



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Competencia laboral del personal administrativo e imagen corporativa de la UNI, 2014

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Magister en Administración de la Educación

**AUTOR:**

Br. Miguel Ángel Acuña Álvarez

**ASESOR:**

Mgr. Noel Alcas Zapata

**SECCIÓN:**

Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

**PERÚ - 2016**

.....  
**Mgtr. Patricia Bejarano Álvarez**  
**Presidente**

.....  
**Mgtr. Gliria Susana Méndez I.**  
**Secretaria**

.....  
**Mgtr. Noel Alcas Zapata**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

Este trabajo va dedicado a mi madre María, a mi esposa Marilyn y a mis hijos Nicole y Miguel; sin su apoyo y comprensión este trabajo no hubiera sido posible.

## **Agradecimiento**

A mi asesor Mgtr. Noel Alcas Zapata, por su paciencia, apoyo y retroalimentación constante.

A mi familia, por su apoyo permanente en las diferentes etapas de la investigación.

A la UNI, por permitirme la investigación en tan honorable casa de estudios y facilitarme la documentación requerida.

A los amigos y compañeros que han colaborado en las diferentes actividades relacionadas a mi investigación.

A todos ellos, muchas gracias.

## **Declaración jurada de autenticidad**

Yo, Miguel Ángel Acuña Álvarez, identificada con DNI N° 41015676, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias de la Educación, Escuela de Postgrado, me presento con la tesis titulada “Competencia laboral del personal administrativo e imagen corporativa de la UNI, 2014” declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría y que toda declaración que acompaño es veras y autentica, así mismo declaro que la toda la documentación presentada es veras y autentica.

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 de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos - 2015

.....  
Miguel Ángel Acuña Álvarez  
DNI 41015676

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada “Competencia laboral del personal administrativo e imagen corporativa de la UNI, 2014”. En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad “César Vallejo” para obtener el Grado Profesional de Magister en Administración de la Educación.

Esta investigación de diseño correlacional, cuyos resultados hallados en torno a la competencia laboral del personal administrativo y la imagen corporativa de la Universidad nacional de Ingeniería, 2014, se muestran en el Capítulo III. Se pretende además aportar con sugerencias y recomendaciones para mejorar el desempeño del administrativo.

El documento consta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones y Capítulo VII: Referencias bibliográficas y anexos.

Espero cumplir con los requisitos de aprobación.

El investigador

## Índice de contenido

	Pág.
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>Capítulo I: Introducción</b>	
1.1 Introducción	14
1.2 Antecedentes	16
1.3 Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.4 Justificación	36
1.5 Problema	38
1.6 Hipótesis	38
1.7 Objetivos	39
1.8 Marco Conceptual	40
<b>Capítulo II: Marco metodológico</b>	
2.1 Variables	44
2.2 Operacionalización de variables	47
2.3 Metodología	49
2.3.1 Tipo de estudio	49
2.3.2 Diseño	49
2.4 Población, muestra y muestreo	50
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.5.1 Instrumentos	52
2.5.2 Validez	55
2.5.3 Confiabilidad	55

2.6	Métodos de análisis de datos	56
2.7	Aspectos éticos	57
<b>Capítulo III: Resultados</b>		
3.1	Descripción	59
3.2	Contrastación de hipótesis	63
<b>Capítulo IV: Discusión</b>		68
<b>Capítulo V: Conclusiones</b>		71
<b>Capítulo VI: Recomendaciones</b>		73
<b>Capítulo VII: Referencias bibliográficas</b>		75
<b>Anexos</b>		
1	Matriz de consistencia	82
2	Cuestionario	84
3	Análisis de fiabilidad	88
4	Base de datos	97
5	Validación de cuestionarios: juicio de expertos	109



## Lista de Tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable competencia laboral	47
Tabla 2	Operacionalización de la variable imagen corporativa	48
Tabla 3	Escala para Interpretar resultados de la confiabilidad	55
Tabla 4	Prueba de confiabilidad de la variable competencia laboral del personal	56
Tabla 5	Prueba de confiabilidad de la variable Imagen Corporativa	56
Tabla 6	Tabla de contingencia de los niveles de competencia laboral y los niveles de imagen corporativa	59
Tabla 7	Tabla de contingencia de los niveles de competencia laboral y los niveles de la dimensión realidad institucional	60
Tabla 8	Tabla de contingencia de los niveles de competencia laboral y los niveles de la dimensión comunicación institucional	61
Tabla 9	Tabla de contingencia de los niveles de competencia laboral y los niveles de la dimensión identidad institucional.	62
Tabla 10	Coeficiente de correlación de Spearman entre la variable competencia laboral y la variable imagen corporativa	63
Tabla 11	Coeficiente de correlación de Spearman entre la variable competencia laboral y la dimensión realidad institucional	64
Tabla12	Coeficiente de correlación de Spearman entre la variable competencia laboral y la dimensión identidad institucional	65
Tabla 13	Coeficiente de correlación de Spearman entre la variable competencia laboral y la dimensión comunicación institucional	66

## Lista de Figuras

		Pág.
Figura 1	Niveles entre la competencia laboral y la imagen corporativa	59
Figura 2	Niveles entre la competencia laboral y la dimensión realidad institucional	60
Figura 3	Niveles entre la competencia laboral y la dimensión comunicación institucional	61
Figura 4	Niveles entre la competencia laboral y la dimensión identidad institucional	62

## Resumen

La competencia laboral en todas sus dimensiones así como su consecuente desempeño en el ámbito del trabajo es fundamental para toda empresa o corporación independientemente del campo o rubro al que se dedique. A su vez la representación mental o imagen que los públicos se hacen de una organización es el punto de partida para fidelizar a sus clientes y/o acrecentar el número que clientes que ya posee.

En ese sentido, el objetivo general de la investigación fue determinar ¿Qué relación existe entre la competencia laboral del personal administrativo y la imagen corporativa de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2014?

Luego de recabar la información a través de los instrumentos (encuestas), organizarla y analizarla estadísticamente, se llegó a la siguiente conclusión general: Se determinó que existe una relación directa entre la competencia laboral del personal administrativo y la imagen corporativa de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2014. Ello quedo confirmado con la prueba de Spearman (sig. bilateral = .000 < .01; Rho = .598\*\*).

Palabras Clave:

Competencia Laboral, Imagen Corporativa, Desempeño Laboral, Realidad Corporativa.

## **Abstract**

Job competition in all its dimensions and its subsequent performance in the workplace is critical to any company or corporation regardless of field or category to which it is dedicated. In turn, the mental representation or image that the public are made of an organization is the starting point for customer loyalty and / or increasing the number that customers already own.

In that sense, the overall objective of the research was to determine What is the relationship between work ability of the administrative staff and the corporate image of the National Engineering University, 2014?

After collecting information through instruments (surveys), organize and statistically analyze it, it came to the following general conclusion: It was determined that there is a direct relationship between job competence of administrative staff and corporate image of the National University of engineering, 2014. This was confirmed with the Spearman test (bilateral sig = .000 <.01;. Rho = .598 \*\*).

Keywords:

Occupational Skills, Corporate Image, Job Performance, Corporate Reality.