀

Si valor $p > 0.05$, se acepta la H₀

Tabla 15:

Tabla de Correlación – Rho Spearman según la variable 1 (Gestión de competencias laborales) y la variable 2 (Calidad de servicios públicos).

			Gestión de competencias laborales (Agrupada)	Calidad de servicios públicos (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión de competencias laborales (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,659
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	80	80
	Calidad de servicios públicos (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,659	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	80	80

De acuerdo con los resultados de la aplicación de Rho de Spearman, nos proporcionan un coeficiente de correlación de 0.659, según la tabla 14, este coeficiente indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables

estudiadas. También nos proporciona el resultado del nivel de significancia, en este caso 0.000, por lo que la regla nos dice que si el valor de significancia es menor que 0.05, la hipótesis nula debe ser rechazada. Se aceptó la hipótesis alterna, que indican que, sí existe relación significativa entre la Gestión de Competencias Laborales y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.

4.3.2. Hipótesis específica

4.3.2.1. Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre la capacidad y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.

H₁: Existe relación significativa entre la capacidad y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.

Regla de decisión

Si valor **$p < 0.05$** , se rechaza la H₀

Si valor **$p > 0.05$** , se acepta la H₀

Tabla 16:

Tabla de Correlación – Rho Spearman según la variable 1 (Capacidad) y la variable 2 (Calidad de servicios públicos).

			Capacidad (Agrupada)	Calidad de servicios públicos (Agrupada)
Rho de Spearman	Capacidad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,514
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de servicios públicos (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,514	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

De acuerdo con los resultados de la aplicación de Rho de Spearman, nos proporcionan un coeficiente de correlación de 0.514, según la tabla 11, este coeficiente indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas. También nos proporciona el resultado del nivel de significancia, en este caso 0.000, por lo que la regla nos dice que si el valor de significancia es menor que 0.05, la hipótesis nula debe ser rechazada. Se aceptó la hipótesis alterna, que indican que, si existe relación significativa entre la capacidad y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.

4.3.2.2. Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre el conocimiento y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.

H₁: Existe relación significativa entre el conocimiento y la calidad de Servicio Público

de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.

Regla de decisión

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0

Si valor $p > 0.05$, se acepta la H_0

Tabla 17:

Tabla de Correlación – Rho Spearman según la variable 1 (Conocimiento) y la variable 2 (Calidad de servicios públicos).

			Conocimie nto (Agrupada)	Calidad de servicios públicos (Agrupada)
Rho de Spearman	Conocimiento (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,741
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de servicios públicos (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,741	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

De acuerdo con los resultados de la aplicación de Rho de Spearman, nos proporcionan un coeficiente de correlación de 0.741, según la tabla 11, este coeficiente indica que existe una correlación positiva alta entre las variables estudiadas. También nos proporciona el resultado del nivel de significancia, en este caso 0.000, por lo que la regla nos dice que si el valor de significancia es menor que 0.05, la hipótesis nula debe ser rechazada. Se aceptó la hipótesis alterna, que indican que, si existe relación significativa entre el conocimiento y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.

4.3.2.3. Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre la habilidad y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.

H₁: Existe relación significativa entre la habilidad y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.

Regla de decisión

Si valor **$p < 0.05$** , se rechaza la H₀

Si valor **$p > 0.05$** , se acepta la H₀

Tabla 18:

Tabla de Correlación – Rho Spearman según la variable 1 (Habilidad) y la variable 2 (Calidad de servicios públicos).

			Habilidad (Agrupada)	Calidad de servicios públicos (Agrupada)
Rho de Spearman	Habilidad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,593
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	80	80
	Calidad de servicios públicos (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,593	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	80	80

De acuerdo con los resultados de la aplicación de Rho de Spearman, nos proporcionan un coeficiente de correlación de 0.593, según la tabla 11, este coeficiente indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas. También nos proporciona el resultado del nivel de significancia, en este caso 0.000, por lo que la regla nos dice que si el valor de significancia es menor que 0.05, la hipótesis nula debe ser rechazada. Se aceptó la hipótesis alterna, que indican que, si existe relación significativa entre la habilidad y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.

V. Discusión

De acuerdo con los resultados obtenidos, al aplicar el instrumento de recolección de datos en nuestra investigación, que tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la Gestión de Competencias Laborales y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.

Se muestran la complejidad y se habla de los resultados, que han permitido ayudar a la presente exploración, en asociación con las teorías, con el objetivo de legitimar las suposiciones de trabajo que se han planteado y proporcionar más datos para abrir nuevas investigaciones que dirige la investigación sobre la Gestión de Competencias Laborales y la calidad de Servicio Público.

En términos generales, con los resultados de la aplicación de Rho de Spearman, nos proporcionan un coeficiente de correlación de 0.659, según la tabla 11, este coeficiente indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas. También nos proporciona el resultado del nivel de significancia, en este caso 0.000, por lo que la regla nos dice que si el valor de significancia es menor que 0.05, la hipótesis nula debe ser rechazada. Se aceptó la hipótesis alterna, que indican que, si existe relación significativa entre la Gestión de Competencias Laborales y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.

Estos resultados guardan relación con el estudio realizado por Villafuerte (2017), en su tesis de maestría titulada Las Competencias Laborales y la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica año 2015 -2016, sustentada en la Universidad Nacional de Huancavelica, proponiendo la mejora de las competencias laborales genéricas y específicas de los trabajadores de la Dirección regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica(p. 10), en una investigación aplicada de diseño no experimental descriptivo correlacional transeccional y como instrumento la encuesta que fue aplicada 70 trabajadores llegando a la conclusión que las competencias laborales se relacionan e inciden positivamente en la calidad de servicio.

El presente estudio tuvo como objetivo específico 1, determinar la relación que

existe entre la capacidad y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020. De acuerdo con los resultados obtenidos y el análisis descriptivo e inferencial se ha determinado que existe una relación positiva moderada entre la capacidad y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.

Mediante la prueba de inferencia realizada, nos proporcionan un coeficiente de correlación de 0.514, según la tabla 11, este coeficiente indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas. También nos proporciona el resultado del nivel de significancia, en este caso 0.000, por lo que la regla nos dice que si el valor de significancia es menor que 0.05, la hipótesis nula debe ser rechazada. Se aceptó la hipótesis alterna, que indican que, sí existe una relación positiva moderada entre la capacidad y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.

Asimismo, también existe coherencia con los resultados de la investigación de Linares (2015), en su tesis llamada Prácticas de Servicio al Cliente en Entidades del Sector Público. Universidad Nueva Granada. Facultad de Ciencias Económicas, Bogotá. Colombia, de acuerdo con la investigación desarrollada y a los resultados obtenidos concluye manifestando que es indiscutible que la mayoría ciudadana no tienen buena percepción del servicio y la Gestión de las Entidades Públicas en Colombia, ya que no tienen la cobertura necesaria, no se disponen de canales de atención efectivos, sistemas de información deficientes, servidores públicos no capacitados para el desempeño de sus funciones y prestación de servicios a los clientes.

El objetivo específico 2, determinar la relación que existe entre el conocimiento y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.

Mediante la prueba de inferencia realizada a la hipótesis específica N°02, nos proporcionan un coeficiente de correlación de 0.741, según la tabla 11, este coeficiente indica que existe una correlación positiva alta entre las variables estudiadas. También nos proporciona el resultado del nivel de significancia, en este caso 0.000, por lo que la regla nos dice que si el valor de significancia es menor

que 0.05, la hipótesis nula debe ser rechazada. Se aceptó la hipótesis alterna, que indican que, si existe relación significativa entre el conocimiento y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.

Asimismo, también existe coherencia con los resultados de la investigación de Saltos (2017) señala en su artículo que ha identificado los factores de riesgo y éxito de la calidad de los servicios educativos de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo –Ecuador, si de los 45 factores se logra mejorar en 12 factores que son: comodidad del aula, comodidad de las oficinas, limpieza de los servicios higiénicos, capacidad de respuesta, rapidez en la atención, atención de la quejas, el estudiante sabe dónde quejarse, conformidad del servicio, información útil, seguridad en el campus y desempeño del docente. De aquí se deriva que existe una alta probabilidad de que los estudiantes estén satisfechos con los servicios y recomienden a la institución.

El objetivo específico 3, determinar la relación que existe entre la habilidad y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020. De acuerdo con los resultados obtenidos y el análisis descriptivo e inferencial se ha determinado que existe una alta correlación entre la habilidad y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.

