



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión por competencias y calidad de atención del personal  
administrativo de un instituto de educación superior tecnológico  
público, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Marín Muñoz, Elmer ([orcid.org/0000-0002-9430-5088](https://orcid.org/0000-0002-9430-5088))

**ASESOR:**

Dr. Mori Paredes, Manuel Alberto ([orcid.org/0000-0002-9687-492X](https://orcid.org/0000-0002-9687-492X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CALLAO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mi familia por su constante ahínco y apoyo para culminar el doctorado.

### **Agradecimiento**

A mis padres por su comprensión y  
apoyo permanente.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra y muestreo	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimientos	24
3.6 Método de análisis de datos	25
3.7 Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	55

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Matriz de operacionalización	19
<b>Tabla 2</b> Validez del instrumento	23
<b>Tabla 3</b> Fiabilidad de la variable gestión por competencias	23
<b>Tabla 4</b> Fiabilidad de la variable calidad de atención	24
<b>Tabla 5</b> Variable Gestión por competencias	26
<b>Tabla 6</b> Variable calidad de atención	27
<b>Tabla 7</b> Dimensión “Formación profesional “de la primera variable	28
<b>Tabla 8</b> Dimensión “Eficiencia y eficacia” de la primera variable	29
<b>Tabla 9</b> Dimensión “Desempeño laboral” de la primera variable	30
<b>Tabla 10</b> Dimensión “Servicio al usuario” de la primera variable	31
<b>Tabla 11</b> Dimensión “Satisfacción del usuario” de la primera variable	32
<b>Tabla 12</b> Dimensión “Expectativas del usuario” de la primera variable	33
<b>Tabla 13</b> Correlación entre la gestión por competencias y la calidad de atención	34
<b>Tabla 14</b> Correlación entre Formación profesional y calidad de atención	35
<b>Tabla 15</b> Correlación entre eficiencia y eficacia y calidad de atención	36
<b>Tabla 16</b> Correlación entre desempeño laboral y calidad de atención	37

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b>	Diseño de investigación	17
<b>Figura 2</b>	Gráfico de barras de la variable gestión por competencias	26
<b>Figura 3</b>	Gráfico de barras de la variable calidad de atención	27
<b>Figura 4</b>	Gráfico de barras de la dimensión “Formación profesional”	28
<b>Figura 5</b>	Gráfico de barras de la dimensión “Eficiencia y eficacia”	29
<b>Figura 6</b>	Gráfico de barras de la dimensión “Desempeño laboral”	30
<b>Figura 7</b>	Gráfico de barras de la dimensión “Servicio al usuario”	31
<b>Figura 8</b>	Gráfico de barras de la dimensión “Satisfacción del usuario”	32
<b>Figura 9</b>	Gráfico de barras de la dimensión “Expectativas del usuario”	33

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión por competencias y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021. La metodología fue de enfoque cuantitativo básico descriptivo y correlacional-no experimental, asimismo, se tuvo una muestra de 43 trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público José Pardo, a quienes se les aplicará un cuestionario. Los resultados obtenidos de la hipótesis general, existe relación entre la gestión por competencias y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021 reflejaron que poseen una correlación de Spearman  $r=0.752$  y la sig. 0.00., es decir, poseen un vínculo alto y positivo entre sí. Se logró concluir que en la entidad de estudio es necesario aplicar una serie de medidas para desarrollar adecuadamente la gestión por competencias en sus trabajadores, de manera que esto influya positivamente en la calidad del servicio.

**Palabras clave:** Gestión, competencias, calidad de atención, desempeño y servicios.

## **Abstract**

The objective of this study was to determine the relationship between competency-based management and the quality of care of the administrative staff of a Public Technological Higher Education Institute 2021. The methodology was a basic quantitative descriptive and correlational-non-experimental approach, likewise, it was had a sample of 43 workers from the José Pardo Public Higher Technological Institute, to whom a questionnaire will be applied. The results obtained from the general hypothesis, there is a relationship between management by competencies and the quality of attention of the administrative staff of a Public Technological Higher Education Institute 2021, reflected that they have a Spearman correlation  $r = 0.752$  and the sig. 0.00., that is, they have a high and positive bond with each other. It was concluded that in the study entity it is necessary to apply a series of measures to adequately develop competency management in its workers, so that this positively influences the quality of the service.

**Keywords:** Management, skills, quality of care, performance and services

## **I. INTRODUCCIÓN**

En los últimos tiempos, las instituciones públicas, vienen implementando procesos relacionados a la gestión por competencias del personal administrativo, mediante la selección del personal con perfil específico para desempeñar cargos, lo cual se da con la evaluación de las competencias profesionales y los conocimientos que deben tener para adquirir un puesto de trabajo. Entre las competencias que se busca en las personas son la facilidad para el trabajo grupal, la disposición, responsabilidad y conocimientos básicos que deben tener para ser eficientes y poder cumplir con las metas y objetivos institucionales (Araujo & Pestana, 2017).

Debido a la COVID-19, la sociedad se tuvo que adaptar a un nuevo orden, lo cual obligó a las empresa y trabajadores a desarrollar ciertas competencias y habilidades para enfrentarse a la realidad y a la competencia. Debido a estas exigencias, el núcleo laboral se ha vuelto más competitivo y exige disciplina y actualización permanente para enfrentar los problemas cotidianos en la práctica laboral. El entorno laboral, tanto del sector público y sector privado, requiere de competencias basadas en herramientas tecnológicas y ciertas ventajas competitivas que le permitan al individuo tener un buen desempeño laboral, cumplir con los requerimientos y solucionar problemas que puedan presentarse en el camino, sin embargo, no todas las personas tienen las capacidades para realizarlo (Furusawa & Brewster, 2019).

En el ámbito internacional, la gestión por competencias es una herramienta importante en distintas partes del mundo porque contribuye a la búsqueda de la eficiencia y eficacia de las empresa e instituciones (Lora y otros, 2020). En Colombia, las empresas realizan un seguimiento y evaluaciones al personal para conocer su desempeño, pero sobre todo de aquellas debilidades que presenten para seguidamente realizar actividades que permitan cambiar esto y así no afecte a la entidad. En Canadá sucede lo mismo, ya que, el factor humano es un eje importante que debe tenerse en cuenta al tomar decisiones e

implementar nuevos lineamientos, ya que depende de ellos alcanzar las metas y objetivos y ofrecer una calidad de atención.

En el ámbito nacional, el Perú, a nivel de sus organizaciones, deja muchos interrogantes y las empresas presentan deficiencias preocupantes que afectan a los trabajadores. A razón de ello, se vienen implementando procesos de selección del personal por competencias, de manera que se cuenten con profesionales capaces de desempeñar funciones óptimas y contribuyan al logro de metas y objetivos. En las instituciones públicas y privadas realizar actividades para monitorear el desempeño es sumamente importante porque con esto se puede evidenciar si realmente los trabajadores cumplen con sus labores y permiten la obtención de resultados positivos para la entidad (Armada, 2021).

En cuanto al ámbito local, se evidencia que en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público existe una preocupación permanente por el proceso de gestión administrativa, que en su mayoría cuestiona a los trabajadores sobre sus capacidades y habilidades para el buen desempeño de su labor. Incluso hoy en día se cuestiona al gobierno de turno, la mala contratación de personal y funcionarios que ni siquiera reúnen el perfil para el cargo. Es por ello que el sistema de gestión de un instituto de educación superior tecnológico público, debe reformularse porque los resultados no son los esperados y la calidad ha bajado de forma significativa, asimismo, el cumplimiento de metas y objetivos no se da, lo cual ocasiona problemas internos entre el personal y los jefes.

El presente estudio busca dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de relación entre gestión por competencias y calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021?, de igual manera, se responderán los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de relación entre formación profesional y calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021? ¿Cuál es el nivel de relación entre eficiencia y eficacia

y calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021? ¿Cuál es el nivel de relación entre desempeño laboral y calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021?

El objetivo general fue: Determinar la relación entre la gestión por competencias y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021. Además, los objetivos específicos: Determinar la relación entre la formación profesional y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021, Determinar la relación entre la eficiencia y eficacia y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021. Determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021.

La investigación se justifica de forma teórica, porque se desea estudiar cómo el problema de estudio afecta a la entidad y a los trabajadores, asimismo, conocer cuáles serían las posibles recomendaciones, lo cual se dio con la recolección de fuentes en español e inglés, provenientes de libros, revistas y tesis de repositorios nacionales e internacionales. La justificación práctica, el estudio es importante porque contribuirá a ahondar más en el tema y que la entidad, y otras empresas, puedan tomar conciencia de lo necesario que es tener una gestión por competencia óptima, ya que esto se relaciona con la calidad y el cumplimiento de metas. Además, contribuirá al repositorio de la universidad y a otros investigadores que decidan ampliar los conocimientos de las variables. La justificación metodológica, se optó por herramientas y técnicas cuantitativas porque se quiso recoger información de los encuestados, quienes expresaron su sentir y evidenciaron ciertos problemas que deben solucionarse.

Finalmente, la hipótesis general: Existe relación entre la gestión por competencias y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021. Asimismo, sus hipótesis

específicas: a) Existe relación directa y significativa entre la formación profesional y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021.b) Existe relación directa y significativa entre la eficiencia y eficacia y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021.c) Existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En relación con los antecedentes internacionales, Hernández y Santamaria (2018), se planteó el objetivo de conocer el modelo de gestión de talento humano basado en un sistema de competencias en una organización no gubernamental, se utilizó un análisis documental, y la realización de entrevistas y cuestionarios para conocer el tipo de competencias que posee los trabajadores de una entidad. Los resultados evidenciaron que es necesario implementar un sistema de competencias para mejorar el desempeño de los trabajadores y los problemas que existen, por ello la entidad tendrá que construir un diseño óptimo. Se concluyó que la gestión del talento humano es importante, es por ello que debe realizarse evaluaciones y seguimiento a los trabajadores para conocer como vienen desarrollando sus funciones, esto ayudará a mejorar la calidad de atención y la obtención de resultados positivos.

Salazar (2017) tuvo como objetivo analizar escritos sobre la retención de talento en empresas de servicios, para ello se empleó un método cualitativo interpretativo descriptivo y documental. Los resultados evidenciaron que en Colombia no existen muchos estudios sobre la problemática, asimismo, se halló que en las entidades no se prioriza este factor porque los niveles de organización, compensación y beneficios no son los adecuados, lo cual contribuye a que los trabajadores no se sientan motivados y no desempeñen una labor adecuada. Se concluyó que es necesario implementar estrategias para tener un mayor alcance organizacional y fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores, lo cual puede lograrse con beneficios, reconocimientos y retribuciones flexibles que permitan sentir a los empleados cómodos y satisfechos.

Correa (2017) tuvo como propósito conocer la estructura y competencias en la gestión administrativa de una empresa, se empleó un método documental que dio como resultado que implementar políticas institucionales para mejorar la calidad es un factor importante, sobre todo porque actualmente se observa que la gestión por competencias no posee un desarrollo adecuado, lo cual evita que el desempeño laboral de los trabajadores no sea adecuado. En sus resultados

se halló que se requiere implementar programas formativos y capacitaciones para el reconocimiento y desarrollo de competencias personales, de modo que se alcancen las metas y objetivos.

Moreira y Murillo (2019) plantearon como fin conocer la gestión por competencias para desarrollar planes de mejoramiento en los procesos de una entidad, se tuvo un método documental inductivo y analítico, asimismo, se elaboró una encuesta que fue aplicada a 23 servidores de la casa de estudios. En sus hallazgos se evidencia que en la institución se lleva a cabo programas para mejorar y desarrollar las competencias de los profesionales, sin embargo, los niveles del talento aún son bajos, debido a la falta de ambientes, gestión y oportunidades. Se pudo concluir que es necesario fomentar el factor humano porque se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores, esto será favorable para la entidad. Además, cualquier método que sea implementado para mejorar la gestión de competencias contribuirá al logro de objetivos institucionales.

Díaz et al. (2018) tuvo como fin analizar si existe una relación entre las competencias gerenciales y la gestión por resultados en una entidad de estudio en Lima, por ello se empleó un método cuantitativo correlacional y positivista, permitiendo concluir que en la institución de estudio es necesario generar estrategias para el desarrollo de competencias gerenciales porque contribuye a la imagen y desempeño de los trabajadores, quienes son un factor importante para el cumplimiento de metas. En conclusión, la entidad educativa debe implementar programas de forma urgente, ya que se evidencian problemas internos que pueden evitarse si le brindara mayor importancia a la gestión de competencias.

Respecto a los antecedentes nacionales, Capurro y Noa (2019) tuvo como propósito analizar el vínculo entre la gestión por competencias y el desempeño laboral en una entidad, aplicando un enfoque cuantitativo correlacional, asimismo, se desarrolló una encuesta para ser aplicada a 53 colaboradores, la cual dio como resultado que las variables se relacionan entre sí, es decir, si existe

un desarrollo y gestión de competencias adecuado el desempeño de los trabajadores estará en un nivel alto, consecuentemente se lograrán resultados positivos. Se concluyó el estudio indicando que es necesario implementar modelos de gestión de competencias que le permita a los trabajadores mejorar sus habilidades y conocimientos. Además, será necesario realizar evaluaciones seguidas para conocer si las responsabilidades y tareas de cada área viene dándose, de lo contrario hallar maneras para mejorar este punto.

Collazos y Fernández (2019), tuvieron como propósito diseñar una propuesta de un modelo de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Conchán. Se empleó un método cuantitativo no experimental y descriptivo, asimismo, se tuvo una población de 30 colaboradores, quienes fueron encuestados. Los autores hallaron que existe un nivel bajo de motivación en el personal, lo cual repercute en su desempeño laboral. Además, se determinó que este debe a que en la entidad no existen estrategias o medidas para que los trabajadores puedan desarrollar sus competencias. En conclusión, los trabajadores no se sienten satisfechos con la gestión que tiene la entidad respecto al desarrollo de habilidades y competencias para mejorar el desempeño de cada área.

Cabrera y Echavigurin (2018) plantearon como fin conocer la gestión por Competencias y la Evaluación del Desempeño Laboral, empleando un método cuantitativo correlacional no causal entre las variables, asimismo, se tuvo una población de 110 personas. Se encontró que en la entidad de estudio las variables se relacionan entre sí, y es por ello que se deben realizar ciertas actividades para mejorar el rendimiento de los trabajadores, es decir, al hallar que la gestión de competencias influye en el desempeño, si no se tiene o desarrollan actividades para mejorar esto, habrá problemas internos. En conclusión, es necesario que la entidad se centre en establecer mecanismo para evaluar el desempeño y mejorar las competencias de los trabajadores. Además, esto es importante porque se tendrá un personal capacitado y que cumpla con los objetivos institucionales, consiguiendo resultados positivos y de calidad.

