



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión por competencias y calidad de servicio en una empresa
retail, San Juan de Miraflores, Lima, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Castillo Julca, Renatto Alexandro (orcid.org/0000-0001-8013-0953)

ASESOR:

Mg. Reyes Linares, Angela Elsa (orcid.org/0000-0003-3416-038X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Este logro va dedicado para mis abuelitos Zoilo y Alicia que están en el cielo, y para mi gran compañero pinto que siempre estuvo conmigo desde el colegio.

Agradecimiento

Agradezco a mi hermano Bruno que siempre estuvo aconsejándome, a mi padre Manuel, a mi abuelita Coty que estuvo impulsándome a seguir con mi carrera y sobre todo a mi madre Alejandrina que siempre estuvo apoyándome en toda esta etapa y no dejo que tropiece.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de la investigación	11
3.2 Variables y operacionalización.....	11
3.3 Población, y muestreo	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	14
3.6 Método de análisis de datos	14
3.7 Aspectos Éticos	14
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS.....	45

Índice de tablas

Tabla 1 Niveles de la gestión por competencias.....	16
Tabla 2 Niveles de las competencias cardinales	17
Tabla 3 Niveles acerca de las competencias gerenciales.....	18
Tabla 4 Niveles acerca de las competencias por áreas.....	19
Tabla 5 Niveles acerca de la calidad de servicio	20
Tabla 6 Niveles acerca de la fiabilidad.....	21
Tabla 7 Niveles acerca de la competencia	22
Tabla 8 Niveles acerca de la capacidad de respuesta.....	23
Tabla 9 Niveles acerca de la empatía.....	24
Tabla 10 Niveles acerca de los aspectos tangibles	25
Tabla 11 Prueba de normalidad V1 y V2	26
Tabla 12 Correlación V1 y V2.....	27
Tabla 13 Correlación V1 y dimensión fiabilidad	28
Tabla 14 Correlación V1 y dimensión competencia	29
Tabla 15 Correlación V1 y dimensión capacidad de respuesta.....	30
Tabla 16 Correlación V1 y dimensión empatía.....	31
Tabla 17 Correlación V1 y dimensión aspectos tangibles	32

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Porcentaje de la variable gestión por competencias	16
Figura 2 Porcentaje de la dimensión competencias cardinales.....	17
Figura 3 Porcentaje de la dimensión competencias gerenciales.....	18
Figura 4 Porcentajes de la dimensión competencias específicas por área.....	19
Figura 5 Porcentaje de la variable calidad de servicio.....	20
Figura 6 Porcentaje de la dimensión fiabilidad.....	21
Figura 7 Porcentajes de la dimensión competencia.....	22
Figura 8 Porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta.....	23
Figura 9 Porcentajes de la dimensión empatía.....	24
Figura 10 Porcentaje de la dimensión aspectos tangibles.....	25
Figura 11 Histograma V1.....	27
Figura 12 Histograma calidad de servicio.....	28

Resumen

El presente proyecto de investigación titulado gestión por competencias y calidad de servicio en una empresa retail, San Juan de Miraflores, 2022, tiene objetivo de determinar la relación de la gestión por competencias con la calidad de servicio en una empresa retail, San Juan de Miraflores, 2022. La metodología empleada fue de tipo aplicada, con un nivel correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. La técnica para la recolección de información fue la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario conformado por 120 colaboradores. Se tomó como referencia la teoría de Alles (2015), que nos indica que la gestión por competencia busca ordenar las cualidades de cada trabajador y poder asignarle el área más adecuada en base a las características que lo identifican, por otro lado se tomó en cuenta la teoría de Prado y Pascual (2018), nos dice que para que los colaboradores puedan desempeñarse de manera efectiva, se deben sentir en cómodos en su lugar de trabajo. Los resultados afirmaron que existe correlación positiva alta entre las dos variables mediante el Rho de spearman (1,000).

Palabras clave: Competencias, Calidad de servicio, Satisfacción

Abstract

This research project entitled management by competencies and quality of service in a retail company, San Juan de Miraflores, 2022, aims to determine the relationship between management by competencies and quality of service in a retail company, San Juan de Miraflores., 2022. The methodology used was applied, with a correlational level, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design. The technique for collecting information was the survey and as an instrument a questionnaire made up of 120 collaborators was used. The theory of Alles (2015) was taken as a reference, which indicates that management by competence seeks to order the qualities of each worker and be able to assign the most appropriate area based on the characteristics that identify it, on the other hand, it was taken into account Prado and Pascual's (2018) theory tells us that for employees to perform effectively, they must feel comfortable in their workplace. The results affirmed that there is a high positive correlation between the two variables through Spearman's Rho (1,000).

Keywords: Competencies, service quality, satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas siguen sin comprender las necesidades de los colaboradores para con sus áreas de trabajo, ya que simplemente se les asigna una función para cumplir con dichas tareas, sin importarles si se sienten cómodos, esto muchas veces cala en cuanto a la atención del servicio que se le brinda a los clientes. La guía de las competencias se ve reflejado en el mercado laboral, ya sea en la situación de empleo o desempleo, se puede observar como un colaborador ejecuta un eje de emprendimiento, en la cual vivirá todas las situaciones complicadas de poder gestionar una pequeña empresa con sus capacidades actuales (Lora, Castilla y Goez, 2020).

El problema radica en que las empresas no pueden reconocer las competencias de los trabajadores, haciendo que no puedan desarrollarse de manera efectiva (Muñoz, Vargas, Miranda y Esquivel, 2021). Para que una empresa pueda gestionar un proceso de evaluación para el desempeño de sus colaboradores, debe tener información clara y precisa, sobre las características o componentes de cada colaborador, esto con la finalidad de poder concretar el análisis planteado por la organización (Matabanchoy, Dorado, Guevara y Narváez, 2020). La información que debe tener las organizaciones de sus colaboradores debe ser indispensable para que se pueda gestionar un método o instrumento que pueda beneficiar a la empresa a través de las competencias de su talento humano.

Las organizaciones no suelen considerar el potencial emocional ni social, esto crea una clara dificultad de adaptación al clima o situación que se puedan presentar durante sus actividades, no les dejan tener una visión mucho más amplia, obstruyendo posibles oportunidades de mejora en los objetivos personales y de la empresa (Perego y Silvia, 2021). Las organizaciones no logran entrelazar las distintas áreas de las empresas, ocasionando muchas veces problemas de desempeño de los colaboradores, existiendo un cambio negativo en su productividad (Funes y Bouroncle, 2020).

Una institución lo que busca es poder generar un incremento de rentabilidad cada mes o dependiendo de cómo establezca sus objetivos, pero también lo que se busca hoy en día es poder darle valor a lo que la empresa se dedica, esto con la finalidad de que sus clientes principales no elijan a la competencia, todo ello parte

desde cada una de las funciones de los colaboradores, de la manera en cómo realizan sus actividades, es por ello que es importante cada una de las habilidades de los trabajadores y de la manera en que cumplen sus funciones (Roger y Vinot, 2019).

El área de gestión humana es la encargada de que los cambios que se generen se den de la mejor manera, por ello, es fundamental que se conozca cuáles son las preferencias, cualidades, aspiraciones, hasta lo más mínimo que puede pensar o requerir el personal de cada departamento, desde ese punto de investigación es donde parte la asignación de funciones de acuerdo con la experiencia o competencias que pueda tener cada colaborador (Hoechlin, 2018).

En el ámbito empresarial se ha tratado de darle dirección a las actividades tanto gerenciales como productivas, para que todo sea de buena calidad, esto ya parte como una estrategia para la empresa, ya que se convierte en un indicador de diferenciación de la competencia (Chávez y Burgos, 2018). Las empresas deben lograr integrar las diferentes áreas de la empresa, con la finalidad de una mejora continua, todas estas exigencias se verán reflejadas al momento de entregar un producto o realizar un servicio Hernández 2014 citado por (Terán, Gonzales, Ramírez y Palomino, 2021).

Las empresas deben consolidar la relación que tienen con sus colaboradores, hacer que se sientan parte de la misión para cumplir cada objetivo, la cultura que se maneja en cada organización debe ir acompañada a las expectativas que tiene cada uno de ellos, esto hará que haya una variación entre dos factores rentabilidad y valor (Steers y Osland, 2019).

En las agencias de transportes se busca brindarles una experiencia agradable en el transcurso de todo el viaje, esto hace que los pasajeros disfruten y puedan tenerla como primera opción para realizar un viaje o un paseo, en este rubro es muy importante que se pueda añadir distintas variaciones en cuanto a las instalaciones dentro de ella, darle una seguridad a los clientes de que pueden confiar en la infraestructura, de igual manera con las funciones administrativas en cuanto se requiera alguna solicitud o inconveniente por parte de los pasajeros (Olio, Ibeas, Oña y Oña, 2017).

Con el tiempo los clientes han ido variando sus requerimientos, ya no solo es cuestión de conocer cuáles son sus necesidades, lo que debe buscar la empresa es poder entregar un producto que supere las expectativas sugeridas o previstas de los clientes (Díaz y Salazar, 2021). Es claro precisar que los clientes muchas veces pueden ser observadores de las infraestructuras o equipamientos con las que cuenta una empresa, esto también debe tomarse en cuenta como una necesidad que tiene que ser resuelta.

Los clientes suelen buscar una manera de poder brindar sus requerimientos a la empresa en el cual ellos suelen ir constantemente, por ello el libro de quejas o sugerencias sirve como un mecanismo donde la compañía puede analizar cuáles son las causales que tienen que mejorar para poder brindarles una atención de calidad a sus clientes potenciales (Culqui, Cieza, Puican y Callao, 2021).

Por ello el problema general es: ¿Cuál es la relación entre la gestión por competencias y calidad de servicio en una empresa retail, San Juan de Miraflores, Lima, 2022? Y siendo los problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la gestión por competencias y la fiabilidad en una empresa retail, San Juan de Miraflores, Lima, 2022?, ¿Cuál es la relación entre la gestión por competencias y la competencia en una empresa retail, San Juan de Miraflores, Lima, 2022?, ¿Cuál es la relación entre la gestión por competencias y la capacidad de respuesta en una empresa retail, San Juan de Miraflores, Lima, 2022?, ¿Cuál es la relación entre la gestión por competencias y la empatía en una empresa retail, San Juan de Miraflores, Lima, 2022?, ¿Cuál es la relación entre la gestión por competencias y los aspectos tangibles en una empresa retail, San Juan de Miraflores, Lima, 2022?.

El estudio se realizó en una empresa retail de san Juan de Miraflores, en la ciudad de lima, la cuales se dedican a la comercialización de productos de primera necesidad y algunos complementos, se observa que los colaboradores no tienen los conocimientos necesarios para poder realizar las labores de sus áreas, no se sienten muy cómodos con las áreas que se le asignan, solo se basan en la idea de cumplir con sus deberes sin importarle el crecimiento de la empresa, muchas veces esto llega a impactar de manera negativa en la atención que se le brinda a los clientes. El trabajo se justificó de manera teórica, ya que, se le permite comprender el vínculo entre la gestión por competencias y calidad de servicio en una empresa

retail, san juan de Miraflores, lima. Se justificó metodológicamente, ya que, se recolecto la información mediante el cuestionario que se les ejecuto a los trabajadores, precisando a que los resultados sean más puntuales, por otro lado el estudio se justificó de manera práctica, ya que, la investigación será de utilidad tanto para esta empresa retail y otras organizaciones, por medio de los encargados de la gerencias puedan analizar instrumentos o métodos para poder mejorar las competencias laborales, así mismo, mejoras en la calidad de servicio.

Por ello, el objetivo general es: Determinar la relación entre la gestión por competencias y la calidad de servicio en una empresa retail, san juan de Miraflores, lima, 2022. Los objetivos específicos fueron: a) analizar la relación entre la gestión por competencias y la fiabilidad en una empresa retail, San Juan de Miraflores, Lima, 2022, b) identificar la relación entre la gestión por competencias y la competencia en una empresa retail, San Juan de Miraflores, Lima, 2022, c) determinar la relación entre la gestión por competencias y la capacidad de respuesta en una empresa retail, San Juan de Miraflores, Lima, 2022, d) analizar la relación entre la gestión por competencias y la empatía en una empresa retail, San Juan de Miraflores, Lima, 2022, e) identificar la relación entre la gestión por competencias y los aspectos tangibles en una empresa retail, San Juan de Miraflores, Lima, 2022.

De manera que la hipótesis general es: ¿existe relación entre la gestión por competencia y la calidad de servicio en una empresa retail, san juan de Miraflores, lima, 2022? mientras que las hipótesis específicas son: ¿existe relación entre la gestión por competencias y la fiabilidad en una empresa retail, san juan de Miraflores, lima, 2022?, ¿existe relación entre la gestión por competencias y la competencia en una empresa retail, san juan de Miraflores, lima, 2022?, ¿existe relación entre la gestión por competencias y la capacidad de respuesta en una empresa retail, san juan de Miraflores, lima, 2022?, ¿existe relación entre la gestión por competencias y empatía en una empresa retail, san juan de Miraflores, lima, 2022?, ¿existe relación entre la gestión por competencias y los aspectos tangibles en una empresa retail, san juan de Miraflores, Lima, 2022?.

II. MARCO TEÓRICO

Muñoz (2017), en su investigación realizada Gestión por competencias y calidad de servicio en el área document management solution en la empresa iron mountain de la sede callao, lima, 2017. Cuya finalidad fue analizar la relación entre sus dos variables mencionadas, su investigación fue descriptivo correlacional, conto con una población y muestra de 30 personas de dicha empresa, los resultados fueron analizados mediante un cuestionario, concluyendo así que si existe una correlación de (0,997) entre las variables, esto quiere decir que la gestión llevada a cabo sobre las competencias de los colaboradores radica en la calidad de como brindan los servicios solicitados.