En la hipótesis específica N°03, nos proporcionan un coeficiente de correlación de 0.593, según la tabla 11, este coeficiente indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas. También nos proporciona el resultado del nivel de significancia, en este caso 0.000, por lo que la regla nos dice que si el valor de significancia es menor que 0.05, la hipótesis nula debe ser rechazada. Se aceptó la hipótesis alterna, que indican que, si existe relación significativa entre la habilidad y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.

Asimismo, también existe coherencia con los resultados de la investigación de Chunga (2018), en su tesis para maestría titulada Los Servicios Públicos y la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay, sustentada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, teniendo como objetivo demostrar la forma en que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los

Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay (p.4), trabajó con una muestra empírica de 108 personas entre funcionarios y empleados, con diseño no experimental y de corte transversal habiéndose utilizado el enfoque cuantitativo, se utilizó el instrumento de la encuesta, llegando a la conclusión que los Servicios Públicos influyen significativamente en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad.

VI. Conclusiones

1. Se logro determinar la relación que existe entre la Gestión de Competencias Laborales y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020. De acuerdo con los resultados de la aplicación de Rho de Spearman, nos proporcionan un coeficiente de correlación de 0.659, según la tabla 14, este coeficiente indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas. También nos proporciona el resultado del nivel de significancia, en este caso 0.000, por lo que la regla nos dice que si el valor de significancia es menor que 0.05, la hipótesis nula debe ser rechazada. Se aceptó la hipótesis alterna, que indican que, sí existe relación significativa entre la Gestión de Competencias Laborales y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.
2. Se logro determinar la relación que existe entre la capacidad y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020. De acuerdo con los resultados de la aplicación de Rho de Spearman, nos proporcionan un coeficiente de correlación de 0.514, según la tabla 14, este coeficiente indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas. También nos proporciona el resultado del nivel de significancia, en este caso 0.000, por lo que la regla nos dice que si el valor de significancia es menor que 0.05, la hipótesis nula debe ser rechazada. Se aceptó la hipótesis alterna, que indican que, si existe relación significativa entre la capacidad y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.
3. Se logro determinar la relación que existe entre el conocimiento y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020. De acuerdo con los resultados de la aplicación de Rho de Spearman, nos proporcionan un coeficiente de correlación de 0.741, según la tabla 14, este coeficiente indica que existe una correlación positiva alta entre las variables estudiadas. También nos proporciona el

resultado del nivel de significancia, en este caso 0.000, por lo que la regla nos dice que si el valor de significancia es menor que 0.05, la hipótesis nula debe ser rechazada. Se aceptó la hipótesis alterna, que indican que, si existe relación significativa entre el conocimiento y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.

4. Se logro determinar la relación que existe entre la habilidad y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020. De acuerdo con los resultados de la aplicación de Rho de Spearman, nos proporcionan un coeficiente de correlación de 0.593, según la tabla 14, este coeficiente indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas. También nos proporciona el resultado del nivel de significancia, en este caso 0.000, por lo que la regla nos dice que si el valor de significancia es menor que 0.05, la hipótesis nula debe ser rechazada. Se aceptó la hipótesis alterna, que indican que, si existe relación significativa entre la habilidad y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.

VII. Recomendaciones

1. Se recomienda implementar y desarrollar adecuadamente el modelo de gestión por competencias desarrollado en la presente investigación, basado en los principios de descripción de puestos, atracción y selección, formación, evaluación del desempeño, desarrollo y planes de sucesión, y remuneración y beneficios, puesto que este modelo se adecúa a los procesos que actualmente desarrolla la organización.
2. Se recomienda realizar los descriptivos de los puestos y mantenerlos constantemente actualizados, esto será muy beneficioso para la empresa, ya que permitirá que los colaboradores conozcan cuales son las funciones y las responsabilidades que asumen, además, servirá como guía para llevar a cabo la atracción y selección del personal, permitirá también analizar y asignar la remuneración de cada puesto, de la misma manera permitirá evaluar el desempeño de los colaboradores.
3. Se recomienda que en las oportunidades de atracción y selección de personal se considere realizar un reclutamiento interno en primera instancia como parte de su proceso de selección del personal, para esto es necesario dar a conocer a los colaboradores las plazas que se apertura o requiere en las distintas áreas; si no se contara con un colaborador que califique con las competencias solicitadas, se recomienda realizar un reclutamiento externo. El reclutamiento interno motiva a los colaboradores, ya que se esforzarán por demostrar un buen desempeño laboral.
4. Se recomienda a los gerentes de la empresa enfocarse en la formación de las competencias cardinales, por lo que es necesario brindar a los colaboradores formación en nuevas habilidades y destrezas que les permitan mantener un rendimiento laboral eficiente dentro de la organización. Se recomienda también que las capacitaciones que puedan recibir los colaboradores estén acompañadas de un seguimiento constante, que garantice que el colaborador está aprendiendo y así también constatar que todo lo aprendido en la capacitación sea aplicado en las labores realizadas.

Referencias

- ALLES, M. (2015). Diccionario de comportamientos: gestión por competencias.
- Alles, M. (2015). Gestión por competencias: el diccionario. Ediciones Granica S.A.
- ALLES, M. (2015). Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias (Granica S.A., Vol. 1). México: Ediciones Granica S.A.
- CASMA, C. (2015). Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la Empresa FerroSistemas, Surco-Lima, año 2015 (Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle).
- CHIAVENATO, I. (2014). Gestión del talento humano.
- CORCINO, M. (2013). Habilidades y destreza en una persona.
- FERNÁNDEZ, G. (2015). Gestión de recursos humanos por competencias laborales en la secretaria de inteligencia, para mejorar el desempeño técnico y administrativo, para la producción de inteligencia y coordinación del sistema nacional de seguridad del Estado guatemalteco (Universidad de San Carlos de Guatemala).
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C., & BAPTISTA, M. (2014). Metodología de la investigación (Sexta edición).
- JOHNSON, A. P. (2003). El desarrollo de las habilidades de pensamiento: aplicación y planificación para cada disciplina. Editorial Pax México.
- LAZZATTI, S. (2008). El cambio del comportamiento en el trabajo (primera edición).
- LUSTHAUS, C., ADRIEN, M.-H., CARDEN, F., & PLINIO, G. (2002). Evaluación Organizacional: Marco para mejorar el desempeño.
- MARTÍNEZ, M. del C. (2012). Evaluación del rendimiento. MORGAN, J. (2015). La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura. octubre de 2015, (5).

- RÁBAGO, E. (2010). Gestión por competencias un enfoque para mejorar el rendimiento personal y empresarial (Primera edición). ROBBINS, S. (2004). Comportamiento organizacional (Décima edición).
- ROBBINS, S. P., & Judge, T. A. (2011). Comportamiento organizacional (13a. ed.). (Decimotercera edición).
- ROBBINS, S. P., & JUDGE, T. A. (2013). Comportamiento Organizacional. México.
- ROSALES, F., & FERNÁNDEZ, K. (2017). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de operaciones de la empresa Sedapar S.A. - Arequipa 2017 (Universidad Católica San Pablo).
- RUIZ, P. (2013). Gestión Por Competencias, Clave para el Éxito Empresarial. Revista M&M.
- SAGI-VELA, L. (2004). Gestión por competencias. SILICEO, A. (2006). Capacitación y desarrollo de personal. Editorial Limusa.
- TEJADA, J., & NAVÍO, A. (2005). El desarrollo y la gestión de competencias profesionales: una mirada desde la formación. España, 16.
- VALLEJO, L. M. (2015). Gestión del talento humano.
- VERA, E. (2016). La gestión por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano del Banco Guayaquil agencia Portoviejo. (Universidad Técnica de Manabí).
- WERTHER, W., & KEITH, D. (2006). Administración de recursos humanos (6ta. edición).
- Bailón Olea, N. (09 de 05 de 2014). Capacitación y Desarrollo del Personal. Obtenido de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-personal/>
- Bedoya, E. O. (2003). "La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas". Lima - Perú.

