



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Competencias laborales y calidad de servicio en la empresa
APM Terminals Inland Services S.A., Callao 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Agurto Huamán, Susan Cindy (ORCID: 0000-0003-1871-6587)

ASESOR:

Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio (ORCID: 0000-0002-8917-1919)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, a mis padres, quienes siempre han estado en los momentos más difíciles, pero gracias a su gran apoyo he salido adelante

A mi pequeño hijo Mateo por ser mi mayor motivación para superarme cada día a mi esposo ,a mis hermanas y a todas aquellas personas que estuvieron durante estos cinco años brindándome su apoyo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por darme el impulso a seguir adelante y apoyarme cada día en este largo camino.

A mis docentes que me apoyaron a lo largo de mi carrera, especialmente al Dr. Víctor Dávila, mi asesor quien siempre me brindó sus sabias enseñanzas para afrontar esta investigación.

A la Universidad Cesar Vallejo, quien me ha formado como una gran profesional y por haberme brindado todo lo necesario para desarrollarme en el ámbito laboral.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.1.1. Tipo de investigación.....	10
3.1.2. Diseño de investigación.....	10
3.1.3. Nivel de investigación.....	10
3.1.4. Enfoque de la investigación.....	11
3.1.4. Método de la investigación	11
3.2. Variables y Operacionalización	11
3.2.1. Variable X.....	11
3.2.2. Variable Y.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.3.1. Población.....	16
3.3.2. Muestra	16
3.3.2. Muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.4.1. Técnica.....	17
3.4.2. Instrumento	17
3.4.3. Validez.....	17
3.4.4. Confiabilidad.....	18
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.6.1. Análisis descriptivo	18

3.6.2. Análisis inferencial	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS.....	20
4.1. Análisis descriptivo	20
4.1.1. Descripción de la variable 1	20
4.1.2. Descripción de la variable 2	24
4.2. Análisis inferencial	28
4.2.1. Prueba de normalidad	28
4.2.2. Prueba de hipótesis.....	29
IV.DISCUSIÓN.....	34
5.1. Objetivo general	34
5.2. Objetivos específicos	35
5.2.1. Objetivos específicos 1.....	35
5.2.2. Objetivos específicos 2.....	36
5.2.3. Objetivos específicos 3.....	37
5.3. Hipótesis.....	38
5.3.1. Hipótesis general.....	38
5.3.2. Hipótesis específica 1	38
5.3.3. Hipótesis específica 2.....	39
5.3.4. Hipótesis específica 3.....	39
5.4. Estadística descriptiva.....	39
5.4.1. Variable X.....	39
5.4.2. Variable Y.....	40
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS	
ANEXOS	48
Anexo 1: Declaratoria de autenticidad (autor)	48
Anexo 2: Declaratoria de autenticidad (asesor).....	49
Anexo 3: Matriz de operacionalización de las Variables	50
Anexo 4: Instrumento de Recolección de datos	51

Anexo 5: Validez por juicio de expertos y confiabilidad del instrumento	53
Anexo 6: Autorización de aplicación del instrumento	61
Anexo 7: Pantallazo turnitin	62

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Competencias Laborales	20
TABLA 2: Conocimientos	21
TABLA 3: Habilidades	22
TABLA 4: Actitudes	23
TABLA 5: Calidad de servicio.....	24
TABLA 6: Costos.....	25
TABLA 7: Fiabilidad	26
TABLA 8: Expectativas	27
TABLA 9: Prueba de kolmogorov - smirnov	28
TABLA 10: Coeficiente de correlación	29
TABLA 11: Prueba de correlación de variables – hipótesis general	30
TABLA 12: Prueba de correlación de variables – hipótesis específica 1	31
TABLA 13: Prueba de correlación de variables – hipótesis específica 2	32
TABLA 14: Prueba de correlación de variables – hipótesis específica 3	33

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: Competencias Laborales	20
FIGURA 2: Conocimientos	21
FIGURA 3: Habilidades	22
FIGURA 4: Actitudes	23
FIGURA 5: Calidad de servicio	24
FIGURA 6: Costos	25
FIGURA 7: Fiabilidad	26
FIGURA 8: Expectativas	27