Tueros y Coz (2019), realizo una investigación titulada calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la inmobiliaria los portales Huancayo. Cuyo objetivo fue determinar si existe algún tipo de relación entre las dos variables mencionadas, el estudio fue descriptivo correlacional, se ejecutó una encuesta a 180 clientes de ambos sexos, se concluyó que si existe una relación positiva de (0,762) entre las variables.

Advíncula (2019), realizo una investigación titulada gestión por competencias y competitividad empresarial en Hipermercados tottus, pachacutec, lima, 2018. Cuyo fin es determinar la relación de las variables mencionada, la investigación fue descriptiva correlacional, no experimental, la población fue de 50 trabajadores de diferentes áreas, se realizó un muestro censal, utilizando la encuesta para la recolección de información, se concluye que existe una relación importante de (0.05) entre las variables.

Por otro lado, tenemos antecedentes internacionales, López (2018), realizo una investigación titulada calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. Cuyo objetivo es determinar si existe relación entre las variables destacadas se realizó un enfoque mixto, recolectando información mediante encuestas hacia 365 clientes que consumían algún producto en dicho restaurant, se obtuvo un correlación favorable entre las variables.

Asimismo, Vizcaino (2019), nos indica en su investigación titulada Formación y desarrollo por competencias de los trabajadores y su eficiencia y eficacia en la Dirección de Investigación de la Escuela Politécnica Nacional de la ciudad de Quito para el 2019, cuya finalidad es determinar la relación entre las dos variables mencionadas, se usó el método cuantitativo, la población fue de 17 personas, teniendo un 18,8% donde se indica que los colaboradores necesitan un método en el cual puedan desarrollar su competencias.

Por consiguiente, tenemos a Rivera (2019), con su investigación titulada la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. Cuyo fin es evaluar la relación entre las dos variables planteadas, con un enfoque cuantitativo, descriptivo, la encuesta fue ejecutada a los 336 colaboradores de la empresa seleccionada, concluyendo un resultado (0.457) positivo para las variables.

Definiciones de la variable gestión por competencias y sus dimensiones.

Variable 1: Gestión por competencias

Busca poder ordenar las funciones del colaborador en base a lo que más se pueda desarrollar o desenvolver, y así poder cumplir con los propósitos planteados por la organización (Alles, 2015).

Dimensiones:

Competencias cardinales

Estas competencias son la esencia representativa de la organización de manera que gracias a ella permite poder lograr el objetivo de la visión.

Competencias específicas gerenciales

Esta competencia implica tener un grupo de personas o trabajadores a cargo, determinando de esta manera una cierta supervisión.

Competencias específicas por áreas

Esta competencia trata de enfocar en un puesto de área específico y de ser el caso poder subdividirlo, de manera que se logre el éxito en el área seleccionada.

Variable 1:

Son un pequeño conjunto que abarcan distintas características como el motivo por el cual se realiza una actividad, rasgos, aptitudes, valores, habilidades que fueron adquiridas por trabajos realizados (Mitrani, dalziel y Suarez de puga, 1992) mencionado por (Marín, Berrocal y García, 2011).

Dimensiones:**Motivos**

Son los requerimientos o formas de pensar que estimulan a un colaborador poder realizar sus actividades.

Rasgos de personalidad

Es considerado como la manera de reacción ante una situación específica o general, que hace que el colaborador precise un comportamiento predeterminado.

Actitudes y valores

Se considera a la persona que esta direccionada a realizar una actividad con una orientación ya sea por lo que piensa, lo que aprecia.

Conocimientos

Son los entendimientos que pueden tener una persona o colaborador, en base a las relaciones interpersonales adquiridas en lugar de trabajo o en su zona de estudio.

Aptitudes y habilidades

Es la técnica de una persona para poder culminar o darle continuación a una cierta actividad determinada.

Variable 1

Cada persona tiene distintos atributos que resaltan en su eficacia al realizar sus actividades, y es que para la empresa muchas veces no importa el perfil psicológico, el físico, lo que tiene mayor relevancia es las habilidades o característica que aporten a lograr los objetivos de la empresa Spencer y Spencer, (1993) mencionado por Alles (2008).

Dimensiones:

Motivación

Es una conveniencia que toda persona y colaborador desea, esto conlleva a cumplir con los objetivos, e incluyendo la retroalimentación.

Características

Es la posible reacción a situaciones que puedan ocurrir dentro de la organización, mientras que algunos se fastidian ante la situación otros actúan de manera efectiva.

Concepto propio o concepto de uno mismo

Se define como la seguridad de la persona para que puedan de manera correcta en sus tareas asignadas, una persona puede tener el concepto de liderar un equipo sin la necesidad de ponerle cierta condición.

Conocimiento

Muchas organizaciones evalúan esta dimensión en base a la memoria, cuando deberían enfocarse en la información que maneja el colaborador sobre las áreas generales o específicas.

Habilidad

La competencia para poder realizar una tarea física o mental, y son ciertas características que los definen ante cierta situación.

Variable 2: Calidad de servicio

Los colaboradores son la fuente fundamental de toda organización, pero para que esto suceda, el talento humano debe sentirse cómodo en el ambiente donde realiza sus labores (Prado y Pascual, 2018).

Dimensiones:

Fiabilidad

El colaborador de una empresa es una pieza vital para cumplir con la expectativa que solicita los clientes en base a un servicio o producto adquirido.

Capacidad de respuesta

La organización podrá crear estrategias, formulas, procedimientos, pero lo que al final serán los colaboradores los encargados de cumplir y poner en práctica lo solicitado por la empresa hacia los requerimientos de los clientes.

Competencia

Los clientes identifican las capacidades y habilidades de los colaboradores en base a como están realizando sus funciones, esto determinara para el cliente si dicha organización podrá cumplirle las necesidades que solicitara.

Empatía

Este punto dependerá de ambas partes, la empresa buscara la manera de que los colaboradores se sientan motivados para poder realizar sus funciones de una manera efectiva, por otra parte, ellos pondrán mucha atención a los requerimientos que solicite los clientes para poder brindarle una atención mucho más personalizada.

Aspectos tangibles

Todo aspecto visual será tomado en cuenta por los clientes, la infraestructura, los equipos con los cuales la empresa trabaja e incluso la vestimenta del personal.

Variable 2

Es la diferencia de impresión real del cliente con la perspectiva planteada por la empresa hacia un determinado servicio Seto (2004).

Dimensiones:

Elementos tangibles

Aspecto visual que los clientes pueden observar acerca de las materias de la infraestructura o equipos.

Fiabilidad

Es poder gestionar un servicio de manera concisa.

Capacidad de respuesta

Disponibilidad de ayudar a los clientes de manera rápida y efectiva de acuerdo con lo que solicite.

Seguridad

La cortesía que puede prestar un trabajador a los clientes y poder transmitirle confianza.

Empatía

Una atención que se adapta a lo que va pidiendo el cliente.

Variable II

Los productos deben contar con las características que se requiere en el mercado de acuerdo con lo que solicitan los clientes (Herrera y Vergara, 2010).

Elementos tangibles

Los materiales de comunicación visual son importantes al momento que un cliente ingresa a una tienda o empresa.

Fiabilidad

Es la manera de poder realizar la ejecución de las actividades de manera cuidadosa.

Capacidad de respuesta

Los colaboradores demostraran sus habilidades al momento de interactuar con los clientes para que de esa manera inspiren confianza.

Empatía

Se comprenderá los requerimientos de los clientes, generando una accesibilidad y comunicación de manera clara.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Cook (1979) citado por Cadena et al (2017), indica que el enfoque cuantitativo es donde se reunirá información acerca de un tema específico, los datos se realizan por medio de la observación, entrevistas evitando la cuantificación.

(Ramírez y Calles, 2017) indican que la investigación aplicada tiene por objetivo buscar una solución ante una problemática ya sea de una sociedad o empresarial.

Diseño de investigación

Bilbao y Escobar (2020) indica que el nivel correlacional se trata de investigar y evaluar posibles relaciones entre 2 o más variables, ya que permitirá identificar las asociaciones entre ellas.

Hernández, Fernández y Batista (2016) mencionado por Dorantes, (2018) nos indica que en el diseño no experimental se realizara la observación de los fenómenos naturalmente, para luego analizarlos, sin la necesidad de maniobrar la variable.

Iglesias (2016) el corte transversal es recolectar data en un momento específico y una única vez.

3.2 Variable y Operacionalización

VARIABLE 1:

La gestión por competencias busca poder ordenar las funciones del colaborador en base a lo que más se pueda desarrollar o desenvolver, y así poder cumplir con los propósitos planteados por la organización (Alles, 2015).

El trabajo será medido a través de la técnica de la encuesta donde se realizará preguntas a cada colaborador en base a la gestión por competencias, se medirá con una escala ordinal a través de un cuestionario.

VARIABLE 2:

Los colaboradores son la fuente fundamental de toda organización, pero para que esto suceda, el talento humano debe sentirse cómodo en el ambiente donde realiza sus labores (Prado y Pascual, 2018).

El trabajo será medido a través de la técnica de la encuesta donde se realizara preguntas a cada colaborador en base a la gestión por competencias, se medirá con una escala ordinal a través de un cuestionario.

Los indicadores sirven como una señal autenticidad al objetivo que se le asigna dicho indicador, tiene que ser de manera precisa, de manera que se pueda determinar la facilidad de información brindada (Gonzales, 2021). Escala de medición: Ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población:

Es conocida también como un conjunto de personas con características parecidas, el trabajo contara con 120 colaboradores de la empresa.

Criterios de inclusión: Se realizará la muestra a las siguientes personas:

- Administradores
- Supervisores
- Encargados
- Colaboradores

Criterios de exclusión:

- Clientes de la tienda
- Proveedores
- Gerentes zonales

Muestra:

Es una representación de todos los sujetos de que conforman la población, teniendo la misma posibilidad de ser elegidos para el realizar el estudio correspondiente (Otzen y Manterola, 2017).

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

Reemplazando los valores:

$$n = \frac{120 * (1.96)^2 * 0.5 * (1 - p)}{(120 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * (1.0.5)} \quad n = 92$$

Al emplear la formula nos arroja que se serán 92 colaboradores a los cuales se realizara el cuestionario.

Muestreo:

El muestreo aleatorio simple es la elección donde los todos los miembros del grupo de prueba tienen la misma opción de ser seleccionados (Niño Rojas, 2019).

Unidad de análisis

El elemento de estudio del cual se recolectara la información para posteriormente ser analizada (Rodríguez, Breña y Esenarro, 2021). Por lo tanto, los colaboradores de la empresa retail vendrían a ser la unidad de análisis.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta

Es una técnica que busca datos a través de preguntas que se realizaran a los participantes de un cierto grupo (Lopez y Fachelli, 2015), por ello se encuestara a los colaboradores de la organización.

Cuestionario

Consistirá en un conjunto de preguntas las cuales serán aplicadas a un grupo de estudio, las cuales posteriormente serán respondidas y pasaran a ser analizadas.

Validez

El instrumento será analizado por 1 experto donde se tendrá que revisar de manera minuciosa y verificar si la elaboración del instrumento es admisible, determinando si es apta para poder aplicarla al estudio que se realizara.

Confiabilidad

Galindo (2020) indican que el alfa de Cronbach si el valor es 0 se determinara que es una fiabilidad nula, mientras que si su valor es 1 se determina una fiabilidad absoluta. Se delimitará mediante el programa del spss, donde se podrá obtener el alfa de cron Bach.

3.5 Procedimiento

Se determinará nuestra muestra a través de la población que fueron 120 colaboradores de la empresa, se aplicó la fórmula para hallar el tamaño de lo que sería nuestra muestra, dándonos como resultado 92 colaboradores a los cuales serán seleccionados de manera aleatoria, posteriormente se le aplicara la encuesta.

3.6 Método de análisis de datos

Se aplicará la encuesta a los trabajadores de la empresa para poder corroborar la confiabilidad y validez de dicha técnica, la información será recogida de la encuesta piloto, la cual los datos serán plasmados en el programa spss, la cual nos comprobara la confiabilidad.

3.7 Aspectos éticos

El presente trabajo se desarrollará de manera confidencial y sincerando los resultados que se obtendrán de los colaboradores al momento de ejecutar la encuesta.

La finalidad del trabajo será proponer recomendaciones para que se pueda tomar en cuenta ante las posibles debilidades que se puedan encontrar.