- Dessler, G. (2001). *Administración de Personal*. Mexico: Pearson Educación.
- Gómez, C. M., & Mendoza, L. K. (2013). *Modelo de Gestión por Competencias para la empresa ACMED S.A.S.* Cartagena - Colombia: Universidad de Cartagena.
- Granados, M. A. (2013). *Desarrollo de competencias laborales y formación de los profesionales en Turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.* Lima Perú.
- Guerrero, A. J. (2014). *Gestión del talento Humano basado en Competencias.* México: Universidad Autónoma de Querétaro.
- Martínez, V. R. (2013). *Gestión del Talento Humano por Competencias para una empresa de las Artes Gráficas.* Mexico D.F: Instituto Politécnico Nacional.
- Mokate, K. (2002). Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el desarrollo Social (INDES). Obtenido de Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿Qué queremos decir?: http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf
- Trujillo, Martha Rodriguez . (07 de 2013). Universidad de la Laguna. Obtenido de La evaluación del desempeño: <http://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/393/LA%20EVALUACION%20DEL%20DESEMPEÑO.pdf?sequence=1>
- Urdaneta, O., & Urdaneta, M. (2013). *Evaluación del Desempeño y motivación del personal en los institutos de Investigaciones de Salud.* Revista de Ciencias Sociales.
- Werther, W., & Davis, K. (2000). *Administración de Personal y Recursos Humanos.* Mexico: Mc Graw Hill.
- Durán Silva, Cristian Andrés, Zenteno-Hidalgo, Ángela Carola, (2016). *Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso.* INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales [en línea]

2016, 26 (enero-marzo): [Fecha de consulta: 17 de agosto del 2016]
Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81843213010>> ISSN
0121- 5051

Salas Perea, Ramón Syr, Díaz Hernández, Lázaro, & Pérez Hoz, Grisell. (2014). Evaluación y certificación de las competencias laborales en el Sistema Nacional de Salud en Cuba. *Educación Médica Superior*, 28(1), 50-64. Recuperado en 15 de septiembre de 2016, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412014000100007&lng=es&tlng=es.

Soto-Fuentes, Paz, Reynaldos-Grandón, Katiuska, Martínez-Santana, Dayann, & Jerez-Yáñez, Oscar. (2014). Competencias para la enfermera/o en el ámbito de gestión y administración: desafíos actuales de la profesión. *Aquichán*, 14(1), 79-99.

Cinterfor. Villacrés Riera, Verónica Soraya (2013). Propuesta de Implementación de Buenas Prácticas de Almacenamiento en la bodega de medicamentos del Hospital del IESS de Latacunga. Trabajo de investigación para optar por el grado de Química Farmacéutica. Carrera de Química Farmacéutica. Quito: UCE. 160p.

Acosta, A., Hernández, V. Juliani, M. Silva, A. Verde, N. (2012). Satisfacción del usuario en relación a la atención brindada por el personal de enfermería en el servicio de traumatología (Tesis de pregrado). Universidad de la Republica facultad Enfermería, Montevideo Uruguay.

Caizabanda, G. (2014). Nivel de Satisfacción del usuario y su relación con las acciones del personal de enfermería para el cuidado del niño del área de pediatría del hospital provincial docente Ambato (Tesis de pregrado). Universidad técnica de Ambato, Ecuador.

Huerta, E. (2015). Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del HNAL. (Tesis de pre grado). Universidad Mayor de San Marcos, Lima Perú.

- Landa, O. (2015). La calidad de servicio en la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud. Recuperado de http://www.academia.edu/11120546/Proyecto_tesis_CALIDAD_DE_SERVICIO_EN_LA_SATISFACCION_DE_LOS_USUARIOS_DE_LAS_ENTIDADES_PRESTADORAS_DE_SALUD_3_
- Navarro, C. (2015). Evaluación la calidad de atención a través de la medición del Nivel de satisfacción del usuario externo en las Unidades de Diálisis del SUA - Nefrología de la UPCH. (Pre grado).Universidad Privada Cayetano Heredia Lima Perú.
- Redhead G. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013.
- Rivera, P. et al. (2014). Factores de servicios de salud y satisfacción de usuarios asociados al a acceso de control prenatal. *Hacia promoción salud*, 19(1). 84-98
- Salazar, Z. y García (2014). Nivel de Satisfacción de los cuidadores Familiares en la rehabilitación Física de Niños con Deficiencia Físico-motora Asistentes al Servicio de Fisioterapia de un Hospital del Sur Occidente Colombiano.
- Valero, L. (2016). Evaluación de Calidad del área de Hemodiálisis del servicio de Nefrología del Hospital Abel Gilbert Pontón de la ciudad de Guayaquil: propuesta de implementación del manual de estandarización de procesos (tesis de Post grado).Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Ecuador.
- Wajajay, W. (2013). Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio de centro obstétrico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión (Tesis de pregrado).Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú.
- Zavaleta, M y Cueva, M.(2016). Satisfacción de los usuarios externos del servicio de consulta externa del hospital de apoyo "Elpideo Berovides Perez" (Tesis de pre grado).Universidad Nacional de Trujillo, Perú

Anexo 1: Matriz de consistencia

Tabla 19 :
Matriz de consistencia

Gestión de Competencias Laborales y calidad de servicio público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020				AUTORA: Br. Susan Cárdenas Paredes		
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			Metodología
¿Qué relación existe entre la Gestión de Competencias Laborales y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020?	Determinar la relación que existe entre la Gestión de Competencias Laborales y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020	Existe relación significativa entre la Gestión de Competencias Laborales y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020	Variable 1: Competencias laborales			Tipo: Aplicada Diseño: No experimental Nivel: Descriptiva – correlacional Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Población: 80 trabajadores Muestra: 80 trabajadores
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	
			Actitudes	Nivel de desarrollo de capacidades. Nivel de desarrollo de ideas.	1-5	
			Conocimiento	Nivel de desarrollo de Conocimiento. Nivel de desarrollo de Razonamiento.	6-11	
Habilidad	Nivel de desarrollo Actitudes laborales. Nivel de desarrollo de Destrezas laborales	12-20				
Problemas específicos Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre la capacidad y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020? Problema específico 2 ¿Qué relación existe entre el Conocimiento y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020? Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre la habilidad y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020?	Objetivos específicos Objetivo específico 1 Determinar la relación que existe entre la capacidad y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020 Objetivo específico 2 Determinar la relación que existe entre el conocimiento y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020 Objetivo específico 3 Determinar la relación que existe entre la habilidad y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020	Hipótesis específicas Hipótesis específica 1 Existe relación significativa entre la capacidad y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020 Hipótesis específica 2 Existe relación significativa entre el conocimiento y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020 Hipótesis específica 3 Existe relación significativa entre la habilidad y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020	Variable 2: Calidad de servicios públicos			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	
			Elementos tangibles	Grado de conformidad de atención. Nivel de agrado y utilidad al usuario	1-8	
			Empatía	Nivel de una vida digna y agradable	9-11	
			Seguridad	Grado de satisfacción de necesidades	12-13	
			Responsabilidad	Grado de obligación de prestar servicios	14-16	
			Confiabilidad	Nivel de cumplimiento de metas	17-20	

Tabla 20: Matriz de instrumento

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Actitud	Nivel de desarrollo de capacidades Nivel de desarrollo de ideas	Las instrucciones en la empresa son ejecutadas de manera correcta	Nivel ordinal Escala de Likert: 1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca
		¿Cómo considera su experiencia en el desempeño de sus actividades?	
		¿Qué opinión le merece su práctica en el desempeño de sus funciones?	
		¿Qué opinaría de la aptitud de su persona hacia el trabajo que desempeña?	
Conocimientos	Nivel de desarrollo de Conocimiento. Nivel de desarrollo de Razonamiento.	¿Cómo considera los procedimientos establecidos en la empresa?	Nivel ordinal Escala de Likert: 1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca
		¿Qué opinión le merece sus actuales conocimientos para el cargo que desempeña?	
		Su participación en la solución de problemas en su área de trabajo es positiva	
		Sus sugerencias en la solución de problemas de la empresa son tomadas	
		Los métodos aplicados en el desempeño de sus funciones son positivos	
		La adaptación de los compañeros de trabajo a las competencia metodológicas de la empresa es positiva.	
Su participación en la toma de decisiones de su área de trabajo es buena			
Habilidad	Nivel de desarrollo Actitudes laborales. Nivel de desarrollo de Destrezas laborales	¿Cuál es su opinión acerca de las habilidades que posee para el desempeño de sus funciones?	Nivel ordinal Escala de Likert: 1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca
		Su reacción frente a los procedimientos de urgencia en la empresa es positiva.	
		Las condiciones laborales en la empresa en cuanto a su metodología son buenas	
		En su competencia laboral su adaptación en la empresa es positiva	

		La intervención en la socialización laboral con sus compañeros es positiva	
		Su adaptación al entorno social laboral es buena	
		La cooperación entre los compañeros de trabajo es buena	
		Considera que las relaciones laborales en la empresa es buena	

