



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA

Gestión de calidad y competencia laboral en los trabajadores de una  
Unidad de Gestión Educativa en Lima, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Bustamante Guevara, Katia Lizet (ORCID: 0000-0002-0885-3740)

**ASESOR:**

Mg. Cárdenas Canales, Daniel Armando (ORCID: 0000-0002-8033-3424)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Pública

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Se la dedico con todo el corazón a mi MADRE que está en el cielo, por el amor infinito y el gran apoyo que siempre me brinda desde donde está, por eso te dedico mi trabajo, en honor a tu gran amor. A mi hija, por ser la razón principal para levantarme cada día y esforzarme, eres mi principal motivación. Las amo con todo mi corazón.

## **Agradecimiento**

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; este nuevo logro es en gran parte gracias a ustedes; a ti madre que desde el cielo me sigues guiando y apoyando en cada paso que doy. Agradezco a la gran familia por estar siempre conmigo apoyándome a seguir adelante. Muchas gracias aquellos seres queridos que siempre aguardo en mi alma.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÀTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PÀGINA DE JURADO.....	iv
ÌNDICE DE CONTENIDOS.....	v
ÌNDICE DE TABLAS.....	vi
ÌNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÒN.....	1
II. MARCO TEÒRICO.....	6
III. MÈTODOLOGÌA.....	20
3.1. Tipo y diseño de investigaciòn.....	20
3.2. Variables y operacionalizaciòn.....	21
3.3. Poblaciòn, muestra y muestreo.....	24
3.4. Tècnicas e instrumentos de recolecciòn de datos.....	26
3.5. Procedimientos.....	28
3.6. Mètodo de Anàlisis de Datos.....	28
3.7. Aspectos èticos .....	28
IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÒN.....	46
VI. CONCLUSIONES.....	50
VII. RECOMENDACIONES .....	51

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach según su valor.....	27
TABLA 2: Estadísticas de fiabilidad: Variable 1 Gestión de Calidad.....	27
TABLA 3: Estadísticas de fiabilidad: Variable 2 Competencia Laboral.....	28
TABLA 4: Datos agrupados de la variable 1 “Gestión de la Calidad” .....	29
TABLA 5: Datos agrupados de la dimensión 1 “Calidad Técnica” de la variable 1 “Gestión de la calidad” .....	30
TABLA 6: Datos agrupados de la dimensión 2 “Calidad Funcional” de la variable 1 “Gestión de la calidad” .....	31
TABLA 7: Datos agrupados de la dimensión 3 “Imagen Corporativa” de la variable 1 “Gestión de la calidad” .....	32
TABLA 8: Datos agrupados de la variable 2 “Competencia Laboral”.....	33
TABLA 9: Tabla cruzada de la variable 1 “Gestión de la Calidad” y la variable 2 “Competencia Laboral” .....	34
TABLA 10: Tabla cruzada de la dimensión 1 “Calidad Técnica” de la variable 1 “Gestión de calidad” y la variable 2 “Competencia Laboral” .....	35
TABLA 11: Tabla cruzada de la dimensión 2 “Calidad Funcional” de la variable 1 “Gestión de la calidad” y la variable 2 “Competencia Laboral” .....	36
TABLA 12: Tabla cruzada de la dimensión 3 “Imagen Corporativa” de la variable 1 “Gestión de la calidad” y la variable 2 “Competencia Laboral” .....	38

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: Datos agrupados de la variable 1 “Gestión de la Calidad” .....	29
FIGURA 2: Datos agrupados de la dimensión 1 “Calidad Técnica” de la variable 1 “Gestión de la calidad” .....	30
FIGURA 3: Datos agrupados de la dimensión 2 “Calidad Funcional” de la variable 1 “Gestión de la calidad” .....	31
FIGURA 4: Datos agrupados de la dimensión 3 “Imagen Corporativa” de la variable 1 “Gestión de la calidad” .....	32
FIGURA 5: Datos agrupados de la variable 2 “Competencia Laboral” .....	33
FIGURA 6: Tabla cruzada de la variable 1 “Gestión de la Calidad” y la variable 2 “Competencia Laboral” .....	34
FIGURA 7: Tabla cruzada de la dimensión 1 “Calidad Técnica” de la variable 1 “Gestión de la calidad” y la variable 2 “Competencia Laboral” .....	36
FIGURA 8: Tabla cruzada de la dimensión 2 “Calidad Funcional” de la variable 1 “Gestión de la calidad” y la variable 2 “Competencia Laboral” .....	37
FIGURA 9: Tabla cruzada de la dimensión 3 “Imagen Corporativa” de la variable 1 “Gestión de la calidad” y la variable 2 “Competencia Laboral” .....	38

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Gestión de calidad y competencia laboral en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa en Lima, 2021”. Tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la competencia laboral en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa en Lima, 2021. La variable 1; Gestión de Calidad con sus dimensiones; Calidad técnica, Calidad funcional, imagen corporativa y la variable 2; competencia laboral con sus dimensiones; Calidad Técnica, Calidad Funcional e Imagen Corporativa.

Para esta investigación se empleó un diseño básico no experimental, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, de corte transversal y de método hipotético-deductivo. La muestra estuvo constituida por 56 trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa en Lima.

Se empleó como instrumento de recojo de datos una encuesta, asimismo los datos obtenidos y recolectados fueron procesados y analizados usando el software SPSS v. 25 según los análisis descriptivos e inferenciales se evidenciaron valores no paramétricos, del análisis estadístico se pudo concluir que la gestión de calidad se relaciona significativamente con la competencia laboral en la investigación desarrollada.

**Palabras clave:** Gestión de Calidad, calidad técnica, calidad funcional, imagen corporativa, procesos, competencia laboral.

## **Abstract**

The present research work entitled “Quality management and labor competence in the workers of an Educational Management Unit in Lima, 2021”. Its general objective was to determine the relationship that exists between quality management and job competence in the workers of an Educational Management Unit in Lima, 2021. Variable 1; Quality Management with its dimensions; Technical quality, functional quality, corporate image and variable 2; labor competition with its dimensions; Technical Quality, Functional Quality and Corporate Image.

For this research, a basic non-experimental design, correlational level, quantitative approach, cross-sectional and hypothetical-deductive method was used. The sample consisted of 92 students from an Educational Management Unit in Lima.

A survey was used as a data collection instrument, likewise the data obtained and collected were processed and analyzed using the SPSS v. 25 According to the descriptive and inferential analyzes, non-parametric values were evidenced, from the statistical analysis it was possible to conclude that quality management is significantly related to labor competence in the research carried out.

Keywords: Quality Management, technical quality, functional quality, corporate image, processes, labor competence.

## I. INTRODUCCIÓN

Como una sana costumbre de vida, se debería tener en consideración que la mejor manera de hacer las cosas, es en base a disciplina y sobre todo manteniendo un orden casi secuencial de las actividades o tareas, que nos permitan tener una ruta clara y precisa de lo que queremos y sobre todo saber hacia dónde vamos, esto con el objetivo de cumplir y hacer realidad lo que nos proponemos, de manera rápida y eficiente, cualquiera sea la meta planteada de manera personal o a través de un colectivo.

En el ámbito local, nacional e internacional, estas actividades, acciones o tareas si bien es cierto, podrían ser secuenciales, también podrían no serlas. Para el caso específico de nuestras vidas y sobre todo en el aspecto laboral y operativo se pone énfasis en el cumplimiento de ciertas métricas e indicadores que ayuden a determinar el cumplimiento de las metas, pero sobre todo a realizar un seguimiento detallado y exhaustivo del proceso en el que se involucran las personas. Muchas veces estos procesos son manuales, mecanizados y/o también automatizados. La automatización de los mismos permite llevar un mejor control y seguimiento de las actividades, toda vez que a través del aprovechamiento de nuevas TIC podemos contar con información actualizada que sirva de soporte para las decisiones inmediatas o futuras según lo requiera el giro del negocio al que se pertenece y así determinar una adecuada gestión de calidad

Es así que, al año 2012 Colombia contaba con aproximadamente 9,817 empresas y Chile 3,716 empresas certificadas en Sistemas de Gestión de la Calidad, ISO 9001. Mientras que, en la norma del Sistema de Gestión Ambiental, ISO 14001 Colombia contaba con 945 empresas y Chile con 1,415 empresas certificadas. En comparación con el Perú podríamos decir que no existe una política clara sobre la calidad, al no funcionar como un sistema interrelacionado que, a través de la promoción de la competitividad y calidad, permita a las organizaciones contar con los mecanismos para potenciar los estándares de calidad.

La tendencia de alcance global de acuerdo con el Foro Económico Mundial, estima que para el año 2025 desaparecerán alrededor de 85 millones de puestos de trabajo, esto debido, a que las competencias laborales operativas serían reemplazadas por la automatización, sin embargo, se generarán 97 millones nuevos puestos, los mismos que requerirán de nuevas habilidades y competencias laborales del recurso humano.

Es así que, como parte del desarrollo continuo de las capacidades y fortalezas de los colaboradores o trabajadores, son las empresas las que se ven en la necesidad de ir implementando diferentes mecanismos, metodologías e iniciativas que les permitan identificar, desarrollar y potenciar las diferentes competencias laborales de su capital humano, como parte del desarrollo del talento con el que cuentan y así alinearlos hacia una adecuada gestión de calidad integral, en donde el foco de atención siempre sea el buen servicio, partiendo de tener claramente mapeado dichas competencias laborales.

La realidad problemática en cuanto a una inadecuada gestión de calidad de los procesos operativos y su relación con las competencias laborales se da a consecuencia de no identificar y establecer con claridad los pasos a seguir para el cumplimiento de los objetivos institucionales, y que a su vez estos, se encuentren estrechamente relacionados con las competencias laborales identificadas en los trabajadores, que en su conjunto permitan potenciar y mejorar los procesos, servicios y bienes de las organizaciones para con sus usuarios.

La gestión de la calidad en lo que va de la historia, ha sido investigada por diferentes autores, llegando a diferentes conclusiones en sus estudios y sobre todo relacionándola con un Sistema de Gestión de Calidad, en adelante SGC, como una herramienta que les permitirá optimizar los procesos de planeamiento, supervisión, aseguramiento y mejorar de la calidad en una organización empresarial (Goetsch & Davis, 2014).

La calidad total es la cúspide de un producto o servicio que sea de utilidad y satisfaga las expectativas de los consumidores lo cual redundaría en que se tiene un producto o servicio de calidad, además, proporciona una relevancia al estudio científico de los motivos de los problemas durante los procesos industrializados (Ishikawa, 1997).

En el mundo, las competencias laborales fueron tomadas en consideración por el Reino Unido en el año 1986, luego le siguieron Australia en el año 1990, y después México en 1996. Estas iniciativas se daban para fortalecer los sistemas formativos y certificación de competencias para progresivamente ir generando competitividad (Gallardo & Jacinto ,1995 citado por López & Chaparro, 2004, pág. 264).

En consecuencia, la gestión de competencias laborales en una entidad, tiene sus inicios en el ahorro de esfuerzos para capacitar colaboradores y su relación con un trabajo muy productivo en términos de generación de nuevos y mejores servicios y/o productos, lo que quiere decir, se traduzcan en resultados efectivos que generen un impacto económico positivo para la organización. Por otro lado, la competencia laboral nace en países con industrias muy desarrolladas, esto, por la urgencia de contar con trabajadores capacitados para enfrentar los cambios de tecnologías emergentes en el ámbito de sus actividades laborales. Conforme fueron pasando los años las competencias laborales se relacionaron a la mejora de los sistemas de capacitación y formación laboral para encontrar una mejor armonía entre las necesidades de los trabajadores, las organizaciones y la sociedad civil (Gallardo & Jacinto ,1995 López & Chaparro, 2004, pág. 264).

Resulta importante señalar que la gestión de calidad y las competencias laborales guardan una estrecha relación de afinidad, dada la importancia de mantener una alta competitividad, así como elevados niveles de calidad en la oferta que una organización provee, así también, el desarrollo del capital humano de manera permanente y siempre alineado a los objetivos misionales y estratégicos de toda organización.

Con esta investigación científica se busca dar una respuesta integral y metodológica a la problemática antes mencionada, respecto a lo que sería una inadecuada gestión de calidad de los procesos operativos y su relacionamiento con las competencias laborales en los trabajadores, para que, en su conjunto permitan potenciar y mejorar los procedimientos, productos y servicios con los más altos estándares de calidad, acorde al nivel de las expectativas y exigencias que requieren los nuevos mercados nacionales e internacionales.

Los problemas generales se identifican a partir del análisis y descripción de la realidad, lo que permite que se exprese en las siguientes preguntas: ¿Cuál es la relación entre gestión de la calidad y competencia laboral en el personal Unidad Gestión educativa en Lima (en adelante UGEL) al 2021? y específicas: calidad técnica, calidad funcional, imagen corporativa.

Indicando cuatro justificaciones, la teórica define a la gestión de la calidad como nuevo concepto empresarial y organizacional permite a estas, convertirse en entidades vanguardistas en el manejo y gestión del saber, así como la gestión de la calidad a través de la provisión de sus productos y/o servicios. En la justificación metodológica se utilizarán las herramientas que nos facilita la investigación. La justificación práctica, nos permitirá evaluar si existe un relacionamiento entre las variables estudiadas. Finalmente, la justificación social tiene como objetivo, mejorar la gestión de la calidad de los servicios brindados por el personal.