La información asignada no es copia, se utilizaron las normas según el manual APA para que se pueda realizar las fuentes de información de manera correcta.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Tabla1: Niveles de la gestión por competencias

GESTION POR COMPETENCIAS				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	46	38,3	38,3	38,3
NIVELMEDIO	42	35,0	35,0	73,3
Válidos				
NIVEL ALTO	32	26,7	26,7	100,0
TOTAL	120	100,0	100,0	

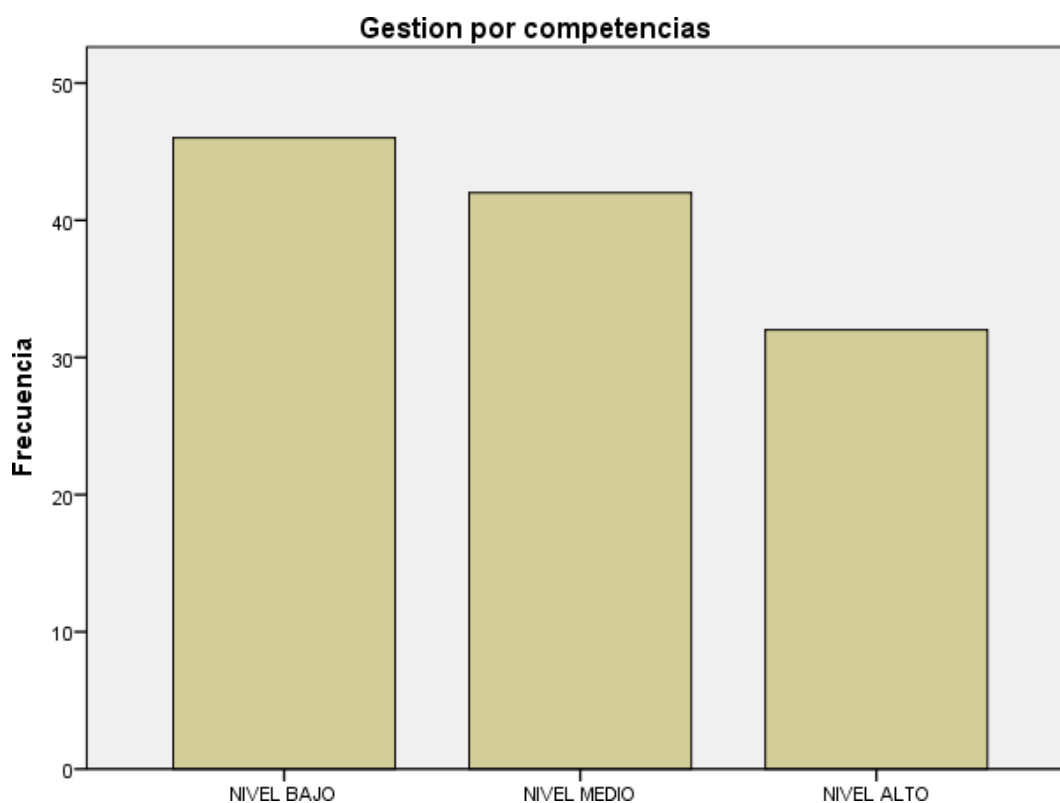


Figura 1: Porcentaje de la variable gestión por competencias.

Según la tabla 1 se encontró que el 38.30% considera que la empresa tiene una gestión por competencia baja, no conocen las características de los colaboradores, mientras que un 35% consideran que la empresa nivel medio en la gestión por competencia y finalmente un 26.7% consideran que el nivel de gestión por competencia es alto.

Tabla 2: Niveles de las competencias cardinales

COMPETENCIAS CARDINALES				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	36	30,0	30,0	30,0
NIVEL MEDIO	66	55,0	55,0	85,0
Válidos				
NIVEL ALTO	18	15,0	15,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

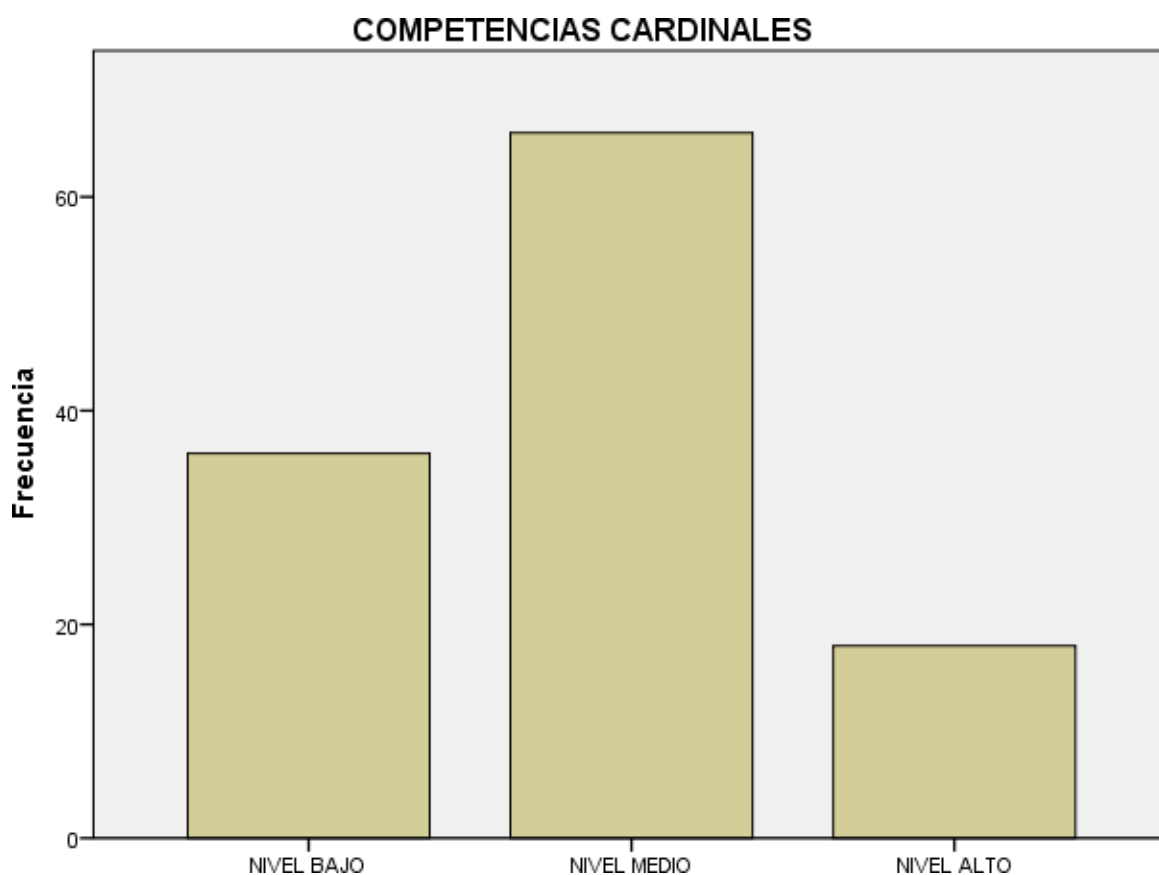


Figura 2: Porcentaje de la dimensión competencias cardinales

Según la tabla 2 se encuentra que el 55% consideran que la empresa tiene un nivel medio con respecto a las competencias cardinales, mientras que el 30% consideran que tienen un nivel bajo y finalmente siendo solo un 15% los que consideran que el nivel de competencia cardinales son altas.

Tabla 3: Niveles acerca de las competencias gerenciales

COMPETENCIAS GERENCIALES				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	38	31,7	31,7	31,7
NIVEL MEDIO	50	41,7	41,7	73,3
Válidos				
NIVEL ALTO	32	26,7	26,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

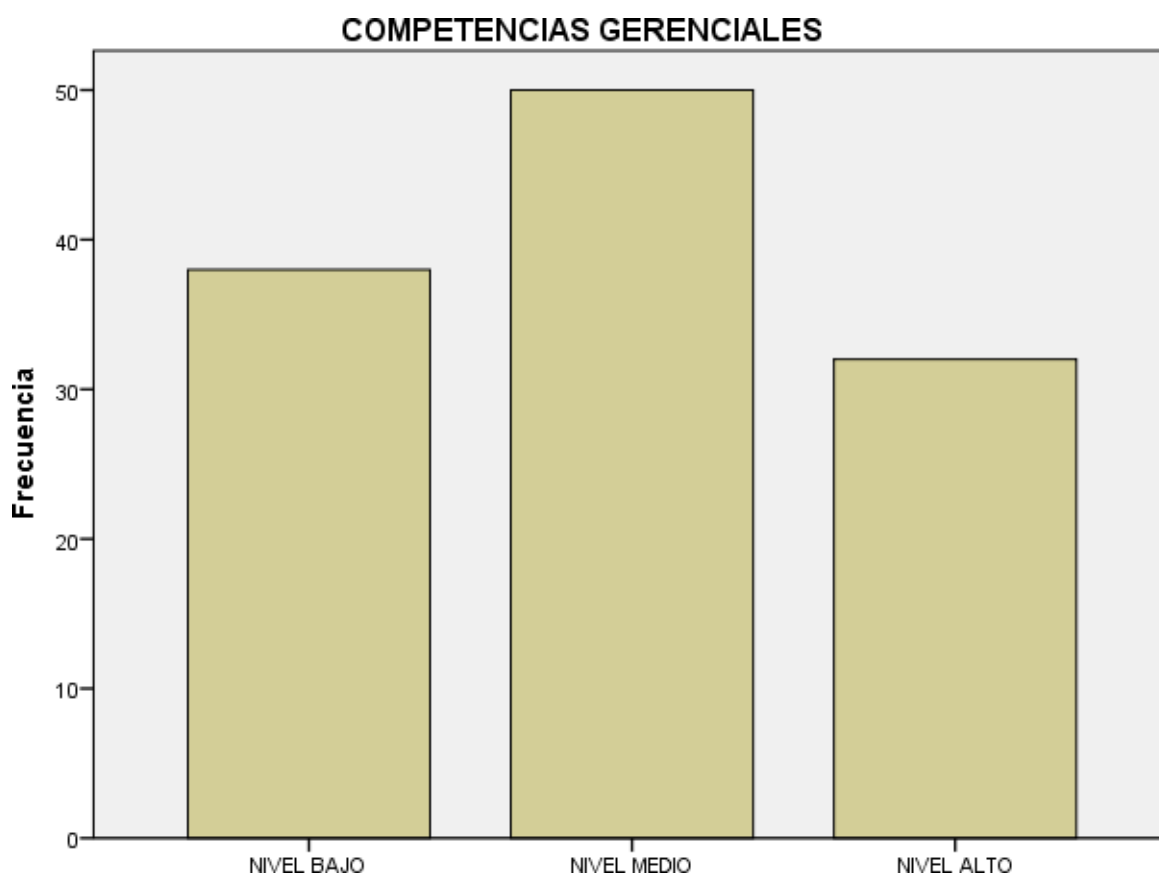


Figura 3: Porcentaje de la dimensión competencias gerenciales

Según la tabla 3 se encontró que el 41.7% consideran que las competencias gerenciales se encuentran en un nivel medio, mientras que un 31.7% considera que estas competencias muestran un nivel bajo, finalmente un 26.7% consideran un nivel alto.

Tabla 4: Niveles acerca de las competencias por áreas

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS POR AREA				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	37	30,8	30,8	30,8
NIVEL MEDIO	49	40,8	40,8	71,7
Válidos				
NIVEL ALTO	34	28,3	28,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

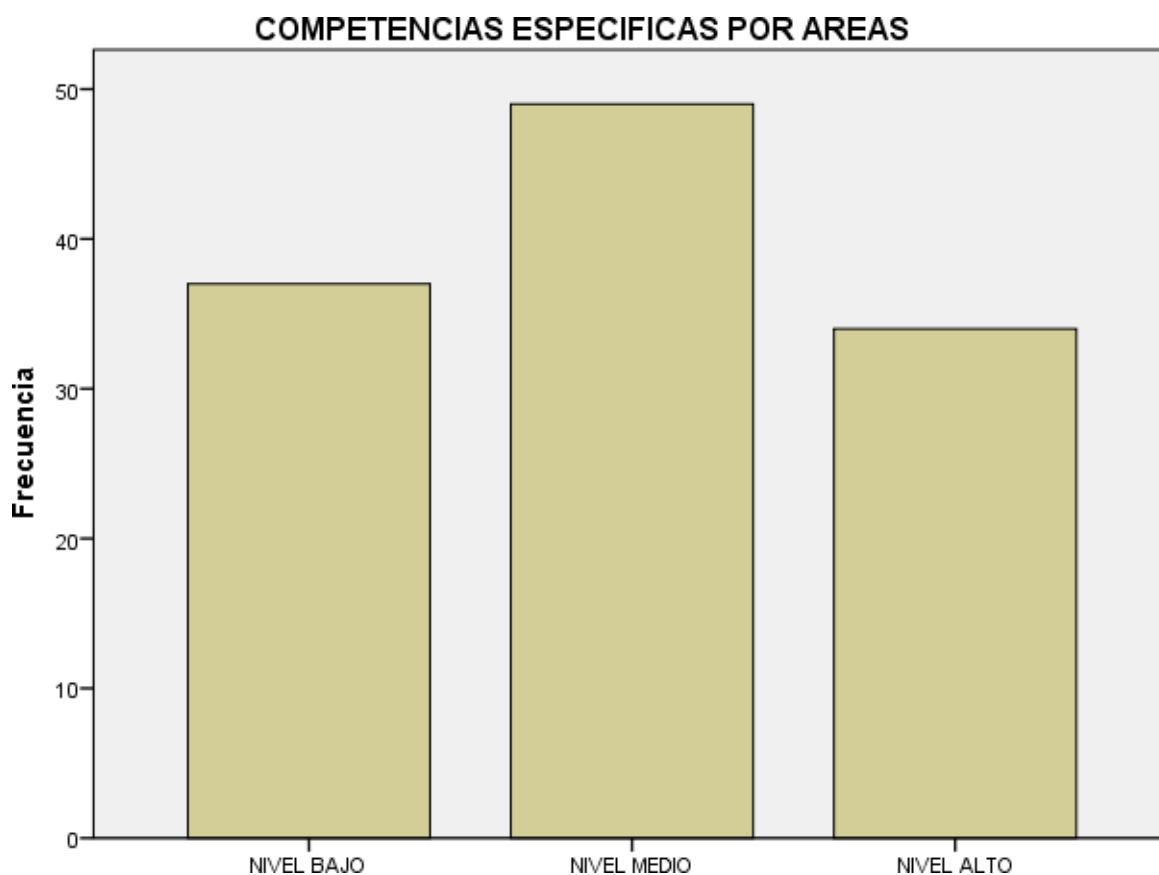


Figura 4: Porcentajes de la dimensión competencias específicas por área

Según la tabla 4 se encontró que el 40.8% consideran que las competencias específicas por área se encuentran en un nivel medio, mientras que un 30.8% considera que estas competencias muestran un nivel bajo, finalmente un 28.3% consideran un nivel alto