Anexo 3: Formato de validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DE COMPETENCIAS LABORALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Actitudes							
1	Las instrucciones en la empresa son ejecutadas de manera correcta	✓		✓		✓		
2	Considera adecuada su experiencia en el desempeño de sus actividades	✓		✓		✓		
3	Considera apropiada su práctica en el desempeño de sus funciones	✓		✓		✓		
4	Considera apropiada la aptitud de su persona hacia el trabajo que desempeña	✓		✓		✓		
5	Considera que los procedimientos establecidos en la empresa son adecuados.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Conocimientos	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Opina que son suficientes sus actuales conocimientos para el cargo que desempeña.	✓		✓		✓		
7	Su participación en la solución de problemas en su área de trabajo es positiva	✓		✓		✓		
8	Sus sugerencias en la solución de problemas de la empresa son tomadas en cuenta	✓		✓		✓		
9	Los métodos aplicados en el desempeño de sus funciones son positivos	✓		✓		✓		
10	La adaptación de los compañeros de trabajo a las competencias metodológicas de la empresa es positiva.	✓		✓		✓		
11	Su participación en la toma de decisiones de su área de trabajo es buena	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Habilidades	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Opina que las habilidades que posee para el desempeño de sus funciones, son adecuadas	✓		✓		✓		
13	Su reacción frente a los procedimientos de urgencia en la empresa es positiva.	✓		✓		✓		
14	Las condiciones laborales en la empresa en cuanto a su metodología son buenas	✓		✓		✓		
15	En su competencia laboral su adaptación en la empresa es positiva	✓		✓		✓		
16	La intervención en la socialización laboral con sus compañeros es positiva	✓		✓		✓		
17	Su adaptación al entorno social laboral es buena	✓		✓		✓		
18	La cooperación entre los compañeros de trabajo es buena	✓		✓		✓		
19	Considera que las relaciones laborales en la empresa son buenas	✓		✓		✓		
20	Considera que las habilidades de interacción que posee para el desempeño de sus funciones, son adecuadas.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: DR. Q. CHOA TATAJE FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

.....de.....del 2020

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


.....
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	Los equipos del banco son modernos	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas del banco son visualmente atractivas	✓		✓		✓		
3	La presentación del personal es buena en el banco	✓		✓		✓		
4	Los materiales del banco son apropiados	✓		✓		✓		
5	Los horarios de atención del banco son convenientes	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El banco le brinda atención individualizada	✓		✓		✓		
7	El banco se preocupa de cuidar los intereses de sus clientes	✓		✓		✓		
8	El banco se preocupa de cuidar los intereses de su personal	✓		✓		✓		
9	El personal de la empresa entiende sus necesidades específicas.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El comportamiento del personal le inspira confianza	✓		✓		✓		
11	Se siente seguro en el banco	✓		✓		✓		
12	El personal lo trata con cortesía.	✓		✓		✓		
13	El personal cuenta con conocimiento para responder a las consultas	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El personal del banco brinda el servicio con prontitud	✓		✓		✓		
15	El personal del banco se muestra dispuesto a ayudarlo	✓		✓		✓		
16	El personal del banco nunca está demasiado ocupado para no atenderlo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El banco cumple a tiempo lo programado	✓		✓		✓		
18	Cuando tiene un problema en el banco muestra sincero interés por resolverlo	✓		✓		✓		
19	El colaborador desempeña el servicio de manera correcta desde	✓		✓		✓		

	la primera vez.						
20	El banco proporciona sus servicios en la oportunidad prometida.	✓		✓		✓	
21	El banco lo mantiene informado del momento en que realiza los servicios	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: DR. Q. CHRA. TATAJE FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

.....de.....del 2020

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DE COMPETENCIAS LABORALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Actitudes							
1	Las instrucciones en la empresa son ejecutadas de manera correcta	✓		✓		✓		
2	Considera adecuada su experiencia en el desempeño de sus actividades	✓		✓		✓		
3	Considera apropiada su práctica en el desempeño de sus funciones	✓		✓		✓		
4	Considera apropiada la aptitud de su persona hacia el trabajo que desempeña	✓		✓		✓		
5	Considera que los procedimientos establecidos en la empresa son adecuados.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Conocimientos	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Opina que son suficientes sus actuales conocimientos para el cargo que desempeña.	✓		✓		✓		
7	Su participación en la solución de problemas en su área de trabajo es positiva	✓		✓		✓		
8	Sus sugerencias en la solución de problemas de la empresa son tomadas en cuenta	✓		✓		✓		
9	Los métodos aplicados en el desempeño de sus funciones son positivos	✓		✓		✓		
10	La adaptación de los compañeros de trabajo a las competencias metodológicas de la empresa es positiva.	✓		✓		✓		
11	Su participación en la toma de decisiones de su área de trabajo es buena	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Habilidades	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Opina que las habilidades que posee para el desempeño de sus funciones, son adecuadas	✓		✓		✓		
13	Su reacción frente a los procedimientos de urgencia en la empresa es positiva.	✓		✓		✓		
14	Las condiciones laborales en la empresa en cuanto a su metodología son buenas	✓		✓		✓		
15	En su competencia laboral su adaptación en la empresa es positiva	✓		✓		✓		
16	La intervención en la socialización laboral con sus compañeros es positiva	✓		✓		✓		
17	Su adaptación al entorno social laboral es buena	✓		✓		✓		
18	La cooperación entre los compañeros de trabajo es buena	✓		✓		✓		
19	Considera que las relaciones laborales en la empresa son buenas	✓		✓		✓		
20	Considera que las habilidades de interacción que posee para el desempeño de sus funciones, son adecuadas.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: DRA. MENDOZA RETAMOZO NOEMI
DNI: 23271871

Especialidad del validador: DRA. EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

.....de.....del 20

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	Los equipos del banco son modernos	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas del banco son visualmente atractivas	✓		✓		✓		
3	La presentación del personal es buena en el banco	✓		✓		✓		
4	Los materiales del banco son apropiados	✓		✓		✓		
5	Los horarios de atención del banco son convenientes	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El banco le brinda atención individualizada	✓		✓		✓		
7	El banco se preocupa de cuidar los intereses de sus clientes	✓		✓		✓		
8	El banco se preocupa de cuidar los intereses de su personal	✓		✓		✓		
9	El personal de la empresa entiende sus necesidades específicas.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El comportamiento del personal le inspira confianza	✓		✓		✓		
11	Se siente seguro en el banco	✓		✓		✓		
12	El personal lo trata con cortesía.	✓		✓		✓		
13	El personal cuenta con conocimiento para responder a las consultas	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El personal del banco brinda el servicio con prontitud	✓		✓		✓		
15	El personal del banco se muestra dispuesto a ayudarlo	✓		✓		✓		
16	El personal del banco nunca está demasiado ocupado para no atenderlo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El banco cumple a tiempo lo programado	✓		✓		✓		
18	Cuando tiene un problema en el banco muestra sincero interés por resolverlo	✓		✓		✓		
19	El colaborador desempeña el servicio de manera correcta desde la primera vez.	✓		✓		✓		

20	El banco proporciona sus servicios en la oportunidad prometida.	✓		✓		✓	
21	El banco lo mantiene informado del momento en que realiza los servicios	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: DRA. MENDOZA RETAMOZO NOEMI
DNI: 23271871

Especialidad del validador: DRA. EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

.....de.....del 20

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DE COMPETENCIAS LABORALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Actitudes							
1	Las instrucciones en la empresa son ejecutadas de manera correcta	✓		✓		✓		
2	Considera adecuada su experiencia en el desempeño de sus actividades	✓		✓		✓		
3	Considera apropiada su práctica en el desempeño de sus funciones	✓		✓		✓		
4	Considera apropiada la aptitud de su persona hacia el trabajo que desempeña	✓		✓		✓		
5	Considera que los procedimientos establecidos en la empresa son adecuados.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Conocimientos							
6	Opina que son suficientes sus actuales conocimientos para el cargo que desempeña.	✓		✓		✓		
7	Su participación en la solución de problemas en su área de trabajo es positiva	✓		✓		✓		
8	Sus sugerencias en la solución de problemas de la empresa son tomadas en cuenta	✓		✓		✓		
9	Los métodos aplicados en el desempeño de sus funciones son positivos	✓		✓		✓		
10	La adaptación de los compañeros de trabajo a las competencias metodológicas de la empresa es positiva.	✓		✓		✓		
11	Su participación en la toma de decisiones de su área de trabajo es buena	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Habilidades							
12	Opina que las habilidades que posee para el desempeño de sus funciones, son adecuadas	✓		✓		✓		
13	Su reacción frente a los procedimientos de urgencia en la empresa es positiva.	✓		✓		✓		
14	Las condiciones laborales en la empresa en cuanto a su metodología son buenas	✓		✓		✓		
15	En su competencia laboral su adaptación en la empresa es positiva	✓		✓		✓		
16	La intervención en la socialización laboral con sus compañeros es positiva	✓		✓		✓		
17	Su adaptación al entorno social laboral es buena	✓		✓		✓		
18	La cooperación entre los compañeros de trabajo es buena	✓		✓		✓		
19	Considera que las relaciones laborales en la empresa son buenas	✓		✓		✓		
20	Considera que las habilidades de interacción que posee para el desempeño de sus funciones, son adecuadas.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. MENACHO RIVERA ALEJANDRO DNI: 32403439