Asimismo, se planteó el objetivo general, determinar la relación entre gestión de calidad y competencia laboral en Lima (En adelante UGEL) al 2021, y específicas: calidad técnica, calidad funcional, imagen corporativa.

Se formulo la hipótesis general: Existe relación entre gestión de calidad y competencia laboral en Lima (En adelante UGEL) al 2021, y específicas: calidad técnica, calidad funcional, imagen corporativa.

## II. MARCO TEÓRICO

Toda la información consultada y estudiada para el desarrollo del estudio se muestra a continuación:

Canaza, E. (2017), Arequipa – Perú, realizó la tesis titulada; La gestión de la calidad como alternativa en la educación profesional de los alumnos técnicos del CETPRO Ejercito Arequipa, el mismo que tuvo como objetivo general; determinar si la educación en gestión de la calidad, mejorará el nivel profesional de los alumnos del CETPRO antes mencionado. El diseño del estudio es cuantitativo, el tipo de investigación fue transversal. Las variables establecidas para el estudio lograron establecer un relacionamiento. La conclusión principal fue que; la gestión de la calidad permitirá a las personas convertirse en empresarios de éxito, logrando ser competitivos en un mundo donde cada vez existe menos espacio para las cosas improvisadas.

Sánchez, W. (2019), Lima – Perú, en su tesis para optar el grado académico de Magister en Educación, con mención en Gestión de la Educación, titulado; Gestión de la calidad con la norma ISO 9001 y el desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante – Callao – Lima, cuyo objetivo fue determinar el relacionamiento de las variables en estudio. Se aplicó un enfoque cuantitativo, el alcance fue correlacional y no experimental. Las variables establecidas para el estudio lograron establecer un relacionamiento. La conclusión principal fue que; existe un relacionamiento significativo entre las variables estudiadas, obteniéndose que la correlación de chi-cuadrado de Pearson, fue  $p=0.001 < 0.05$  y un Rho de Spearman de 0.473, la misma que señala una correlación media.

Sandoval, K. (2020), Lima – Perú, realizó la tesis titulada; La gestión de la calidad total mejora competitividad del sistema administrativo en el Perú”, se aplicó un enfoque cuantitativo, el alcance fue correlacional y no experimental. Las variables establecidas para el estudio lograron establecer un relacionamiento. La conclusión

principal fue que; se obtuvo un nivel de significancia del 0.022 y siendo inferior al 5% se concluyó que las variables estudiadas se relacionan positivamente.

Cáceres, L. (2018), Lima-Perú, en su disertación para la maestría en gestión de la calidad en instituciones educativas, titulada; SGC ISO 9001: 2015 La visión de la calidad del servicio universitario es la misma que la meta general; establecer la relación entre las dos variables establecidas para la encuesta actual. Este diseño es un diseño de sección transversal no experimental. El método es cuantitativo y el nivel descriptivo, se utilizan como herramientas la relevancia, las técnicas de encuesta y los cuestionarios. Las variables establecidas para la investigación pueden establecer relaciones. La conclusión principal fue que; se obtuvo un nivel de significancia del 0.011 y siendo inferior al 5% se concluyó que las variables estudiadas se relacionan positivamente en 0,667.

Agurto, P. (2018), Piura - Perú, realizó la tesis titulada; La gestión de la calidad y desempeño del empleado en una universidad, se aplicó un enfoque cuantitativo, el alcance fue correlacional y no experimental, la técnica es encuesta y como herramienta, cuestionario. Las variables establecidas para el estudio pueden establecer relaciones. La conclusión principal fue que; se obtuvo un nivel de significancia del 0.005 y siendo inferior al 5% se concluyó que las variables estudiadas se relacionan positivamente.

Cortez, N. (2020), Esmeraldas – Ecuador, realizó la tesis titulada; Competencia laboral en CETRAEMELESA; analizar las competencias de los trabajadores de la empresa antes mencionada. El diseño es no experimental, el tipo de investigación fue transversal. Las variables establecidas para el estudio lograron establecer un relacionamiento. La conclusión principal fue que; las competencias laborales de trabajo en equipo y la buena comunicación, evidenciaron que el mensaje no verbal influye más que cualquier discurso.

Acosta, F. (2016), Quito – Ecuador, en su estudio para lograr el grado de Magister

en Administración de empresas, titulado; Propuesta de modelo de gestión de calidad de servicio en un restaurante de la Ciudad de Quito DM, el mismo que tuvo como objetivo; saber la situación de los restaurantes a partir de un estudio de caso sobre una empresa de ese sector. La conclusión principal fue que; la implementación de los sistemas de calidad en un inicio tuvo como principal motivación llegar a consolidarse como una marca comercial, donde no se consideró un presupuesto adicional para atender esta necesidad y producto de ello se obviaron estandarizar los procedimientos y generar un orden en cuanto a mejorar los servicios turísticos y del restaurante.

Mena, A. (2016), Quito – Ecuador, realizó la tesis titulada; Diseño de un SGC, en una organización de consultoría, el objetivo fue; diseñar un sistema de gestión de la calidad soportado en el ISO 9001:2015, en la empresa antes mencionada. El enfoque fue mixto. El nivel fue descriptivo. La conclusión principal fue que; la propuesta es acorde a las exigencias establecidas en las operaciones de los servicios que brindan.

Molina, P. (2018), Quito – Ecuador, en su tesis para lograr el grado de Maestro en Dirección de empresas, titulado; Evaluación del SGC en DHL y mejora de los procesos de inbound t outbound, el objetivo fue; evaluar el cumplimiento del SGC actual de DSC Ecuador y sugerir una mejora a los procesos de ingreso y salida de materiales. La conclusión principal fue que; se afirmó que la hipótesis inicial, que señalaba que DSC Ecuador no tenía un SGC que evidencie el cumplimiento de sus procedimientos.

Llano, X. (2020), Quito – Ecuador, en su estudio para lograr el título de Maestro en Gerencia de la calidad e innovación, titulado; Propuesta de ampliación del sistema de gestión de la calidad bajo la NTE INEN-ISO 9001: 2016 en CPELECTRIC, el mismo que tuvo como objetivo; ampliar el sistema de gestión de la calidad de la empresa CPELECTRIC. El estudio fue cualitativo y el método utilizado es el

descriptivo exploratorio. La conclusión principal fue que; un SGC facilita a las organizaciones proveer productos y servicios de calidad, generando con ello en el cliente un alto de satisfacción y por ende retención del mismo.

La gestión de la calidad como concepto surgió allá por los años 20 del siglo pasado en Estados Unidos y principalmente se basaba en las técnicas del control estadístico de los procedimientos industrializados. Algunos autores definen la calidad bajo diferentes conceptos u ópticas cada una de ellas, con cierto grado de correlación, dado que casi siempre están enfocadas en los mismos criterios, tal es el caso de autores como; Williams Edwards Deming, Joseph M. Juran, Armand V. Feingenbaum, Kaoru Ishikawa y Philip B. Crosby.

Williams Edwards Deming desarrolló el Control Estadístico de Calidad en la década de los 0, siendo el principal responsable de orientarlo hacia las actividades desarrolladas en la gestión administrativa del negocio y con el paso del tiempo comprobado en el tiempo, es eficaz en el campo industrial. Así, Deming, invitado por el gobierno japonés en 1970, cooperó en la preparación y administración de los censos en los campos de agricultura, nutrición y vivienda. Durante la década de 1950, un alto funcionario de la Sociedad Japonesa de Ingenieros y Científicos (JUSE), Kenichi Koyanagi, lo invitó a dar conferencias sobre lo que Deming había desarrollado, impartió numerosas técnicas en el curso de matemática y estadística expuesta en Japón.

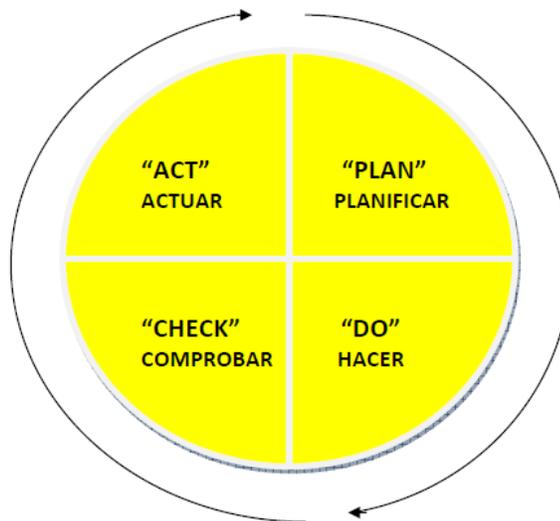
Por los años 1951 la JUSE, creó el premio a la excelencia en lo que se refiere a control de calidad, esto se dio bajo la presidencia de Kaoru Ishikawa, con el fin de que se premiara, destacando a aquellas empresas japonesas que sobresalgan en el manejo y gestión adecuada de sus procesos de gestión de la calidad. Se le otorgó el reconocimiento a la gestión de calidad en 1961; teniendo un impacto positivo en la economía japonesa a través del control histórico de la calidad. Entre los distintos aportes de Deming a la gestión de la calidad, sobresalen:

1. Brindar un servicio y producto de calidad.
2. Realizar lineamientos nuevos en la economía.
3. Que los productos no sean inspeccionados masivamente.
4. Fortalecer los lazos con el proveedor, garantizando la calidad del producto.
5. Mejorar el desempeño del colaborador en base a las capacitaciones.
6. Fortalecimiento del liderazgo.
7. Generar la seguridad del personal brindando mejoras en las condiciones.
8. Constante comunicación entre las áreas laborales.
9. Aplicar mejoras en la consigna laboral.
10. Desechar el incentivo, los destajos laborales para la mejora en el operario.
11. Fomentar que el trabajador se sienta orgulloso por la responsabilidad que desempeña.

Deming busca a través de los puntos mencionados en dar a conocer la importancia del rol de las personas, y, en especial, de la dirección, en la competitividad de las organizaciones.

EL CICLO DE DEMING (Ciclo PDCA): Deming genera un inicio formulado por Shewhart, que es una persona ligada a los escenarios de la gestión de la calidad.

Figura N° 1: El Ciclo de Deming.



Tal y como se puede apreciar en la figura N° 1, el ciclo se forma por un bucle cerrado, conformado a su vez por cuatro fases que incluyen diferentes acciones, donde cada acción a continuación:

**Planificación:** Se analizan los problemas para poder establecer políticas que incluya los recursos asignados por el cumplimiento de las metas y objetivos en las actividades antes mencionadas por la gerencia.

**Haceres:** Se asigna actividades que proporciona en el proceso el acondicionamiento específico que requiere el usuario en el cumplimiento de la expectativa; generando la satisfacción del cliente.

**Comprobación:** Al finalizar se realiza una inspección de los lineamientos para poder alcanzar en la organización los objetivos trazados; asimismo investigar las posibles desviaciones para formular propuestas de mejora.

**Ajustar:** La gerencia alcanza a través de las evaluaciones los resultados que marcarán las deficiencias, unificando las mejoras para cubrir la necesidad del cliente en poder generar un mejor nivel de satisfacción.

Se establece el parámetro mediante las distintas definiciones, que en algunos casos podrían generarnos cierta confusión, sin embargo, estos conceptos derivan de; i) diferentes ópticas de las personas, según el cargo que ocupan en las distintas dependencias o áreas en una organización ii) nivel de desarrollo de la gestión de calidad. Es así que, los significados de la calidad van variando según el contexto en el que se vayan presentando, tal es el caso que; Garvin, en 1988, indicó que la calidad presenta numerosas definiciones:

**Transcendental:** los estándares de calidad son identificados por la satisfacción del consumidor a través de la obtención de los productos para cubrir una necesidad.

Para algunos especialistas este enfoque resultaría poco útil, debido a que deja a calidad en un espacio ambiguo y poco claro de lo que realmente se consideraría como definición exacta.

Basada en el Producto: Se refiere a que la calidad, se define principalmente en cubrir las necesidades del consumidor. Al final por lo general el consumidor entiende que mientras el producto sea más caro, más cantidad del atributo se encuentra en muchas veces la calidad está sujeto al precio, siendo valorado por el consumidor por encontrarse en un nivel estante el servicio o producto ofrecido.

Basado en el consumidor: Se refiere a que la calidad, está estrechamente relacionada, es decir que el consumidor es consciente de la calidad anhelada que se quiere obtener, generando un vínculo del producto ofrecido para cubrir una necesidad deseada..

Basado en el Valor: Se refiere a la calidad, relacionando a la utilidad y satisfacción que el consumidor encuentra en el producto o servicio, bajo este enfoque, un producto se considera de mayor calidad que el de otro competidor, si su precio es menor, o si por el mismo precio nos brinda una mejor utilidad o satisface nuestras expectativas. Esta perspectiva genera un equilibrio en el proceso de la producción a través del servicio y las cualidades que cubran las necesidades del consumidor.

Basado en la Producción: El producto se establece por los requerimientos y lineamientos en alcanzar los estándares de calidad. Bajo este enfoque la calidad se establece como; “el nivel de conformidad de las características o especificaciones”, la debilidad de esta definición radica en que dichas características podrían no tener un valor real para el consumidor.

Lo subjetivo alcanza cubrir la satisfacción del consumidor (Vásquez et al., 2001).