Tabla 5: Niveles acerca de la calidad de servicio

CALIDAD DE SERVICIO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	46	38,3	38,3	38,3
NIVEL MEDIO	38	31,7	31,7	70,0
Válidos				
NIVEL ALTO	36	30,0	30,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

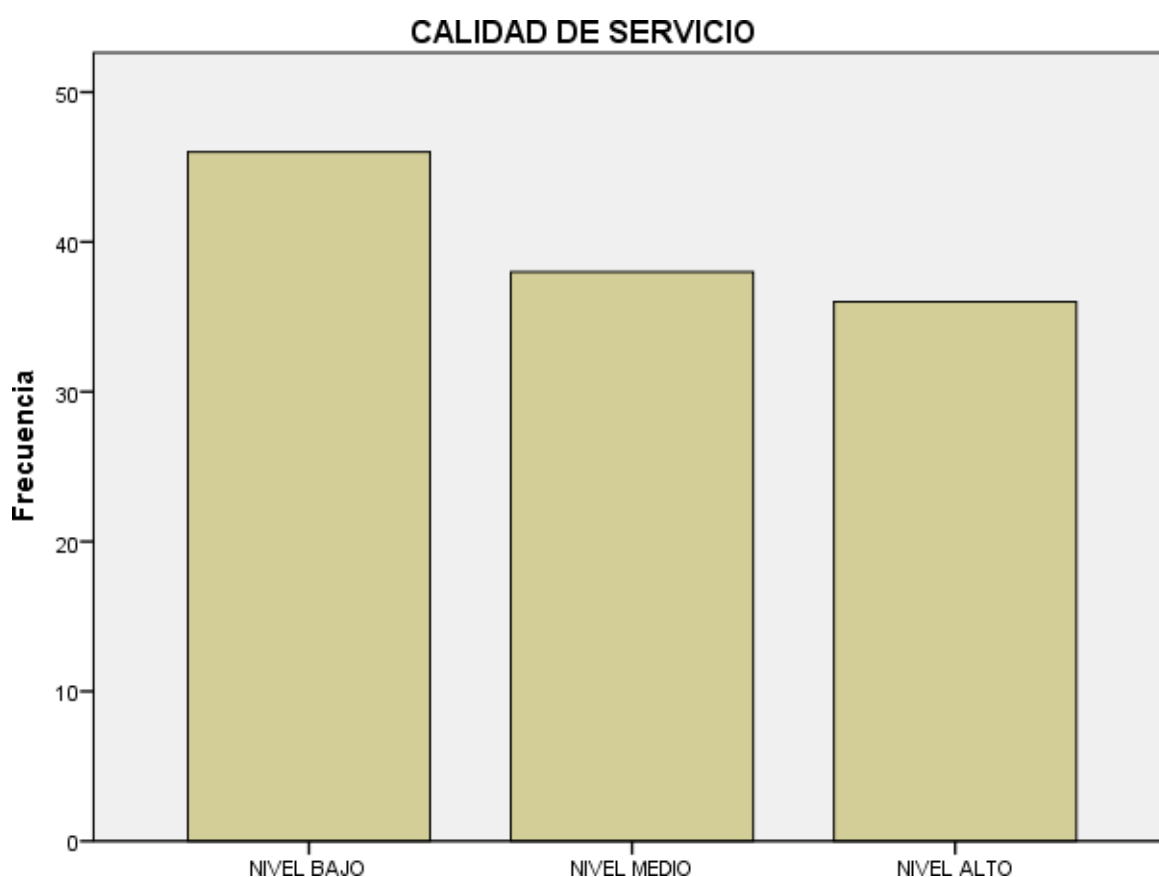


Figura 5: Porcentaje de la variable calidad de servicio

Según la tabla 5 se encontró que el 38.3% consideran que la calidad de servicio en la empresa muestra un nivel bajo, mientras que un 31.7% considera que la calidad de servicio está en un nivel medio, finalmente un 30% consideran un nivel alto

Tabla 6: Niveles acerca de la fiabilidad

FIABILIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	NIVEL BAJO	56	46,7	46,7	46,7
Válidos	NIVEL MEDIO	64	53,3	53,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

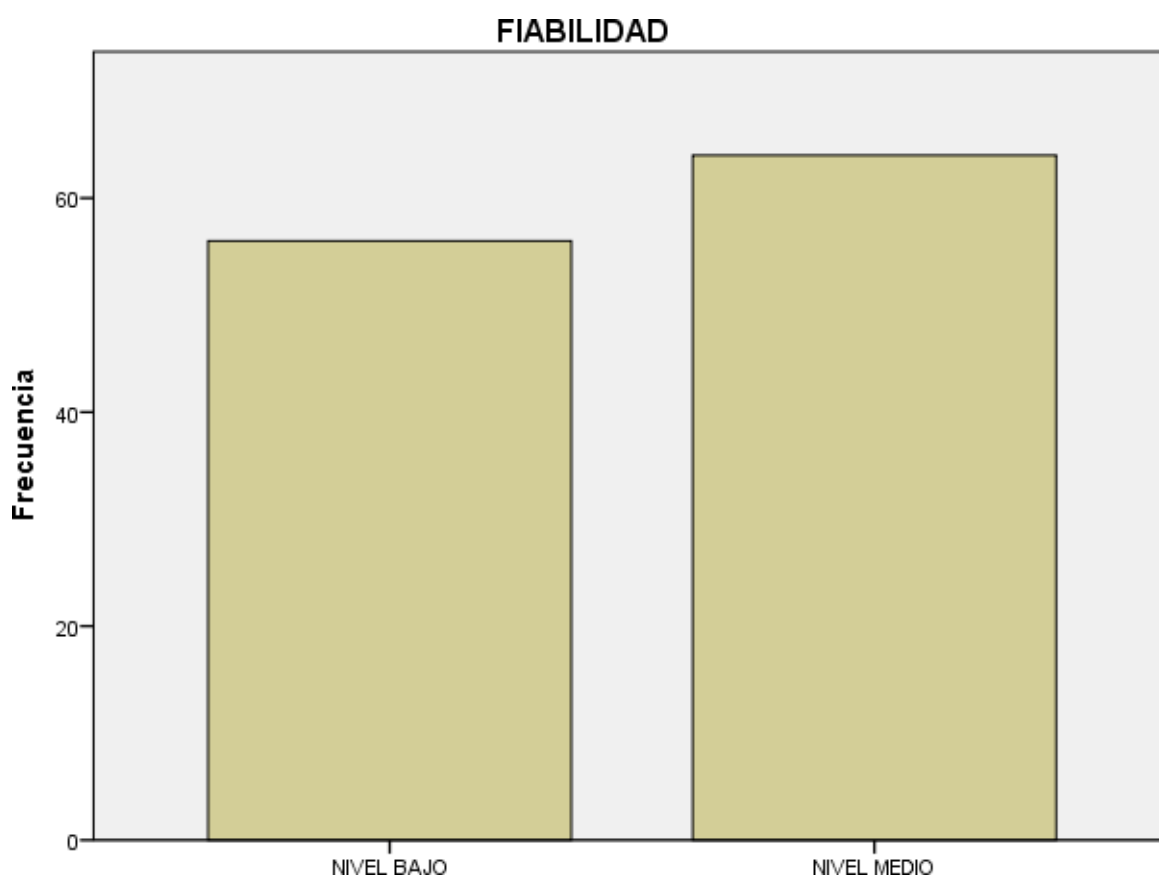


Figura 6: Porcentaje de la dimensión fiabilidad

Según la tabla 6 se encontró que el 53.3% considera que la fiabilidad de la empresa se encuentra en un nivel medio, mientras que un 46.7% consideran que se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 7: Niveles acerca de la competencia

		COMPETENCIA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	NIVEL BAJO	56	46,7	46,7	46,7
Válidos	NIVEL MEDIO	64	53,3	53,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

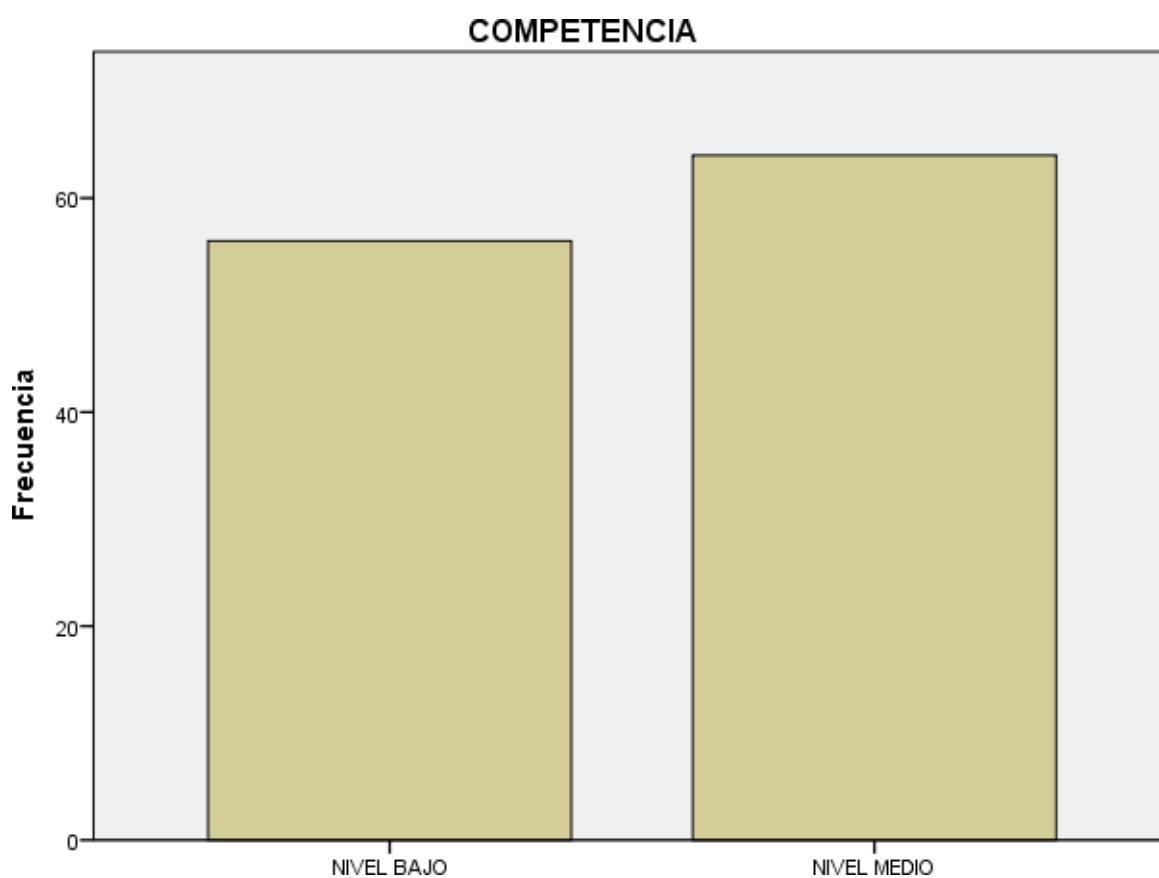


Figura 7: Porcentajes de la dimensión competencia

Según la tabla 7 se encontró que el 53.3% considera que la competencia se encuentra en un nivel medio, mientras que el 46.7% considera que el nivel de la competencia se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 8: Niveles acerca de la capacidad de respuesta

		CAPACIDAD DE RESPUESTA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	NIVEL BAJO	53	44,2	44,2	44,2
Válidos	NIVEL MEDIO	67	55,8	55,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

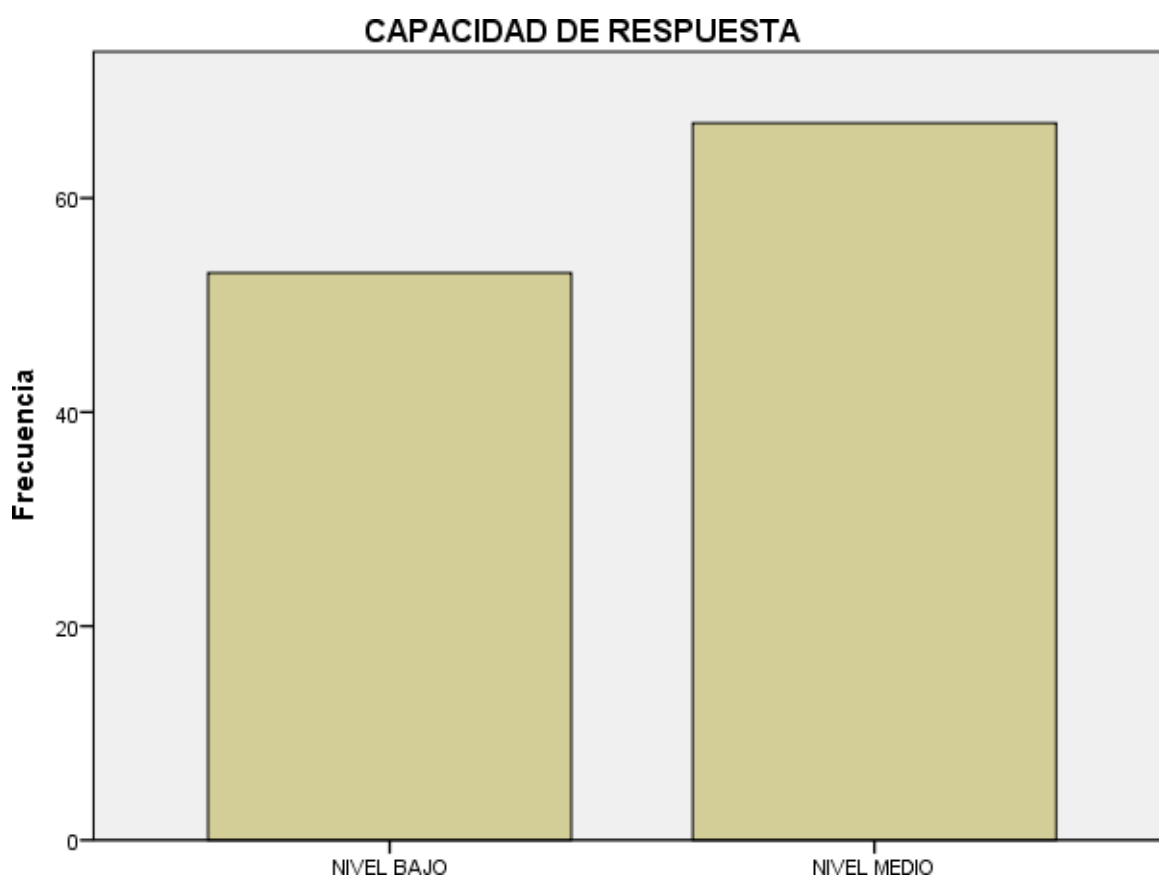


Figura 8: Porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta

Según la tabla 8 se encontró que el 55.8% considera que la capacidad de respuesta de la empresa se encuentra en un nivel medio, mientras que el 44.2% considera un nivel bajo