Torren (2019) desarrolló como propósito determinar la relación entre gestión de recursos humanos y competencias laborales en una entidad universitaria, teniendo un método correlacional mixto, asimismo, se contó con la participación de 54 servidores, quienes fueron encuestados. Se encontró que desarrollar las competencias laborales es importante porque permite que estos sean más eficientes y responsable al cumplir con sus tareas. Además, contribuye al ambiente laboral, ya que se toma en cuenta el crecimiento personal de los trabajadores. En conclusión, las variables de estudio se relacionan, es por ello que el autor recomendó implementar un plan para mejorar las habilidades de los trabajadores, esto ayudará a que su desempeño sea óptimo, asimismo, indicó que es necesario identificar las competencias y hacer evaluaciones para conocer si vienen siendo desarrolladas eficientemente por la entidad.

Laruta (2017) planteó como objetivo conocer las habilidades y competencias de los trabajadores de una municipalidad provincial en Caylloma son desarrolladas adecuadamente, por ello se empleó un método correlacional no experimental y de enfoque cuantitativo. El autor halló que la entidad debe desarrollar programas de mejoramiento continuo para optimizar y brindar a los empleados una formación personal y profesional, de modo que tengan habilidades y capacidades para desempeñar sus tareas eficientemente. Se concluyó indicando que si se desea tener un buen desempeño laboral será necesario que la entidad invierta en actividades para el desarrollo humano, con el objetivo de estimular el aprendizaje y que el personal pueda cumplir con sus labores y a la vez, con las metas institucionales.

Las bases teóricas de la primera variable, gestión por competencias, es definido como aquellas capacidades profesionales de las personas que se requieren en cada centro laboral, que son cuantificables de manera objetiva que son fácil de adaptarse a un estilo de trabajo de una organización. Dicho de otra manera, se refiere a la forma de gestionar el desempeño laboral de las personas que reúnen cierto tipo de perfil para desempeñar una labor. Cuanto más competente sea el profesional será más exitoso en sus actividades. En tal sentido, la gestión por competencia es una filosofía empresarial que requiere

permanente actualización de los trabajadores para responder a las demandas globales (Warner & Pérez, 2009).

La gestión por competencias también es definida como un prototipo para direccionar y alcanzar los objetivos institucionales, teniendo los conocimientos y destrezas, trabajadas profesionalmente por el sujeto o la entidad. También se define como un medio laboral que consiste en ayudar a los trabajadores y respaldarlos para que puedan cumplir con sus tareas (Guzmán y otros, 2020).

Por otro lado, Castillo (2021) señala que toda entidad debe implementar un modelo de gestión por competencias en la administración porque esto permitirá que los trabajadores tengan un mejor desempeño, asimismo, contribuirá al desarrollo organizacional. Es importante porque abarca una serie de lineamientos para desarrollar las capacidades, habilidades y competencias de los trabajadores, permitiendo que no solo ellos se beneficien personal y profesionalmente, sino que contribuirá a que la entidad tenga una mayor calidad y eficiencia sobre otras.

La gestión por competencias es una necesidad que debe ser implementada en instituciones y empresas porque genera una serie de beneficios internos, los cuales podrán ser expresados de forma externa a los clientes. Es una técnica perteneciente al área de recursos humanos que tiene como fin incrementar la empleabilidad y el desempeño de los trabajadores, es decir, busca desarrollar las destrezas y formar profesionalmente a los individuos para que puedan estar aptos a un puesto de trabajo (Sharma, 2022).

Del mismo modo, Ageyeva et al. (2019) señala que cuando una entidad se preocupa y coopera para desarrollar las habilidades de sus colaboradores no solo está generando que estos sean más eficientes, sino que sean competentes al trabajar, asimismo, incrementar el conocimiento de los trabajadores, los motivará a seguir desempeñándose para el logro de metas y objetivos.

En cuanto a las teorías que respaldan la variable gestión por competencias se encuentra la teoría de necesidades de David McClelland, la cual detalla tres puntos que deben ser reforzados en los trabajadores, la necesidad de logro, afiliación y de poder. En primer lugar, la necesidad de logro, se refiere a la

necesidad de querer sobresalir frente a otros colaboradores, en segundo lugar, la necesidad de afiliación, el deseo a entablar relaciones laborales para que conjuntamente puedan alcanzar las metas, y finalmente la necesidad de poder, se refiere al deseo de querer influir sobre los demás y ser tomado como un eje importante (Herna, 2017).

Por otro lado, la teoría de las necesidades Humanas de Abraham Maslow, señala que conforme se satisfagan las necesidades básicas del individuo, este querrá escalar en la pirámide, por ejemplo, la autorrealización, la cual se define como la motivación de crecimiento o la necesidad de ser mejor. Además, esta teoría indica que las personas que no satisfacen sus necesidades no tendrán el desempeño requerido por la entidad ni el interés de superación, lo cual podría perjudicar a los resultados que deban obtener (Bhorquez y otros, 2020).

Finalmente, otra teoría que se relaciona con esta variable es la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg, la cual señala que existen factores extrínsecos e intrínsecos en un individuo, pero también son llamados como factores higiénicos y factores motivacionales. Esos factores se relacionan, por un lado, los sentimientos negativos y que evitan alcanzar el desempeño óptimo y la eficiencia y por el otro lado aquellos factores motivacionales que influyen en el empleado para que esté a gusto en su lugar de trabajo (Marín & Placencia, 2017).

Esta variable posee tres dimensiones, formación profesional, eficiencia y eficacia y desempeño laboral, las cuales serán definidas a continuación.

La formación profesional, se entiende como un proceso importante que consiste en ampliar los conocimientos, habilidades y competencias que posee un individuo sobre su profesión. Esta formación se da con las experiencias y aquellos fenómenos que suponen enfoques individuales para que el sujeto pueda aprender y sentirse motivado (Warner & Pérez, 2009).

Por otro lado, Bohn y Deutscher (2022) señalan que la formación profesional es un eje importante hoy en día debido a la gran competencia laboral que existe, lo cual impulsa a que las personas adquieran nuevos conocimientos y aprendizajes que les permita resaltar por sobre otras personas, lo cual se da

con cursos, capacitaciones, programas o clases para incrementar sus conocimientos y habilidades.

La eficiencia y eficacia, son definidas por los autores como los resultados a partir de metas y objetivos implantados, puede ser medido al conocer el desempeño y el grado de cumplimiento (Warner & Pérez, 2009).

Además, son dos componentes importantes dentro de una empresa o institución, ya que ambas significan utilizar los recursos disponibles para satisfacer las necesidades y obtener resultados positivos, asimismo, ambos permiten el logro de metas con la menor cantidad de recursos (Calvo y otros, 2018).

Finalmente, el desempeño laboral, es la calidad con la que trabaja un colaborador, es decir, es el esfuerzo y el rendimiento que se tiene para aportar laboralmente, asimismo, es el resultado tras realizar alguna actividad o procedimiento esperado. Es considerado como un medio para mostrar los conocimientos y habilidades que se tiene y obtener recompensas o beneficios (Warner & Pérez, 2009).

El desempeño laboral también se refiere al rendimiento que tienen una persona al cumplir las labores encomendadas, asimismo, se relaciona con el comportamiento laboral que tiene un empleado. El desempeño laboral puede ser medido con los resultados obtenidos, la disposición para cumplir y el logro de metas y objetivos que tenga el trabajador (Krigjshled y otros, 2022).

Por otro lado, las bases teóricas de la segunda variable, calidad de atención, es definida como la obtención de la excelencia al ofrecer un servicio o producto, es decir, cubrir las necesidades y expectativas del cliente para aumentar el valor de la entidad. Además, el autor señala que tener una calidad de servicio debe ser una de las metas a considerar por la empresa o entidad, ya que esto garantizará que esté siendo eficiente y eficaz, de manera que los clientes no presenten quejas (Tigani, 2006).

La calidad de atención, Rita et al. (2019) señala que la calidad de atención se relaciona con la confianza y satisfacción del cliente frente a un producto o servicio que se le brinde, asimismo, posee ciertos elementos que se deben

cumplir para alcanzar este factor, por ejemplo, la disponibilidad de ofertas, las relaciones interpersonales entre colaborador y cliente, el nivel de información, los servicios, entre otros.

También, la calidad se relaciona con la ética y el bienestar de los clientes, siendo fundamental para fidelizar clientes y generar mayor competitividad en la empresa. Los autores también señalan que la calidad se alcanza cuando los trabajadores poseen empatía, seguridad y amabilidad para atender, ya que esto genera un ambiente agradable (Hong y otros, 2020).

La calidad de atención posee características que deben cumplirse, tales como la rapidez, el acompañamiento, la experiencia, la información y la solución de problemas. Sin embargo, para que exista calidad es necesario que se tengan en cuenta las necesidades que desean cubrirse y las expectativas que se tengan, ambos deben darse (Prentice & Kadan, 2019).

Nunkoo et al. (2020) define la calidad de atención como uno de los factores más importantes para lograr la satisfacción del cliente, lo cual se da con el desempeño laboral y el logro de objetivos, es decir, si un trabajador tiene los conocimientos y las habilidades para realizar sus tareas y atender a un cliente eficientemente, este se sentirá satisfecho y seguro de volver a adquirir el servicio o producto.

En cuanto a las teorías que respaldan la variable calidad de atención, en primer lugar, la teoría valor-expectativa de Atkinson, refiere que existe una intención para cumplir con las expectativas y obtener un incentivo. Esta teoría combina la necesidad, expectativa y el valor, fundamentando que un individuo realiza una acción para alcanzar el logro que seguidamente le traerá un beneficio personal (Ganga y otros, 2019).

Por otro lado, la teoría de Parasuraman, Zeithml y Berry, indican que la calidad de servicio o atención es definida como obtener la excelencia o la superioridad, y de cómo que las percepciones de los sujetos implicados sean positivas. Además, señalan que la expectativa del cliente debe ser siempre tomando en cuenta para desarrollar estrategias o actividades, porque de este

dependerá que la entidad o empresa tenga una buena valoración de lo que recibe (Ganga y otros, 2019).

También está la teoría de las brechas, la cual explica las brechas que existen entre las expectativas del usuario y la percepción del servicio que se le brindó, asimismo, establece cuatro puntos que las empresas deben tener en cuenta siempre: saber qué es lo que el cliente quiere, seleccionar un diseño que cumpla con los estándares, entregar el servicio con los estándares que posee la empresa y evaluar el desempeño del servicio y contrastarlo con lo que se prometió en un inicio (Torres & Vásquez, 2015).

Esta variable posee tres dimensiones, servicio al usuario, satisfacción del usuario y expectativas del usuario, las cuales serán definidas a continuación.

El servicio al usuario o cliente, es aquello que una empresa o marca puede ofrecerle a un cliente, teniendo en cuenta la disponibilidad, la rapidez, el trato, la transparencia y el acompañamiento. El autor indica que el servicio al usuario es importante porque permite que una empresa sea más competente, rentable y felice clientes (Tigani, 2006).

Además, el servicio al usuario se relaciona con todos aquellos servicios o productos que son brindados a un individuo para que este satisfaga sus necesidades, el cual debe darse siguiendo una serie de lineamientos establecidos por la entidad. Puede ser medido con un SERVQUAL, WebQUAL, entre otros (Amanullah y otros, 2021).

Tigani (2006) define la satisfacción del usuario como el grado de aceptación, tras recibir un producto o servicio, el cual debe darse con ciertos condicionantes, tales como efectividad, información, equidad y buen trato, ya que el cliente o el usuario busca sentirse a gusto y satisfecho.

Febres et al. (2020) señalan que la satisfacción del usuario es un indicador que evidencia en nivel de calidad y la satisfacción sobre un servicio o producto. Los autores también indican que se ve reflejado cuando se cumplen con las expectativas han sido cumplidas o superadas.

Finalmente, las expectativas del usuario, Tigani (2006) precisa que son entendidas como aquellas acciones o estándares de calidad que el cliente espera

conseguir o al que suele estar acostumbrado recibir. Las expectativas del cliente también se relacionan con las experiencias previas que haya tenido o lo que conoce al respecto, actualmente, esto es un factor importante porque la competencia en el mercado es cada vez más difícil de superar.

Por otro lado, Mech (2019) señala que las expectativas del usuario son aquellas necesidades o ideas que el cliente espera cumplir al adquirir un producto o servicio. Para cubrir las expectativas de un usuario es necesario que la marca o empresa desarrolle nuevas estrategias y cumpla lo que promete, esto evitará quejas, problemas o brindar un mal servicio.