Respecto a la heterogeneidad o inconsistencia, cuando hablamos de servicios, se podría decir que son poco estandarizables, a lo que se puede decir que, quien provee un servicio, puede modificar el mismo ante otro cliente, y en consecuencia la calidad cambia de acuerdo a la percepción obtenida del servicio adquirido. Es difícil asegurar entonces una calidad uniforme porque, lo que la empresa cree prestar puede ser muy diferente a lo que el cliente percibe que recibe de ella (Duque, 2005).

La epistemología o concepción epistemológica en la literatura académica, al hablar sobre gestión de la calidad, se debe tener en consideración todos los conceptos y definiciones asociadas entre sí, referidas a este tema, mencionó “es la búsqueda de la calidad a través de los objetivos medidos estadísticamente” (Duque, 2007).

La gestión de la calidad de un bien o servicio necesita de atributos que nos ayuden a comprenderla mejor, y será el cliente quien en adelante definirá el agrado del producto a través de las necesidades del momento. “el servicio es realizado a través de las necesidades del consumidor expuesto del esfuerzo por el vendedor, generando un acto sociable” (Gronros, 1981).

La gestión de la calidad a través del tiempo ha sido estudiada por diversos conceptos establecidos en el contexto del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), como herramienta fundamental para optimizar los procesos de planeación, control, aseguramiento y mejoramiento de la calidad en una organización empresarial (Goetsch & Davis, 2014).

Cronin y Taylor (1992) señalan que; solo es necesario saber la relación esperada en la brecha que identifica la percepción y expectativa del desempeño; al no evidenciar teorías regulables en la aplicación del instrumento generado por

Servqual.

Debido a ello, y desde entonces, se respalda el servicio de calidad percibido por el consumidor. No obstante, se detienen en analizar cada uno de los detalles respecto a las especificaciones o características para evaluar y analizar en profundidad al producto o servicio, desde lo esperado hasta lo percibido, pasando por una serie de equivalencias que durante su desarrollo permiten identificar marcadas diferencias en cuanto a la gestión de la calidad.

La representación del modelo imagen genera la relación de las variables en establecer la alusión corporativa en cuanto a las expectativas del servicio (ver figura N° 3). El modelo establece que la calidad total percibida por los clientes es integración de la gestión de la calidad técnica (Qué se da), la calidad funcional (Cómo se da), y la imagen corporativa. Es decir, Gronroos muestra la imagen como un elemento que va a diferenciar más para tenerlo en cuenta al momento de medir la gestión de la calidad.

En la figura N° 3 se realiza la descripción adecuada de la calidad y el uso correcto de las funciones del proveedor en la organización; refiriéndose a un enfoque integral, valiéndose de elementos de juicio que le permitan generar un resultado.

Las competencias laborales facilitan y permiten poner en contexto a toda la organización, bajo un criterio casi estándar, ya que su misma definición nos proporciona los parámetros de comparación para determinar si el nivel de productividad de una empresa determinada es exitoso o no lo es. Es así, que las competencias laborales pueden ser clasificadas, de acuerdo, a la relevancia e impacto que tiene el trabajador, o por otro lado a trascendencia que tiene en un entorno de referencia externo de la empresa. Todos los criterios de referencia no serán significativos a menos que exprese un resultado tangible, y que se relacionen con su nivel de ejecución. Entre los criterios más utilizados son: i) desempeño superior ii) desempeño efectivo.

Algunas definiciones de competencias laborales de diferentes autores, que sirvieron durante el desarrollo de la investigación fueron:

Capacidades profesionales que logran desarrollar positivamente una acción (AFNOR, 1996).

La capacidad real para lograr un objetivo o un resultado en un contexto dado (Cinterfor/OIT, 1995).

La educación presenta una perspectiva sobre el accionar eficaz y social de la persona, generando un aprendizaje integrado que involucra la asignación del propósito (Pintos, 2001).

Permite obtener un mejor desempeño con el uso de las habilidades personales y del conocimiento (Masterpasquas, 1993).

La agrupación de las habilidades genera la satisfacción en el desempeño realizado en las diferentes áreas laborales o cargo que se ocupa (Educación y cultura en Argentina).

"Comprendo por competencia laboral, el hecho de tomar la iniciativa y asumir una responsabilidad con éxito, tanto en lo individual como en lo colectivo, ante una situación profesional de trabajo" (Zarifian/OIT, 2001).

Son cuatro las dimensiones para las competencias laborales, siendo las siguientes:

i) Administrativas: aquellas que guardan relación directa con el manejo del tiempo, priorización, fijación de objetivos, planificación y proyección del trabajo ii) Comunicacionales: referidas a saber escuchar, organizar, facilitar información de manera oportuna y clara, así como obtener información específica respecto algún tema iii) De formación de equipos de trabajo: enfocadas en entrenar, delegar, evaluar el desempeño de los alumnos, corregir y capacitar iv) Para la solución de problemas; donde se incluyen todos los procesos cognitivos que conlleven

(identificación de problemas, estimación y ponderación de riesgos, pensamiento crítico, propuestas de solución y otros (Parry, 1999).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

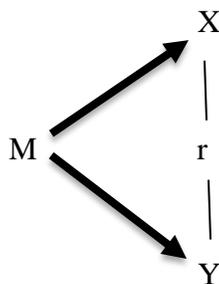
El estudio a investigar corresponde al tipo de investigación básica. “Tiene como objetivo la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente” (Sánchez y Reyes 1996, p.54).

Será básica porque se fundamenta en la teoría del capítulo II; el logro radica en diseñar nuevas teorías y/o modificar las obsoletas.

Se utilizó un enfoque cuantitativo. “Basado principalmente en el análisis estadístico para alcanzar los objetivos definidos en un estudio” (Hernandez, Fernandez, y Baptista ,2016).

Aquella variable para que después no sea manipulada; debido a esto, no se contó un grupo que se sometió algún tipo de experimento.

El grado usado en la averiguación ha sido la correlación, desde donde el maestrista medirá ambas (02) cambiantes. Donde se evalúa la interacción estadística entre los dos cambiantes sin tener predominación de ni una otra.



Dónde:

M: Es la muestra

X: Gestión de la Calidad

Y: Competencias Laborales

r: Señala la interacción entre X, Y

### **3.2 Variables y operacionalización**

**Variable 1:** “Gestión de Calidad”

**Definición conceptual:** La gestión del servicio o un bien de calidad presenta atributos que nos ayuden a comprenderla mejor, y será el cliente quien en adelante definirá su agrado, según sea la necesidad que presente en ese momento. “el vendedor y consumidor realiza una asociación de vía doble entre el esfuerzo y la necesidad para generar un consumo” (Gronros, 1981).

**Definición Operacional:** Se utilizaron las dimensiones de esta variable.

**Dimensiones:**

1. Calidad Técnica.
2. Calidad Funcional.
3. Imagen Corporativa.

**Indicadores:** Calidad Técnica

- Número de quejas presentadas.
- Tiempo del servicio prestado.
- Número de participantes en cada sesión.

**Indicadores:** Calidad Funcional

- Número de sesiones de retroalimentación.
- Cantidad de herramientas tecnológicas utilizadas.
- Tiempo de las sesiones de retroalimentación.

**Indicadores:** Imagen Corporativa

- Numero de fallas identificadas.
- Tiempo de espera innecesario.
- Porcentaje de deserción académica.
- Cantidad total de sesiones

**Escala de Medición:** Ordinal - Tipo Likert

Es un nivel superior atenuando una postura de criterios (Sanchez y Rey, 2011), alberga un porcentaje categórico de la población.

La escala utilizada, en el cuestionario de las variables para la investigación fue la escala de Likerts desde la puntuación 1 al 5.

**Variable 2:** Competencia Laboral.

**Definición Conceptual:** Las competencias laborales reales para cumplir con un objetivo (Cinterfor/OIT, 1995).

**Definición Operacional:** Se utilizaron las dimensiones de esta variable.

**Dimensiones:**

1. Competencias Laborales administrativas.
2. Competencias Laborales en comunicación.
3. Competencias Laborales de formación de equipo de trabajo.
4. Competencias Laborales en la solución de problemas.

**Indicadores:** Competencias Laborales administrativas

- Número de actividades organizadas.
- Proporcionar información clara.
- Obtener información específica.
- Número de actividades planificadas.

**Indicadores:** Competencias Laborales en comunicación

- Número de sesiones sin interrupciones.
- Cantidad de solicitudes de información.
- Número de quejas.

**Indicadores:** Competencias Laborales de formación de equipo de trabajo

- Cantidad de tiempo en la conformación.
- Número de actividades priorizadas.
- Porcentaje de objetivos cumplidos.
- Número de actividades programadas.
- 

**Indicadores:** Competencias Laborales en la solución de problemas

- Número de problemas identificados.
- Número de soluciones propuestas.
- Número de riesgos identificados.
- Facilidad para la toma de decisiones.

**Escala de Medición:** Ordinal - Tipo Likert

La escala ordinal es un grado mayor a la nominal, debido a que posibilita ordenar los objetos de acuerdo con el criterio de postura de uno sobre otro (Sánchez y Reyes, 2009), de esta forma puesto que, si consideramos el ingreso económico promedio, podría ser: Elevado, Medio, Bajo. Para esto se tiene en cuenta la escala de Likert.

### 3.3 Población, Muestra

#### Población

Estará representada por 56 trabajadores de una UGEL de Lima.

**Criterios de inclusión:** serán incluidos como parte de la población, los ciudadanos que residan en el Distrito de San Juan de Lurigancho, sin perjuicio de lo que se señala en su DNI.

**Criterios de exclusión:** serán incluidos como parte de la población, los ciudadanos que no acrediten residencia en el Distrito de San Juan de Lurigancho Lima.

#### Muestra

Se aplicó:

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

Dónde:

N = Cantidad de Población (56)

Z = N. Confianza: 1.96 (95%)

p = % de población con atributo requerido: 0.5 (50%)

q = % de población sin atributo requerido: 0.5 (50%)

e = Margen error: 0.05 (5%)

Tabla 1.  
*Valoración Z*

lds	1a	Z <sup>2</sup>
1	95%	1.96
2	90%	1.65
3	91%	1.79
4	92%	1.76
5	93%	1.81
6	94%	1.89

Creación conveniente

Se obtuvo una muestra de 56 trabajadores

### **Muestreo**

Valderrama (2016) representa la sección poblacional, la cual posibilita estimar los límites poblacionales. Un parámetro es un costo expresado en números, que caracteriza a la población que se pretende analizar. (p. 188).

En la presente indagación se usó el tipo de muestreo aleatorio, la técnica se apoya en dedicar un número a cada persona poblacional y segundo; por medio de cualquier medio mecánico se escogen muchos sujetos como sea primordial para terminar la magnitud de muestra solicitado. La encuesta se realizó de forma virtual.

### **Unidad analizada**

La UGEL.

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

Para la aplicación de la encuesta se usó un cuestionario. El cuestionario es un documento conformado por preguntas estandarizadas y uniformes las cuales se aplican a los sujetos parte de la investigación para recolectar información pertinente sobre las variables de estudio (Bernal 2010, p. 251).

El presente cuestionario estuvo conformado por 40 ítem, separados en dos grupos de 20 ítem cada uno, y usando un escalamiento tipo Likert para cada ítem. El primer grupo corresponde a la variable Gestión de Calidad, mientras que el segundo grupo corresponde a la variable Competencia Laboral.

Se determinó la confiabilidad del instrumento mediante la aplicación del coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach. Se entiende por confiabilidad al nivel de confianza del instrumento para su aplicación (Hernandez, Fernandez, Baptista 2016, p. 213). Asimismo, el Alfa de Cronbach valora un solo coeficiente, en donde se recomienda entre 0.7 a 0.9 (Celinás y Campo 2006, p. 577).

**Tabla 1**

*Interpretación según el valor.*

<b>Valor del <math>\alpha</math></b>	<b>Interpretación</b>
Mayor a 0.9	Excelente
Mayores en 0,8	Buena
Mayores en 0,7	Aceptado
Mayores en 0,6	Cuestionables
Mayores en 0,5	Pobres
Mayores en 0,4	Inacceptables

**Fuente:** Basado Georges y Mallery (2015)

Para la primera parte del cuestionario, el cual mide la variable Gestión de Calidad, se calculó el coeficiente de confiabilidad y se obtuvo el siguiente resultado:

**Tabla 2***Variable Gestión de Calidad*

A. Cronb..	Element.
,861	20

**Fuente:** Construcción conveniente mediante SPSS versión 26.

**Interpretación:** El coeficiente Alfa de Cronbach para el conjunto de 20 preguntas del cuestionario que evalúan la variable Gestión de Calidad tuvo un valor de 0.861 el cual se interpreta como bueno y, por ende, cumple con el requisito de confiabilidad del instrumento que se recomienda.

Para la segunda parte del cuestionario, el cual mide la variable Competencia Laboral, se calculó el coeficiente de confiabilidad y se obtuvo el siguiente resultado:

**Tabla 3***Variable Competencia Laboral*

A. Cronb..	Element.
,934	20

**Fuente:** Construcción conveniente mediante SPSS versión 26.

**Interpretación:** Coeficiente Alfa de Cronbach para el conjunto de 20 preguntas del cuestionario que evalúan la variable Competencia alcanzó un valor de 0.934 el cual se interpreta como excelente y, por lo tanto, cumple con el requisito de confiabilidad del instrumento recomendado.

**Validez**

Ebel (19977) nos dice que la validez; “establece la coherencia con que una agrupación de puntajes mida lo que debe medir” (p. 103). Para el presente plan de averiguación se ponderará la autenticidad, trascendencia y precisión de las

preguntas del cuestionario de esta forma, se realizó una validación de las herramientas por profesionales.