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

.....de.....del 201.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



DR. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA
Cod. SUNEDU: A 01536736
Cod. Reg. LCV N° 3 FL: 347 N° 11
Firma del Examinador Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	Los equipos del banco son modernos	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas del banco son visualmente atractivas	✓		✓		✓		
3	La presentación del personal es buena en el banco	✓		✓		✓		
4	Los materiales del banco son apropiados	✓		✓		✓		
5	Los horarios de atención del banco son convenientes	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El banco le brinda atención individualizada	✓		✓		✓		
7	El banco se preocupa de cuidar los intereses de sus clientes	✓		✓		✓		
8	El banco se preocupa de cuidar los intereses de su personal	✓		✓		✓		
9	El personal de la empresa entiende sus necesidades específicas.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El comportamiento del personal le inspira confianza	✓		✓		✓		
11	Se siente seguro en el banco	✓		✓		✓		
12	El personal lo trata con cortesía.	✓		✓		✓		
13	El personal cuenta con conocimiento para responder a las consultas	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El personal del banco brinda el servicio con prontitud	✓		✓		✓		
15	El personal del banco se muestra dispuesto a ayudarlo	✓		✓		✓		
16	El personal del banco nunca está demasiado ocupado para no atenderlo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El banco cumple a tiempo lo programado	✓		✓		✓		
18	Cuando tiene un problema en el banco muestra sincero interés por resolverlo	✓		✓		✓		
19	El colaborador desempeña el servicio de manera correcta desde	✓		✓		✓		

	la primera vez.						
20	El banco proporciona sus servicios en la oportunidad prometida.	✓		✓		✓	
21	El banco lo mantiene informado del momento en que realiza los servicios	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. MENACHO RIVERA ALEJANDRO..... DNI: 32403439

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.....

.....de.....del 201.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



DR. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA
Cod. SUNEDU: A 01535736
Cod. Reg. LCV N° 3 FI: 347 N° 10
Firma del Examinador Informante.

ANEXO 4: Base de datos en Excel

7	1	1	6	4	4	4	5	7	7	3	6	3	6	4	5	4	4	5	6	3
3	1	1	4	1	1	4	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1
3	4	4	4	3	5	5	3	4	5	3	3	5	4	3	4	4	1	4	5	4
3	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	6	2	3	4	4	4	4
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	3	4	4	1	3	4	3	4	4	4	3	4	1	4	1	1	4	4
7	1	1	4	3	4	3	5	3	7	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1
3	5	4	3	5	3	5	5	5	6	3	6	3	6	4	5	4	4	5	6	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	7	6	6	4	6	5	4	3	1	4	4	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	7	6	6	4	6	5	4	3	1	4	4	3
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7
4	4	4	7	7	7	4	4	7	7	7	4	4	7	4	4	4	3	4	4	7
5	4	4	4	6	4	4	6	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	6	4
4	4	4	3	7	4	6	4	3	4	3	4	4	4	4	4	1	4	3	4	6
4	3	4	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	1	4	1	4	4	3
6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	1	1	6	4	4	4	5	7	7	3	6	3	6	4	5	4	4	5	6	3
3	1	1	4	1	1	4	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1
3	4	4	4	3	5	5	3	4	5	3	3	5	4	3	4	4	1	4	5	4
3	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	6	2	3	4	4	4	4
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	3	4	4	1	3	4	3	4	4	4	3	4	1	4	1	1	4	4
7	1	1	4	3	4	3	5	3	7	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1
3	5	4	3	5	3	5	5	5	6	3	6	3	6	4	5	4	4	5	6	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	7	6	6	4	6	5	4	3	1	4	4	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	7	6	6	4	6	5	4	3	1	4	4	3
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7
4	4	4	7	7	7	4	4	7	7	7	4	4	7	4	4	4	3	4	4	7
5	4	4	4	6	4	4	6	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	6	4
4	4	4	3	7	4	6	4	3	4	3	4	4	4	4	4	1	4	3	4	6
4	3	4	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	1	4	1	4	4	3
6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	1	1	6	4	4	4	5	7	7	3	6	3	6	4	5	4	4	5	6	3
3	1	1	4	1	1	4	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1
3	4	4	4	3	5	5	3	4	5	3	3	5	4	3	4	4	1	4	5	4
3	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	6	2	3	4	4	4	4
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1	4

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	3	4	4	1	3	4	3	4	4	4	3	4	1	4	1	1	4	4	
7	1	1	4	3	4	3	5	3	7	1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	
3	5	4	3	5	3	5	5	5	6	3	6	3	6	4	5	4	4	5	6	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	7	6	6	4	6	5	4	3	1	4	4	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	7	6	6	4	6	5	4	3	1	4	4	3	
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	
4	4	4	7	7	7	4	4	7	7	7	4	4	7	4	4	4	3	4	4	7	
5	4	4	4	6	4	4	6	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	6	4	
4	4	4	3	7	4	6	4	3	4	3	4	4	4	4	4	1	4	3	4	6	
4	3	4	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	1	4	1	4	4	3	
6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
3	4	4	4	3	5	5	3	4	5	3	3	5	4	3	4	4	1	4	5	4	
3	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	6	2	3	4	4	4	4	
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	4	4	3	4	4	1	3	4	3	4	4	4	3	4	1	4	1	1	4	4	
7	1	1	4	3	4	3	5	3	7	1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	
3	5	4	3	5	3	5	5	5	6	3	6	3	6	4	5	4	4	5	6	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	7	6	6	4	6	5	4	3	1	4	4	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	7	6	6	4	6	5	4	3	1	4	4	3	
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	
4	4	4	7	7	7	4	4	7	7	7	4	4	7	4	4	4	3	4	4	7	
5	4	4	4	6	4	4	6	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	6	4	
4	4	4	3	7	4	6	4	3	4	3	4	4	4	4	4	1	4	3	4	6	
4	3	4	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	1	4	1	4	4	3	
6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	

ANEXO 5: Base de datos en SPSS

Marlene.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 82 de 82 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016
1	1	50	1	3	3	2	2	5	3	5	3	3	2	3	1	4
2	1	29	1	4	5	5	5	5	4	4	2	2	4	4	4	5
3	1	31	2	4	2	5	5	5	5	4	2	2	3	4	5	4
4	1	27	2	5	5	5	4	5	5	5	1	2	4	5	5	5
5	1	50	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5
6	1	29	1	5	3	3	5	3	5	5	5	2	5	5	5	4
7	1	31	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
8	1	27	2	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4
9	1	50	1	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4
10	1	29	1	2	4	2	3	5	3	4	3	4	2	4	4	4
11	1	31	2	2	5	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2
12	1	27	2	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	1	2	2
13	1	50	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	5	5
14	1	29	1	2	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4
15	1	31	2	2	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
16	1	27	2	2	5	5	2	5	3	3	3	2	2	5	4	4
17	1	50	1	5	5	5	2	4	3	4	4	2	3	5	5	4
18	1	29	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
19	1	31	2	4	5	3	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4
20	1	27	2	5	5	5	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5
21	1	50	1	3	3	2	2	5	3	5	3	3	2	3	1	4
22	1	29	1	4	5	5	5	5	4	4	2	2	4	4	5	4
23	1	31	2	4	2	5	5	5	5	4	2	2	3	4	5	4
24	1	27	2	5	5	5	4	5	5	5	1	2	4	5	5	5
25	1	50	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	5	5	5
26	1	29	1	5	3	3	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5
27	1	11	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

09:55 20/01/2021

ANEXO 6: Artículo Científico



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de competencias laborales y calidad de servicio de los
trabajadores del Banco de la Nación de Lima 1 – 2020**