Tabla 9: Niveles acerca de la empatía

EMPATÍA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	NIVEL BAJO	55	45,8	45,8	45,8
Válidos	NIVEL MEDIO	65	54,2	54,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

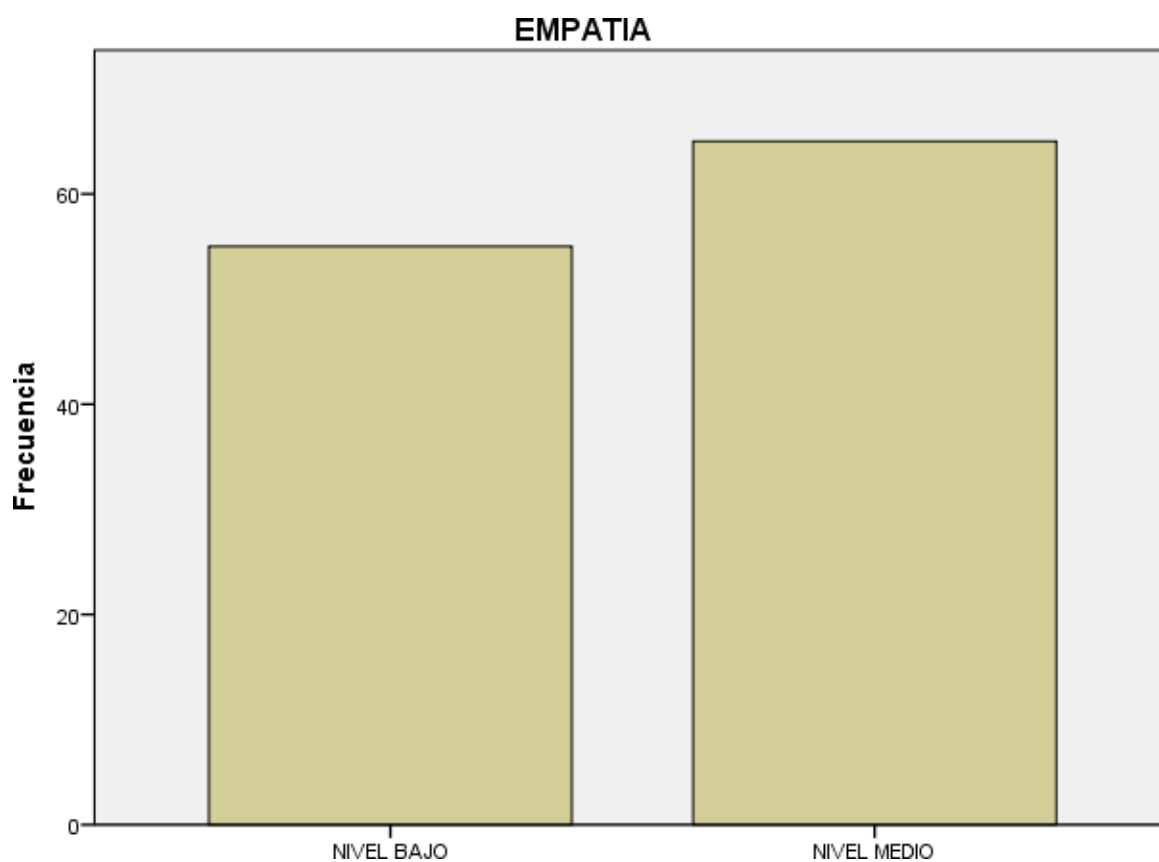


Figura 9: Porcentajes de la dimensión empatía

Según la tabla 10 se encontró que el 54.2% considera que la empresa maneja un nivel medio de empatía, mientras que le 45.8% un nivel bajo

Tabla 10: Niveles acerca de los aspectos tangibles

ASPECTOS TANGIBLES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	NIVEL BAJO	49	40,8	40,8	40,8
Válidos	NIVEL MEDIO	71	59,2	59,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

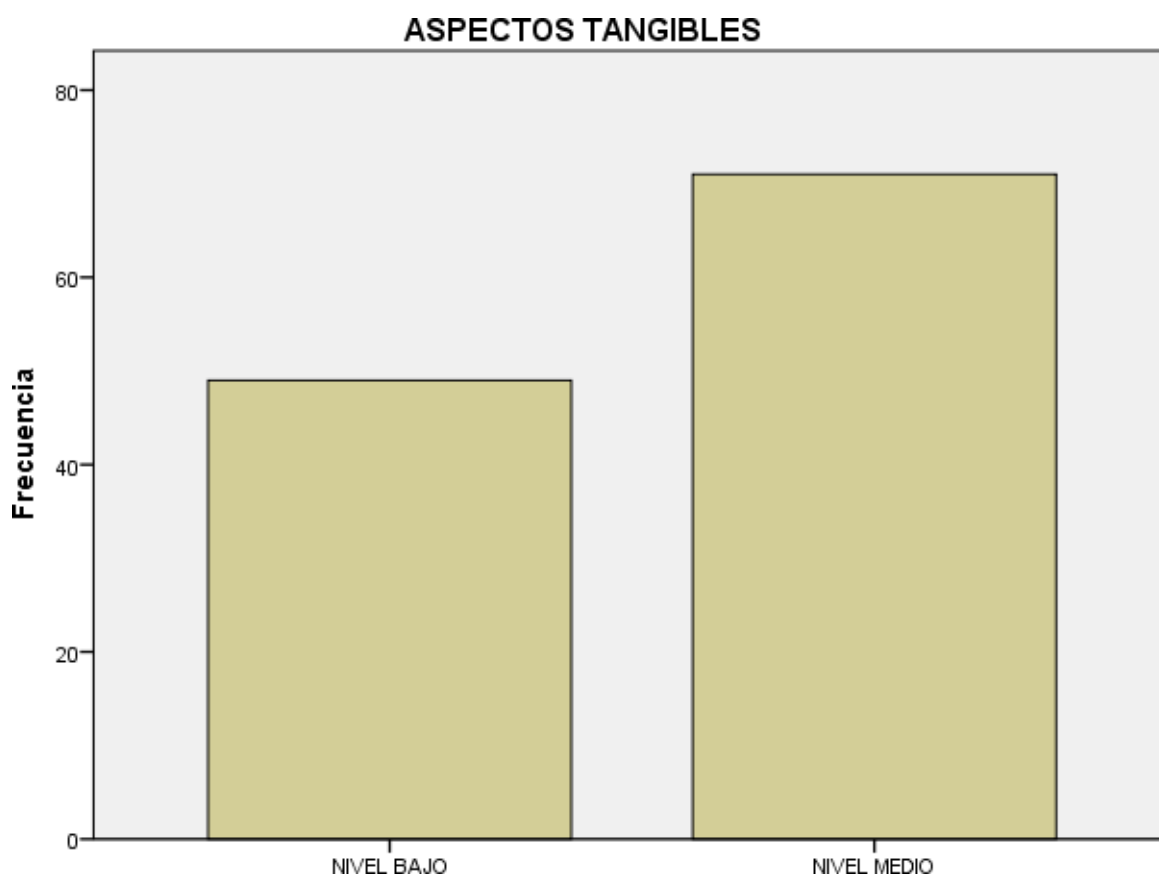


Figura 10 Porcentaje de la dimensión aspectos tangibles

Según la tabla 10 se encontró que el 59.2% consideran que los aspectos tangibles muestran un nivel medio, mientras que el 40.8% considera un nivel bajo.

Estadística inferencial

Prueba de normalidad

Hipótesis:

H0: La V1 y V2 poseen una distribución normal

H1: La V1 y V2 no poseen una distribución normal

Tabla 11:

Prueba de normalidad V1 y V2

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por competencias	,160	120	,000	,900	120	,000
Calidad de servicio	,160	120	,000	,900	120	,000

Con respecto a lo analizado en los datos estadísticos de Kolmogorov-Smirnova , se puede observar que $p=0,000 < 0,05$ para la variable gestión por competencias y $p=0,000 < 0,05$ psts la variable calidad de servicio, por lo que ambas variables no poseen una distribución normal y se acepta la hipótesis alterna H1, concluyendo que se aplicara las pruebas no paramétricas

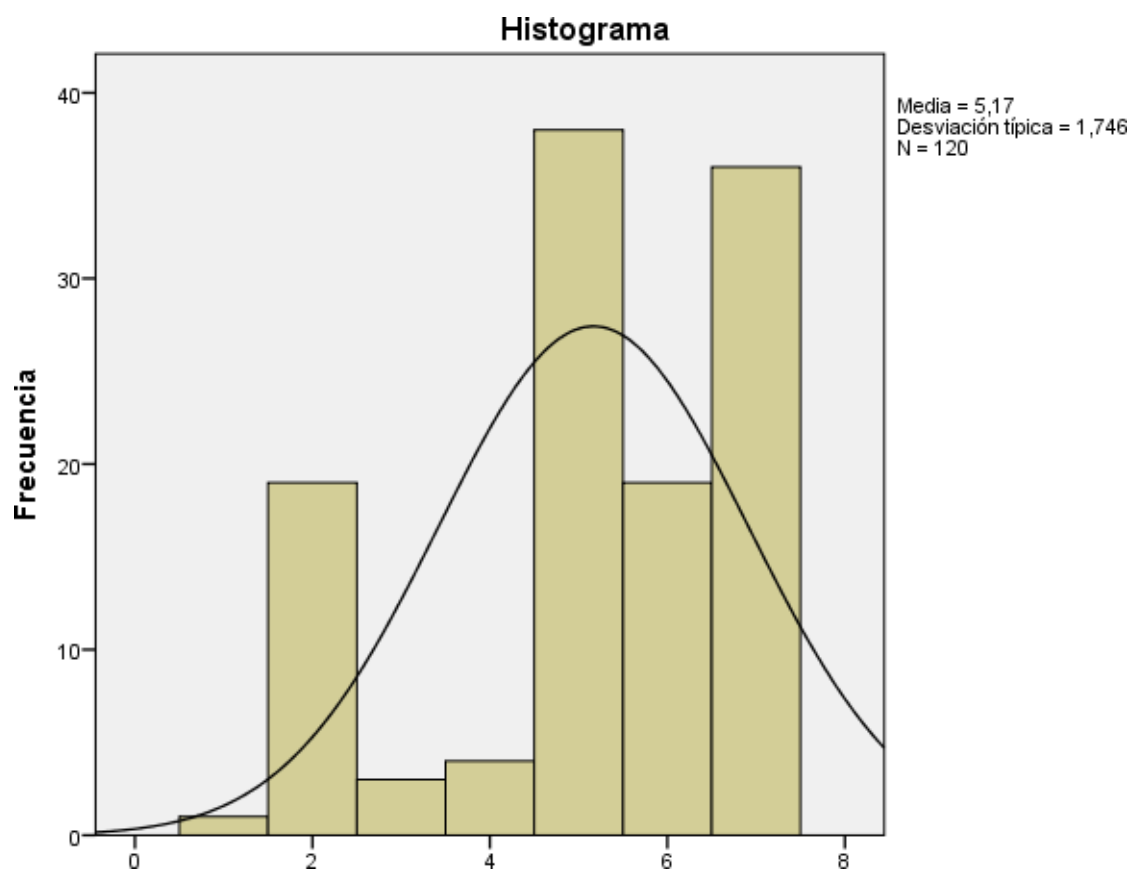


Figura 11 histograma gestión por competencias

Se observó que la información analizada nos muestra que la variable gestión por competencias tiene una distribución no normal.