*Resultado de la evaluación por expertos*

N <sup>a</sup>	Profesionales	Veredicto
01	Mg. Lady Leticia Castro Díaz	Aplicable
02	Dr. Jhonny Farfán Pimentel	Aplicable
03	Dr. Daniel Cárdenas Canales	Aplicable

### **Confiabilidad**

George y Mallery (2003, p.231) tiene que superar el 0,7 y con ello se puede decir que es; Aceptable.

La confiabilidad del temario se estableció el uso del coeficiente de consistencia interna de Alfa de Cronbach. Se entiende por confiabilidad al grado de precisión con el que se realizan las mediciones. De este modo, al medir una variable con el mismo instrumento reiteradas veces el resultado debe ser semejante (Morales Vallejo 2008, p.188). Además, el Alfa de Cronbach es un coeficiente que se aplica una sola vez y genera resultados entre 0 y 1, siendo los valores sugeridos de 0,7 y 0,9 (Celina y Campos 2005, p. 577).

### **3.5 Procedimientos.**

Se conto con la colaboración de 60 personas de una UGEL, dentro de os cuales la mayoría eran colaboradores, quienes vienen desplegando un trabajo continuo y permanente, contando con una base de datos de los mismos. Estableciendo en todo momento un contacto físico y a distancia, en relación a el valor de su participación con el uso del cuestionario a través de las plataformas virtuales, por medio de los cuestionarios google forms con varios ítems que se vinculen de manera directa con las magnitudes y los indicadores elegidos para el estudio. Más adelante se procedió

al análisis e interpretación de lo obtenido, lo cual nos ayudará a hacer la presentación de los resultados logrados.

### **3.6 Método de Análisis de Datos**

Para este periodo se realiza el detalle estadístico; promedio, variabilidad, cantidad de casos. Del mismo modo, se va a aplicar la exploración de correlación por medio de la prueba Spearman permitiendo contrastar las premisas planteadas.

Además, se usó una gráfica de dispersión para observar la conducta de los datos. También se uso los gráficos de barra, tablas de frecuencia y doble ingreso.

### **3.7 Aspectos éticos**

La estructura del estudio respeta la composición dada por la UCV, de esta forma además tiene el permiso voluntario de los encuestados, así se asegura la autenticidad, idoneidad y totalidad de la información recogida.

#### IV. RESULTADOS

Los resultados obtenidos en la investigación actual y que se presentan a continuación se encuentran en consonancia con objetivos previamente estipulados en este estudio.

Para el logro de tales objetivos, se diseñó, validó y aplicó una encuesta en línea a un total de 56 empleados para obtener la parte descriptiva e hipótesis de investigación planteadas.

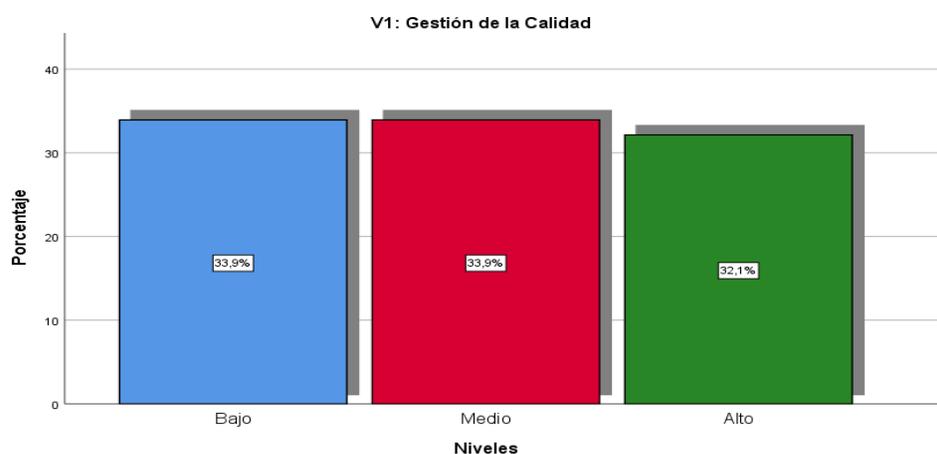
**Tabla 4**

*Dato agrupado "Gestión de la Calidad"*

Nivel	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Bajo	19	33,9	33,9	33,9
Medio	19	33,9	33,9	67,9
Alto	18	32,1	32,1	100,0
Total	56	100,0	100,0	

**Fuente:** Creación conveniente.

**Figura 1**



Se observó que respecto a la gestión de la calidad 33,9% (19) de los funcionarios consideran que es baja, el 33,9% (19) de los funcionarios estima que tiene un nivel medio y solo el 32,1% (18) la percibe como alta. Teniendo una preponderancia del nivel medio y bajo.

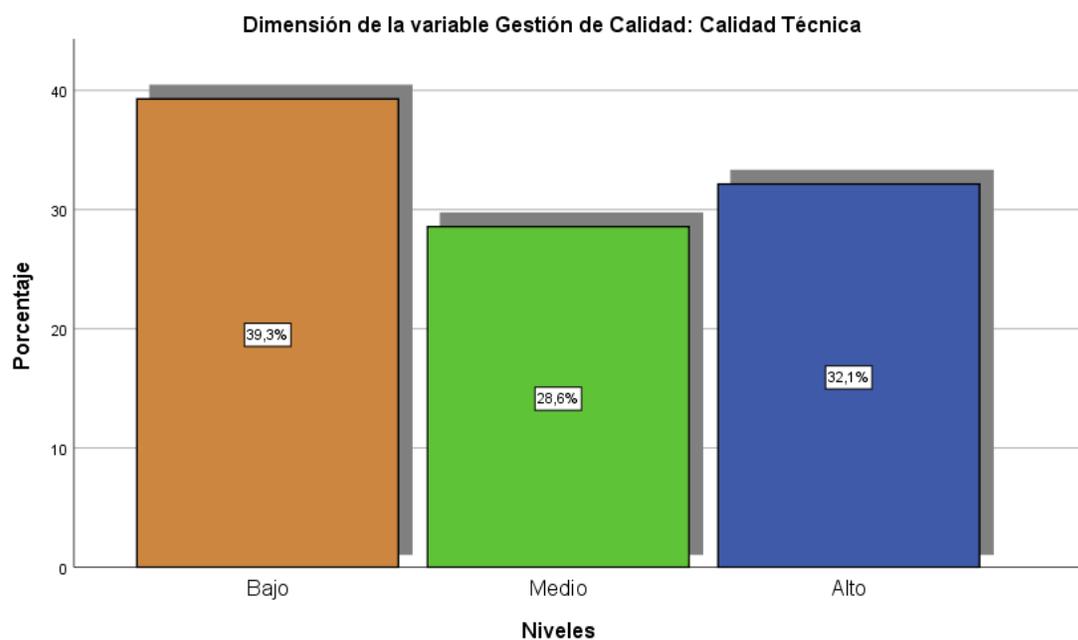
**Tabla 5**

*Dato agrupado "Calidad Técnica"*

Niv.	Frec.	Porc.	Válid.	PA
Bajo	22	39,3	39,3	39,3
Medio	16	28,6	28,6	67,9
Alto	18	32,1	32,1	100,0

**Fuente:** Creación conveniente.

**Figura 2**



**Interpretación:** De los entrevistados, el 32,1% (18) de los funcionarios percibe que la calidad técnica tiene un nivel alto. De lo anterior, se observa que la mayoría de los funcionarios percibe que la calidad técnica en la institución tiene una preponderancia del nivel bajo y medio.

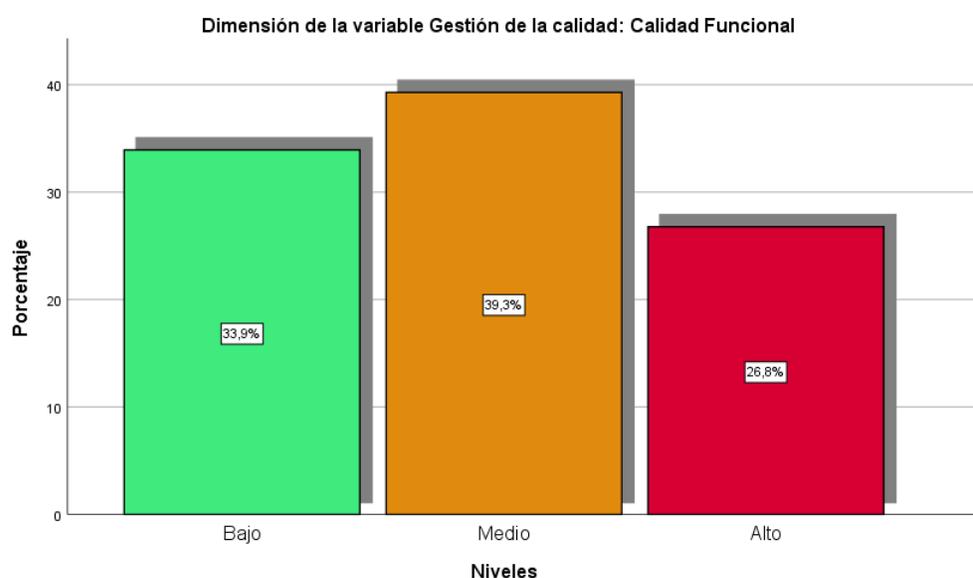
**Tabla 6**

*Dato agrupado "Calidad Funcional"*

Niv.	Frec.	Porc.	Válid.	PA
Bajo	19	33,9	33,9	33,9
Medio	22	39,3	39,3	73,2
Alto	15	26,8	26,8	100,0

**Fuente:** Creación conveniente.

**Figura 3**



**Interpretación:** De los entrevistados, se observa que la mayor parte de los funcionarios encuestados evalúa que la gestión funcional en la institución tiene una preponderancia del nivel medio y bajo.

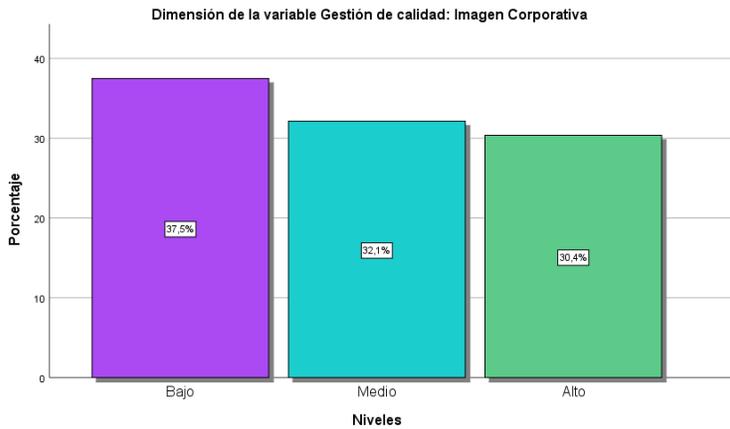
**Tabla 7**

*Dato agrupado "Imagen Corporativa"*

Niv.	Frec.	Porc.	Válid.	PA
Bajo	21	37,5	37,5	37,5
Medio	18	32,1	32,1	69,6
Alto	17	30,4	30,4	100,0

**Fuente:** Creación conveniente.

**Figura 4**



**Interpretación:** De los entrevistados, se percibe que para la mayoría de los funcionarios la imagen corporativa de la institución tiene una preponderancia del nivel bajo y medio.

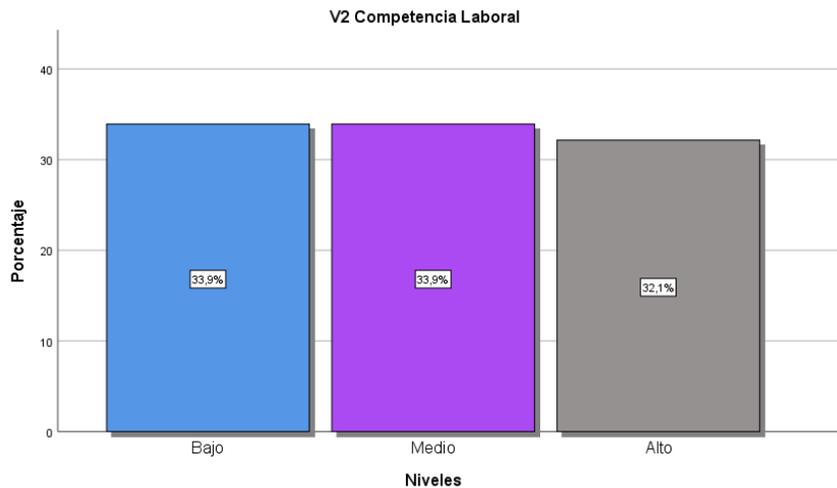
**Tabla 8**

*Dato agrupado "Competencia Laboral"*

Niv.	Frec.	Porc.	Válid.	PA
Bajo	19	33,9	33,9	33,9
Medio	19	33,9	33,9	67,9
Alto	18	32,1	32,1	100,0

**Fuente:** Creación conveniente.

**Figura 5**



**Interpretación:** De los entrevistados, se observa que la mayoría de los funcionarios entrevistados considera la competencia laboral en la institución tiene una preponderancia del nivel medio y bajo.