Ambas variables poseen indicadores o también llamados términos básicos, los cuales serán definidos para una mejor comprensión del tema. La formación básica, se refiere a aquellos conocimientos obtenidos en el sistema educativo, brinda una serie de habilidades y capacidades para que una persona pueda convivir en sociedad (Fernández y otros, 2019). La formación técnica, es aquella educación recibida para mejorar las capacidades y conocimientos de un individuo, de manera que este pueda tener una profesión y desenvolverse eficientemente en sociedad (Fernández y otros, 2019). La formación especializada, es aquella educación que se da para tener conocimiento de una especialidad determinada, también puede ser entendida como una herramienta para mejorar las habilidades (Bravo, 2015). Formación superior, se refiere a recibir educación en alguna universidad o instituto sobre una carrera determinada, la cual le permitirá a la persona desarrollar una serie de habilidades complejas (Wilkinson, 2018). La producción, es una actividad económica importante que consiste en generar materia prima para ofrecer a un mercado o a potenciales clientes (Real Academia Española, 2022). La optimización, es una actividad importante que consiste en analizar las actividades y procedimientos dentro de una empresa con el objetivo de mejorarlos para que sean más eficientes (Jablonsky & Skocdopolova, 2017). La priorización, se refiere a establecer un orden para las actividades, determinando cuales son las más importantes y cuales no, lo cual ayuda a cumplir con las entregas y evitar demoras (Jablonsky & Skocdopolova, 2017). El control, es un proceso de

evaluación, seguimiento y retroalimentación para conocer si los procedimientos y actividades se viene cumpliendo, lo cual se evidencia con el cumplimiento de objetivos (González, 2017). Salarios justos, se refiere a la retribución que recibe cada empleado al cumplir con las tareas asignadas en su lugar de trabajo, el cual debe ser conforme a la actividad que realiza (Okolocha, 2021). La satisfacción laboral, es el grado de conformidad que siente un cliente al adquirir un servicio o producto (Tigani, 2006). La comunicación permanente, es un factor importante en una empresa porque permite cumplir las metas y que los trabajadores puedan expresar sus molestias, asimismo, es una habilidad que todo trabajador debe tener (Khakkar y otros, 2018). El clima laboral, se refiere al ambiente que tienen los trabajadores para cumplir con sus labores y relacionarse con las distintas áreas, el cual debe ser adecuado y pensando en las habilidades y actividades del trabajador (Tigani, 2006). La atención solicitada, se refiere a pedir o requerir ciertos servicios a una empresa o entidad, de manera que se resuelvan sus dudas y se atiendan sus necesidades (Salazar, 2017). Atención al reclamo, se refiere a solucionar un problema o queja en la cual un cliente no se siente satisfecho con el servicio o producto, por ello la entidad tendrá que tomar acción (Febres & Mercado, 2020). Atención al usuario, se refiere a brindarle un trato óptimo y cubrir las necesidades del cliente para que este se sienta a gusto (Abad y otros, 2018). Filosofía del cliente es entendida como una serie de principios o lineamientos que los trabajadores de una empresa tienen y deben cumplir al atender a un cliente, por ejemplo, cortesía, respeto, empatía, otros (Godinho & Correia, 2020). Mejoras-falencias, son aquellas herramientas que utiliza una entidad para mejorar la calidad y solucionar problemas internos que le dificulten trabajar eficientemente y lograr sus metas (Errida & Lofti, 2021). Atención oportuna, es un punto importante para el cliente porque le permite conocer si la empresa tiene un compromiso e interés para satisfacer sus necesidades (García, 2017). La encuesta al usuario, es una herramienta muy popular entre las empresas porque permite recoger la opinión de los clientes y realizar mejoras en base a esta, de modo que se obtenga un nivel de calidad (Febres & Mercado, 2020). Opinión del usuario, se define como la percepción del cliente y los comentarios que este

tenga respecto a la empresa y al producto que brinda (Lakshmanaprabu y otros, 2018). Reclamos del usuario, son aquellos problemas o inconformidades que un usuario tiene con el producto que se le ha brindado (Mejías y otros, 2018). Calidad del servicio, es el vínculo entre las expectativas de un cliente y la percepción que este tiene sobre el producto, es un factor importante obtenido con la eficiencia y la eficacia de las actividades y procesos (Tigani, 2006).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

El enfoque será cuantitativo, Hernández, et al., (2018) señala que es muy usada para cuantificar datos y tener una aproximación más cercana al fenómeno de estudio, además, permite determinar si las hipótesis planteadas son aceptadas o rechazadas.

El nivel de la investigación fue descriptivo, Hernández et al. (2014) indica que consiste en describir la realidad problemática de las variables para conocer cómo se relacionan entre sí, lo cual contribuirá a analizar las hipótesis de investigación.

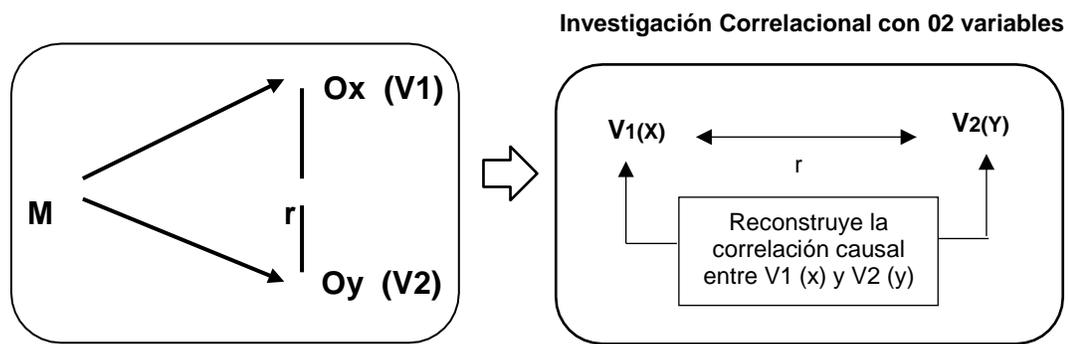
El estudio fue cuantitativo, el cual es muy popular por investigadores porque permite aproximarse a la realidad de estudio de forma más directa y cuantificar los resultados en tablas y figuras para un mejor entendimiento. Además, permitirá una recolección más rápida para conocer si se cumple la teoría del investigador (Sánchez, 2019).

##### 3.1.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental, es decir, se estudió las variables de estudio en su realidad problemática pero no se intervino de ninguna manera, solo se empleó la observación del fenómeno (Corona, 2017).

#### Figura 1

*Diseño de investigación*



**Denotación:**

M = Muestra de investigación

O = Observación

X = Variable (1): Gestión por competencias

Y = Variable (2): Selección de personal administrativo

R = Relación de variables.

**3.2 Variables y operacionalización****Variable 1: Gestión por competencias.**

- **Definición conceptual**

Se conoce como gestión por competencias las capacidades profesionales de las personas que se requieren en cada centro laboral, que son cuantificables de manera objetiva que son fáciles de adaptarse a un estilo de trabajo de una organización. Dicho de otra manera, se refiere a la forma de gestionar el desempeño laboral de las personas que reúnen cierto tipo de perfil para desempeñar una labor. Cuanto más competente sea el profesional será más exitoso en sus actividades (Warner & Pérez, 2009).

- **Definición operacional**

Se conoce como definición operacional el desarrollo de las dimensiones de la primera variable, en tal sentido, se referencian las dimensiones; formación profesional, eficiencia y eficacia, desempeño laboral.

- **Indicadores**

Los indicadores de la variable fueron Formación básica, Formación técnica, Formación especializada, Formación superior, Producción, Optimización, Priorización, Control, Salarios justos, Satisfacción laboral, Comunicación permanente, Clima laboral

- **Escala de medición:**

La escala de medición fue Tipo Likert.

## Variable 2: Calidad de atención

- **Definición conceptual**

La calidad de atención se conoce el accionar de prestar u ofrecer un servicio de nivel alto, es decir, que cumpla las necesidades de los clientes y que satisfaga sus necesidades, de manera que no tengan quejas o inconformidades que lo restrinjan a volver a adquirir el servicio (Tigani, 2006).

- **Definición operacional**

Se conoce como definición operacional el desarrollo de las dimensiones de la segunda variable, en tal sentido, se referencian; servicio al usuario, satisfacción del usuario y expectativas del usuario.

- **Indicadores**

La variable se operacionalizó en los siguientes indicadores: Atención solicitada, Atención al reclamo, Atención al usuario, Filosofía del cliente, Mejoras falencias, Atención oportuna, Encuesta al usuario, Opinión del usuario, Reclamos del usuario, Calidad del servicio.

- **Escala de medición**

La escala de medición fue Tipo Likert.

### 3.2.1 Operacionalización de las variables

**Tabla 1**

*Matriz de operacionalización*

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Variable: 1 Gestión por competencias</b>	Se define como el desarrollo de capacidades profesionales de las personas que se requieren en cada centro laboral, que son cuantificables de manera objetiva	Es el proceso de formación profesional que tiene como resultado eficiencia y eficacia, empero para esto tiene que	Formación profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación básica</li> <li>• Formación técnica</li> <li>• Formación especializada.</li> <li>• Formación superior</li> </ul>

	que son fáciles de adaptarse a un estilo de trabajo (Warner & Pérez, 2009).	haber una satisfacción laboral para un buen desempeño en sus labores.	Eficiencia y eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producción</li> <li>• Optimización.</li> <li>• Priorización.</li> <li>• Control.</li> </ul>
			Desempeño Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salarios justos</li> <li>• Satisfacción laboral</li> <li>• Comunicación permanente</li> <li>• Clima laboral</li> </ul>
			Servicio al usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención solicitada</li> <li>• Atención al reclamo</li> <li>• Atención al usuario</li> <li>• Filosofía del cliente</li> </ul>
<b>Variable: 2</b>	La calidad de atención se refiere al acto de ponderar el servicio seleccionando las dimensiones adecuadas, de las cosas que agregan valor, las que resuelven problemas y satisfacen necesidades, para los usuarios son medidas de mayor a la esperada por el cliente (Tigani, 2006).	Es el servicio que se brinda al usuario ante una necesidad, el mismo que debe cumplir con las satisfacciones del usuario y sus expectativas	Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoras falencias</li> <li>• Atención oportuna</li> <li>• Encuesta al usuario</li> </ul>
<b>Calidad de atención</b>			Expectativas del usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opinión del usuario</li> <li>• Reclamos del usuario</li> <li>• Calidad del servicio</li> </ul>

### 3.3 Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1 Población

La población estuvo constituida por 48 trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público José Pardo, a quienes se le encuestó con un cuestionario

preparado para tal fin.

- **Criterios de inclusión:** Se incluyó como parte de la población a los trabajadores que se encontraban laborando actualmente en la entidad, asimismo, a aquellos que voluntariamente quisieran participar.
- **Criterios de exclusión:** Se excluyó a los trabajadores que no deseaban participar en el estudio.

### 3.3.2 Muestra

Hernández et al. (2014) señala que la muestra es un grupo pequeño de individuos extraídos de la población para realizar un estudio y que se puedan extrapolar los resultados:

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

Fuente: Valencia, Peña, Ñaupas y Palacios (2015, p. 204).

Donde:

Z : Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza.

P : Probabilidad de ocurrencia de los casos. (**P = 0.50**)

Q : Probabilidad de no ocurrencia de los casos. (**Q = 0.50**)

e : Margen de error 6,5%

N : Población.

n : Tamaño óptimo de muestra.

**Remplazando Valores:**

n=?

N= 100

Z= 95%=1.96

P= 50%=0.50

$$Q = 50\% = 0.50$$

$$e = 5\% = 0.05$$

### **Cálculo de la Muestra:**

Entonces, a un nivel de significancia de 95% y 5% como margen de error n fue:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.50)(0.50)(48)}{(0.05)^2(48 - 1) + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{3.84 \times 0.50 \times 0.50 \times 48}{(0.0025 \times 47) + (3.84 \times 0.50 \times 0.50)}$$

$$n = \frac{46.06}{0.1175 + 0.96}$$

$$n = \frac{46.06}{1.0775} = 42.75$$

<b>n = 43</b>
---------------

### **3.3.3 Muestreo**

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, Otzen et al. (2017) señala que se refiere a seleccionar una parte representativa de la población para realizar un análisis y extrapolar los resultados.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

La unidad de análisis será un trabajador del Instituto Superior Tecnológico Público José Pardo. Se define como un solo sujeto que será analizado para el propósito de una investigación (Ventura, 2017).

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

Se utilizó la encuesta, siendo una herramienta sumamente importante porque puede ser aplicado de manera masiva y recopilar datos sobre una problemática

de estudio, asimismo, al ser sencillo de aplicar puede ser colocado en tablas o figuras para un mejor entendimiento (López & Fachelli, 2015).

El instrumento fue el cuestionario, el cual fue utilizado porque permite ser procesado estadísticamente y delimitar si las hipótesis planteadas son aceptadas o rechazadas, dando como resultado posibles recomendaciones para resolver problema (López & Fachelli, 2015).

### ***Validez del instrumento***

La validación de expertos, es una herramienta importante que le permite al investigador aplicar un instrumento aceptado, de manera que con el juicio de tres expertos se obtengan los resultados esperados al ser aplicado a la muestra (Hernández y otros, 2014).

**Tabla 2**

Validez del instrumento

<b>Experto</b>	<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Resultado</b>
<b>Experto 01</b>	Dra. Lupe Graus Cortez	Doctor	Aceptable
<b>Experto 02</b>	Dra. Beatriz Panche Rodríguez	Doctor	Aceptable
<b>Experto 03</b>	Mg. Oswaldo Daniel Casazola	Doctor	Aceptable

Fuente: Elaboración propia.

### ***Análisis de fiabilidad del instrumento***

**Tabla 3**

*Fiabilidad de la variable gestión por competencias*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,876	12

Fuente: Elaboración propia.

Al aplicar el análisis de confiabilidad al instrumento de la variable gestión por competencias, se obtuvo como resultado un Alfa de Cronbach de 0.876, en relación con las 12 preguntas planteadas, siendo una cifra positiva y fiable para ser aplicado a la muestra.

#### **Tabla 4**

*Fiabilidad de la variable calidad de atención*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	10

Fuente: Elaboración propia.

Al aplicar el análisis de confiabilidad al instrumento de la variable calidad de atención, se obtuvo como resultado un Alfa de Cronbach de 0.870, en relación con las 10 preguntas planteadas, siendo una cifra positiva y fiable para ser aplicado a la muestra.

### **3.5 Procedimientos**

En primer lugar, se analizó la realidad problemática, observando la posible existencia de un problema en un determinado lugar de estudio, luego se continuó con la elaboración de una matriz, estableciendo los objetivos y las hipótesis. En un segundo lugar, se seleccionó em método de estudio, las técnicas y todas aquellas herramientas que servirán para establecer conclusiones y recomendaciones.

Para tal fin se desarrolló un cuestionario sobre las variables de estudio, el cual fue aplicado a la muestra de estudio, para luego ser procesado de forma estadística.

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

Para Cienfuegos y Cienfuegos (2016) el procesamiento de datos numéricos permite tener una exactitud importante sobre el problema de estudio, aún más si se procesan en tablas y gráficos estadísticos. Es por ello que se optó por el programa estadístico SPSS V24 para medir las variables, gestión por competencias y selección de personal.

Es importante señalar que los cuestionarios fueron aplicados tras realizarle las pruebas de confiabilidad, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- 1) Se elaboró un cuestionario para analizar las variables de estudio, el cual fue validado por el juicio de tres expertos.
- 2) Una vez recolectado los datos, fueron procesados estadísticamente e interpretados por el investigador, en base a las hipótesis de estudio.
- 3) Se hizo uso de la estadística descriptiva para formular las tablas y figuras, desarrolladas a partir de cada pregunta.
- 4) También se hizo uso de la estadística inferencial para la contrastación de hipótesis, asimismo, se empleó la correlación de Pearson.