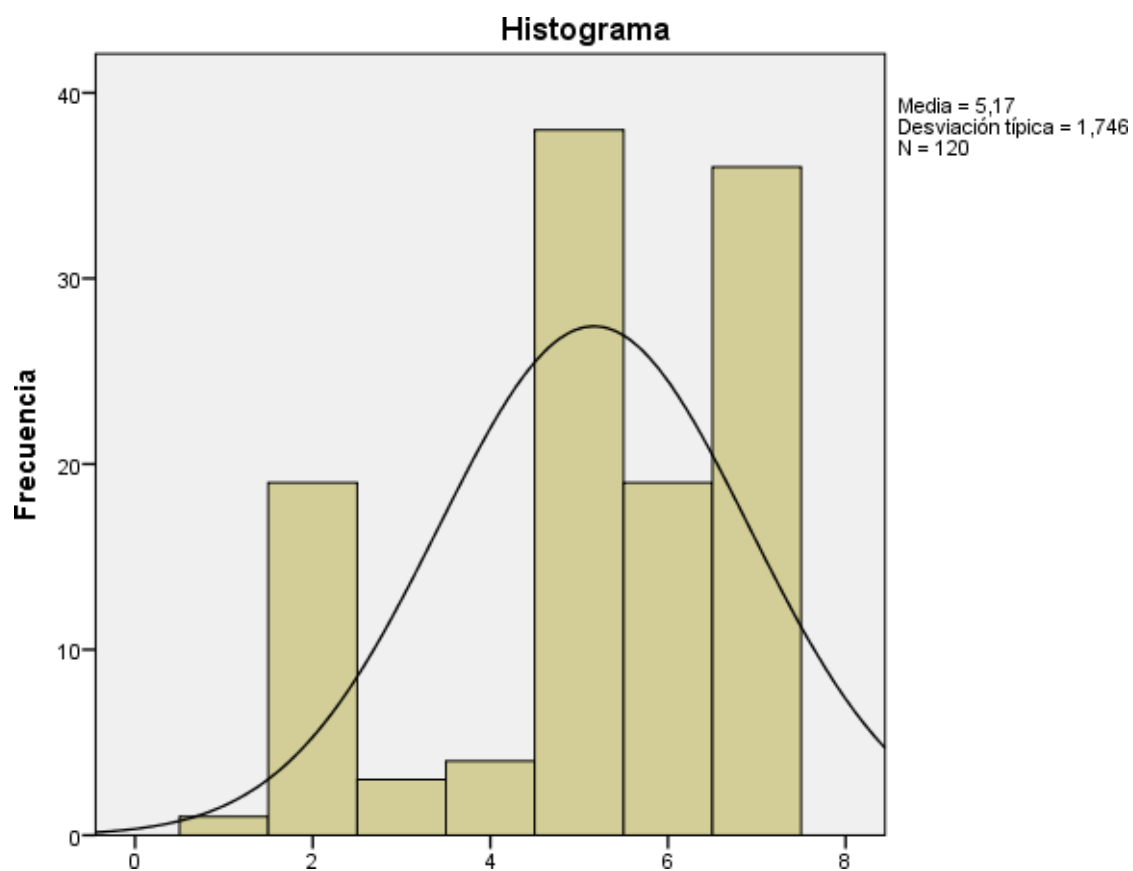


Figura 12 histograma calidad de servicio

Se observó que la información analizada nos muestra que la variable calidad de servicio tiene una distribución no normal.

Análisis de correlación:

Hipótesis Principal:

H0: No existe relación entre la gestión por competencia y la calidad de servicio en una empresa retail, San Juan de Miraflores, 2022.

H1: Si existe relación entre la gestión por competencia y la calidad de servicio en una empresa retail, San Juan de Miraflores, 2022

Tabla 12 Correlación V1 y V2

Correlaciones			
		Gestión por competencias	Calidad de servicio
Gestión por competencias	Coeficiente de correlación	1,000	1,000**
	Sig. (bilateral)	.	.
	N	120	120
Rho de Spearman			
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000**	1,000
	Sig. (bilateral)	.	.
	N	120	120

En referencia al coeficiente de correlación de las variables gestión por competencias y calidad de servicio (1.000) se considera una correlación positiva alta, por lo cual se deduce que el nivel de significancia es 0.000 no significativa, concluyendo que si existe relación entre las dos variables, de esta manera se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 1:

H0: No existe relación entre la gestión por competencia y la fiabilidad en una empresa retail, San Juan de Miraflores, 2022.

H1: Si existe relación entre la gestión por competencia y la fiabilidad en una empresa retail, San Juan de Miraflores, 2022

Tabla 13 Correlación V1 y Dimensión fiabilidad

Correlaciones			
		Gestión por competencias	Fiabilidad
Gestión por competencias	Coeficiente de correlación	1,000	,856**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	120	120
Rho de Spearman			
Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,856**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

Con respecto a al coeficiente de correlación entre la gestión por competencia y la fiabilidad se observa una correlación positiva alta (0.856), teniendo un nivel de significancia de (0.000), concluyendo que si existe relación entre la variable 1 y la dimensión fiabilidad ,rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 2:

H0: No existe relación entre la gestión por competencia y la competencia en una empresa retail, San Juan de Miraflores, 2022.

H1: Si existe relación entre la gestión por competencia y la competencia en una empresa retail, San Juan de Miraflores, 2022

Tabla 14 Correlación V1 y dimensión competencia

Correlaciones			
		Gestión por competencias	Competencia
Gestión por competencias	Coeficiente de correlación	1,000	,738**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	120	120
Rho de Spearman			
Competencia	Coeficiente de correlación	,738**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

Con respecto a al coeficiente de correlación entre la gestión por competencia y la fiabilidad se observa una correlación positiva alta (0.738), teniendo un nivel de significancia de (0.000), concluyendo que, si existe relación entre la variable 1 y la dimensión competencia, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 3:

H0: No existe relación entre la gestión por competencia y la capacidad de respuesta en una empresa retail, San Juan de Miraflores, 2022.

H1: Si existe relación entre la gestión por competencia y la capacidad de respuesta en una empresa retail, San Juan de Miraflores, 2022

Tabla 15 Correlación V1 y dimensión capacidad de respuesta

Correlaciones			
		Gestión por competencias	Capacidad de respuesta
Gestión por competencias	Coeficiente de correlación	1,000	,898**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	120	120
Rho de Spearman			
Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,898**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

Con respecto a al coeficiente de correlación entre la gestión por competencia y la capacidad de respuesta se observa una correlación positiva alta (0.898), teniendo un nivel de significancia de (0.000), concluyendo que si existe relación entre la variable 1 y la dimensión capacidad de respuesta rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna

Hipótesis específica 4:

H0: No existe relación entre la gestión por competencia y la empatía en una empresa retail, San Juan de Miraflores, 2022.

H1: Si existe relación entre la gestión por competencia y la empatía en una empresa retail, San Juan de Miraflores, 2022

Tabla 16 Correlación V1 y dimensión empatía

Correlaciones			
		Gestión por competencias	Empatía
Gestión por competencias	Coeficiente de correlación	1,000	,861**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	120	120
Rho de Spearman			
Empatía	Coeficiente de correlación	,861**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

Con respecto a al coeficiente de correlación entre la gestión por competencia y la empatía se observa una correlación positiva alta (0.861), teniendo un nivel de significancia de (0.000), concluyendo que si existe relación entre la variable 1 y la dimensión empatía rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna

Hipótesis específica 5:

H0: No existe relación entre la gestión por competencia y los aspectos tangibles en una empresa retail, San Juan de Miraflores, 2022.

H1: Si existe relación entre la gestión por competencia y los aspectos tangibles en una empresa retail, San Juan de Miraflores, 2022

Tabla 17 Correlación V1 y dimensión aspectos tangibles

Correlaciones			
		Gestión por competencias	Aspectos tangibles
Gestión por competencias	Coeficiente de correlación	1,000	,859**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	120	120
Rho de Spearman			
TANGIBLES	Coeficiente de correlación	,859**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

Con respecto a al coeficiente de correlación entre la gestión por competencia y los aspectos tangibles se observa una correlación positiva alta (0,859), teniendo un nivel de significancia de (0.000), concluyendo que si existe relación entre la variable 1 y la dimensión aspectos tangibles rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

En referencia al coeficiente de correlación de las variables gestión por competencias y calidad de servicio (1.000) se considera una correlación positiva alta, por lo cual se deduce que el nivel de significancia es 0.000 no significativa, concluyendo que si existe relación entre las dos variables, de esta manera se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto concuerda con lo dictaminado por tueroz y coz, (2019) en donde indica que la variable calidad de servicio se relaciona de manera significativa con la satisfacción del cliente obteniendo un (0.762).

Por otro lado, con respecto a al coeficiente de correlación entre la gestión por competencia y la capacidad de respuesta se observa una correlación positiva alta (0.898), teniendo un nivel de significancia de (0.000), concluyendo que si existe relación entre la variable 1 y la dimensión capacidad de respuesta rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, esto tiene coherencia con lo que nos indica vizcaino (2019), donde indica que el la formación del colaborador tiene relación en la forma como se realiza su desarrollo por competencias , obteniendo un 62.4% de los trabajadores evalúan las consecuencias antes de aplicar sus habilidades, indicando que se deberá realizar un ajuste acerca de las actividades para poder alcanzar el 37.6% faltante.

Con respecto a al coeficiente de correlación entre la gestión por competencia y los aspectos tangibles se observa una correlación positiva alta (0,859), teniendo un nivel de significancia de (0.000), concluyendo que si existe relación entre la variable 1 y la dimensión aspectos tangibles rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, el cual Lopez (2018) indica que los clientes relacionan las instalaciones con el servicio que se les está brindando en el local o empresa, en el cual de 365 clientes se pudo observar que el 70% está de acuerdo con que las instalaciones del local son atractivas.

VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto al objetivo general, en esta tesis se determinó la relación entre la gestión por competencias y la calidad de servicio en una empresa retail, San Juan de Miraflores, 2022, corroborando mediante el Rho de Spearman que existe una correlación positiva alta (1,000) entre las dos variables mencionadas, esto quiere decir que, si la gestión por competencias aumenta, la calidad de servicio también mejorara.
2. Con respecto al objetivo específico 1, en esta tesis se analizó la relación entre la gestión por competencias y fiabilidad en una empresa retail, San Juan de Miraflores, 2022, corroborando mediante el Rho de Spearman, que existe una correlación positiva alta (0,856) entre la variable 1 y la dimensión fiabilidad, esto quiere decir que, si la gestión por competencias aumenta, la fiabilidad también mejorara.
3. Con respecto al objetivo específico 2, en esta tesis se analizó la relación entre la gestión por competencias y la competencia en una empresa retail, San Juan de Miraflores, 2022, corroborando mediante el Rho de Spearman, que existe una correlación positiva alta (0,738) entre la variable 1 y la dimensión competencia, esto quiere decir que, si la gestión por competencias aumenta, la competencia también mejorara.
4. Con respecto al objetivo específico 3, en esta tesis se analizó la relación entre la gestión por competencias y la capacidad de respuesta en una empresa retail, San Juan de Miraflores, 2022, corroborando mediante el Rho de Spearman, que existe una correlación positiva alta (0,898) entre la variable 1 y la dimensión capacidad de respuesta, esto quiere decir que, si la gestión por competencias aumenta, la competencia también mejorara.
5. Con respecto al objetivo específico 4, en esta tesis se analizó la relación entre la gestión por competencias y la empatía en una empresa retail, San Juan de Miraflores, 2022, corroborando mediante el Rho de Spearman, que existe una correlación positiva alta (0,861) entre la variable 1 y la dimensión empatía, esto quiere decir que, si la gestión por competencias aumenta, la competencia también mejorara.
6. Con respecto al objetivo específico 5, en esta tesis se analizó la relación entre la

gestión por competencias y los aspectos tangibles en una empresa retail, San Juan de Miraflores, 2022, corroborando mediante el Rho de Spearman, que existe una correlación positiva alta (0,859) entre la variable 1 y la dimensión aspectos tangibles esto quiere decir que, si la gestión por competencias aumenta, la competencia también mejorara.

VII. RECOMENDACIONES

1. En relación con la gestión por competencias se recomienda a la gerencia de la empresa retail, implementar estrategias de orden de acuerdo con las experiencias laborales con las que los colaboradores llegan a la empresa, de manera que se le pueda adecuar un puesto acorde a sus habilidades y así mejorar la calidad de servicio de la organización.
2. Se sugiere a la gerencia de la empresa retail, crear sesiones de capacitaciones en las cuales enseñen de manera eficaz toda la información requerida por los colaboradores, de manera que puedan brindar los datos más precisos a los clientes.
3. Con respecto a la competencia de los colaboradores en la empresa retail, se recomienda clasificar las áreas y actividades, partiendo de las experiencias laborales previas alcanzadas por cada colaborador, para que puedan tener una capacidad de respuesta ante cualquier situación que se presente dentro de la empresa o actividades realizadas.
4. Con respecto a la empatía, se recomienda a la gerencia de la empresa retail, mejorar el tema del clima organizacional, implementando actividades recreativas para los colaboradores y ellos así puedan estar mucho más dispuestos a poder atender de una manera amable a los clientes.
5. En relación con los aspectos tangibles de la empresa retail, se sugiere hacer un seguimiento a las estructuras desgastadas que se encuentren dentro de la organización y poder darle una mejora en cuanto a la infraestructura de local.