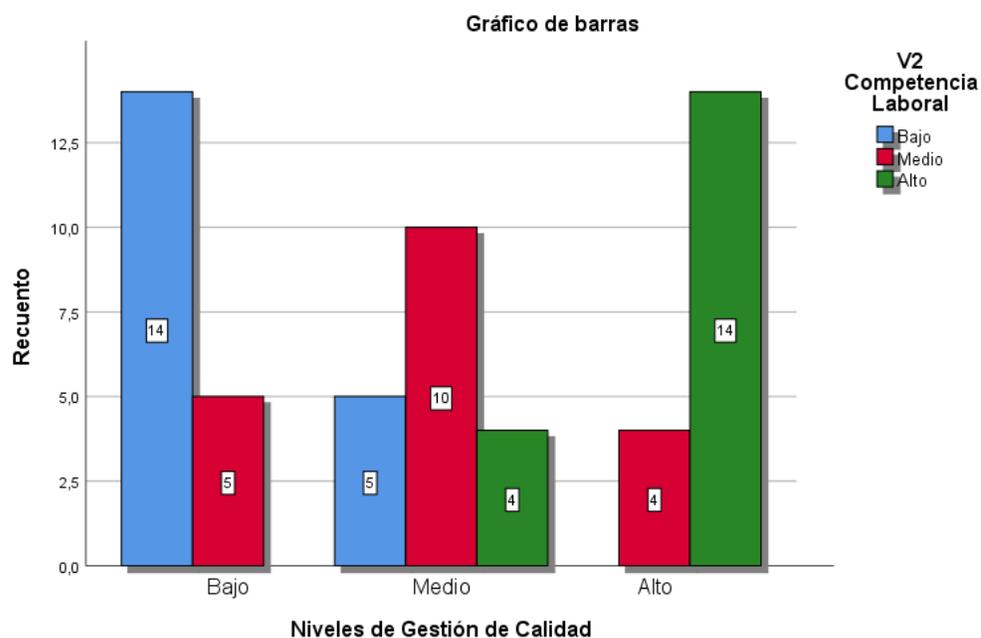
**Tabla 9**

*Tabla cruzada “Gestión de la Calidad” y “Competencia Laboral”*

		Competencia Laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Gestión de la Calidad	Bajo	14	73,7%	5	26,3%	0	0,0%	19	33,9%
	Medio	5	26,3%	10	52,6%	4	22,2%	19	33,9%
	Alto	0	0,0%	4	21,1%	14	77,8%	18	32,1%
Total		19	100,0%	19	100,0%	18	100,0%	56	100,0%

**Fuente:** Creación conveniente.

**Figura 6**



**Interpretación:** De los entrevistados, el 73,7% (14) percibe que la competencia laboral es baja; de los funcionarios que estiman que la gestión de calidad tiene un nivel medio, el 52,6% (10) percibe que la competencia laboral como media; mientras

que de los funcionarios que consideran que la gestión de calidad es el alta, el 77,8% (14) considera que la competencia laboral tiene un nivel alto.

De la información analizada, se podría inferir que los funcionarios consideran que si la gestión de calidad es alta en consecuencia la competencia laboral es alta, pero si la gestión de la calidad es baja entonces la competencia laboral es baja. No obstante, el 33,9% de los funcionarios indica que la gestión de calidad es baja y un porcentaje igual estima que esta es media. Es decir, la gestión de la calidad parece incidir de modo importante en la competencia laboral y como esta tiene una preponderancia del nivel medio bajo, entonces la competencia laboral se mantendría en un nivel medio bajo en la institución.

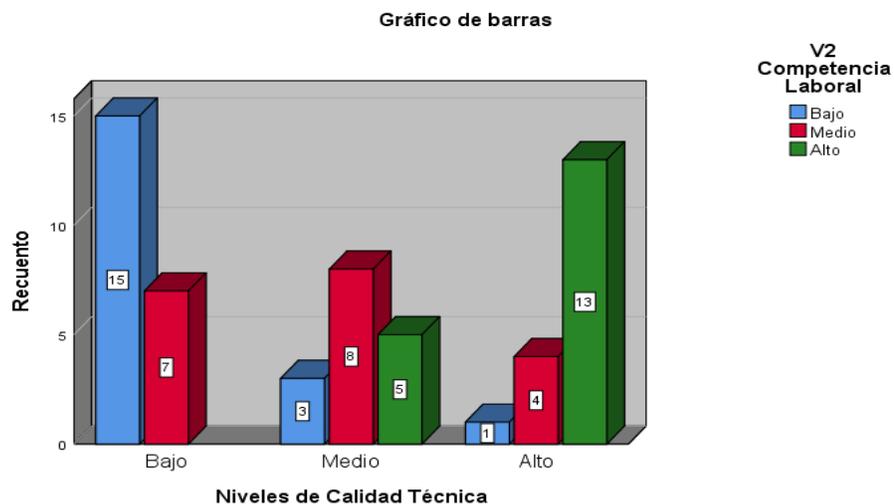
**Tabla 10**

*Tabla cruzada “Calidad Técnica” y “Competencia Laboral”.*

		Competencia Laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Calidad Técnica	Bajo	15	78,9%	7	36,8%	0	0,0%	22	39,3%
	Medio	3	15,8%	8	42,1%	5	27,8%	16	28,6%
	Alto	1	5,3%	4	21,1%	13	72,2%	18	32,1%
Total		19	100,0%	19	100,0%	18	100,0%	56	100,0%

**Fuente:** Creación conveniente.

**Figura 7**



**Interpretación:** De los entrevistados, se podría inferir que los funcionarios consideran que si la calidad técnica es alta entonces la competencia laboral es alta, pero si la calidad técnica es baja por ende en la competencia laboral es baja. Es decir, la calidad técnica para incidir de modo importante en la competencia laboral, pero dado que en la calidad técnica preponderan los niveles medio y bajo, la competencia laboral se mantendría en un nivel medio a bajo en la institución.

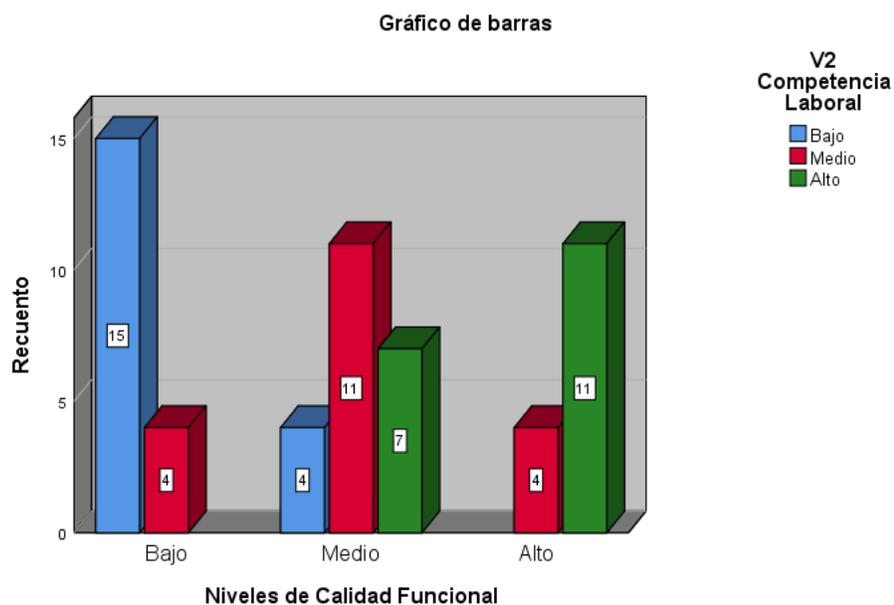
**Tabla 11**

*Tabla cruzada “Calidad Funcional” y “Competencia Laboral”*

		Competencia Laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Calidad Funcional	Bajo	15	78,9%	4	21,1%	0	0,0%	19	33,9%
	Medio	4	21,1%	11	57,9%	7	38,9%	22	39,3%
	Alto	0	0,0%	4	21,1%	11	61,1%	15	26,8%
Total		19	100,0%	19	100,0%	18	100,0%	56	100,0%

**Fuente:** Creación conveniente.

**Figura 8**



**Interpretación:** De los entrevistados, se podría colegir que los funcionarios consideran que si la calidad funcional es alta por consiguiente la competencia

laboral es alta, pero si la calidad funcional es baja en consecuencia la competencia laboral es baja. Es decir, la calidad funcional parece incidir de modo importante en la competencia laboral, pero dado que la mayoría de los funcionarios indica que la calidad funcional es preponderantemente media y baja, entonces la competencia laboral se mantendría en un nivel medio y bajo en la institución.

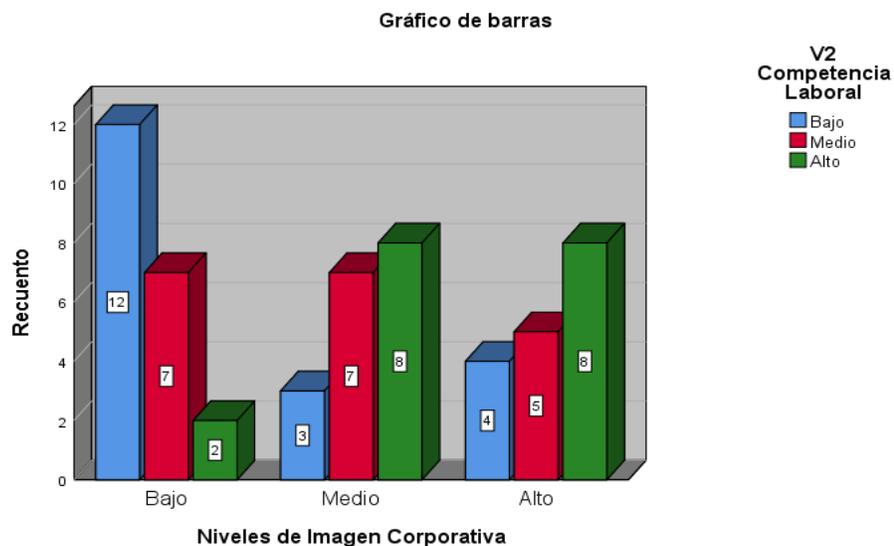
**Tabla 12**

*Tabla cruzada “Imagen Corporativa” y “Competencia Laboral”*

		Competencia Laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Imagen Corporativa	Bajo	12	63,2%	7	36,8%	2	11,1%	21	37,5%
	Medio	3	15,8%	7	36,8%	8	44,4%	18	32,1%
	Alto	4	21,1%	5	26,3%	8	44,4%	17	30,4%
Total		19	100,0%	19	100,0%	18	100,0%	56	100,0%

**Fuente:** Creación conveniente.

**Figura 9**



**Interpretación:** De los entrevistados, se podría inferir que los funcionarios consideran que si la imagen corporativa es bajo entonces la competencia laboral es baja, por el contrario, si la imagen corporativa es media o alta en consecuencia la competencia laboral podría ser alta. Es decir, la imagen corporativa parecer incidir

en parte en la competencia laboral, pero dado que la mayoría de los funcionarios indica que la imagen corporativa es preponderantemente media y baja, entonces la competencia laboral se mantendría a un nivel medio y bajo en la institución.

Se determinó la normalidad de la distribución muestral de “Gestión de la calidad” y “Competencial laboral”, así como las dimensiones “Calidad técnica”, “Calidad funcional” e “Imagen corporativa”. Dado que el tamaño de muestra ( $n = 56$ ) es mayor a 50 se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Esta prueba servirá de base para determinar el tipo test de correlación a usarse para contrastar las hipótesis.

Para la prueba de normalidad, se consideran las siguientes hipótesis:

**H<sub>0</sub>**: La variable muestral se distribuye de modo normal.

**H<sub>1</sub>**: La variable muestral no se distribuye de modo normal.

Asumiendo una significancia de 5%.

Se realizó la prueba estadística en donde se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 12**

*Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadíst.	Grad. Libert.	Signific..
V1 Gestión de la Calidad	,224	56	,000
V2 Competencia Laboral	,224	56	,000
D1 Calidad Técnica	,256	56	,000
D2 Calidad Funcional	,221	56	,000
D3 Imagen Corporativa	,244	56	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Creación conveniente.

**Interpretación:** En adelante, se procederá en contrastar las hipótesis formuladas, mediante el cálculo del coeficiente correlación de Spearman. La interpretación de la fortaleza relativa de las correlaciones entre variables se realizará conforme a la tabla que se muestra a continuación:

**Tabla 13**

*Cuadro de coeficiente de correlación por rango*

Valor	Fuerza relativa
-1	Negativo perfecto
$r < -0.5$	Negativo alto
$-0.5 \leq r < -0.3$	Negativo moderado
$-0.3 \leq r < -0.1$	Negativo bajo
$-0.1 \leq r < 0$	Negativo trivial
0.0	Nulo
$0 < r \leq 0.1$	Positivo trivial
$0.1 < r \leq 0.3$	Positivo bajo
$0.3 < r \leq 0.5$	Positivo medio
$r > 0.5$	Positivo alto
1	Positivo perfecto

**Fuente:** Basado por Cordery y Foremans (2016).

A continuación, se realizará la prueba de la HG.

**HG<sub>0</sub>:** No existe relación entre gestión de calidad y competencia laboral, UGEL, 2021.

**HG<sub>1</sub>:** Existe relación entre gestión de calidad y competencia laboral, UGEL, 2021.

**Tabla 14***Correlación “Gestión de la calidad” y “Competencia laboral”*

		Competencia Laboral	
RhoSpearman	Gestión de la Calidad	Coefic. Correlac.	,755**
		Signif. Bilater.	,000
		N	56

**Fuente:** Creación conveniente.**Interpretación:** Se encontró que la correlación es positiva y fuerte ( $r = 0,755$ ).