AUTORA:

Br. Cardenas Paredes, Susan Helen

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Sede Ate

1. **TÍTULO:** “Gestión de competencias laborales y calidad de servicio de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima 1 – 2020”.
2. **AUTOR:** Br. Cardenas Paredes, Susan Helen
3. **RESUMEN:** La presente investigación titulada, “Gestión de competencias laborales y calidad de servicio de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima 1– 2020”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Gestión de Competencias Laborales y la calidad de Servicio de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima 1– 2020. La metodología fue un tipo aplicada, de un diseño no experimental de corte transversal de un nivel descriptivo correlaciona, se aplico dos cuestionarios a una población de 80 colaboradores del Banco de la nación, empleando un muestreo no probabilístico de tipo censal.
1. Se logro determinar la relación que existe entre la Gestión de Competencias Laborales y la calidad de Servicio de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima1 – 2020. De acuerdo con los resultados de la aplicación de Rho de Spearman, nos proporcionan un coeficiente de correlación de 0.659, según la tabla 14, este coeficiente indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas. También nos proporciona el resultado del nivel de significancia, en este caso 0.000, por lo que la regla nos dice que si el valor de significancia es menor que 0.05, la hipótesis nula debe ser rechazada. Se aceptó la hipótesis alterna, que indican que, sí existe relación significativa entre la Gestión de Competencias Laborales y la calidad de Servicio de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima 1– 2020.
4. **PALABRAS CLAVE:** Competencias, Laborales, Gestión, Calidad, Servicio.
5. **ABSTRACT:** The present investigation entitled, "Management of labor competencies and quality of public service of the workers of the Banco de la Nación de Lima 1- 2020", aimed to determine the relationship that exists between the Management of Labor Competencies and the quality of the Public Service of workers of the Banco de la Nación de Lima 1- 2020. The methodology was an applied type, of a non-experimental design of a cross-sectional descriptive level correlates, two questionnaires were applied to a population of 80 employees of the Banco de la Nación, using a non-probability census-type sampling. 1. It was possible to determine the relationship that exists between the Management of Labor Competencies and the quality of Public Service of the

workers of the Banco de la Nación de Lima1 - 2020. According to the results of the application of Rho de Spearman, they provide us with a correlation coefficient of 0.659, according to table 14, this coefficient indicates that there is a moderate positive correlation between the variables studied. It also provides us with the result of the level of significance, in this case 0.000, so the rule tells us that if the significance value is less than 0.05, the null hypothesis must be rejected. The alternative hypothesis was accepted, which indicates that there is a significant relationship between the Management of Labor Competencies and the quality of the Public Service of the workers of the Banco de la Nación de Lima 1- 2020.

6. KEYWORDS: Competences, Labor, Management, Quality, Service.

7. INTRODUCCIÓN: El Banco de la Nación es una empresa de derecho público, integrante del Sector Economía y Finanzas, que opera con autonomía económica, financiera y administrativa. Se rige por su estatuto, por la ley de la actividad empresarial del estado y supletoriamente por la ley general de instituciones bancarias, financieras y de seguros. La visión que se plantea el Banco de la Nación es “ser reconocido como socio estratégico del Estado Peruano para la prestación de servicios financieros innovadores y de calidad dentro de un marco de gestión basado en prácticas de buen gobierno corporativo y gestión del talento humano”. El hecho de ser un banco con numerosos servicios y numerosa afluencia de gente se genera la necesidad de contar con un personal debidamente capacitado y con competencias laborales. Enfocada al contexto internacional, la Oficina Internacional del Trabajo (1997) indica: “El enfoque de competencia laboral surge en el mundo como respuesta a la necesidad de mejorar permanentemente la calidad y pertinencia de la educación y la formación de recursos humanos, frente a la evolución de la tecnología, la producción en general, la sociedad, y elevar así el nivel de competitividad de las empresas, las condiciones de vida y de trabajo de la población. La evaluación de desempeño de los trabajadores nos muestra la importancia de evaluar las competencias laborales y la calidad de servicio que brindamos en una Gestión Bancaria. Para la presente investigación se formuló como **Problema General:** ¿Qué relación existe entre la Gestión de Competencias Laborales y la calidad de Servicio de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima 1– 2020? **Problemas específicos: Problema específico 1,** ¿Qué relación existe entre la capacidad y la calidad de Servicio de los trabajadores del Banco de

la Nación de Lima 1– 2020? **Problema específico 2**, ¿Qué relación existe entre el Conocimiento y la calidad de Servicio de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima 1– 2020? **Problema específico 3**, ¿Qué relación existe entre la habilidad y la calidad de Servicio de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima1 – 2020? Se considero como justificación del estudio, desde el punto de vista teórico el planteamiento, prueba de hipótesis y las conclusiones que se obtuvieron en la presente investigación pueden servir como fuente de información, así como para la discusión en futuras investigaciones. Asimismo, el análisis exhaustivo del aspecto teórico del tema de la Gestión por competencias laborales y su relación con Servicios Públicos. En ese sentido la **justificación práctica**, en el aspecto práctico el estudio se justifica en la medida que se buscó conocer los niveles de la Gestión por competencias laborales y Servicios Públicos que manifestaron los trabajadores del banco de la nación y de estos hallazgos se propuso estrategias de capacitación y/o mejoramiento del servicio, lo cual puede servir a los profesionales del ramo para mejorar sus estrategias, superar las dificultades y debilidades que se les pueda presentar en la gestión, así lograr una atención de calidad para mejorar la satisfacción del usuario interno y externo. **Justificación Metodológica** Los métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos, que se emplearon en la investigación Gestión por competencias laborales y Servicios Públicos según trabajadores, demuestran su validez y confiabilidad, así, podrán ser utilizados como base para otros trabajos de investigación. Se formuló como **Objetivo general**: Determinar la relación que existe entre la Gestión de Competencias Laborales y la calidad de Servicio de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima 1– 2020. Para ello se consideró como **Objetivos específicos**: **Objetivo específico 1**, Determinar la relación que existe entre la capacidad y la calidad de Servicio de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima1 – 2020. **Objetivo específico 2**, Determinar la relación que existe entre el conocimiento y la calidad de Servicio de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima1 – 2020. **Objetivo específico 3**, Determinar la relación que existe entre la habilidad y la calidad de Servicio de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima1 – 2020. Se formuló como **Hipótesis general**: Existe relación significativa entre la Gestión de Competencias Laborales y la calidad de Servicio de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima 1– 2020. Para ello se consideró como **Hipótesis específicas**: **Hipótesis específico 1**,

Existe relación significativa entre la capacidad y la calidad de Servicio de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima 1– 2020. **Hipótesis específica 2**, Existe relación significativa entre el conocimiento y la calidad de Servicio de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima 1– 2020. **Hipótesis específica 3**, Existe relación significativa entre la habilidad y la calidad de Servicio de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima 1– 2020. De la misma forma tenemos Antecedentes Internacionales, **López (2015)**, en su tesis titulada Modelo de Formación por Competencias para Jefes y Directivos de la Administración Pública Española, sustentada en la Universidad De Les Illes Balears, teniendo como objetivo por un lado, conocer y analizar el grado de importancia que los funcionarios de la Administración Pública Española otorgan a un conjunto de veinte competencias profesionales; así como comparar el nivel competencial autoevaluado por sus jefaturas, se ha trabajado con una muestra de 613 empleados públicos de la Administración, compuesta por puestos base, jefaturas y directivos, y se ha aplicado metodología de encuestas para la recogida y análisis de datos. Por lo tanto **Méndez (2017)**, en su tesis titulada Gestión de Recursos Humanos por Competencias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Inmaculada Concepción r.l ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango, sustentando en la Universidad Rafael Landívar, teniendo como objetivo determinar cómo se aplica la gestión de recursos humanos por competencias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Inmaculada Concepción, R.L., utilizando el método de la investigación de tipo descriptiva, trabajando con una muestra de 61 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro, llegando a la conclusión que si se realizan algunos procesos de gestión de recursos humanos como: descripción de puestos, reclutamiento y selección de personal, inducción, capacitación, compensaciones donde se utiliza el método tradicional, los procesos se efectúan parcialmente y algunos no se evidencian por escrito, por lo cual se determina que no se aplica una gestión de recursos humanos por competencias dentro de la institución

METODOLOGÍA: Para este estudio se decidió realizar una investigación basada en el método cuantitativo, sustentándonos en los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes mencionaron que el método utiliza la recolección de datos para probar hipótesis basadas en medidas numéricas y análisis estadístico con el fin de establecer códigos de conducta y probar teorías. El tipo de investigación será

básica, puesto que, como refieren Hernández, Fernández y Baptista (2014) se caracteriza porque inicia en un marco teórico y permanece en él. La finalidad es aumentar los conceptos científicos, pero sin contrastarlo con ningún aspecto práctico. No obstante, tendrá un alcance correlacional causal, porque como refieren Hernández, Fernández y Baptista (2014), tienen como propósito conocer la asociación o el nivel de asociación que hay entre dos o más variables en un contexto en particular, no obstante, de manera frecuente se encuentran en las investigaciones vínculos entre tres a más variables. Tendrá un diseño no experimental de corte transversal, puesto que, no se alterarán de manera aleatoria los resultados y por qué se realizó en un periodo establecido. Sagi – Vela (2004), refieren que, “la competencia laboral como el conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su buen logro”. La variable Competencia Laboral será medida por 3 dimensiones, no obstante, cada dimensión será medida por 5 indicadores cada uno.