REFERENCIAS

- Advincula Bermeo, Y. M. (2019). *Gestión por competencias y competitividad empresarial en hipermercados tottus Pachacutec, Lima- 2018*. Repositorio Autonoma. Universidad Autonoma del Peru, Lima. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1620>
- Alain, R., Didier, V. (2019). *Skills Management: New Applications, New Questions*, ISTE, London. <https://books.google.com.pe/books?id=9A6CDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=skills+management&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjvr6ahINj6AhVrIrkGHWeGAZwQ6AF6BAgNEAI#v=onepage&q=skills%20management&f=false>
- Alicia Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias*. Buenos aires: Ediciones Granica.
- Alles, M. A. (2008). *Dirección estrategia de recursos humans: gestión por competencias*. Buenos aires: Ediciones Granica.
- Burgos Chavez, S. V., & Morocho Revollo, T. C. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018*. Revista De Investigación Valor Agregado, 22-39. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279
- Caceres Muñoz, J. I. (2017). *Gestión por competencias y calidad de servicio del área document management solution en la Empresa Iron Mountain de la sede Callao, Lima 2017*. Repositorio ucv. Universidad Cesar Vallejo, Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21633>
- Cadena Iñiguez, P., Rendón Medel, R., Aguilar Avila, J., Salinas Cruz, E., Cruz Morales, F. d., & Sagerman Jarquin, D. M. (2017). *Quantitative methods, qualitative methods or combination*. Revista mexicana de ciencias agrícolas, 1603-1617. <https://www.redalyc.org/journal/2631/263153520009/>
- Culqui Lozada, M. M., Cieza Pérez, M. A., Puican Rodríguez, M. V. H., & Callao Alarcón, D. M. (2021). *La calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de las instituciones públicas del Perú*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(6), 12842-12858. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1287>

- Dell Olio, Luigi., Ibeas, Angel., Oña, Juan., Oña, Rocio. (2017). *Public Transportation Quality of Service: Factors, Models, and Applications*, Andrae Akeh, 13-21.
<https://books.google.com.pe/books?id=39zWDgAAQBAJ&pg=PR4&lpg=PR4&dq=Public+Transportation+Quality+of+Service:+Factors,+Models,+and+Applications,+Andrae+Akeh&source=bl&ots=yMydWrEDuP&sig=ACfU3U3XDlvqvwCKH3Ntr07sDDY5prOhCg&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi53tDK4Jr7AhWUL7kGHRqODTsQ6AF6BAgmEAM#v=onepage&q=Public%20Transportation%20Quality%20of%20Service%20%3A%20Factors%20%20Models%20%20and%20Applications%20%20Andrae%20Akeh&f=false>
- Diaz Muñoz, G. A., & Salazar Duque, D. A. (2021). *Quality as a strategic tool for business management*. Podium, 19-36.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2588-09692021000100019&lng=en&nrm=iso
- Dolors Setó, P. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Editorial ESIC.
<https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Dorantes Rodriguez, C. H. (2018). *El Proyecto de Investigación en Psicología: De su Génesis a la Publicación*. Mexico.
<https://books.google.com.pe/books?id=yKRdDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Elias, F. H., Bouroncle Faux, S., Ortiz, N., & José. (2020). *Análisis de competencias en trabajadores del sector público y privado de Arequipa*. Revista de Psicología. Universidad católica San Pablo, Arequipa.
<https://revistas.ucsp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/750>
- Escobar Callejas, P. H., & Bilbao Ramirez, J. L. (2020). *Investigación y educación superior*. E.E.U.U: Editorial LULU.
https://books.google.com.pe/books?id=W67WDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=INVESTIGACION+Y+EDUCACION+SUPERIOR&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=INVESTIGACION%20Y%20EDUCACION%20SUPERIOR&f=false
- Fontalvo Herrera, T. J., & Vergara Schmalbach, J. C. (2010). *La gestión de la*

calidad en el servicio ISO 9001:2008. Malaga: Editorial: eumed.
[https://books.google.com.pe/books?id=UjopEN2btOsC&printsec=frontcover&dq=Fontalvo+Herrera,+T.+J.,+%26+Vergara+Schmalbach,+J.+C.+\(2010\)&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiJkcfxmNT4AhXyA7kGHZFiAggQuwV6BAgDEAY#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=UjopEN2btOsC&printsec=frontcover&dq=Fontalvo+Herrera,+T.+J.,+%26+Vergara+Schmalbach,+J.+C.+(2010)&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiJkcfxmNT4AhXyA7kGHZFiAggQuwV6BAgDEAY#v=onepage&q&f=false)

Galindo Dominguez, H. (2020). *Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. Alicante: Area de innovación y desarrollo.
https://books.google.com.pe/books?id=ehXaDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Estad%3%ADstica+para+no+estad%3%ADsticos:+una+gu%C3%ADa+b%C3%A1sica+sobre+la+metodolog%C3%ADa+cuantitativa+de+trabajos+acad%C3%A9micos&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Estad%3%ADstica%20para%20no%20estad%3%ADsticos%3A%20una%20gu%C3%ADa%20b%C3%A1sica%20sobre%20la%20metodolog%C3%ADa%20cuantitativa%20de%20trabajos%20acad%C3%A9micos&f=false

Gongora Jaramillo, E. M. (2021). *Financiamiento por concurso para investigación científica en México: Lógicas de competencia y experiencias de científicos*. Revista mexicana de investigación educativa, 149-172.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-6662021000100149&script=sci_abstract

Hoechlin, N. (2018). *Core Leadership and Management Skills, Tips & Strategy Handbook: Strength based leadership coaching on habits principles theory application. skill development y training for driven men and women*, JNR Publishing Group.
<https://books.google.com.pe/books?id=1lmZDwAAQBAJ&pg=PT3&dq=skills+management&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjrmPv6t9j6AhUzGLkGHcv1BeY4FBD0AXoECAwQAg#v=onepage&q=skills%20management&f=false>

Iglesias, M. E. (2016). *Metodología de la investigación científica: Diseño y elaboración de protocolos y proyectos*. Buenos aires: Centro de publicaciones Educativas y Material Didactico.
<https://books.google.com.pe/books?id=z39EEAAQBAJ&printsec=frontcov>

er&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADf
ica:+Dise%C3%B1o+y+elaboraci%C3%B3n+de+protocolos+y+proyectos&
hl=es-

419&sa=X&ved=2ahUKEwiwtNLMmtT4AhWSEbkGHWqeBysQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3
%B3n%20cient%C3%ADfica%3A%20Dise%C3%B1o%20y%20elaboraci%C3
%B3n%20de%20protocolos%20y%20proyectos&f=false

López Mosquera, D. C. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Repositorio UCSG. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>

López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Bellaterra. <https://ddd.uab.cat/record/129382>

Lora Guzman, H. E. Castilla Patermina, S. & Goetz Flores, M. (2020). *Management by Competencies as a Strategy for the Improvement of Efficiency and Organizational Effectiveness*. *saber, ciencia y libertad*, 84-93. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/6291>

Matabanchoy Tulcan, S. M., Dorado Martinez, A. D., Guevara Canchala, N. T., & Narvaez Calpa, Y. A. (2022). *Evaluación de desempeño por competencias en una empresa familiar de transporte*. *Informes Psicologicos*, 115-130. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8357799>

Muñoz Sanchez, S. M., Vargas Mursuli, F. M., Miranda Lorenzo, Y. O., & Garcia, R. E. (2021). *Evaluation of the Labor Competitions for secretary's position in Ecuadorian University Institutions*. *REVISTA GESTIÓN DE LAS PERSONAS Y TECNOLOGÍA*, 23-42. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-56932021000300023&script=sci_abstract&tlng=en

Niño Rojas, V. M. (2019). *Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe*. Bogotá: Ediciones de la U . https://books.google.com.pe/books?id=WCwaEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n:+Dise%C3%B1o,+ejecuci%C3%B3n+e+informe&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%3A%20Dise%C3%B1o%20e%20ejecuci%C3%B3n%20e%20informe&f=false

- Padrón, C. I., Gonzales Rivera, P. L., Hernandez Rodriguez, D., Gonzales Hernandez, M., & Quesada Padron, N. (2015). *Information resources for university research*. Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1561-31942015000300021&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Peña Torbay, G., Cañoto Rodriguez, Y., Santalla de Banderali, Z., Csboan Mirka, E., Gomez A, M., Miñarro Llagostera, A., Angelucci B, L. T. (2018). *Introducción a la psicología general*. Ediciones AB. https://books.google.com.pe/books?id=sO94DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Introducci%C3%B3n+a+la+psicolog%C3%ADa+genera&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Introducci%C3%B3n%20a%20la%20psicolog%C3%ADa%20genera&f=false
- Perego, L. H., & Marteau, S. A. (2021). *Reflexiones sobre las competencias para la gestión de proyectos de I+D en países en desarrollo*. Revista gestión de las personas y tecnología, 44-59. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-56932021000200044&script=sci_arttext
- Pinargote Pinargote, H. M., Avila Ramirez, P. E., Cedeño loor, T. A., Minaya Macias, M. M., Minaya Macias, R. W., & Mendoza Vera, A. A. (2020). *Dirección de operaciones*. Economía, Organización y Ciencias Sociales, 96-99. https://books.google.com.pe/books?id=kczzDwAAQBAJ&pg=PA1&dq=Direcci%C3%B3n+de+operaciones+pinagorte&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiD6OjRnNT4AhX_HrkGHWJYBygQuwV6BAgLEAk#v=onepage&q=Direcci%C3%B3n%20de%20operaciones%20pinagorte&f=false
- Prado Román, A., & Pascual Nebreda, L. (2018). *Marketing industrial y de servicios*. Madrid: Editorial ESIC. https://books.google.com.pe/books?id=gG56DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Marketing+industrial+y+de+servicios&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Marketing%20industrial%20y%20de%20servicios&f=false
- Ramírez Montañez, J.C. Y Calles Moreno, R.J. (2021). *Manual de metodología de la investigación en negocios internacionales*. Ediciones: ECOE. <https://books.google.com.pe/books?id=GT4xEAAAQBAJ&pg=PA8&dq=LA+>

INVESTIGACION+APLICADA+ES&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi6yqKo_ez4AhUIK7kGHbJoBpkQuwV6BAgFEAg#v=onepage&q=LA%20INVESTIGACION%20APLICADA%20ES&f=false

Rivera Reyes, S. J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Repositorio UCSG. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>

Rodriguez Rodriguez, C., Breña Oré, J. L., & Esenarro Vargas, D. (2021). *Las variables en la metodología de la investigación científica*. Alicante: Editorial Area de innovacion y Desarrollo. https://books.google.com.pe/books?id=5jFJEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Las+variables+en+la+metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Las%20variables%20en%20la%20metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica&f=false

Steers, R.M., Osland, S.J. (2019). *Management Across Cultures: Challenges, Strategies, and Skills*, Cambridge University Press. <https://books.google.com.pe/books?id=k9GoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=skills+management&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjvr6ahINj6AhVrlrkGHWeGAZwQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=skills%20management&f=false>

Silva Ortiz, S.R., Cobo Mejía, E.A., Cepeda Sainea, J,F. (2020). *Validación de contenido del cuestionario de percepción del aprendizaje de la Anatomía a través del sistema interactivo en 3 D, Cyber Anatomy*. Revista Investig. Salud Univ. Boyacá . <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/420>

Tamara, O., & Manterola, C. (2017). *Sampling Techniques on a Population Study*. international Journal of Morphology, 227-232. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_abstract&tlng=en

Terán Ayay, N. T., Gonzales Vásquez, J., Ramirez López, R., & Palomino Alvarado,

- G. d. (2021). *Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 1184-1197. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320>
- Tueros Guzmán, M. M., & Coz Lazo, L. J. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la inmobiliaria los portales de Huancayo*. Repositorio Institucional-UNCP. Universidad Nacional del Centro del Peru, Huancayo. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20500.12894/5410>
- Vizcaino Bustamante, A. A. (2019). *Formación y desarrollo por competencias de los trabajadores y su eficiencia y eficacia en la Dirección de Investigación de la Escuela Politécnica Nacional de la ciudad de Quito para el 2019*. Repositorio Institucional del Organismo de la Comunidad Andina, CAN. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7176>

Anexo 1

Operacionalización de la variable: Gestión por competencias

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión por competencias	Según Alles (2015) “ La gestión por competencias o también conocida como gestión de Recursos Humanos por competencias hace referencia a un modelo de gestión la cual busca alinear al colaborador con los objetivos planteados” (p.79)	El trabajo será medido a través de la técnica de la encuesta donde se realizara preguntas a cada colaborador en base a la gestión por competencias, se medirá con una escala ordinal a través de un cuestionario.	Competencias cardinales	Compromiso	1-2	Escala de Likert ordinal
				Toma de decisiones	3-4	
				Logro de objetivos	5-6	
			Competencias específicas gerenciales	Liderazgo	7-8	
				Comunicación interna	9-10	
				Autoadministración	11-12	
			Competencias específicas por áreas	Motivación	13-14	
				Escucha activa	15-16	
				Compañerismo	17-18	

Operacionalización de la variable: Calidad de servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad de servicio	Según Prado y Pascual (2018) Los empleados son considerados como elementos esenciales en la prestación de un servicio de alta calidad, pero para que estos lo puedan prestar deberán sentirse emocionalmente satisfechos con la empresa y ser leales a la misma (p.91)	El trabajo será medido a través de la técnica de la encuesta donde se realizara preguntas a cada colaborador en base a la gestión por competencias, se medirá con una escala ordinal a través de un cuestionario.	Fiabilidad	Servicio en el tiempo acordado Interés en solucionar problemas	19-20	Escala de likert
			Competencia	Conocimiento de las funciones Adaptación al cambio	21-22	
			Capacidad de respuesta	Servicio rápido Disposición de ayudar	23-24	
			Empatía	Atención personalizada Asertividad con el cliente	25-26	
			Aspectos tangibles	Instalaciones atractivas Materiales de comunicación	27-28	

Anexo N°2

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la *Gestión por competencias*

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencias
		M A	A	D	M D	M A	A	D	M D	M A	A	D	M D	
	DIMENSIÓN 1: Competencias cardinales													
1	¿Qué tanto te encuentras comprometido con la empresa?	X				X				X				
2	¿Te encuentras comprometido con la cultura de la empresa?	X				X				X				
3	¿Las estrategias aplicadas por la empresa facilitan la toma de decisiones?	X				X				X				
4	¿Consideras que la empresa ejecuta una buena toma de decisiones?	X				X				X				
5	¿Consideras que se logran alcanzar los objetivos planteados en los tiempos determinados?	X				X				X				
6	¿Logra alcanzar los objetivos que se propone en su puesto laboral?	X				X				X				
	DIMENSION 2: Competencias específicas gerenciales													
7	¿Consideras que tus jefes son buenos líderes?	X				X				X				
8	¿Usted se considera de ser un buen líder?	X				X				X				
9	¿La empresa informa sobre los cambios que realizarán?	X				X				X				
10	¿Se tiene una buena comunicación con tu jefe inmediato?	X				X				X				
11	¿Consideras que los supervisores realizan una buena autoadministración?	X				X				X				
12	¿Qué tanto consideras que puedes administrar tus labores asignadas de manera correcta?	X				X				X				
	DIMENSION 3: Competencias específicas por área													
13	¿Qué tan motivado te sientes dentro de la empresa?	X				X				X				
14	¿Consideras que la empresa realiza incentivos motivacionales?	X				X				X				
15	¿Tus jefes toman en cuenta tus opiniones?	X				X				X				
16	¿Tus jefes saben escucharte ante un acto de injusticia?	X				X				X				
17	¿Qué tanto es la relación entre compañeros de área?	X				X				X				
18	¿Existe apoyo de tus compañeros de otra área?	X				X				X				

Observaciones: Existe Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Mgtr.: Merino Garcés, José Luis DNI: 40590566

Especialidad del validador: Mgtr: Gestión de organizaciones

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Los Olivos, 26 de junio de 2022.