Este resultado nos permite inferir que la gestión de calidad tiene una fuerte incidencia en la competencia laboral y que los niveles de competencia laboral medio y bajo reportados por los funcionarios se deben a los niveles medio y bajo de la gestión de la calidad. En este sentido, esto parece deberse a que la calidad técnica y la calidad funcional son entre moderadas y bajas en los funcionarios y, en menor medida, a la regular imagen corporativa de la institución.

Seguidamente, se realizará la HE1.

**HE1<sub>0</sub>:** No existe relación entre calidad técnica y competencia laboral, UGEL, 2021.**HE1<sub>1</sub>:** Existe relación entre calidad técnica y competencia laboral, UGEL, 2021.**Tabla 15***Correlación “Calidad Técnica” y “Competencia laboral”*

		Competencia Laboral	
RhoSpearman	Calidad Técnica	Coefic. Correlac.	,660**
		Signif. Bilater.	,000
		N	56

**Fuente:** Creación conveniente.

**Interpretación:** Se encontró que la correlación es positiva y fuerte ( $r = 0,660$ ). Este resultado nos permite inferir que la calidad técnica tiene una fuerte incidencia en la competencia laboral y que los niveles de Competencia laboral medio y bajo reportados por los funcionarios se deben a los niveles medio y bajo de la Calidad técnica.

A continuación, se realizará la HE2.

**HE2<sub>0</sub>:** No existe relación entre calidad funcional y competencia laboral, UGEL, 2021.

**HE2<sub>1</sub>:** Existe relación entre calidad funcional y competencia laboral, UGEL, 2021.

Nivel de significancia: 0,05.

**Tabla 16**

*Correlación “Calidad Funcional” y “Competencia laboral”*

		Competencia Laboral
RhoSpearman	Calidad Funcional	Coefic. Correlac. ,775**
		Signif. Bilater. ,000
		N 56

**Fuente:** Creación conveniente.

**Interpretación:** Se encontró que la correlación es es positiva y fuerte ( $r = 0,775$ ). Este resultado nos permite inferir que la calidad funcional tiene una fuerte incidencia en la competencia laboral y que los niveles de competencia laboral medio y bajo reportados por los funcionarios se deben a los niveles medio y bajo de la calidad técnica.

Seguidamente, se realizará la HE3.

**HE3<sub>0</sub>:** No existe relación entre imagen corporativa y competencia laboral, UGEL, 2021.

**HE3<sub>1</sub>:** Existe relación entre imagen corporativa y competencia laboral, UGEL, 2021.

**Tabla 17**

*Correlación “Imagen Corporativa” y “Competencia laboral”*

		Competencia Laboral
RhoSpearman	Imagen Corporativa	Coefic. Correlac. ,333**
		Signif. Bilater. ,012
		N 56

**Fuente:** Creación conveniente.

**Interpretación:** Se encontró que la correlación es positiva y entre moderada y débil ( $r = 0,333$ ). Este resultado nos permite inferir que la imagen corporativa tiene una cierta incidencia en la competencia laboral pero que hay otras dimensiones, como la calidad técnica y la calidad funcional, que son más determinantes en la mejora de la competencia laboral.

#### IV. DISCUSIÓN

La Unidad de Gestión Educativa donde se llevó a cabo el estudio se ubica en la jurisdicción de Lima Centro, tiene una estructura jerárquica, el responsable de la misma es el director y cuenta con gerentes y jefes de áreas designados a través de concurso público por SERVIR, personal 276, régimen CAS y locadores de servicios entre sus colaboradores tanto administrativo profesional y técnico.

El objetivo general es poder determinar la relación entre variables en los colaboradores de una UGEL, 2021. De la misma manera se quiere establecer la relación de las dimensiones de la gestión de calidad con la segunda variable.

En cuanto a la aplicación del instrumento (encuesta) se utilizó un formulario de Google para el recojo de la información, para ello se tuvo el apoyo y colaboración de los colaboradores de una UGEL. Asimismo, ha sido validado por tres expertos, obteniendo una crítica positiva, luego se aplicó una prueba piloto en donde se obtuvo una consistencia alta para aplicar el instrumento, y en la información obtenida producto de su aplicación.

Del análisis de los resultados de la primera variable se tiene que, 33,9% (19) de los colaboradores encuestados consideran que es media-baja y el 32,1% (18) la percibe como alta. De esto, se deduce que los colaboradores de una UGEL tienen un nivel medio alto.

Al relacionar los resultados, encontramos que Sánchez (2019) halló una correlación moderada ( $r_s = 0,473$  y  $p = 0,001 < 0,05$ ) entre gestión de la calidad y desempeño docente en la Escuela de la Marina Mercante del Callao, Agurto (2018) halló una correlación media ( $r_s = 0,453$  y  $p = 0,001 < 0,05$ ) entre gestión de la calidad y desempeño docente en de la Universidad Nacional de Frontera, Piura. Asimismo, Cáceres (2018) obtuvo una correlación fuerte ( $r_s = 0,667$  y  $p = 0,011 < 0,05$ ) entre

gestión de la calidad y satisfacción del cliente en la empresa Consorcio DCDS de Cajamarca. En consecuencia, deducimos que la gestión de la calidad en las organizaciones es un factor muy importante en la mejora de las competencias laborales de los trabajadores.

Del análisis de los resultados de las magnitudes de la gestión de calidad y sus dimensiones, de forma libre, se observa que la dimensión calidad técnica obtiene una calificación mayor con 72,2 %, considerándose como alta. De lo anterior, se podría inferir que los funcionarios consideran que si la calidad técnica es alta entonces la competencia laboral es alta, pero si la calidad técnica es baja por ende en la competencia laboral es baja. Es decir, la calidad técnica para incidir de modo importante en la competencia laboral, pero dado que en la calidad técnica preponderan los niveles medio y bajo, la competencia laboral se mantendría en un nivel medio a bajo en la institución.

Del análisis de los resultados de las magnitudes de la gestión de calidad y sus dimensiones, de forma libre, se observa que la dimensión calidad funcional obtiene una calificación de 61,1 %, considerándose como alta. De lo anterior, se podría colegir que los funcionarios consideran que si la calidad funcional es alta por consiguiente la competencia laboral es alta, pero si la calidad funcional es baja en consecuencia la competencia laboral es baja. Es decir, la calidad funcional parece incidir de modo importante en la competencia laboral, pero dado que la mayoría de los funcionarios indica que la calidad funcional es preponderantemente media y baja, entonces la competencia laboral se mantendría en un nivel medio y bajo en la institución.

En cuanto a la dimensión imagen corporativa se observa que; obtiene una calificación de 44,4 %, considerándose como alta. De lo anterior, se podría inferir que los funcionarios consideran que si la imagen corporativa es bajo entonces la competencia laboral es baja, por el contrario, si la imagen corporativa es media o alta en consecuencia la competencia laboral podría ser alta. Es decir, la imagen

corporativa parecer incidir en parte en la competencia laboral, pero dado que la mayoría de los funcionarios indica que la imagen corporativa es preponderantemente media y baja, entonces la competencia laboral se mantendría a un nivel medio y bajo en la institución.

Para el análisis del valor de significancia 0,000, se aprecia que es menor que 0,005, por lo tanto, se encuentra que la correlación (HE1<sub>1</sub>) es positiva y fuerte ( $r = 0,660$ ). Este resultado nos permite inferir que la calidad técnica tiene una fuerte incidencia en la competencia laboral y que los niveles de Competencia laboral medio y bajo reportados por los funcionarios se deben a los niveles medio y bajo de la Calidad técnica.

Con un valor de significancia de 0,000 se verifica que es menor que 0,005, en tanto, se encuentro que la correlación (HE2<sub>1</sub>) es positiva y fuerte ( $r = 0,775$ ). Este resultado nos permite inferir que la calidad funcional tiene una fuerte incidencia en la competencia laboral y que los niveles de competencia laboral medio y bajo reportados por los funcionarios se deben a los niveles medio y bajo de la calidad técnica.

Con un valor de significancia de 0,000 se verifica que es menor que 0,005, en tanto, se encuentro que la correlación (HE3<sub>1</sub>) es positiva y entre moderada y débil ( $r = 0,333$ ). Este resultado nos permite inferir que la calidad funcional tiene una cierta incidencia en la competencia laboral pero que hay otras dimensiones, como la calidad técnica y la calidad funcional, que son más determinantes en la mejora de la competencia laboral.

## VI. CONCLUSIONES

1. Siendo qué; el valor de significancia  $p = 0,000$  es menor que  $0,005$ , se encontró relación de variables (HG). Asimismo, se encuentra que la correlación es positiva y fuerte ( $r = 0,755$ ), por lo tanto, inferimos que la gestión de calidad tiene una fuerte incidencia en el incremento de la segunda variable.
2. Siendo qué; el valor de significancia  $p = 0,000$  es menor que  $0,005$ , se encontró relación de variables ( $HE_1$ ). Asimismo, se encuentra que la correlación es positiva y fuerte ( $r = 0,660$ ). Por lo tanto, inferimos que la calidad técnica tiene una fuerte incidencia en el incremento con la segunda variable.
3. Siendo qué; el valor de significancia  $p = 0,000$  es menor que  $0,005$ , se encontró relación de variables ( $HE_2$ ). Asimismo, se encuentra que la correlación es positiva y fuerte ( $r = 0,775$ ). Por lo tanto, se desprende que la calidad funcional tiene una fuerte incidencia en el incremento de las competencias laborales.
4. Siendo qué; el valor de significancia  $p = 0,000$  es menor que  $0,005$ , se encontró relación de variables ( $HE_3$ ). Asimismo, se encuentra que la correlación es positiva y fuerte ( $r = 0,333$ ). Por lo tanto, se desprende que la imagen corporativa tiene una fuerte incidencia en el incremento de las competencias laborales.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que, la UGEL debe conservar y garantizar y promover la gestión de calidad en sus procesos institucionales a través de la prestación de servicios de calidad. Con ello, se fortalecerán las competencias laborales del trabajador, permitiendo lograr el cumplimiento de los objetivos trazados.
2. Se recomienda que, la UGEL, tiene que estar en permanente actualización, formación y capacitación en temas relacionados a la gestión integral de la calidad técnica, con el objetivo de mejorar la provisión del catálogo de servicios de la entidad.
3. Se recomienda que, la UGEL, tiene que enfocarse en brindar un valor añadido que se puede proveer durante la prestación de sus servicios, con el objetivo de retener y generar confianza en la atención de las necesidades de los administrados y mejorar las competencias laborales de los trabajadores.
4. Se recomienda que, la UGEL, tiene que mejorar la atención y comunicación, con el objetivo de recibir y gestionar de manera oportuna las solicitudes y/o requerimientos formulados por los usuarios internos y externos, logrando mejorar las competencias laborales de los trabajadores.

## REFERENCIAS

- Allen, J. Y Davis, D. (1991). Searching for excellence in marketing education: The relationship between service quality and three outcome variables. *Journal of Marketing Education*, 12, 47-55
- Bemowski, K. (1991). Restoring the Pillars of Higher Education. *Quality Progress*, 24, 37-42.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales (3ª. ed.). Bogotá D.C.: Pearson Educación.
- Barnett, R. (1992). Improving Higher Education. Total Quality Care. Buckingham, Reino Unido: The Society for Research into Higher Education - Open University Press.
- Boulding, W.; Kalra, A.; Staelin, R. y Zeithaml, V. A. (febrero de 1993). A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions. *Journal of Marketing Research*, 7-27.
- Bunk, G. (2015). La transmisión de las competencias en La formación y perfeccionamiento profesionales en la RFA. *Revista Cedefop*, 16.
- Burgar, P. (1994). Enforcing Academic Rules in Higher Education: a Total Quality Management Approach. *Research in Higher Education*, 35(1), 43-155. 6.
- Buttle, F. (1996). ServQual: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8-32.
- Caetano, G. (2003). Marketing en los servicios de educación superior. La percepción de la calidad. (Trabajo de investigación), Universidad Complutense de Madrid, Departamento de Comercialización e investigación de Mercados.
- Capelleras, J. y Veciana, J. (2001). Calidad de servicio en la enseñanza universitaria: desarrollo y validación de una escala de medida. *Document de treball*, 4.

- Carman, J. M. (primavera de 1990). Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the Servqual Dimensions. *Journal of Retailing*, 69, 127-139.
- Cela, C. (2015). Diseño de un modelo de competencias enfocado en los procesos de selección y gestión del desempeño. Caso: Deltamontero S.A. Quito, Ecuador: Ed. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Celina, H. y Campos, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista colombiana de psiquiatría*, 34(4), 572-580. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80634409>
- Charria, V., & Sarsosa, K. (2015). Competencias académicas, laborales y profesionales del psicólogo javeriano de Cali. Cartagena de Indias, Colombia: Ponencia presentada en VI Congreso Internacional del Enfoque Basado en Competencias (CIEBC 2010).
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México D.F: Ed. Mc Graw Hill.
- Cronin, J. J. y Taylor, S. A. (julio de 1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Corder, G. y Foreman, D. (2014). *Nonparametric Statistics. A Step-by-Step Approach* (2a. ed.). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Chaparro, C. y Duque, E. (enero-junio de 2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 10(16), 159-192.
- Chowdhury, A. e Iqbal, M. K. (2010). A Study of Service Quality Determinants of Private Universities in Bangladesh using Servqual. *Journal of Knowledge Globalization*, 3(1), 49-74.
- Cuesta, A. (2016). *Gestión de competencias*. La Habana, Cuba: Ed. Universidad Tecnológica de La Habana.