### **3.7 Aspectos éticos**

El estudio tuvo como eje principal el seguimiento de normas y ciertos aspectos éticos propios de la casa de estudios, beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia, asimismo, se usó la normativa APA 7ma edición para el citado de autores e investigaciones que fueron parte del estudio. En primer la beneficencia, el estudio se elaboró con el fin de que este sirva para ayudar y ofrecer un panorama más amplio de la realidad, de modo que sirva también para otros investigadores. En segundo lugar, la no maleficencia, se cumple porque no se buscó perjudicar o causar algún daño a nadie con la recopilación de datos e información. En tercer lugar, la autonomía se desarrolla para no faltarle el respeto a ningún individuo que formó parte del estudio o personas externas a él, y finalmente la justicia, se cumple con el respeto a cada persona.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Estadística descriptiva

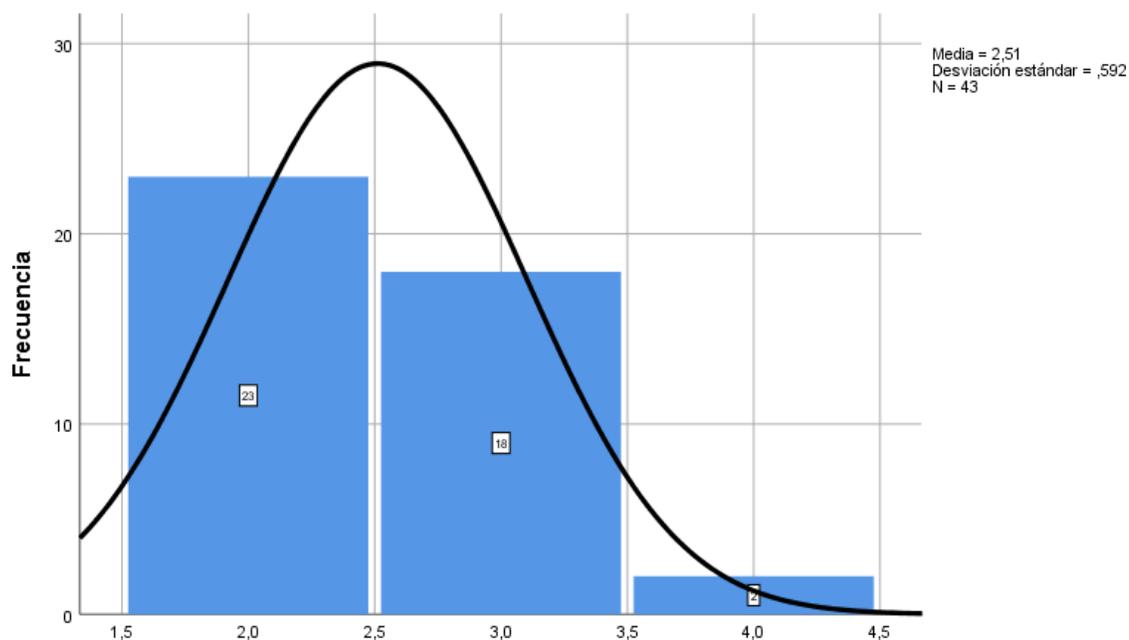
**Tabla 5**

*Variable Gestión por competencias*

<b>Gestión por competencias</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	23	53,5	53,5	53,5
	medio	18	41,9	41,9	95,3
	alto	2	4,7	4,7	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

**Figura 2**

*Gráfico de barras de la variable gestión por competencias*



Se evidencia que la variable “gestión por competencias” se encuentra en un nivel representativamente bajo con un valor de 23 (53,5 %), en el nivel medio se presentaba un valor de 18 (41,9 %) y en el nivel alto con un valor de 2 (4,7 %).

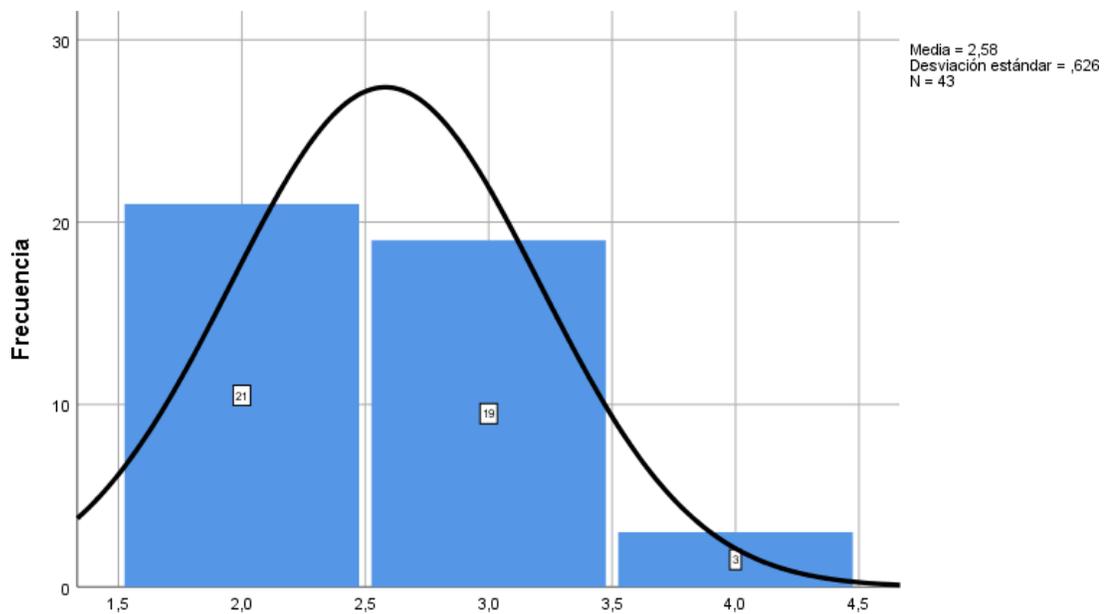
**Tabla 6**

*Variable calidad de atención*

<b>Calidad de atención</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	21	48,8	48,8	48,8
	medio	19	44,2	44,2	93,0
	alto	3	7,0	7,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

**Figura 3**

*Gráfico de barras de la variable calidad de atención*



Se evidencia que la variable “Calidad de atención” se encuentra en un nivel representativamente bajo con un valor de 21 (48,8 %), en el nivel medio se presentaba un valor de 19 (44,2 %) y en el nivel alto con un valor de 3 (7 %).

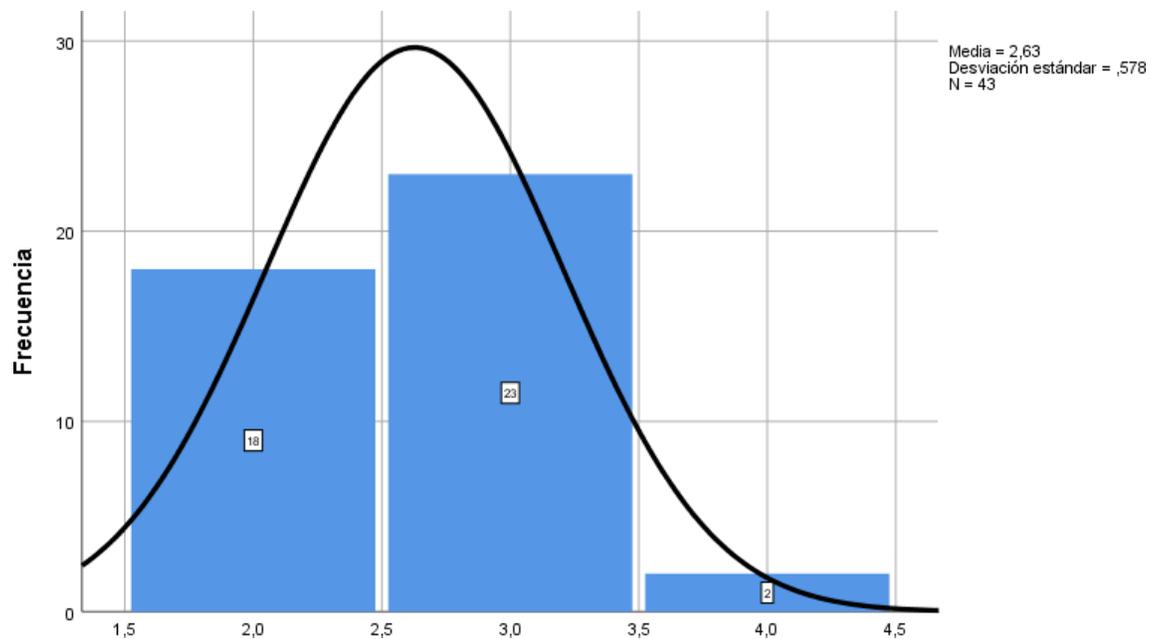
**Tabla 7**

*Dimensión “Formación profesional” de la primera variable*

<b>Formación profesional</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	18	41,9	41,9	41,9
	medio	23	53,5	53,5	95,3
	alto	2	4,7	4,7	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

**Figura 4**

*Gráfico de barras de la dimensión “Formación profesional”*



Se evidencia que la dimensión “Formación profesional” se encuentra en un nivel representativamente bajo con un valor de 18 (41,9 %), en el nivel medio se presentaba un valor de 23 (53,5 %) y en el nivel alto con un valor de 2 (4,7 %).

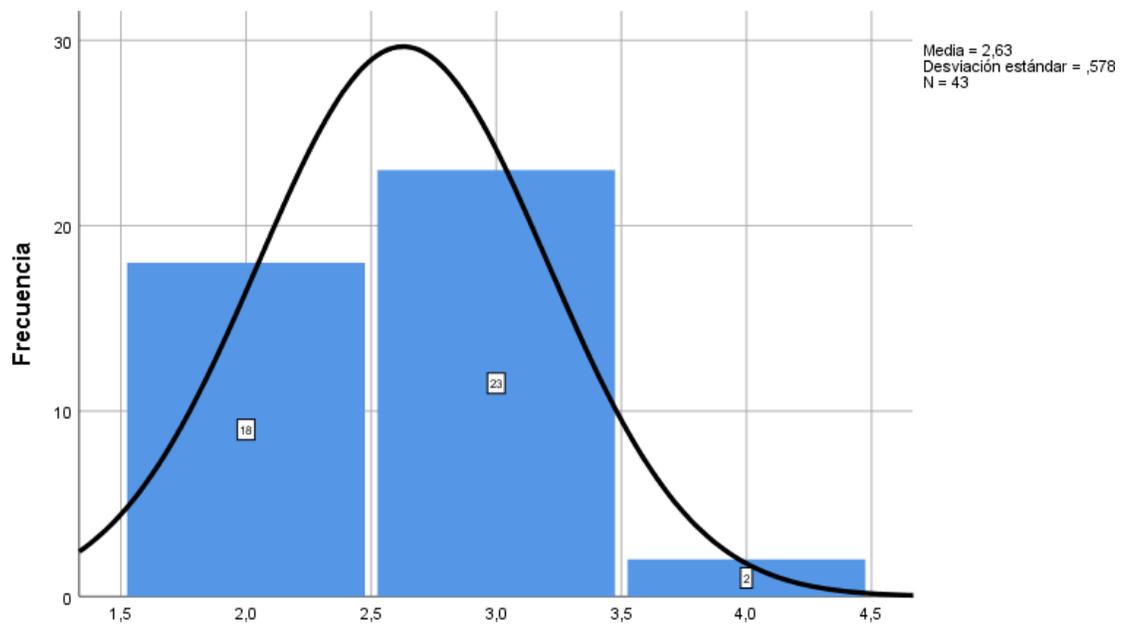
**Tabla 8**

*Dimensión “Eficiencia y eficacia” de la primera variable*

<b>Eficiencia y eficacia</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	18	41,9	41,9	41,9
	medio	23	53,5	53,5	95,3
	alto	2	4,7	4,7	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

**Figura 5**

*Gráfico de barras de la dimensión “Eficiencia y eficacia”*



Se evidencia que la dimensión “Eficiencia y eficacia” se encuentra en un nivel representativamente bajo con un valor de 18 (41,9 %), en el nivel medio se presentaba un valor de 23 (53,5 %) y en el nivel alto con un valor de 2 (4,7 %).

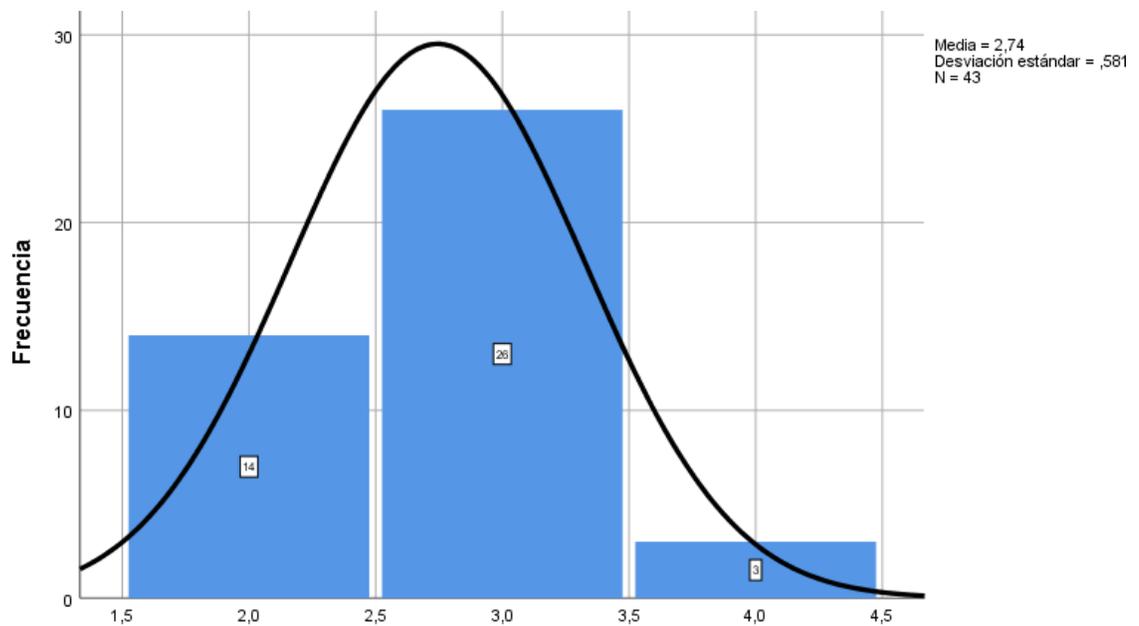
**Tabla 9**

*Dimensión “Desempeño laboral” de la primera variable*

<b>Desempeño Laboral</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	14	32,6	32,6	32,6
	medio	26	60,5	60,5	93,0
	alto	3	7,0	7,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

**Figura 6**

*Gráfico de barras de la dimensión “Desempeño laboral”*



Se evidencia que la dimensión “Desempeño laboral” se encuentra en un nivel representativamente bajo con un valor de 14 (32,6 %), en el nivel medio se presentaba un valor de 26 (60,5 %) y en el nivel alto con un valor de 3 (7 %).