Calidad de servicio Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) mencionaron que, una de las formas de aproximarse a las apreciaciones sobre el artículo o beneficio que tiene el usuario es calculando las particularidades o aptitudes primordiales que lo determinan. Los atributos de calidad distinguida se pueden entrecruzar con el desarrollo primordial de la institución, también se podrían evaluar desde el enfoque que propone un servicio, lo que accede demarcar fisuras entre la apreciación del trabajador y del consumidor, además su evaluación correspondiente puede permitir la postura del producto/servicio con lo cual la técnica de toma de decisiones se fortifica y el establecimiento de tácticas conllevan con más seguridad a estereotipos de género mundial. La calidad percibida como sostén de las instituciones de índole, en vinculación de la fase en que se localice la institución esta necesitara de distintas estrategias con el propósito de transitar hasta los patrones de género, siempre interpretando que su ciclo comienza y termina con el cliente. Las magnitudes que acceden valorar la calidad percibida a efectos y/o servicios objetan a cinco componentes propios: tangibles, meritorio de confianza, la manera de responder, la garantía y la empatía. (p. 6)

Definición operacional

La variable Calidad de servicio público será medida por 5 dimensiones, no obstante, estas dimensiones serán medidas por un total de 18 indicadores de acuerdo con el modelo SERQUAL. Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionan que una población debe situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo. La Población estará compuesta por 80 trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020. Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionaron que la muestra es un subconjunto de la población de interés, y los datos serán recolectados sobre este subconjunto, que además de representar a la población, debe ser definida con precisión y delimitada con anticipación. La muestra estará compuesta por 80 trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020. Se aplicará el muestreo de tipo no probabilístico, puesto que, nuestra población es menor a 100. La técnica escogida en la presente investigación fue la encuesta. El instrumento para recopilar la data fue un cuestionario tipo escala de Likert, “cuyo desarrollo no debe ser improvisado, sino que de forma independiente de su autonomía y elasticidad debe rebatir de forma necesaria a un sistema fundamental, el cual tiene que contener”. Hernández 2014 (p.251). El Cuestionario, que será nuestro instrumento de recolección de datos será evaluado por expertos en la materia, para que pueda ser aplicado a la unidad de estudio de la presente investigación. El Alpha de Cron Bach se utiliza para determinar el coeficiente de confiabilidad del instrumento. Hernández, Fernández y Baptista (2014), hacen referencia que, la confiabilidad varía según el número de indicadores o elementos específicos contenidos en el instrumento de medición. A través del método del valor Alfa de Cron Bach se tiende a demostrar que su seguridad interna es alta, con un valor estimado de 0.940, en este sentido se puede demostrar que nuestro instrumento puede ser utilizado para inspecciones actuales.

8. Resultados

Presentación de resultados descriptivos

Variable Competencias laborales

Tabla 21:

Variable Competencias laborales

		Frecuenc ia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Casi Nunca	124	42,5	42,5	42,5
	A veces	48	10,0	10,0	52,5
	Casi Siempre	66	17,5	17,5	70,0
	Siempre	96	30,0	30,0	100,0
	Total	334	100,0	100,0	

Interpretación: Al aplicar el instrumento de investigación se obtuvo que, el **43%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que casi nunca se evalúan las competencias laborales; no obstante, un **10%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que a veces se evalúan las competencias laborales y un **30%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que siempre se evalúan las competencias laborales.

Variable Calidad de servicios

Tabla 22:

Variable Calidad de servicios

		Frecuenc ia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Casi Nunca	34	45,0	45,0	45,0
	Casi Siempre	14	17,5	17,5	62,5
	Siempre	32	37,5	37,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Interpretación: Al aplicar el instrumento de investigación se obtuvo que, el **45%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que casi nunca se analiza la calidad de servicios públicos; no obstante, un **18%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que casi siempre se analiza la calidad de servicios públicos y un **38%** de los colaboradores del banco de la nación refieren que siempre se analiza la calidad de servicios públicos.

Prueba de normalidad

Tabla 23:
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Competencias laborales (Agrupada)	,285	80	,000	,847	80	,000
Calidad de servicios públicos (Agrupada)	,264	80	,000	,776	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se utilizó la comprobación para saber si nuestra distribución es paramétrica o no paramétrica, en esta oportunidad se verifica que la muestra tiene una distribución no paramétrica, puesto que se obtiene un sigma $0.000 < 0.05$.

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la Gestión de Competencias Laborales y la calidad de Servicio de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima 1– 2020.

H₁: Existe relación significativa entre la Gestión de Competencias Laborales y la calidad de Servicio de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima 1– 2020.

Regla de decisión

Si valor **$p < 0.05$** , se rechaza la H₀

Si valor **$p > 0.05$** , se acepta la H₀

Tabla 24:
Tabla de Correlación – Rho Spearman según la variable 1 (Gestión de

competencias laborales) y la variable 2 (Calidad de servicios).

			Gestión de competencias laborales (Agrupada)	Calidad de servicios (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión de competencias laborales (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,659
		N	80	80
	Calidad de servicios públicos (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,659	1,000
		N	,001	.
			80	80

De acuerdo con los resultados de la aplicación de Rho de Spearman, nos proporcionan un coeficiente de correlación de 0.659, según la tabla 14, este coeficiente indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas. También nos proporciona el resultado del nivel de significancia, en este caso 0.000, por lo que la regla nos dice que si el valor de significancia es menor que 0.05, la hipótesis nula debe ser rechazada. Se aceptó la hipótesis alterna, que indican que, sí existe relación significativa entre la Gestión de Competencias Laborales y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020.

9. **DISCUSIÓN:** En términos generales, con los resultados de la aplicación de Rho de Spearman, nos proporcionan un coeficiente de correlación de 0.659, según la tabla 11, este coeficiente indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas. También nos proporciona el resultado del nivel de significancia, en este caso 0.000, por lo que la regla nos dice que si el valor de significancia es menor que 0.05, la hipótesis nula debe ser rechazada. Se aceptó la hipótesis alterna, que indican que, si existe relación significativa entre la Gestión de Competencias Laborales y la calidad de Servicio Público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020. Estos resultados guardan relación con el estudio realizado por Villafuerte (2017), en su tesis de maestría

titulada Las Competencias Laborales y la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica año 2015 -2016, sustentada en la Universidad Nacional de Huancavelica, proponiendo la mejora de las competencias laborales genéricas y específicas de los trabajadores de la Dirección regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica(p. 10), en una investigación aplicada de diseño no experimental descriptivo correlacional transeccional y como instrumento la encuesta que fue aplicada 70 trabajadores llegando a la conclusión que las competencias laborales se relacionan e inciden positivamente en la calidad de servicio.

10. **CONCLUSIONES:** Se logro determinar la relación que existe entre la Gestión de Competencias Laborales y la calidad de Servicio de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima1 – 2020. De acuerdo con los resultados de la aplicación de Rho de Spearman, nos proporcionan un coeficiente de correlación de 0.659, según la tabla 14, este coeficiente indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas. También nos proporciona el resultado del nivel de significancia, en este caso 0.000, por lo que la regla nos dice que si el valor de significancia es menor que 0.05, la hipótesis nula debe ser rechazada. Se aceptó la hipótesis alterna, que indican que, sí existe relación significativa entre la Gestión de Competencias Laborales y la calidad de Servicio de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima1 – 2020.