- Dabholkar, P.; Thorpe, D. y Rentz, J. (invierno de 1996). A Measure of Service Quality for Retail Stores: Scale Development and Validation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24(1), 3-16.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos.
- Del Pozo, J. (2013). *Competencias profesionales*. Buenos Aires, Argentina: Ed. Narcea.
- Delgado, M. (2016). Acerca de clasificación de competencias. Obtenido de sitio web de Gestión del Conocimiento: <http://www.gestiondelconocimiento.com>.
- Dessler, G. (2016). *Administración de personal*. México D.F: Ed. Prentice Hall.
- Desarbo W.; Huff, L.; Rolandelli, M. y Choi, J. (1994). On the measurement of perceived service quality: a conjoint analysis approach. *Services quality: new directions in theory and practice*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Dolan, S., & Valle, R. (2014). *Gestión Del Talento Humano*. Madrid, España: Ed. Mc Graw Hill.
- Ducci, M. (2017). *El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional*. Montevideo, Uruguay: Ed. Cinterfor.
- Durrieu, M. (2014). *Competencias profesionales. Una mirada desde la formación en los procesos técnicos*. Buenos Aires, Argentina: Ed. Limusa.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 25, 64-80.
- Ensby, M. y Mahmoodi, F. (1997). Using the Baldrige Award Criteria in College Classrooms. *Quality Progress*, 30, 85-91.
- European Foundation for Quality Management, EFQM (1995). *Self-Assessment. Guidelines for Public Sector: Education*. Bruselas, Bélgica: EFQM.

- Eiglier, P. y Langeard, E. (1976). Principes Politiques de Marketing pour les Entreprises de Service. Working paper. Université d'Aix-Marseille, Institute d'Administration des Entreprises.
- Fisher, I. y Navarro, V. (1994). Introducción a la investigación de mercado (3.<sup>a</sup> ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Ferreiro, R. (2017). Tres vértices del triángulo de las Competencias Didácticas. Revista Educación de Complutense, 11, 22-23.
- Ford, J.; Joseph, M. y Joseph, B. (1993). Service quality in higher education: A comparison of universities in the United States and New Zealand using Servqual. American Marketing Association. Manuscrito sin publicar. Norfolk: Old Dominion University-
- Garvin, D. A. (1983). Quality on the line. Harvard Business Review, 61(4), 65-75.
- Gómez, C., & Castrillón, L. (2016). Impacto de la historia empresarial en los programas de formación profesional de administración. Revista Espacios.
- Gómez, J. (14 de mayo de 2019). Competencias claves de un director financiero. Obtenido de sitio web de Cerem.Ec: <https://www.cerem.ec/blog/competencias-clave-de-un-director-financiero>.
- George, D. y Mallery, P. (2014). IBM Statistics 23. A Simple Guide and Reference (14a. ed.). New York: Routledge.
- Jerico, P. (2015). La nueva gestión del talento. Madrid, España: Ed. Alcalá.
- Hampton, M. (1993). Gap analysis a college student satisfaction as a measure of professional service of quality. Journal of Professional Services Marketing, 9(1), 115-128.
- Hansen, W. L. y Jackson, M. (1996). Total Quality Improvement in the classroom. Quality in Higher Education, 2(3), 211-218.

- Helms, S. y Key, C. H. (1994). Are Students More than Customers in the Classroom? *Quality Progress*, 27, 97-99.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (6ª. ed.). México D.F.: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Hill, F.M. (1995). Managing service quality in higher education: the role of student as primary consumer. *Quality Assurance in Education*, 3(3), 10-21.
- Joseph, M. y Joseph, B. (1997). Service quality in education: a student perspective. *Quality Assurance in Education*, 5(1), 15-21.
- Joseph, M. y Joseph, B. (2003). Using the importance-performance grid to evaluate international student perceptions of service quality in education: an investigation from an australian college perspective. *Journal for Advancement of Marketing Education*, 3, 1-24.
- Majad, M. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista Redalic*, 149.
- Mendoza, R. (2017). Tipos de competencia y sus dimensiones. México D.F: Ed. Mindomo.
- Morales, J. (2015). Descripciones de puestos basados en competencias laborales para una empresa farmacéutica. Guatemala: Ed. Universidad San Carlos.
- Ospina, R. (2008). Calidad de la educación desde la convergencia de criterios en modelos de evaluación de la educación superior 1996- 2006. (Tesis de doctorado inédita). Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Departamento de ciencias de la Educación, Tunja, Colombia.
- Paredes, A. (2017). Competencias del personal operativo y el desempeño laboral en el sector hotelero en el cantón Ambato. Ambato, Ecuador: Ed. Universidad Técnica de Ambato.
- Perrenoud, P. (2008). Construcción de competencias. París, Francia: Ed. Esf.

- Prieto, J. (2015). *Gestión de las competencias: cómo analizarlas, cómo evaluarlas y cómo desarrollarlas*. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000.
- Reinoso, M. (2015). *Gestión por competencias del talento humano en el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro*. Ambato, Ecuador: Ed. Universidad Técnica de Ambato.
- Rojas, E. (2017). *Competencias profesionales y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central instituto nacional penitenciario 2016*. Lima, Perú: Ed Universidad César Vallejo.
- Roegiers, X. (2011). *Una pedagogía de integración. Competencia e integración de los colaboradores*. Bruselas, Bélgica: Ed. De Boeck.
- Salas, R. (2017). *Evaluación de la competencia profesional*. La Paz, Bolivia: Ed. Biblioteca de Medicina.
- Salvador, M. (2005). *La percepción del cliente de los elementos determinantes de la calidad del servicio universitario: características del servicio y habilidades profesionales*. *Papeles del Psicólogo*, 26(90), 1-9.
- Sogues, M., & Flores, O. (2016). *Competencias profesionales de un perfil psicopedagógico en el proceso de incorporación de las tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) a la docencia universitaria*. Madrid, España: Ed. Limusa.
- Tejada, J. (2016). *El desarrollo y la gestión de competencias*. Obtenido de sitio web de Ricio.com: [http:// www.rieio.org.pdf](http://www.rieio.org.pdf)
- Vázquez, R.; Rodríguez, I. y Díaz, M. (1996). *Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala Calsuper*. Documento de Trabajo, 119.
- Zabalza, M. (2015). *Las competencias docentes del profesorado universitario*. Madrid, España: Ed. Narcea.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: Matriz de Operacionalización

### Matriz de operacionalización de las variables

**Variable:** Gestión de la Calidad

<b>Id</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Escala de Medición</b>
1	Calidad Técnica	<ul style="list-style-type: none"><li>- Número de quejas presentadas.</li><li>- Tiempo del servicio prestado.</li><li>- Número de participantes en cada sesión</li></ul>	1,2,3,4,5,6	<ul style="list-style-type: none"><li>- Siempre (4)</li><li>- Casi Siempre (3)</li><li>- A veces (2)</li><li>- Nunca (1).</li></ul>
2	Calidad Funcional	<ul style="list-style-type: none"><li>- Utilización de presupuesto para recursos documentales.</li><li>- Número de sesiones de retroalimentación.</li><li>- Cantidad de herramientas tecnológicas utilizadas.</li><li>- Tiempo de las sesiones de retroalimentación.</li></ul>	7,8,9,10,11,12	<ul style="list-style-type: none"><li>- Siempre (4)</li><li>- Casi Siempre (3)</li><li>- A veces (2)</li><li>- Nunca (1).</li></ul>
3	Imagen Corporativa	<ul style="list-style-type: none"><li>- Numero de fallas identificadas.</li><li>- Tiempo de espera innecesario.</li><li>- Porcentaje de deserción académica.</li><li>- Cantidad total de sesiones.</li></ul>	13,14,15,16,17,18,19, 20	<ul style="list-style-type: none"><li>- Siempre (4)</li><li>- Casi Siempre (3)</li><li>- A veces (2)</li><li>- Nunca (1).</li></ul>

Elaboración: Propia

**Variable:** Competencia Laboral

Id	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
1	Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de actividades ejecutadas.</li> <li>- Proporcionar información clara.</li> <li>- Obtener información específica.</li> </ul>	1,2,3,4,5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lograda (3)</li> <li>- En Proceso (2)</li> <li>- Inicio (1).</li> </ul>
2	Comunicacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de sesiones sin interrupciones.</li> <li>- Cantidad de solicitudes de información.</li> <li>- Número de quejas.</li> </ul>	6,7,8,9,10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lograda (3)</li> <li>- En Proceso (2)</li> <li>- Inicio (1).</li> </ul>
3	De formación de equipos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad de tiempo en la conformación.</li> <li>- Número de actividades priorizadas.</li> <li>- Porcentaje de objetivos cumplidos.</li> <li>- Número de actividades programadas.</li> </ul>	11,12, 13, 14,15	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lograda (3)</li> <li>- En Proceso (2)</li> <li>- Inicio (1).</li> </ul>
4	Para la Solución de Problemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de problemas identificados.</li> <li>- Número de soluciones propuestas.</li> <li>- Número de riesgos identificados.</li> <li>- Facilidad para la toma de decisiones.</li> </ul>	16,17,18,19,20	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lograda (3)</li> <li>- En Proceso (2)</li> <li>- Inicio (1).</li> </ul>

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión de la Calidad

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD TÉCNICA</b>							
1	La elaboración de manuales de atención al administrado permite lograr los objetivos.	X		X		X		
2	Los recursos utilizados para la implementación de planes operativos son suficientes.	X		X		X		
3	Los recursos utilizados para la implementación de planes institucionales son suficientes.	X		X		X		
4	Durante el tiempo que viene trabajando, recibe capacitaciones.	X		X		X		
5	La cantidad de trabajadores que laboran presencialmente es la adecuada, según las restricciones actuales.	X		X		X		
6	Los trabajadores están sujetos algún tipo de amonestación por tardanza injustificada	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CALIDAD FUNCIONAL</b>							
7	La entrega de los materiales de trabajo es oportuna.	X		X		X		
8	El tiempo de las inducciones para el personal nuevo es el adecuado.	X		X		X		
9	El número de sesiones de inducción es de acuerdo al puesto.	X		X		X		
10	Las herramientas tecnológicas utilizadas para el trabajo diario son las adecuadas.	X		X		X		
11	Las plataformas de trabajo a distancia cuentan con las funcionalidades mínimas necesarias.	X		X		X		
12	El número de herramientas y aplicaciones digitales utilizadas son suficientes para lograr las metas.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: IMAGEN CORPORATIVA</b>							
13	Los errores identificados durante las actividades diarias son documentados.	X		X		X		

14	Los trabajadores exponen sus ideas e identifican oportunidades de mejora	X		X		X		
15	Los materiales de apoyo como proyectos de oficio, memorándum u otros, tienen errores en su redacción.	X		X		X		
16	El tiempo de espera para los administrados es mucho.	X		X		X		
17	El factor tiempo es un motivo para que los administrados desistan de sus solicitudes.	X		X		X		
18	El nivel de atención de los trabajadores, influye en el logro de los objetivos.	X		X		X		
19	El número de capacitaciones al año es el adecuado.	X		X		X		
20	Las capacitaciones deberían ser dentro de la jornada laboral	X		X		X		

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:** ... **Lady Leticia Castro Diaz**..... **DNI:** 43344545.

**Especialidad del validador:**.....

**04 de noviembre de 202**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** 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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Competencia Laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: Administrativas</b>							
1	El número de atenciones (notificaciones, oficios u otros) por día es suficiente	X		X		X		
2	La información que se comparte en el portal de transparencia es clara y precisa	X		X		X		
3	La información está contenida en algún repositorio digital de acceso interno	X		X		X		
4	La información institucional que se tiene esta actualizada	X		X		X		
5	La información por áreas que se tiene está incompleta y desactualizada	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Comunicacionales</b>							
6	Los jefes mantienen una relación permanente de comunicación con su personal.	X		X		X		
7	El director de la institución se dirige de manera periódica a los trabajadores.	X		X		X		
8	Los equipos de trabajo de las diferentes áreas comparten conocimientos en reuniones de trabajo	X		X		X		
9	La información de la institución esta disponible para todas las áreas	X		X		X		
10	Los trabajadores cuentan con un adecuado clima laboral	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: De formación de equipos de trabajo</b>							
11	Los trabajadores sienten que aportan con ideas y sus opiniones son recogidas.	X		X		X		
12	Los trabajadores son ubicados siguiendo algún tipo de criterio	X		X		X		
13	Los trabajadores priorizan la realización de las actividades	X		X		X		

14	Los objetivos que deben cumplir los trabajadores tienen escalas de medición y cumplimiento, según sus avances.	X		X		X		
15	Las actividades asignadas a los trabajadores son planificadas	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Para la Solución de Problemas</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	Los problemas identificados reciben un tratamiento especial o distinto	X		X		X		
17	Las alternativas de solución ante algún problema o conflicto implican un cambio organizacional	X		X		X		
18	Los riesgos organizacionales, reciben algún tipo de gestión	X		X		X		
19	Se realiza un análisis FODA al iniciar un nuevo ejercicio.	X		X		X		
20	Las decisiones se toman en base a información documentada y la normativa vigente	X		X		X		

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ... **Lady Leticia Castro Diaz** .....            **DNI: 43344545**

Especialidad del validador:.....