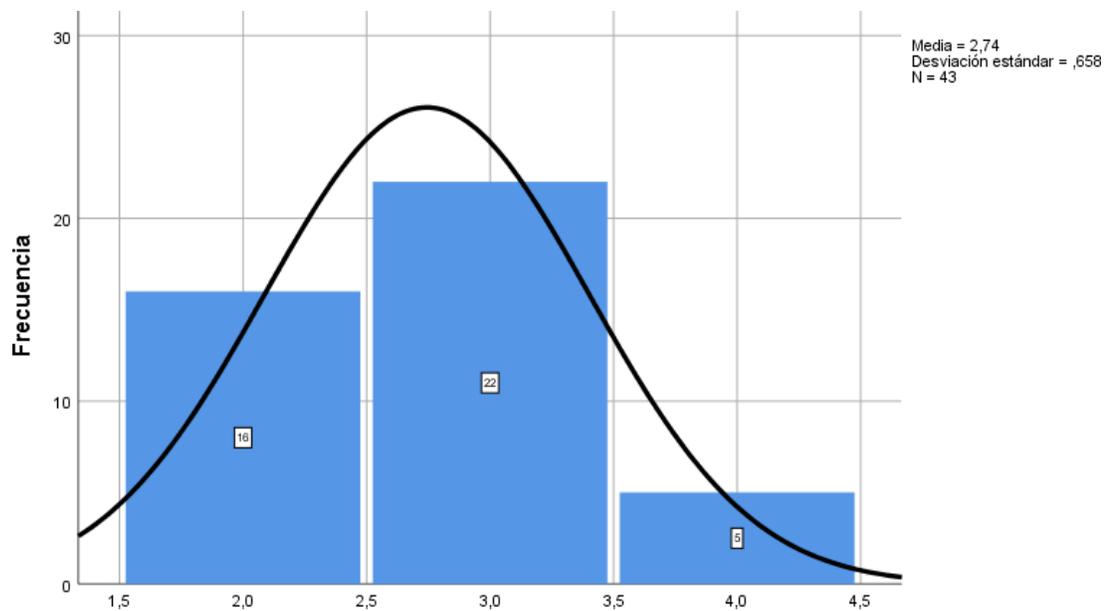
**Tabla 10**

*Dimensión “Servicio al usuario” de la primera variable*

<b>Servicio al usuario</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	16	37,2	37,2	37,2
	medio	22	51,2	51,2	88,4
	alto	5	11,6	11,6	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

**Figura 7**

*Gráfico de barras de la dimensión “Servicio al usuario”*



Se evidencia que la dimensión “Servicio al usuario” se encuentra en un nivel representativamente bajo con un valor de 16 (37,2 %), en el nivel medio se presentaba un valor de 22 (51,2 %) y en el nivel alto con un valor de 5 (11,6 %).

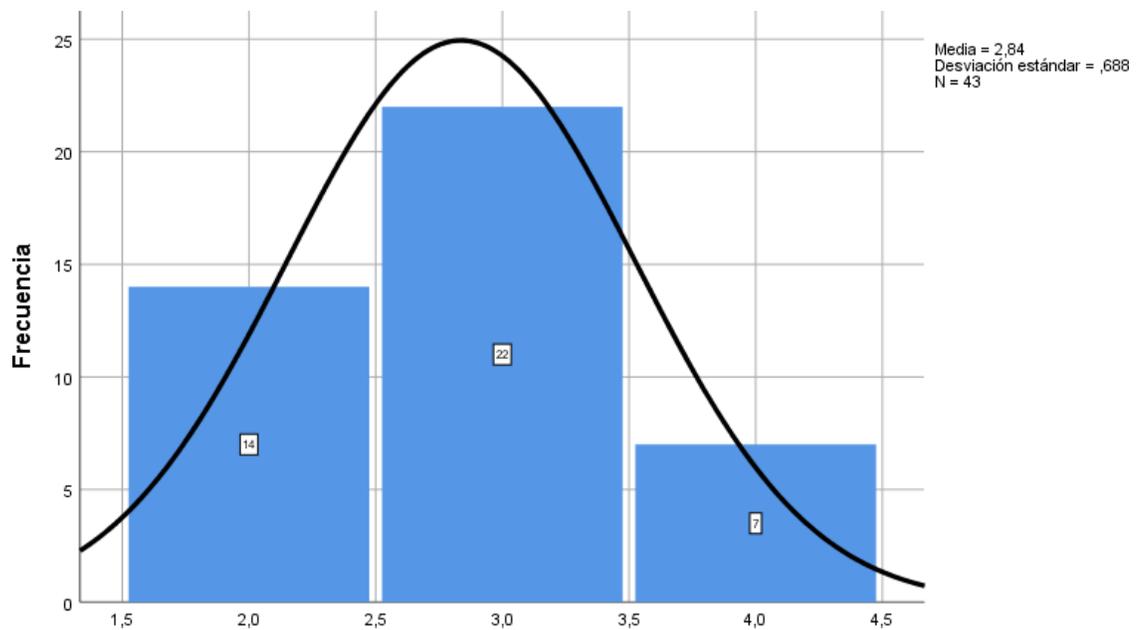
**Tabla 11**

*Dimensión “Satisfacción del usuario” de la primera variable*

<b>Satisfacción del usuario</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	14	32,6	32,6	32,6
	medio	22	51,2	51,2	83,7
	alto	7	16,3	16,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

**Figura 8**

*Gráfico de barras de la dimensión “Satisfacción del usuario”*



Se evidencia que la dimensión “Satisfacción del usuario” se encuentra en un nivel representativamente bajo con un valor de 14 (32,6 %), en el nivel medio se presentaba un valor de 22 (51,2 %) y en el nivel alto con un valor de 7 (16,3 %).

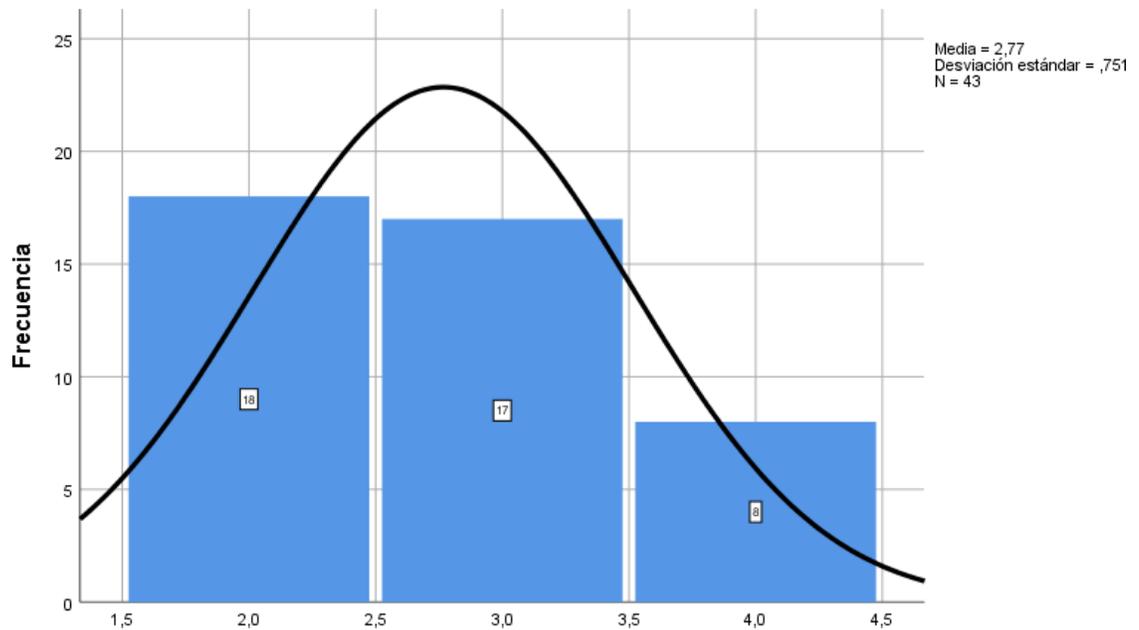
**Tabla 12**

*Dimensión “Expectativas del usuario” de la primera variable*

<b>Expectativas del usuario</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	18	41,9	41,9	41,9
	medio	17	39,5	39,5	81,4
	alto	8	18,6	18,6	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

**Figura 9**

*Gráfico de barras de la dimensión “Expectativas del usuario”*



Se evidencia que la dimensión “Expectativas del usuario” se encuentra en un nivel representativamente bajo con un valor de 18 (41,9 %), en el nivel medio se presentaba un valor de 17 (39,5 %) y en el nivel alto con un valor de 8 (18,6 %).

## 4.2 Correlaciones

### Hipótesis general

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la gestión por competencias y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la gestión por competencias y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021.

**Tabla 13**

*Correlación entre la gestión por competencias y la calidad de atención*

			Gestión por competencias	Calidad de atención
Rho de Spearman	Gestión por competencias	Coeficiente de correlación	1,000	,752**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de atención	N	43	43
		Coeficiente de correlación	,752**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	43	43

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

Se corroboró que la gestión por competencias se relaciona significativamente con la calidad de atención del personal administrativo de un instituto de Educación Superior Tecnológico Público, 2021, lo cual se evidenció a través de la prueba de Spearman, teniendo un valor de  $r = 0.752$  y la sig. es 0.00, demostrando que existe un vínculo medio, positivo y significativo. Se negó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis formulada por el investigador.

### Hipótesis específica 1

H<sub>1</sub>: Existe relación directa y significativa entre la formación profesional y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021.

H<sub>0</sub>: No existe relación directa y significativa entre la formación profesional y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021.

**Tabla 14**

*Correlación entre Formación profesional y calidad de atención*

			Formación profesional	Calidad de atención
Rho de Spearman	Formación profesional	Coeficiente de correlación	1,000	,771**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,771**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	43	43

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

Se corroboró que, la formación profesional se relaciona significativamente con la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021, lo cual se evidenció a través de la prueba de Spearman, teniendo un valor de  $r = 0.771$  y la sig. es 0.00, demostrando que existe un vínculo medio, positivo y significativo. Se negó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis formulada por el investigador.

## Hipótesis específica 2

H<sub>1</sub>: Existe relación directa y significativa entre la eficiencia y eficacia y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021.

H<sub>0</sub>: No existe relación directa y significativa entre la eficiencia y eficacia y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021.

**Tabla 15**

*Correlación entre eficiencia y eficacia y calidad de atención*

			Eficiencia y eficacia	Calidad de atención
Rho de Spearman	Eficiencia y eficacia	Coeficiente de correlación	1,000	,723**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de atención	N	43	43
		Coeficiente de correlación	,723**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	43	43

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

Se corroboró que, la eficiencia y eficacia se relacionan significativamente con la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021., lo cual se evidenció a través de la prueba de Spearman, teniendo un valor de  $r = 0.723$  y la sig. es 0.00, demostrando que existe un vínculo medio, positivo y significativo. Se negó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis formulada por el investigador.

### Hipótesis específica 3

H<sub>1</sub>: Existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021.

H<sub>0</sub>: No existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021.

**Tabla 16**

*Correlación entre desempeño laboral y calidad de atención*

			Desempeño Laboral	Calidad de atención
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,623**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,623**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	43	43

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

Se corroboró que, el desempeño laboral se relaciona con la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021., lo cual se evidenció a través de la prueba de Spearman, teniendo un valor de  $r = 0.623$  y la sig. es 0.00, demostrando que existe un vínculo medio, positivo y significativo. Se negó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis formulada por el investigador.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados de la hipótesis general: Existe relación entre la gestión por competencias y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021, evidenciaron un valor de  $r=0.752$  y sig. es 0.00, tras aplicar la correlación de Spearman. Estos resultados pueden ser contrastados con los del autor Correa (2017), quien halló al culminar su investigación que la gestión por competencias en las empresas es sumamente importante porque genera un impacto positivo en el talento humano, mejorando sus capacidades, habilidades y conocimientos para un mejor desarrollo en su lugar de trabajo. Además, obtuvo que es resulta una herramienta popular pero muy poco usada, si bien contribuye al desarrollo de la empresa y como apoyo a los trabajadores, tienden a tener procesos largos y difíciles de aplicar, sin embargo, las empresas que han decidido implementarlo han presentado un mayor crecimiento y rentabilidad, asimismo, mejoraron la calidad de atención de sus colaboradores. Sus resultados evidenciaron un coeficiente del 8.10, que acepta la hipótesis planteada, existe una relación directa entre la gestión por competencias y el crecimiento empresarial. El autor concluyó su investigación indicando que la gestión por competencias conduce a la gestión personal de los trabajadores porque de alguna manera los capacita y prepara para que pueda desempeñar una función eficiente y alcancen las metas y objetivos institucionales. Además, al ser implementado beneficia a los trabajadores porque se basa en identificar las competencias y desarrollarlas, seguidamente se hará una evaluación para conocer en qué nivel se encuentran y que la entidad pueda seguir perfeccionándolas para que los trabajadores sean más competentes personal y profesionalmente. Por otro lado, el autor Murillo (2019) determinó en su estudio que la mayoría de las entidades no aplican actividades o herramientas para potenciar la gestión por competencias, pese a que es una herramienta para incrementar la eficiencia y calidad, asimismo contribuir al logro de metas y objetivos. Ser competente es tener una ventaja competitiva sobre otras personas, ya que en base a su experiencia, conocimientos y antigüedad puede desarrollar

funciones de manera más rápida y eficiente. Al concluir su estudio el autor precisó que la gestión por competencias genera calidad en el factor humano, ayudándolo a mejorar, aplicación de herramientas y el incremento de la actividad operativa. En los resultados del presente estudio se logró hallar resultados similares, ya que se concluyó el estudio con la idea de que tener una gestión de competencias en cualquier entidad le permitirá tener un factor humano eficiente y eficaz para laborar, asimismo, fomenta la mentalidad de aprendizaje y el trabajo en equipo, pero para que esto suceda será necesario invertir y tomarle más importancia al desarrollo de capacidades y habilidades en los trabajadores, sin embargo, en la entidad de estudio se evidencia este factor en un nivel bajo, representado en 53.5%, asimismo, la calidad también tiene un margen bajo, siendo de 48.8%. El investigador también halló en la investigación que una entidad que se preocupa por el bienestar de sus trabajadores está invirtiendo a largo plazo para obtener resultados positivos, ya que contar con trabajadores competentes y con habilidades sabrá gestionar los recursos, identificar y solucionar los problemas, realización de labores y deberes más rápidamente, entre otras, sin embargo, son muy pocas las que deciden tener este complemento como parte de su función administrativa y administrativa, porque erróneamente se cree que no es necesario fomentar la excelencia y una buena gestión de competencias.