11. REFERENCIAS:

ALLES, M. (2015). Diccionario de comportamientos: gestión por competencias.

Alles, M. (2015). Gestión por competencias: el diccionario. Ediciones Granica S.A.

ALLES, M. (2015). Dirección Estrategica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias (Granica S.A., Vol. 1). México: Ediciones Granica S.A.

CASMA, C. (2015). Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la Empresa FerroSistemas, Surco-Lima, año 2015 (Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle).

CHIAVENATO, I. (2014). Gestión del talento humano.

CORCINO, M. (2013). Habilidades y destreza en una persona.

FERNÁNDEZ, G. (2015). Gestión de recursos humanos por competencias laborales en la secretaria de inteligencia, para mejorar el desempeño técnico y administrativo, para la producción de inteligencia y coordinación del sistema nacional de seguridad del Estado guatemalteco (Universidad de San Carlos de Guatemala).

HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C., & BAPTISTA, M. (2014). Metodología de la investigación (Sexta edición).

JOHNSON, A. P. (2003). El desarrollo de las habilidades de pensamiento: aplicación y planificación para cada disciplina. Editorial Pax México.

LAZZATTI, S. (2008). El cambio del comportamiento en el trabajo (primera edición).

LUSTHAUS, C., ADRIEN, M.-H., CARDEN, F., & PLINIO, G. (2002). Evaluación Organizacional: Marco para mejorar el desempeño.

MARTÍNEZ, M. del C. (2012). Evaluación del rendimiento. MORGAN, J. (2015). La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura. octubre de 2015, (5).

RÁBAGO, E. (2010). Gestión por competencias un enfoque para mejorar el rendimiento personal y empresarial (Primera edición). ROBBINS, S. (2004). Comportamiento organizacional (Décima edición).

ROBBINS, S. P., & Judge, T. A. (2011). Comportamiento organizacional (13a. ed.). (Decimotercera edición).

ROBBINS, S. P., & JUDGE, T. A. (2013). Comportamiento Organizacional. México.

ROSALES, F., & FERNÁNDEZ, K. (2017). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de operaciones de la empresa Sedapar S.A. - Arequipa 2017 (Universidad Católica San Pablo).

RUIZ, P. (2013). Gestión Por Competencias, Clave para el Éxito Empresarial. Revista M&M.

SAGI-VELA, L. (2004). Gestión por competencias. SILICEO, A. (2006).

Capacitación y desarrollo de personal. Editorial Limusa.

TEJADA, J., & NAVÍO, A. (2005). El desarrollo y la gestión de competencias profesionales: una mirada desde la formación. España, 16.

VALLEJO, L. M. (2015). Gestión del talento humano.

VERA, E. (2016). La gestión por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano del Banco Guayaquil agencia Portoviejo. (Universidad Técnica de Manabí).

WERTHER, W., & KEITH, D. (2006). Administración de recursos humanos (6ta. edición).

Bailón Olea, N. (09 de 05 de 2014). Capacitación y Desarrollo del Personal. Obtenido de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-personal/>

Bedoya, E. O. (2003). “La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas”. Lima - Perú.

Dessler, G. (2001). Administración de Personal. Mexico: Pearson Educación.

Gómez, C. M., & Mendoza, L. K. (2013). Modelo de Gestión por Competencias para la empresa ACMED S.A.S. Cartagena - Colombia: Universidad de Cartagena.

Granados, M. A. (2013). Desarrollo de competencias laborales y formación de los profesionales en Turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima Perú.

Guerrero, A. J. (2014). Gestión del talento Humano basado en Competencias. México: Universidad Autónoma de Querétaro.

Martínez, V. R. (2013). Gestión del Talento Humano por Competencias para una empresa de las Artes Gráficas. Mexico D.F: Instituto Politécnico Nacional.

Mokate, K. (2002). Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el desarrollo Social (INDES). Obtenido de Eficacia, eficiencia, equidad y

sostenibilidad: ¿Qué queremos decir?:
http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf

Trujillo, Martha Rodriguez . (07 de 2013). Universidad de la Laguna. Obtenido de La evaluación del desempeño:
<http://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/393/LA%20EVALUACION%20DEL%20DESEMPEÑO.pdf?sequence=1>

Urdaneta, O., & Urdaneta, M. (2013). Evaluación del Desempeño y motivación del personal en los institutos de Investigaciones de Salud. Revista de Ciencias Sociales.

Werther, W., & Davis, K. (2000). Administración de Personal y Recursos Humanos. Mexico: Mc Graw Hill.

Durán Silva, Cristian Andrés, Zenteno-Hidalgo, Ángela Carola, (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales [en línea] 2016, 26 (enero-marzo): [Fecha de consulta: 17 de agosto del 2016] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81843213010>> ISSN 0121- 5051

Salas Perea, Ramón Syr, Díaz Hernández, Lázaro, & Pérez Hoz, Grisell. (2014). Evaluación y certificación de las competencias laborales en el Sistema Nacional de Salud en Cuba. Educación Médica Superior, 28(1), 50-64. Recuperado en 15 de septiembre de 2016, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412014000100007&lng=es&tlng=es.

Soto-Fuentes, Paz, Reynaldos-Grandón, Katiuska, Martínez-Santana, Dayann, & Jerez-Yáñez, Oscar. (2014). Competencias para la enfermera/o en el ámbito de gestión y administración: desafíos actuales de la profesión. Aquichán, 14(1), 79-99.

Cinterfor. Villacrés Riera, Verónica Soraya (2013). Propuesta de Implementación de Buenas Prácticas de Almacenamiento en la bodega de medicamentos del Hospital del IESS de Latacunga. Trabajo de investigación para optar por el grado

de Química Farmacéutica. Carrera de Química Farmacéutica. Quito: UCE. 160p.

Acosta, A., Hernández, V. Juliani, M. Silva, A. Verde, N. (2012). Satisfacción del usuario en relación a la atención brindada por el personal de enfermería en el servicio de traumatología (Tesis de pregrado). Universidad de la Republica facultad Enfermería, Montevideo Uruguay.

Caizabanda, G. (2014). Nivel de Satisfacción del usuario y su relación con las acciones del personal de enfermería para el cuidado del niño del área de pediatría del hospital provincial docente Ambato (Tesis de pregrado). Universidad técnica de Ambato, Ecuador.

Huerta, E. (2015). Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del HNAL. (Tesis de pre grado). Universidad Mayor de San Marcos, Lima Perú.

Landa, O. (2015). La calidad de servicio en la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud. Recuperado de http://www.academia.edu/11120546/Proyecto_tesis_CALIDAD_DE_SERVICIO_EN_LA_SATISFACCION_DE_LOS_USUARIOS_DE_LAS_ENTIDADES_PRESTADORAS_DE_SALUD_3

Navarro, C. (2015). Evaluación la calidad de atención a través de la medición del Nivel de satisfacción del usuario externo en las Unidades de Diálisis del SUA - Nefrología de la UPCH. (Pre grado). Universidad Privada Cayetano Heredia Lima Perú.

Redhead G. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013.

Rivera, P. et al. (2014). Factores de servicios de salud y satisfacción de usuarios asociados al acceso de control prenatal. Hacia promoción salud, 19(1). 84- 98

Salazar, Z. y García (2014). Nivel de Satisfacción de los cuidadores Familiares en la rehabilitación Física de Niños con Deficiencia Físico-motora Asistentes al Servicio de Fisioterapia de un Hospital del Sur Occidente Colombiano.

Sotelo, C. y Sotelo, W. (2013). Estadística básica y aplicación del SPSS. Lima, Perú: Juan Gutemberg Editores e Impresores.

Valero, L. (2016). Evaluación de Calidad del área de Hemodiálisis del servicio de Nefrología del Hospital Abel Gilbert Pontón de la ciudad de Guayaquil: propuesta de implementación del manual de estandarización de procesos (tesis de Post grado).Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Ecuador.

Wajajay, W. (2013). Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio de centro obstétrico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión (Tesis de pregrado).Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú.

Zavaleta, M y Cueva, M.(2016). Satisfacción de los usuarios externos del servicio de consulta externa del hospital de apoyo "Elpideo Berovides Perez" (Tesis de pre grado).Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

**Declaración jurada de autoría y autorización
para la publicación del artículo científico**

Yo, Cardenas Paredes, Susan Helen, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 46745976, con el artículo titulado: “Gestión de competencias laborales y calidad de servicio de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima 1 – 2020”, declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, Ate 29, enero del 2021

Cardenas Paredes, Susan Helen

DNI 46745976