**04 de noviembre de 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** 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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión de la Calidad

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD TÉCNICA</b>							
1	La elaboración de manuales de atención al administrado permite lograr los objetivos.	X		X		X		
2	Los recursos utilizados para la implementación de planes operativos son suficientes.	X		X		X		
3	Los recursos utilizados para la implementación de planes institucionales son suficientes.	X		X		X		
4	Durante el tiempo que viene trabajando, recibe capacitaciones.	X		X		X		
5	La cantidad de trabajadores que laboran presencialmente es la adecuada, según las restricciones actuales.	X		X		X		
6	Los trabajadores están sujetos algún tipo de amonestación por tardanza injustificada	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CALIDAD FUNCIONAL</b>							
7	La entrega de los materiales de trabajo es oportuna.	X		X		X		
8	El tiempo de las inducciones para el personal nuevo es el adecuado.	X		X		X		
9	El número de sesiones de inducción es de acuerdo al puesto.	X		X		X		
10	Las herramientas tecnológicas utilizadas para el trabajo diario son las adecuadas.	X		X		X		
11	Las plataformas de trabajo a distancia cuentan con las funcionalidades mínimas necesarias.	X		X		X		
12	El número de herramientas y aplicaciones digitales utilizadas son suficientes para lograr las metas.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: IMAGEN CORPORATIVA</b>							



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Competencia Laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: Administrativas</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El número de atenciones (notificaciones, oficios u otros) por día es suficiente	X		X		X		
2	La información que se comparte en el portal de transparencia es clara y precisa	X		X		X		
3	La información está contenida en algún repositorio digital de acceso interno	X		X		X		
4	La información institucional que se tiene esta actualizada	X		X		X		
5	La información por áreas que se tiene está incompleta y desactualizada	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Comunicacionales</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	Los jefes mantienen una relación permanente de comunicación con su personal.	X		X		X		
7	El director de la institución se dirige de manera periódica a los trabajadores.	X		X		X		
8	Los equipos de trabajo de las diferentes áreas comparten conocimientos en reuniones de trabajo	X		X		X		
9	La información de la institución esta disponible para todas las áreas	X		X		X		
10	Los trabajadores cuentan con un adecuado clima laboral	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: De formación de equipos de trabajo</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	Los trabajadores sienten que aportan con ideas y sus opiniones son recogidas.	X		X		X		
12	Los trabajadores son ubicados siguiendo algún tipo de criterio	X		X		X		

13	Los trabajadores priorizan la realización de las actividades	X		X		X		
14	Los objetivos que deben cumplir los trabajadores tienen escalas de medición y cumplimiento, según sus avances.	X		X		X		
15	Las actividades asignadas a los trabajadores son planificadas	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Para la Solución de Problemas</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	Los problemas identificados reciben un tratamiento especial o distinto	X		X		X		
17	Las alternativas de solución ante algún problema o conflicto implican un cambio organizacional	X		X		X		
18	Los riesgos organizacionales, reciben algún tipo de gestión	X		X		X		
19	Se realiza un análisis FODA al iniciar un nuevo ejercicio.	X		X		X		
20	Las decisiones se toman en base a información documentada y la normativa vigente	X		X		X		

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

**FARFÁN PIMENTEL JOHNNY FÉLIX**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: .....

**DNI: 06269132**

**METODÓLOGO**

Especialidad del validador:.....

**04 de noviembre de 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** 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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión de la Calidad

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD TÉCNICA</b>								
1	La elaboración de manuales de atención al administrado permite lograr los objetivos.							
2	Los recursos utilizados para la implementación de planes operativos son suficientes.							
3	Los recursos utilizados para la implementación de planes institucionales son suficientes.							
4	Durante el tiempo que viene trabajando, recibe capacitaciones.							
5	La cantidad de trabajadores que laboran presencialmente es la adecuada, según las restricciones actuales.							
6	Los trabajadores están sujetos algún tipo de amonestación por tardanza injustificada							
<b>DIMENSIÓN 2: CALIDAD FUNCIONAL</b>								
7	La entrega de los materiales de trabajo es oportuna.							
8	El tiempo de las inducciones para el personal nuevo es el adecuado.							
9	El número de sesiones de inducción es de acuerdo al puesto.							
10	Las herramientas tecnológicas utilizadas para el trabajo diario son las adecuadas.							
11	Las plataformas de trabajo a distancia cuentan con las funcionalidades mínimas necesarias.							
12	El número de herramientas y aplicaciones digitales utilizadas son suficientes para lograr las metas.							
<b>DIMENSIÓN 3: IMAGEN CORPORATIVA</b>								
13	Los errores identificados durante las actividades diarias son documentados.							
14	Los trabajadores exponen sus ideas e identifican oportunidades de mejora							
15	Los materiales de apoyo como proyectos de oficio, memorándum u otros, tienen errores en su redacción.							
16	El tiempo de espera para los administrados es mucho.							
17	El factor tiempo es un motivo para que los administrados desistan de sus solicitudes.							
18	El nivel de atención de los trabajadores, influye en el logro de los objetivos.							
19	El número de capacitaciones al año es el adecuado.							
20	Las capacitaciones deberían ser dentro de la jornada laboral							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: .....CARDENAS CANALES DANIEL ..... DNI:....07279232.....

Grado y Especialidad del validador:.....MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN .....

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup> Claridad: 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

San Juan de Lurigancho...30.de noviembre. del 2021

  
 MG. DANIEL CARDENAS CANALES  
 DOCENTE INVESTIGADOR

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Competencia Laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: Administrativas</b>							
1	El número de atenciones (notificaciones, oficios u otros) por día es suficiente							
2	La información que se comparte en el portal de transparencia es clara y precisa							
3	La información está contenida en algún repositorio digital de acceso interno							
4	La información institucional que se tiene esta actualizada							
5	La información por áreas que se tiene está incompleta y desactualizada							
	<b>DIMENSIÓN 2: Comunicacionales</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	Los jefes mantienen una relación permanente de comunicación con su personal.							
7	El director de la institución se dirige de manera periódica a los trabajadores.							
8	Los equipos de trabajo de las diferentes áreas comparten conocimientos en reuniones de trabajo							
9	La información de la institución esta disponible para todas las áreas							
10	Los trabajadores cuentan con un adecuado clima laboral							
	<b>DIMENSIÓN 3: De formación de equipos de trabajo</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	Los trabajadores sienten que aportan con ideas y sus opiniones son recogidas.							
12	Los trabajadores son ubicados siguiendo algún tipo de criterio							
13	Los trabajadores priorizan la realización de las actividades							
14	Los objetivos que deben cumplir los trabajadores tienen escalas de medición y cumplimiento, según sus avances.							
15	Las actividades asignadas a los trabajadores son planificadas							
	<b>DIMENSIÓN 4: Para la Solución de Problemas</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	Los problemas identificados reciben un tratamiento especial o distinto							
17	Las alternativas de solución ante algún problema o conflicto implican un cambio organizacional							
18	Los riesgos organizacionales, reciben algún tipo de gestión							
19	Se realiza un análisis FODA al iniciar un nuevo ejercicio.							
20	Las decisiones se toman en base a información documentada y la normativa vigente							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_  
 Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [ x ]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: .....CARDENAS CANALES DANIEL ..... DNI:.....07279232.....

Grado y Especialidad del validador:.....MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN .....

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

San Juan de Lurigancho...30 de noviembre. del 2021

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

  
 MG. DANIEL CARDENAS CANALES  
 DOCENTE INVESTIGADOR

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer? Compartir

Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

Arial 10 Ajustar texto General

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda

Insertar Eliminar Formato

Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

B6 = 5

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	
1	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	
2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	3	3	2	5	3	4	1	3	2	4	4	4	1	3	3	3	3	3	4	4	1	2	2	2	1	1	1	1	1	3	2	1	2	2	2	
4	5	3	3	5	5	3	4	3	1	3	4	4	3	4	2	2	1	4	5	5	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	
5	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	5	4	3	4	5	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	
6	5	5	4	3	5	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	
7	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
8	4	4	4	4	2	3	3	1	3	3	4	3	3	4	4	2	4	3	3	5	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	
9	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	3	3	5	3	3	4	3	3	5	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	
10	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
11	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	
12	5	4	4	5	2	1	2	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
13	5	4	4	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	4	1	1	5	5	5	1	3	2	3	2	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	
14	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
15	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	1	1	4	3	4	3	2	2	1	3	2	1	3	2	5	5	5	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	
17	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	
18	5	2	2	5	3	4	3	5	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	1	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	
19	3	1	3	4	3	3	1	1	3	2	2	2	2	4	3	5	5	5	1	5	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
20	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	2	3	5	3	3	3	4	2	5	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	1	
21	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
22	5	4	4	2	4	5	3	3	3	3	4	3	2	4	2	3	1	4	1	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	
23	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	5	4	4	5	5	1	5	3	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
25	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	3	2	3	3	5	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
27	2	1	2	5	4	1	2	3	3	1	2	1	4	2	4	4	4	5	4	5	2	1	2	2	1	2	2	1	3	3	1	3	3	3	2	2
28	5	2	1	3	2	1	4	3	1	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29	3	3	3	4	2	5	5	4	5	3	4	5	5	5	3	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3
30	5	3	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	5	5	5	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2
31	4	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	3	2	5	2	3	5	5	2	5	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer? Compartir

Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

Arial 10 Ajustar texto General

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda

Insertar Eliminar Formato

Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ		
32	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
33	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	5	2	1	1	5	4	5	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3		
34	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	1	5	5	4	1	1	1	5	1	5	3	1	1	1	1	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3		
35	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	5	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3		
36	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1		
37	5	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3		
38	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
39	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
40	3	2	2	4	3	1	2	3	3	3	3	2	2	4	5	5	5	3	3	5	1	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1		
41	3	4	4	5	2	1	2	2	1	3	4	3	2	3	3	5	4	4	1	5	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	3	2	2	1		
42	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
43	2	2	1	3	2	3	1	1	2	1	1	2	1	2	1	5	5	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
44	5	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	1	3	3	5	5	5	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
45	4	4	4	3	5	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	3	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	5	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
48	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	5	5	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
49	5	4	3	3	3	5	3	4	3	2	3	3	4	2	3	4	4	4	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	
50	4	3	3	3	4	5	3	1	1	3	3	3	2	2	2	4	5	3	3	5	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
51	5	2	3	3	2	5	1	1	1	2	2	3	2	3	3	2	5	2	5	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
52	5	5	5	4	3	3	5	4	4	5	4	4	3	4	2	4	4	5	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
53	5	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3		
54	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	4	2	2	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	2	2	3	2	3	4	5	3	3	3	2	1	3	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	
56	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	
57	5	5	5	5	5	5	3	1	1	1	2	2	2	1	5	5	5	5	1	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	3	1	
58																																					
59																																					
60																																					
61																																					
62																																					
63																																					

BD\_Limpia Respuestas de formulario 1

75%

Anexo 2: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de calidad y la competencia laboral en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa en Lima, 2021?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>PE1.</b> ¿Qué relación existe entre la calidad técnica y la competencia laboral en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa en Lima, 2021?</p> <p><b>PE2.</b> ¿Qué relación existe entre la calidad funcional y la competencia laboral en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa en Lima, 2021?</p> <p><b>PE3.</b> ¿Qué relación existe entre la imagen corporativa y la competencia laboral en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa en Lima, 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la competencia laboral en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa en Lima, 2021.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>O.E.1</b> Determinar qué relación existe entre la calidad técnica y la competencia laboral en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa en Lima, 2021.</p> <p><b>O.E.2</b> Determinar qué relación existe entre la calidad funcional y la competencia laboral en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa en Lima, 2021.</p> <p><b>O.E.3</b> Determinar qué relación existe entre la imagen corporativa y la competencia laboral en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa en Lima, 2021.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación entre la gestión de calidad y la competencia laboral en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa en Lima, 2021.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p><b>H.E1.</b> La calidad técnica se relaciona con la competencia laboral en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa en Lima, 2021.</p> <p><b>H.E2.</b> La calidad funcional, se relacionan con la competencia laboral en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa en Lima, 2021.</p> <p><b>H.E3.</b> La imagen corporativa, se relacionan con la competencia laboral en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa en Lima, 2021</p>	<p><b>Variable1:</b></p> <p>Gestión de la Calidad</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad Técnica.</li> <li>- Calidad Funcional.</li> <li>- Imagen Corporativa</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b></p> <p>Competencia Laboral.</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Administrativas.</li> <li>- Comunicación.</li> <li>- De formación de equipo de trabajo.</li> <li>- Para la solución de problemas.</li> </ul>	<p><b>Ámbito:</b> Una Unidad de Gestión Educativa en Lima”.</p> <p><b>Tipo:</b> Investigación de tipo básica.</p> <p><b>Método:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <div data-bbox="1730 589 1940 751" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> </div> <p><b>Población:</b> La población en la presente investigación está conformada por 120 trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa en Lima.</p> <p><b>Muestra:</b> Comprende 92 trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa en Lima.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos:</b> Clasificación, codificación, calificación, tabulación estadística e interpretación de datos.</p>



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, BUSTAMANTE GUEVARA KATIA LIZET estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETENCIA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA EN LIMA, 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
KATIA LIZET BUSTAMANTE GUEVARA <b>DNI:</b> 43782454 <b>ORCID</b> 0000-0002-0885-3740	Firmado digitalmente por: KBUSTAMANTEGUE el 04-01-2022 17:58:15

Código documento Trilce: TRI - 0251392