En relación con la primera hipótesis específica: Existe relación directa y significativa entre la formación profesional y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021, arrojó un valor de  $r= 0.771$  y la sig. es 0.00 en la prueba de Spearman. Díaz y Cáceres (2018) en su investigación señalaron que la formación de habilidades y competencias en los trabajadores asegura el conocimiento y manejo de los procesos internos, mejora la imagen institucional y contribuye al desarrollo de la eficiencia, ya que los prepara profesionalmente con conocimientos para difundir una cultura organizacional. En sus resultados se determinó que la hipótesis planteada por el investigador, las competencias gerenciales y la gestión por competencias generan una calidad en la atención y en el trato de clientes, teniendo un valor de 0.997. Estos hallazgos permitieron concluir que el desarrollo

de competencias influye en la mejoría de la imagen institucional, contribuyendo a que la entidad alcance sus propósitos y tengan niveles de calidad altos, es decir, queda demostrado que en una entidad es importante que se fomente la formación profesional de los trabajadores de todas las áreas porque contribuye a que exista una identidad institucional, evidenciado en un 68.0%, asimismo, en un 84.3% se demostró que es necesario que el personal cuente con las capacidades y conocimientos para la resolución de problemas y el quehacer diario. Por otro lado, los autores Capurro y Noa (2018) hallaron en su investigación existe una relación positiva entre la gestión por competencias y el desempeño laboral de los trabajadores, evidenciado en un 0.609, lo cual permite concluir que es necesario que las entidades, instituciones y empresas se preocupen por la formación profesional de sus trabajadores porque contribuye a la búsqueda de la calidad, contribuyendo a que puedan desempeñar sus funciones de forma más rápida y eficiente, asimismo, resulta beneficioso para la entidad porque permite que cada trabajador conozca sus funciones y procesos y pueda llevarlos a cabo sin problemas ni demoras. Tener una calidad institucional y una búsqueda constante de mejoras son factores a los cuales debe aspirar una entidad, ya que les permite tener una gestión óptima, evitar fallos o errores, cumplir y satisfacer las necesidades de los clientes y trabajadores, entre otros, sin embargo, debido a la competencia actual en el mercado resulta más difícil lograr la calidad. Además, se pudo hallar que existe un nivel bajo de formación y desempeño profesional en la entidad porque no se implementan y desarrollan planes o capacitaciones beneficiosas para los trabajadores, y pese a que se conoce la existencia de errores en el factor humano, la entidad no hace algo al respecto. Estos resultados e ideas se relacionan con los del presente estudio porque se halló que la entidad no tiene una preocupación por desarrollar una formación profesional en sus trabajadores, evidenciado en un 41.9% nivel bajo y en un 53.5% nivel medio, lo cual permite concluir que la entidad presenta problemas y quejas por el bajo desempeño de sus trabajadores y la calidad que estos tienen al cumplir con sus labores y obligaciones. Además, existe una falta de cumplimiento de metas y objetivos propuestos porque los trabajadores no se

sienten motivados o desconocen lo que deben llevar a cabo y cómo lograrlo. La formación profesional es importante porque se relaciona con la calidad en una entidad, permitiendo que esta pueda posicionarse en el mercado y competir eficazmente, por ello es necesario realizar esfuerzos para que el personal obtenga nuevas capacidades, conocimientos y habilidades que le permitan desempeñarse en su vida personal y profesional.

Los resultados de la segunda hipótesis específica: Existe relación directa y significativa entre la eficiencia y eficacia y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021, fue corroborado con un valor de  $r = 0.723$  y la sig. es 0.00, tras la aplicación de la correlación de Spearman. Collazos y Fernández (2018) tuvieron como resultado en su investigación que buscar la eficiencia y eficacia es importante porque contribuye a la mejora del trabajo o servicio que tiene una entidad, optimiza el rendimiento y se obtienen resultados positivos, son dos factores que se relacionan con la calidad, ya que son herramientas que buscan satisfacer las necesidades de los clientes y ser la primera opción para ellos, sin embargo, cuando se tratan de entidades estatales esto es una obligación porque deben tener un buen desempeño para que no existan problemas o quejas. La calidad es un factor difícil de conseguir y por ello requieren de una serie de herramientas y actividades que, siendo el trabajo humano uno de los más importantes para que la entidad pueda conseguirlo. Si un trabajador posee un nivel alto respecto a calidad de atención, la imagen de la empresa será buena, los clientes se sentirán satisfechos y volverán a solicitar servicios, sin embargo, si la calidad no posee una eficiencia y eficacia que deje satisfechos a los clientes, estos no volverán o presentarán quejas. En sus hallazgos se obtuvo que un 46.67% de los encuestados indicó que la entidad no fomenta la calidad o el trabajo eficaz, asimismo, el 6.667% señaló que la motivación para lograr la eficacia con las labores está en un nivel bajo, es decir, en la entidad no se logran los objetivos y no existe una calidad institucional porque los trabajadores no se sienten motivados para realizar sus labores de manera óptima y eficiente, lo cual ocasiona problemas internos y externos importantes. Por otro lado, los autores

Cabrera y Echavigurin (2018) en su investigación hallaron que las competencias de eficacia personal se relacionan con la gestión de competencias, ya que se obtuvo una relación de  $r_s=61\%$ , es decir, para la entidad de estudio es importante desarrollar la eficiencia y eficacia para que se cumplan las metas institucionales y alcanzar la excelencia, ya que son factores que se centran en resultados favorables para generar una rentabilidad. Además, otro punto relevante es que al alcanzar la eficiencia y eficacia también se alcanza la calidad, ya que se entiende que si se aprovechan los recursos, se tiene un conocimiento de los procesos y labores, se tienen los equipos y los trabajadores desarrollan sus funciones de forma óptima. En relación con los resultados del presente estudio, se obtuvo similitudes, la eficiencia y eficacia en una entidad son puntos importantes para el logro de la calidad, sin embargo, esto no se viene dando porque se prioriza otros puntos, dejando de lado la búsqueda de la calidad institucional, perjudicando a la entidad. Esto se evidenció en un 41.9% en un nivel bajo y en un 53.5% en nivel medio. Finalmente se corroboró que la calidad de atención no se observa en la entidad porque los empleados trabajan de forma desordenada y deficiente, no buscan alcanzar las metas y objetivos ni desarrollar sus funciones con eficiencia y eficacia, lo cual es negativo para la entidad.

Finalmente, la tercera hipótesis específica: Existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021, fue aceptada tras la aplicación de la correlación de Spearman se tuvo un valor de  $r= 0.623$  y la sig. es 0.00. Torren (2019) en su investigación obtuvo que el desempeño laboral de los trabajadores es positivo si se toma en consideración ciertas necesidades, tales como incentivos, bonos, reconocimientos y planes para que se sientan motivados y satisfechos con las actividades que realizan en la empresa, sin embargo, si no se les retribuye adecuadamente, los trabajadores no aspirarán a lograr metas y objetivos. Tras aplicar la encuesta se halló que el desempeño individual está en un 3.35%, el desempeño laboral está en un 3.52% y el desempeño administrativo en un 3.46%, lo que quiere decir que, si bien existe un buen desempeño en los trabajadores, aun puede ser mejor, pero para

ello la entidad tendrá que recurrir a actividades y herramientas para seguir cultivando una calidad laboral y satisfacción institucional. Además, los autores concluyeron que el desempeño laboral se asocia a las competencias que cada trabajador posee, es por ello que la entidad debe desarrollarlas, ya que no solo contribuirá al beneficio personal, sino también al beneficio institucional y al logro de metas. Por otro lado, el autor Laruta (2017) señala que el desempeño laboral es una conducta que se evidencia de forma positiva o negativa, en los trabajadores, ya sea en el logro de metas, rendimiento, buenas acciones y actitud para hacer las labores. Además, el autor precisa que es el nivel que tiene un trabajador para ejecutar sus labores, esto varía dependiendo de cada persona y actividad que deba realizar, sin embargo, también depende de la entidad, ya que debe realizar evaluaciones, capacitaciones y actividades para monitorear el desempeño y generar una motivación. En sus resultados obtuvo que un 65.12% de trabajadores cree que la evaluación del desempeño ayuda a reconocer las fortalezas y debilidades, un 30.23% indicó que la evaluación de desempeño debe realizarse seguidamente, asimismo, un 74.42% precisó que los resultados de su desempeño laboral pueden ser mejores. El autor finalizó su estudio señalando que la entidad se preocupa por hacerle un seguimiento al desempeño laboral de los trabajadores porque repercute en la calidad de atención que estos tendrán con los clientes, asimismo, es relevante porque con esto se podrá motivar o felicitar a aquellos trabajadores que si estén contribuyendo al logro de metas y a la eficiencia. Estos resultados mantienen similitud con el estudio presente porque se halló que un 60.5% considera que el desempeño laboral de la entidad está en un nivel medio, y un 32.6% indicó que está en un nivel bajo, lo cual evidencia que se necesitan realizar mejoras basadas en el monitoreo y las evaluaciones, de modo que se conozcan como vienen desempeñándose cada trabajador. La calidad es un factor importante en las empresas e instituciones porque les permite tener clientes, realizar un trabajo óptimo, mantenerse en el mercado y ser competentes, sin embargo, esto será posible si se posee un buen desempeño laboral y un compromiso por parte del personal, lo cual no se

evidencia a plenitud en la entidad de estudio y por ello tendrá que implementar herramientas y actividades para cambiar esta realidad.

## **VI. CONCLUSIONES**

En primer lugar, se concluye que la gestión por competencias se relaciona significativamente con la calidad de atención del personal administrativo de un instituto de Educación Superior Tecnológico Público, 2021. El resultado de la correlación de Spearman dio un valor  $r= 0.752$  y un sig. es 0.00, demostrando que existe un vínculo medio, positivo y significativo.

En segundo lugar, se concluyó la formación profesional se relaciona significativamente con la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021. El resultado de la correlación de Spearman dio un valor de  $r= 0.771$  y un sig. es 0.00, demostrando que existe un vínculo medio, positivo y significativo.

En tercer lugar, se concluye la eficiencia y eficacia se relacionan significativamente con la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021, ya que la correlación de Spearman evidenció un valor de  $r= 0.723$  y una sig. es 0.00, demostrando que existe un vínculo medio, positivo y significativo.

En cuarto lugar, se concluyó que el desempeño laboral se relaciona con la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021, ya que la correlación de Spearman evidenció un valor  $r= 0.623$  y la sig. es 0.00, demostrando que existe un vínculo medio, positivo y significativo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

En primer lugar, se recomienda a la entidad desarrollar la gestión por competencias en sus trabajadores porque es una herramienta importante para alcanzar la calidad de servicio, lo cual debe hacerse a través de talleres o capacitaciones que permitan que el factor humano amplie sus conocimientos y sus competencias personales. Además, será necesario identificar aquellos problemas que le dificultan al trabajador poder desenvolverse eficientemente, de manera que con esto la entidad pueda involucrarse y con el apoyo necesario corregir esta actuación.

En segundo lugar, se recomienda a la entidad prestar más atención a la formación profesional de sus trabajadores porque se ha demostrado que esto permite la eficiencia y la búsqueda de calidad en las actividades y labores institucionales, por ello se requerirá un mayor seguimiento a las actividades y crear un plan de desarrollo personalizado para reforzar y formar a los colaboradores, lo cual debe iniciarse con la evaluación de necesidades y la delimitación de metas.

En tercer lugar, se recomienda mejorar la eficiencia y eficacia, ya que son factores esenciales para que una entidad pueda ser competitiva, para llevar a cabo esto será necesario reforzar las políticas y prácticas institucionales, así como fomentar la calidad en todas las actividades que realicen los trabajadores. Además, es importante medir regularmente la productividad de los empleados con pruebas sencillas para conocer si están trabajando de forma eficiente y eficaz, y aquellos que estén teniendo un rendimiento bueno deben ser recompensados por su compromiso y esfuerzo.

Finalmente, se recomienda promover buenas prácticas institucionales, por ejemplo, realizar capacitaciones, suscitar la comunicación entre las áreas, generar desafíos, otorgar reconocimientos, trabajo en equipo y brindar feedback para incrementar el desempeño laboral y el compromiso en los trabajadores.