JOSE LUIS MERINO GARCÉS
MAESTRO EN CIENCIAS
EMPRESARIALES

Mgtr. Merino Garcés, José
Luis

Especialidad: Gestión de
organizaciones

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la *Calidad de servicio*

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencias
		MA	A	D	MD	MA	A	D	MD	MA	A	D	MD	
	Dimensión 1: Fiabilidad													
1	¿Considera que la empresa cumple con los tiempos establecidos?	X				X				X				
2	¿Usted considera que la empresa muestra interés en solucionar los problemas?	X				X				X				
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta													
3	¿La empresa brinda una atención de manera rápida y precisa?	X				X				X				
4	¿Considera usted que sus compañeros estos dispuestos a ayudar?	X				X				X				
	Dimensión 3: Competencia													
5	¿Considera que sus compañeros demuestran sus habilidades en la empresa?	X				X				X				
6	¿Usted considera que sus compañeros se adaptan a los cambios que puedan ocurrir?	X				X				X				
	Dimensión 4: Empatía													
7	¿La empresa hace un seguimiento personalizado?	X				X				X				
8	¿Usted considera que la empresa brindada una atención personalizada?	X				X				X				
	Dimensión 5: Aspectos tangibles													
9	¿Considera usted que la empresa cuenta con las infraestructuras adecuadas?	X				X				X				
10	¿Usted considera que la empresa cuenta con buenas maquinarias y equipos?	X				X				x				

Observaciones: Existe Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Mgtr.: Merino Garcés, José Luis **DNI: 40590566**

Especialidad del validador: Mgtr: Gestión de organizaciones

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Los Olivos, 26 de junio de 2022



JOSE LUIS MERINO GARCÉS
MAESTRO EN CIENCIAS
EMPRESARIALES

Mgtr. Merino Garcés, José
Luis

Especialidad: Gestión de
organizaciones

Anexo 3

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la *Gestión por competencias*

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencias
		M A	A	D	M D	M A	A	D	M D	M A	A	D	M D	
	DIMENSIÓN 1: Competencias cardinales													
1	¿Qué tanto te encuentras comprometido con la empresa?	X				X				X				
2	¿Te encuentras comprometido con la cultura de la empresa?	X				X				X				
3	¿Las estrategias aplicadas por la empresa facilitan la toma de decisiones?	X				X				X				
4	¿Consideras que la empresa ejecuta una buena toma de decisiones?	X				X				X				
5	¿Consideras que se logran alcanzar los objetivos planteados en los tiempos determinados?	X				X				X				
6	¿Logra alcanzar los objetivos que se propone en su puesto laboral?	X				X				X				
	DIMENSION 2: Competencias específicas gerenciales													
7	¿Consideras que tus jefes son buenos líderes?	X				X				X				
8	¿Usted se considera de ser un buen líder?	X				X				X				
9	¿La empresa informa sobre los cambios que realizarán?	X				X				X				
10	¿Se tiene una buena comunicación con tu jefe inmediato?	X				X				X				
11	¿Consideras que los supervisores realizan una buena autoadministración?	X				X				X				
12	¿Qué tanto consideras que puedes administrar tus labores asignadas de manera correcta?	X				X				X				
	DIMENSION 3: Competencias específicas por área													
13	¿Qué tan motivado te sientes dentro de la empresa?	X				X				X				
14	¿Consideras que la empresa realiza incentivos motivacionales?	X				X				X				
15	¿Tus jefes toman en cuenta tus opiniones?	X				X				X				
16	¿Tus jefes saben escucharte ante un acto de injusticia?	X				X				X				
17	¿Qué tanto es la relación entre compañeros de área?	X				X				X				
18	¿Existe apoyo de tus compañeros de otra área?	X				X				X				

Observaciones: Existe Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Lino Gamarra Edgar Laureano **DNI: 326540876**

Especialidad del validador: Lic. En Administración de Empresas. -Lic. En Educación. - Matemática e Informática. – Dr. En Administración

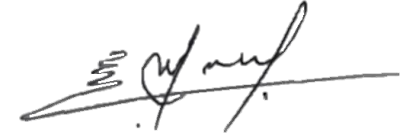
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Los Olivos, 26 de junio de 2022.



Dr. Lino Gamarra Edgar Laureano

Especialidad:

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la *Calidad de servicio*

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencias
		MA	A	D	MD	MA	A	D	MD	MA	A	D	MD	
	Dimensión 1: Fiabilidad													
1	¿Considera que la empresa cumple con los tiempos establecidos?	X				X				X				
2	¿Usted considera que la empresa muestra interés en solucionar los problemas?	X				X				X				
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta													
3	¿La empresa brinda una atención de manera rápida y precisa?	X				X				X				
4	¿Considera usted que sus compañeros estos dispuestos a ayudar?	X				X				X				
	Dimensión 3: Competencia													
5	¿Considera que sus compañeros demuestran sus habilidades en la empresa?	X				X				X				
6	¿Usted considera que sus compañeros se adaptan a los cambios que puedan ocurrir?	X				X				X				
	Dimensión 4: Empatía													
7	¿La empresa hace un seguimiento personalizado?	X				X				X				
8	¿Usted considera que la empresa brindada una atención personalizada?	X				X				X				
	Dimensión 5: Aspectos tangibles													
9	¿Considera usted que la empresa cuenta con las infraestructuras adecuadas?	X				X				X				
10	¿Usted considera que la empresa cuenta con buenas maquinarias y equipos?	X				X				x				

Observaciones: Existe Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Lino Gamarra Edgar Laureano

DNI: 326540876

Especialidad del validador: Lic. En Administración de Empresas. -Lic. En Educación. - Matemática e Informática. – Dr. En Administración

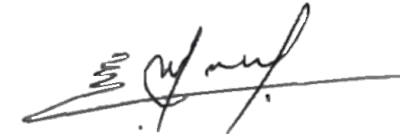
Los Olivos, 26 de junio de 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



**Dr. Lino Gamarra Edgar
Laureano**

Especialidad:

Anexo N°4

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la *Gestión por competencias*

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencias
		M A	A	D	M D	M A	A	D	M D	M A	A	D	M D	
	DIMENSIÓN 1: Competencias cardinales													
1	¿Qué tanto te encuentras comprometido con la empresa?	X				X				X				
2	¿Te encuentras comprometido con la cultura de la empresa?	X				X				X				
3	¿Las estrategias aplicadas por la empresa facilitan la toma de decisiones?	X				X				X				
4	¿Consideras que la empresa ejecuta una buena toma de decisiones?	X				X				X				
5	¿Consideras que se logran alcanzar los objetivos planteados en los tiempos determinados?	X				X				X				
6	¿Logra alcanzar los objetivos que se propone en su puesto laboral?	X				X				X				
	DIMENSION 2: Competencias específicas gerenciales													
7	¿Consideras que tus jefes son buenos líderes?	X				X				X				
8	¿Usted se considera de ser un buen líder?	X				X				X				
9	¿La empresa informa sobre los cambios que realizarán?	X				X				X				
10	¿Se tiene una buena comunicación con tu jefe inmediato?	X				X				X				
11	¿Consideras que los supervisores realizan una buena autoadministración?	X				X				X				
12	¿Qué tanto consideras que puedes administrar tus labores asignadas de manera correcta?	X				X				X				
	DIMENSION 3: Competencias específicas por área													
13	¿Qué tan motivado te sientes dentro de la empresa?	X				X				X				
14	¿Consideras que la empresa realiza incentivos motivacionales?	X				X				X				
15	¿Tus jefes toman en cuenta tus opiniones?	X				X				X				
16	¿Tus jefes saben escucharte ante un acto de injusticia?	X				X				X				
17	¿Qué tanto es la relación entre compañeros de área?	X				X				X				
18	¿Existe apoyo de tus compañeros de otra área?	X				X				X				

Observaciones: Existe Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Mgtr. Reyes Linares, Angela Elsa **DNI:**

Especialidad del validador: Lic. En Administración de Empresas. – Mgtr en Gestión Pública

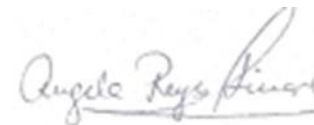
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Los Olivos, 17 de Octubre de 2022.



Mgtr. Reyes Linares, Angela Elsa

Firma:

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la *Calidad de servicio*

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencias
		MA	A	D	MD	MA	A	D	MD	MA	A	D	MD	
	Dimensión 1: Fiabilidad													
1	¿Considera que la empresa cumple con los tiempos establecidos?	X				X				X				
2	¿Usted considera que la empresa muestra interés en solucionar los problemas?	X				X				X				
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta													
3	¿La empresa brinda una atención de manera rápida y precisa?	X				X				X				
4	¿Considera usted que sus compañeros estos dispuestos a ayudar?	X				X				X				
	Dimensión 3: Competencia													
5	¿Considera que sus compañeros demuestran sus habilidades en la empresa?	X				X				X				
6	¿Usted considera que sus compañeros se adaptan a los cambios que puedan ocurrir?	X				X				X				
	Dimensión 4: Empatía													
7	¿La empresa hace un seguimiento personalizado?	X				X				X				
8	¿Usted considera que la empresa brindada una atención personalizada?	X				X				X				
	Dimensión 5: Aspectos tangibles													
9	¿Considera usted que la empresa cuenta con las infraestructuras adecuadas?	X				X				X				
10	¿Usted considera que la empresa cuenta con buenas maquinarias y equipos?	X				X				X				

Observaciones: Existe Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Mgtr. Reyes Linares, Angela Elsa DNI:

Especialidad del validador: Lic. En Administración de Empresas. – Mgtr en Gestión Pública

Los Olivos, 17 de octubre de 2022.

A handwritten signature in black ink, reading "Angela Reyes Linares". The signature is written in a cursive style with a horizontal line underneath the name.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Mgtr. Reyes Linares, Angela Elsa

Anexo N°5

Cuestionario de Gestión por competencias y calidad de servicio

Empresa Retail, san juan de Miraflores, lima, 2022

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- 5 = Siempre
- 4 = Casi Siempre
- 3 = Algunas Veces
- 2 = Casi Nunca
- 1 = Nunca

Nº	PREGUNTAS	N	CN	AV	CS	S
VARIABLE I: GESTIÓN POR COMPETENCIAS						
1.	¿Qué tanto te encuentras comprometido con la empresa?					
2.	¿Te encuentras comprometido con la cultura de la?					
3.	¿Las estrategias aplicadas por la empresa facilitan la toma de decisiones?					
4.	¿Consideras que la empresa ejecuta una buena toma de decisiones?					
5.	¿Consideras que se logran alcanzar los objetivos planteados en los tiempos determinados?					
6.	¿Logra alcanzar los objetivos que se propone en su puesto laboral?					
7.	¿Consideras que tus jefes son buenos líderes?					
8.	¿Usted se considera capaz de ser un buen líder?					
9.	¿La empresa informa sobre los cambios que realizarán?					
10.	¿Se tiene una buena comunicación con tu jefe inmediato?					
11.	¿Consideras que los supervisores realizan una buena autoadministración?					
12.	¿Qué tanto consideras que puedes administrar tus labores asignadas de manera correcta?					
13.	¿Qué tan motivado te sientes dentro de la empresa?					
14.	¿Consideras que la empresa realiza incentivos motivacionales?					
15.	¿Tus jefes toman en cuenta tus opiniones?					
16.	¿Tus jefes saben escucharte ante un acto de injusticia?					
17.	¿Qué tanto es la relación entre compañeros de área?					
18.	¿Existe apoyo de tus compañeros de otra área?					
VARIABLE II: CALIDAD DE SERVICIO						

19	¿Considera que la empresa cumple con los tiempos establecidos?					
20	¿Usted considera que la empresa muestra interés en solucionar los problemas?					
21	¿La empresa brinda una atención de manera rápida y precisa?					
22	¿Considera usted que sus compañeros estos dispuestos a ayudar?					
23	¿Considera que sus compañeros demuestran sus habilidades en la empresa?					
24	¿Usted considera que sus compañeros se adaptan a los cambios que puedan ocurrir?					
25	¿La empresa hace un seguimiento personalizado?					
26	¿Usted considera que la empresa brindada una atención personalizada?					
27	¿Considera usted que la empresa cuenta con las infraestructuras adecuadas?					
28	¿Usted considera que la empresa cuenta con buenas maquinarias y equipos?					

Gracias por completar el cuestionario.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, REYES LINARES ANGELA ELSA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por competencias y calidad de servicio en una empresa retail, San Juan de Miraflores, Lima, 2022.", cuyo autor es CASTILLO JULCA RENATTO ALEXANDRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28.00%, 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.

LIMA, 15 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
REYES LINARES ANGELA ELSA DNI: 40170331 ORCID: 0000-0003-3416-038X	Firmado electrónicamente por: ANGELAREYESL el 29-11-2022 19:58:40

Código documento Trilce: TRI - 0440833