## REFERENCIAS

- Abad, A., Celeridad, A., & Soltes, E. (2018). The Effects of Visual Merchandising Elements of Retail Store on Consumer Attention and Customer Loyalty. *Polytechnic University of the Philippines*, 1-15. [https://scholar.archive.org/work/q74vpix25jfarjryzopzrn6jbq/access/wayback/https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/pfigshare-u-files/18149645/1FINALVERABAD\\_CELERIDAD\\_SOLTESBSBAMM21DFinalPaperinBus.Analytics.pdf](https://scholar.archive.org/work/q74vpix25jfarjryzopzrn6jbq/access/wayback/https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/pfigshare-u-files/18149645/1FINALVERABAD_CELERIDAD_SOLTESBSBAMM21DFinalPaperinBus.Analytics.pdf)
- Ageyeba, L., Lebedeva, L., Aldibekova, S., & Uadidullakzy, E. (2019). The Formation of Self-Organizational Skills of Student's Academic Activity on the Basis of 'Time Management' Technology. *International Journal of Emerging Technology in Learning, Kassel, Germany*, 14(22), 1-16. <https://doi.org/https://doi.org/10.3991/ijet.v14i22.11755>
- Amanullah, M., Hasan, M., & Hafez, M. (2021). The impact of service quality on user satisfaction: A case study of selected public libraries. *EPRA International Journal of Multidisciplinary Research (IJMR)*, 7(1), 1-8. <https://doi.org/https://doi.org/10.36713/epra6218>
- Araujo, J., & Pestana, G. (2017). A framework for social well-being and skills management at the workplace. *International Journal of Information Management*, 37(6). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.07.009>
- Armada, J. (2021). Gestión por competencias: propuesta de cara a la realidad organizacional en Perú. *Serbiluz*, 38(98). <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.5527593>
- Bhorquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 1-6. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>

- Bohn, S., & Deutscher, V. (2022). Dropout from initial vocational training – A meta-synthesis of reasons from the apprentice's point of view. *Educational Research Review*, 35. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.edurev.2021.100414>
- Bravo, A. (2015). Formación especializada del educador de párvulos y calidad educativa del ambiente en salas del nivel sala cuna. *Revista de Investigación*, 39(86). [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1010-29142015000300004&lng=pt&nrm=iso](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1010-29142015000300004&lng=pt&nrm=iso)
- Cabrera, E., & Echavigurin, R. (2018). *La gestión por competencias y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad distrital de ASCENSIÓN*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Huancavelica. <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2461>
- Calvo, N., Pelegrín, A., & Gil, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de la Dirección*, 12(1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552018000100006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006)
- Capurro, A., & Noa, K. M. (2019). *Gestión por competencias y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Representaciones Castillo S. A. de la ciudad de Arequipa, 2018*. Tesis de licenciatura, UTP. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2117>
- Castillo, L. F. (2021). La gestión por competencias para el desarrollo organizacional en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Industrial Data*, 24(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i1.16287>
- Cienfuegos, M. d., & Cienfuegos, A. (2016). Lo cuantitativo y cualitativo en la investigación. Un apoyo a su enseñanza. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7(13). [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672016000200015](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672016000200015)
- Collazos, M. A., & Fernández, A. E. (2019). Propuesta de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad

- istrital de Conchán-Periodo 2018. *Revista de Ingeniería, Ciencia, Tecnología e innovación*, 6(1). <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ing/article/view/1075>
- Corona, J. (2017). Apuntes sobre métodos de investigación. *MediSur*, 14(1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2016000100016](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000100016)
- Correa, S. E. (2017). Incidencia de la Gestión por Competencias en el Crecimiento Empresarial. *INNOVA Research Journal*, 2(1), 1-11. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5920542>
- Díaz, J. R., Núñez, L. A., & Cáceres, K. V. (2018). Influencia de las competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 16(16). [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2071-081X2018000200010](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2018000200010)
- Errida, A., & Lofti, B. (2021). The determinants of organizational change management success: Literature review and case study. *SAGE Journals*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177%2F18479790211016273>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)
- Fernández, A., García, J. L., & García, M. (2019). La formación profesional básica, una alternativa para atender las necesidades educativas de los jóvenes en riesgo social. *Revista de Humanidades*, 36, 1-22. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6882287.pdf>
- Furusawa, M., & Brewster, C. (2019). The Determinants of the Boundary-spanning Functions of Japanese Self-initiated Expatriates in Japanese Subsidiaries in China: Individual Skills and Human Resource Management. 25(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.intman.2019.05.001>
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto

- Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4).  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- García, A. (2017). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, 18(3), 1-19. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
- Godinho, R., & Correia, S. (2020). A consumer engagement systematic review: synthesis and research agenda. *Spanish Journal of Marketing* -, 24(3), 1-25. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/SJME-01-2020-0021/full/pdf>
- González, R. (2017). La implementación de los sistemas de control de gestión en las empresas de nueva creación: Una revisión de la literatura. *Contabilidad y Negocios*, 12(3). <https://doi.org/https://doi.org/https://dx.doi.org/10.18800/contabilidad.201701006>
- Guzmán, V., Muschard, B., Gerolamo, M., Kohl, H., & Rozefeld, H. (2020). Characteristics and Skills of Leadership in the Context of Industry 4.0. *Procedia Manufacturing*, 43. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.promfg.2020.02.167>
- Herna, M. C. (2017). *Modelo de gestión por competencias Basado en la Teoría de las necesidades de David McClelland para desarrollar la gestión del Talento Humano en el personal docente de educación de la fase de la UNPRG*. Tesis de maestría, Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo". <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/6446/BC-403%20HERNA%20SANCHEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta edición. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Hernández, V., & Santamaría, N. V. (2018). Modelo de gestión de talento humano por competencias de la ONG para la discapacidad Fundación Cuesta Holguín. *Revista Científica EcoCiencia*, 5(3).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.21855/ecociencia.53.111>
- Hong, S.-J., Choi, D., & Chae, J. (2020). Exploring different airport users' service quality satisfaction between service providers and air travelers. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 52.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.101917>
- Jablonsky, J., & Skocdopolova, V. (2017). Análisis y Optimización del Proceso de Producción en una Empresa. *Información tecnológica*, 28(4).  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642017000400006>
- Khakkar, S., Farhang, S., Haji, F., Ghanbary, A., & Abedi, M. (2018). Prevalence of musculoskeletal disorders among the office staff of a communication service company and its relationship to work load and occupational fatigue. 5(1).
- Lakshmanaprabu, S. K., Shankar, K., Gupta, D., Khanna, A., Rodrigues, J., Pinheiro, P., & Albuquerque, V. (2018). Ranking Analysis for Online Customer Reviews of Products Using Opinion Mining with Clustering. *Complexity Problems Handled by Big Data Technology*.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1155/2018/3569351>
- Laruta, J., & Humpiri, E. (2017). *Modelo de gestión por competencias para optimizar el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Caylloma 2017*. Tesis de licenciatura, UNSA.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5887>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. UB. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua\\_a2016\\_cap1-2.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf)
- Lora, H., Castilla, S., & Góez, M. (2020). La gestión por competencias como estrategia para el mejoramiento de la eficiencia y la eficacia organizacional. 15(1).  
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/6291>

- Marín, H. S., & Placencia, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz Med*, 17(4), 1-11. <https://doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Mech, J. (2019). Mining Changes in User Expectation Over Time From Online Reviews. *ASME*, 141(9). <https://doi.org/https://doi.org/10.1115/1.4042793>
- Mejías, A., Godoy, E., & Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 21(40). <https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/html/>
- Moreira, B., & Murillo, M. (2019). Análisis conceptual de la gestión por competencias laborales en la dirección financiera. *Universidad Técnica de Manabí, Ecuador*. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/08/gestion-competencias-laborales.html>
- Nunkoo, R., Teerovengadum, V., Ringle, C., & Sunnassee, V. (2020). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management*, 91. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>
- Okolocha, C. (2021). Job Satisfaction and Employee Productivity: Evidence From Selected Universities in South-East, Nigeria . *International Journal of Business & Law Research*, 9(1), 1-13. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65972402/Job\\_satisfaction\\_and\\_productivity-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1658529581&Signature=LR5VA-0Y1CSeSPuGkQ0N~~Qncnbg16pWHQ1G6HI4zhj5tg4xXEtnfru5sVC4invsZljoOHWaLQUiloCnykDVTmgbYXRPgmwHZRM2vHrPzfm2R8fnlu6138b2n0](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65972402/Job_satisfaction_and_productivity-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1658529581&Signature=LR5VA-0Y1CSeSPuGkQ0N~~Qncnbg16pWHQ1G6HI4zhj5tg4xXEtnfru5sVC4invsZljoOHWaLQUiloCnykDVTmgbYXRPgmwHZRM2vHrPzfm2R8fnlu6138b2n0)
- Otzen, T., Manterola, C., Rodríguez, I., & García, M. (2017). La Necesidad de Aplicar el Método Científico en Investigación Problemas, Beneficios y Factibilidad del Desarrollo de Protocolos de Investigación. *Int. J. Morphol*, 35(3). <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n3/art35.pdf>
- Prentice, C., & Kadan, M. (2019). The role of airport service quality in airport and destination choice. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 47. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2018.10.006>

- Real Academia Española. (2022). *Asociación de Academias de la Lengua Española*.  
<https://dle.rae.es/producir>
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Helyon*, 5(10).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>
- Salazar, L. A. (2017). *Mejores prácticas en Recursos Humanos para la retención del talento Humano*. Tesis de Maestría, Universidad ICESI.  
[https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/83674/1/T01096.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/83674/1/T01096.pdf)
- Sánchez, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1).  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sharma, P. (2022). An Overview on Skills Management. *South Asian Journal of Marketing & Management Research (SAJMMR)*, 11(12), 1-7. <https://doi.org/10.5958/2249-877X.2021.00133.8>
- Tigani, D. (2006). *Excelencia del Servicio*. (D. Tigani, Trad.) 1º edición.  
[http://www.laqi.org/pdf/libros\\_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf](http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf)
- Torren, R. (2019). *Gestión de Recursos Humanos y Competencias Laborales del personal Administrativo en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios 2018*. Tesis de doctorado, UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37163>
- Torres, M., & Vásquez, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 1-21.  
<https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- Ventura, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 1-2. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-34662017000400014&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-34662017000400014&script=sci_arttext&tlng=en)
- Warner, C., & Pérez, L. (2009). *Gestión del cambio*. Editorial Universitaria.  
<https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1822.pdf>

Wilkinson, S. (2018). Using socially constructed technology to enhance learning in higher education. *Journal of Learning Development in Higher Education*, 1-9. <https://www.uh.cu/static/documents/RDA/Using%20socially%20constructed%20technology.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión por Competencias y calidad de Atención del Personal Administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público. 2021.

INVESTIGADOR: Elmer Marín Muñoz

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TEORIAS	METODOLOGÍA
<b>Problema General</b>	<b>Objetivos General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable N° 1</b>	<b>Teoría N° 1</b>	<b>Nivel de diseño de investigación</b>
¿Cuál es el nivel de relación entre gestión por competencias y calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021?	Determinar la relación entre la gestión por competencias y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021.	Existe relación entre la gestión por competencias y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021.	Gestión por competencias	Teoría Humanista Mayo (1932)	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Nivel:</b> Descriptivo Correlacional
<b>Problema Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>	<b>Variable N° 2</b>	<b>Teoría N° 2</b>	<b>Diseño:</b> No experimental <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario
¿Cuál es el nivel de relación entre formación profesional y calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021?	Determinar la relación entre la formación profesional y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021.	Existe relación directa y significativa entre la formación profesional y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021.	Calidad de atención	Teoría Neoclásica Drucker (1954)	

<p>¿Cuál es el nivel de relación entre eficiencia y eficacia y calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre desempeño laboral y calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre la eficiencia y eficacia y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021.</p> <p>Determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021.</p>	<p>Existe relación directa y significativa entre la eficiencia y eficacia y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021.</p>			
---	---	---	--	--	--

## ANEXO 2: Matriz de operacionalización

### Variable N° 1:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA	INSTRUMENTO
<b>Gestión por competencias</b> (Warner & Pérez, 2009)	Formación profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación básica</li> <li>• Formación técnica</li> <li>• Formación especializada.</li> <li>• Formación superior</li> </ul>	Encuesta	Cuestionario
	Eficiencia y eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producción.</li> <li>• Optimización.</li> <li>• Priorización.</li> <li>• Control.</li> </ul>		
	Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salarios justos</li> <li>• Satisfacción laboral</li> <li>• Comunicación permanente</li> <li>• Clima laboral</li> </ul>		

Fuente: elaboración propia

**Variable N° 2:**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA	INSTRUMENTO
<b>Calidad de atención</b> (Tigani, 2006).	Servicio al usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención solicitada</li> <li>• Atención al reclamo</li> <li>• Atención al usuario</li> <li>• Filosofía del cliente</li> </ul>	Encuesta	Cuestionario
	Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoras falencias</li> <li>• Atención oportuna</li> <li>• Encuesta al usuario</li> </ul>		
	Expectativas del usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opinión del usuario</li> <li>• Reclamos del usuario</li> <li>• Calidad del servicio</li> </ul>		

Fuente: elaboración propia

## ANEXO 3: Instrumento de investigación

### Cuestionario sobre Gestión por competencias

**Título: “Gestión por Competencias y Calidad de Atención del Personal Administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público, 2021”**

**Indicaciones:**

El cuestionario respeta los datos de confidencialidad, agradecemos responder objetiva y verazmente. Lea detenidamente cada pregunta y marque la opción que considere correspondiente según la siguiente leyenda:

Totalmente en desacuerdo 5	En desacuerdo 4	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	De acuerdo 2	Totalmente de acuerdo 1
-------------------------------	--------------------	--------------------------------------	-----------------	----------------------------

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
1. ¿Son capacitados los trabajadores administrativos periódicamente para el desempeño de sus funciones de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público?					
2. ¿La formación técnica de los trabajadores administrativos de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público permite brindar un conveniente desempeño de sus funciones?					
3. ¿Los jefes del área administrativa de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público incentivan al personal a tener una formación especializada en su labor que desempeñan?					
4. ¿Todo el personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público tiene formación superior para el mejor desarrollo de su función?					

5. ¿Los jefes de área administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público apoyan en el cumplimiento de las funciones?					
6. ¿Los jefes y personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público tienen los recursos para lograr los objetivos y un mejor resultado durante todo el periodo anual?					
7. ¿Los jefes y el personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público tienen un plan de prioridades durante el periodo anual para desarrollar mejor su trabajo?					
8. ¿Los jefes de cada área realizan evaluaciones u entrevistas a la labor administrativa del personal en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público con respecto a la productividad de su trabajo?					
9. ¿Las remuneraciones del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público se encuentran de acuerdo a sus funciones que realizan?					
10. ¿Existen condiciones de un ambiente laboral adecuado para el personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público para desarrollar su labor de manera tranquila y eficiente?					
11. ¿Existe una comunicación permanente entre el personal y los jefes de área administrativa de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público para encontrar soluciones a los problemas laborales?					
12. ¿Las funciones del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público se desarrollan dentro de un buen clima laboral para un acorde desempeño de sus trabajos?					

## Cuestionario sobre calidad de atención

**Título: “Gestión por Competencias y Calidad de Atención del Personal Administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público, 2021”**

**Indicaciones:**

El cuestionario respeta los datos de confidencialidad, agradecemos responder objetiva y verazmente. Lea detenidamente cada pregunta y marque la opción que considere correspondiente según la siguiente leyenda:

Totalmente en desacuerdo 5	En desacuerdo 4	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	De acuerdo 2	Totalmente de acuerdo 1
----------------------------------	-----------------------	---	-----------------	-------------------------------

<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>				
	1	2	3	4	5
1. ¿Se brinda una buena atención al usuario cuando se requiera los servicios de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público?					
2. ¿Los reclamos presentados por los usuarios son atendidos oportunamente en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público?					
3. ¿Un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público brinda una asesoría completa al usuario durante su proceso de atención?					
4. ¿Existen protocolos de atención al usuario de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público para la atención y servicio de calidad?					
5. ¿Existe acciones o proyectos de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público enfocadas a mejorar las deficiencias presentadas durante la atención al usuario?					
6. ¿Los jefes y personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público					

desarrollan procesos de atención oportuna ofrecidas a los usuarios?					
7. ¿Un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público a través de sus jefes o personal administrativo aplican encuestas al usuario para mejorar su atención?					
8. ¿Los jefes y personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público toman en cuenta las recomendaciones recibidas por los usuarios?					
9. ¿Los problemas resueltos por el personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público satisfacen y dejan conforme al usuario?					
10. ¿Un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público a través de sus jefes y personal administrativo poseen un plan de atención que brinden un servicio de calidad al usuario?					

## **Anexo 4: Carta de validación**

# **DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señores:  
MIEMBROS COMISION REVISORA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad CésarVallejo, Sección A2 en la sede Callao, promoción 2021, a cargo del Dr. Manuel Alberto Mori Paredes, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

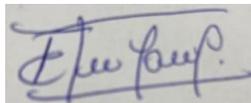
El título de investigación es: Gestión por Competencias y Calidad de Atención del Personal Administrativo de un Instituto de Educación Superior tecnológico Público. 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o gestión pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



-----  
DNI N°09945295

Elmer Marin Muñoz



-----  
V°B Firma Digital del Asesor  
Dr. Manuel Alberto Mori Paredes



MATRIZ DE CONSISTENCIA GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

**TÍTULO: Gestión por Competencias y calidad de Atención del Personal Administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público. 2021.**

**INVESTIGADOR: Elmer Marín Muñoz**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TEORIAS	METODOLOGÍA
<b>Problema General</b>	<b>Objetivos General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable N° 1</b>	<b>Teoría N° 1</b>	<b>Nivel de diseño de investigación</b>
¿Cuál es el nivel de relación entre gestión por competencias y calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021?	Determinar la relación entre la gestión por competencias y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021.	Existe relación entre la gestión por competencias y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021.	Gestión por competencias	Teoría Humanista Mayo (1932)	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Nivel:</b> Descriptivo Correlacional <b>Diseño:</b> No experimental <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario
<b>Problema Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>	<b>Variable N° 2</b>	<b>Teoría N° 2</b>	
¿Cuál es el nivel de relación entre formación profesional y calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021?	Determinar la relación entre la formación profesional y localidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021.	Existe relación directa y significativa entre la relación de gestión por competencias y formación profesional del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021.	Calidad de atención	Teoría Neoclásica Drucker (1954)	
¿Cuál es el nivel de relación entre eficiencia	Determinar la relación entre la eficiencia y	Existe relación directa y significativa entre la eficiencia y eficacia y la			

<p>y eficacia y calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre desempeño laboral y calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021?</p>	<p>eficacia y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021.</p> <p>Determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021.</p>	<p>calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral y la calidad de atención del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 2021.</p>			
--	--	---	--	--	--

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**
**Variable N° 1:**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA	INSTRUMENTO
<b>Gestión por competencias</b>  <b>Warner (2008)</b>	Formación profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación básica</li> <li>• Formación técnica</li> <li>• Formación especializada.</li> <li>• Formación superior</li> </ul>	Encuesta	Cuestionario
	Eficiencia y eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producción.</li> <li>• Optimización.</li> <li>• Priorización.</li> <li>• Control.</li> </ul>	Encuesta	Cuestionario
	Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salarios justos</li> <li>• Satisfacción laboral</li> <li>• Comunicación permanente</li> <li>• Clima laboral</li> </ul>	Encuesta	Cuestionario

Fuente elaboración propia

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN: Formación profesional</b>								
<b>INDICADORES: básica</b>								
1	¿Son capacitados los trabajadores administrativos periódicamente para el desempeño de sus funciones de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: Formación profesional</b>								
<b>INDICADORES: Técnica</b>								
2	¿La formación técnica de los trabajadores administrativos de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público permite brindar un conveniente desempeño de sus funciones?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: Formación profesional</b>								
<b>INDICADORES: Especializada</b>								
3	¿Los jefes del área administrativa de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público incentivan al personal a tener una formación especializada en su labor que desempeñan?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: Formación profesional</b>								
<b>INDICADORES: Superior</b>								
4	¿Todo el personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público tiene formación superior para el mejor desarrollo de su función?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: Eficiencia y eficaz</b>								
<b>INDICADORES: Producción</b>								
5	¿Los jefes de área administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público apoyan en el cumplimiento de las funciones?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: Eficiencia y eficaz</b>								
<b>INDICADORES: Optimización</b>								
6	¿Los jefes y personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público tienen los recursos para lograr los objetivos y un mejor resultado durante todo el periodo anual?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: Eficiencia y eficaz</b>								
<b>INDICADORES: Priorización</b>								

7	¿Los jefes y el personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público tienen un plan de prioridades durante el periodo anual para desarrollar mejor su trabajo?	X		X		X		
<b>DIMENSION: Eficiencia y eficaz</b>								
<b>INDICADORES: Control</b>								
8	¿Los jefes de cada área realizan evaluaciones u entrevistas a la labor administrativa del personal en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público con respecto a la productividad de su trabajo?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: Desempeño Laboral</b>								
<b>INDICADORES: Salarios Justos</b>								
9	¿Las remuneraciones del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público se encuentran de acuerdo a sus funciones que realizan?	X		X		X		
<b>DIMENSION: Desempeño Laboral</b>								
<b>INDICADORES: Satisfacción Laboral</b>								
10	¿Existen condiciones de un ambiente laboral adecuado para el personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público para desarrollar su labor de manera tranquila y eficiente?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: Desempeño Laboral</b>								
<b>INDICADORES: Comunicación Permanente</b>								
11	¿Existe una comunicación permanente entre el personal y los jefes de área administrativa de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público para encontrar soluciones a los problemas laborales?	X		X		X		
<b>DIMENSION: Desempeño Laboral</b>								
<b>INDICADORES: Clima Laboral</b>								
12	¿Las funciones del personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público se desarrollan dentro de un buen clima laboral para un acorde desempeño de sus trabajos ?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

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

- **Apellidos y nombres del juez validador.** Dra. Lupe Graus Cortez                      **DNI:** 07539368
- **Apellidos y nombres del juez validador.** Dra. Beatriz Panche Rodríguez                      **DNI:** 09586832
- **Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Oswaldo Daniel Casazola Cruz                      **DNI:** 40081695

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. 2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

Jueves 30 de junio del

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



-----  
**Dra. Lupe Graus Cortez**  
**Firma del Experto Informante**



-----  
**Dra. Beatriz Panche Rodríguez Firma del**  
**Experto Informante**



-----  
**Mg. Oswaldo Daniel**  
**Casazola Cruz Firma del**  
**Experto Informante**

Variable N° 2:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA	INSTRUMENTO
<b>Calidad de atención</b> <b>Tigani (2006)</b>	Servicio al usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención solicitada</li> <li>Atención al reclamo</li> <li>Atención al usuario</li> <li>Filosofía del cliente</li> </ul>	Encuesta	Cuestionario
	Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoras falencias</li> <li>Atención oportuna</li> <li>Encuesta al usuario</li> </ul>	Encuesta	Cuestionario
	Expectativas del usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opinión del usuario</li> <li>Reclamos del usuario</li> <li>Calidad del servicio</li> </ul>	Encuesta	Cuestionario

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN: Servicio al usuario</b>								
<b>INDICADORES: Atención Solicitada</b>								
1	¿Se brinda una buena atención al usuario cuando se requiera los servicios de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: Servicio al usuario</b>								
<b>INDICADORES: Atención al reclamo</b>								
2	¿Los reclamos presentados por los usuarios son atendidos oportunamente en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: Servicio al usuario</b>								
<b>INDICADORES: Asesoría al usuario</b>								
3	¿Un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público brinda una asesoría completa al usuario durante su proceso de atención?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: Servicio al usuario</b>								
<b>INDICADORES: Filosofía del cliente</b>								
4	¿Existen protocolos de atención al usuario de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público para la atención y servicio de calidad?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: Satisfacción del usuario</b>								
<b>INDICADORES: Mejoras falencias</b>								
5	¿Existe acciones o proyectos de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público enfocadas a mejorar las deficiencias presentadas durante la atención al usuario?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: Satisfacción del usuario</b>								
<b>INDICADORES: Atención oportuna</b>								
6	¿Los jefes y personal administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público desarrollan procesos de atención oportuna ofrecidas a los usuarios?	X		X		X		





---

**Dra. Lupe Graus Cortez**  
**Firma del Experto Informante**



---

**Dra. Beatriz Panche Rodríguez Firma del**  
**Experto Informant**



---

**Mg. Oswaldo Daniel**  
**Casazola Cruz Firma del**  
**Experto Informante**

## Anexo 5: Informe Turnitin

19%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	7%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	6%
3	<a href="https://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://scielo.sld.cu">scielo.sld.cu</a> Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	1%
6	<a href="https://revistas.uss.edu.pe">revistas.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
7	Repositorio.Ucv.Edu.Pe Fuente de Internet	<1%
8	<a href="https://prezi.com">prezi.com</a> Fuente de Internet	<1%
9	<a href="https://repositorio.upci.edu.pe">repositorio.upci.edu.pe</a> Fuente de Internet	

Anexo 6: Base de datos

N°	Gestión por competencias												Calidad de atención										60	50	20	20	20	20	15	15
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	12	10	4	4	4	4	3	3
1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	3	2	3	3	1	2	2	2	21	20	5	7	9	7	7	6
2	3	2	1	2	1	3	3	1	3	1	3	1	1	2	3	3	3	3	2	1	1	24	22	8	8	8	9	9	4	
3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	29	13	12	9	8	5	3	5
4	1	3	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2	20	21	9	5	6	11	3	7
5	1	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	3	1	2	2	22	20	6	8	8	9	6	5
6	1	2	1	2	3	3	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	2	3	3	2	1	2	25	19	6	12	7	6	8	5
7	1	1	2	2	3	3	1	1	2	1	3	3	2	1	3	2	1	1	1	3	1	1	23	16	6	8	9	8	3	5
8	1	1	2	1	3	1	1	1	3	3	3	1	2	2	2	2	1	1	2	3	1	1	21	17	5	6	10	8	4	5
9	3	2	1	3	1	3	1	1	3	1	1	2	2	1	2	3	2	1	3	2	3	2	22	21	9	6	7	8	6	7
10	1	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	1	2	3	2	25	24	9	9	7	10	7	7
11	1	3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	3	1	23	15	8	7	8	5	4	6
12	3	1	2	2	2	3	3	2	3	1	1	1	3	2	3	1	2	2	3	1	1	2	24	20	8	10	6	9	7	4
13	1	2	2	3	3	1	2	2	1	1	1	3	1	2	1	2	3	3	2	3	3	3	22	23	8	8	6	6	8	9
14	1	1	3	2	1	2	2	1	3	3	2	1	2	1	1	1	2	3	1	2	2	1	22	16	7	6	9	5	6	5
15	1	1	1	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	1	3	1	2	3	23	23	5	9	9	10	7	6
16	1	2	2	2	1	1	3	2	3	1	1	2	1	3	1	2	3	2	1	1	1	2	21	17	7	7	7	7	6	4
17	1	2	2	1	2	1	1	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	3	2	2	1	1	24	16	6	7	11	5	7	4
18	3	1	2	1	3	3	2	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	1	3	3	2	2	28	20	7	10	11	6	7	7
19	1	3	3	2	2	3	3	1	2	2	1	2	1	2	2	3	3	2	1	2	1	3	25	20	9	9	7	8	6	6
20	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	1	1	25	22	7	8	10	9	8	5
21	1	2	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	3	21	21	5	5	11	7	6	8
22	3	2	2	2	1	1	2	3	1	1	2	1	3	2	3	1	3	3	2	2	2	2	21	23	9	7	5	9	8	6
23	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	1	2	1	2	3	3	1	21	21	8	5	8	9	5	7
24	3	2	3	1	3	1	2	1	2	3	3	2	1	3	2	1	1	2	3	2	3	3	26	21	9	7	10	7	6	8
25	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	1	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	26	21	8	8	10	7	8	6
26	2	3	3	2	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	32	33	10	12	10	11	12	10
27	4	4	3	2	3	2	2	2	4	2	4	4	4	3	2	3	2	4	2	4	4	2	36	29	13	9	14	10	10	9
28	3	2	3	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	38	35	12	10	16	15	12	8
29	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	36	25	13	10	13	10	7	8
30	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	2	3	4	2	3	2	4	3	4	4	4	3	37	33	13	12	12	11	11	11
31	2	4	3	3	2	2	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	2	4	4	4	4	2	34	33	12	12	10	13	10	10
32	4	2	4	2	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	35	27	12	12	11	11	8	8
33	4	4	2	4	4	4	4	2	3	2	2	2	2	2	3	4	4	4	2	4	4	4	37	33	14	14	9	11	10	12
34	3	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	2	3	2	4	2	4	2	2	2	2	3	38	26	13	11	14	11	8	7
35	3	4	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	4	2	2	2	37	26	12	11	14	11	9	6
36	2	2	4	3	3	2	2	4	3	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	3	2	34	24	11	11	12	9	6	9
37	2	3	2	2	2	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	34	34	9	12	13	12	11	11
38	3	4	2	4	2	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	2	4	3	37	33	13	12	12	15	9	9
39	3	4	2	4	4	2	2	2	2	4	2	3	4	3	2	4	2	2	4	3	4	4	33	31	13	10	10	12	8	11
40	4	3	3	3	2	2	2	4	3	3	4	4	2	4	3	2	3	2	3	3	4	4	37	30	13	10	14	11	8	11
41	3	3	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	5	5	3	5	3	5	42	41	14	13	15	15	13	13
42	5	4	5	3	3	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	48	39	17	17	14	16	12	11
43	5	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	3	5	50	40	17	15	16	15	13	12



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MORI PAREDES MANUEL ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Gestión por Competencias y Calidad de Atención del Personal Administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público, 2021.", cuyo autor es MARIN MUÑOZ ELMER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CALLAO, 15 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORI PAREDES MANUEL ALBERTO : 07856089 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9687-492X	Firmado electrónicamente por: MMORIP el 15-08- 2022 17:36:24

Código documento Trilce: INV - 0802201