RESUMEN

La investigación titulada "Competencias laborales y calidad de servicio en la empresa Apm terminals inland services s.a, Callao, 2020" cuyo objeto de estudio fue determinar si las competencias laborales de los trabajadores se relacionan con la calidad de servicio de la empresa Apm terminals inland Services SA. Con dicho propósito, se utilizó la siguiente metodología: tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal y enfoque cuantitativo. La población de estudio estuvo conformada por 65 trabajadores y la recolección de datos se obtuvo de la totalidad de la población mediante la técnica de la encuesta, y el Instrumento ha sido un cuestionario compuesto por 17 ítems, el mismo que tuvo una validez por juicio de expertos y también una alta fiabilidad. Los datos que se obtuvieron fueron procesados y tabulados en el programa estadístico SPSS, logrando como resultado el índice de correlación de Rho de Spearman 0.676, el mismo que es considerado como positiva y una Sig. 0.000 por lo que se concluye, que existe relación significativa entre las Competencias laborales y calidad de servicio en la empresa Apm terminals inland services s.a.

Palabras clave: Competencias Laborales, Calidad de servicio, trabajadores.

ABSTRACT

The investigation entitled "Labor competencies and quality of service in the company Apm terminals inland services s.a., Callao, 2020" whose object of study was determined if the labor competencies are related to the quality of service of the company Apm terminals inland Services SA. Said Purpose, the following methodology will be used: applied type, correlational descriptive level, non-experimental cross-sectional design and quantitative approach. The study population consisted of 65 workers and the data collection was obtained from the entire population using the technique. of the survey, and the Instrument was a questionnaire made up of 17 items, the same one that was valid by expert judgment and also highly accurate. The data they obtained was processed and tabulated in the SPSS statistical program, achieving as Spearman's Rho correlation index result 0.676, the same that is considered positive and a Sig. 0 .000 reason why it is concluded that there is a significant relationship between labor competencies and quality of service in the company Apm terminals servicios interior s.a.

Key words: Labor Competencies, Quality of service, workers

I. INTRODUCCIÓN

La globalización ha permitido al mundo integrarse en el ámbito tecnológico, político, económico y de esta manera estar interconectados con nuevos mercados los cuales son cada vez más exigentes, debido a todo ello es que las organizaciones deben tener una mejora continua para ofrecer así; productos, servicios y atención de calidad. En la actualidad en el ámbito laboral las competencias que posee un trabajador son de gran relevancia para las empresas, ya que estas buscan ser más competitivas y cumplir con las exigencias que presenta el mercado. Es vital tener un recurso humano preparado con habilidades que ayuden a solucionar cualquier problema que se presente en el entorno, ya que este aportará con sus conocimientos a adaptarse más rápido a los cambios o a dar soluciones a problemas globales que se presente de forma inesperada y así de esta manera las empresas puedan lograr óptimos resultados.

En el contexto nacional el proceso de selección cada vez tiene estándares más exigentes, para obtener un puesto en las empresas es necesario contar con competencias que ayuden a cumplir los objetivos planteados en una empresa, por lo tanto el área de recursos humanos no solo se basa en la experiencia con la que cuenta el candidato sino también en las habilidades que posee, es por eso que las competencias que posee el candidato son valoradas ya que estas mismas contribuyen a obtener mejores resultados y así lograr realizar los objetivos que tiene cada empresa.

Cabe resaltar que una empresa pueda lograr el éxito esta debe contar con profesionales capaces de dar valor agregado, generando así una ventaja ante la competencia. La calidad del servicio en una empresa es muy relevante ya que de esta manera se logra ser competitivo en el mercado y esto se logra alineando las competencias del trabajador con los objetivos propuestos, así se contribuye a la mejora continua.

Actualmente las organizaciones cuentan con nuevas herramientas las cuales permite medir el nivel de competencia del personal que van a contratar, ya que ahora se toma en cuenta todo un conjunto de actitudes, habilidades y conocimiento los cuales puedan ser aplicados en el desempeño en una determinada función. Es por ello dentro del contexto de la investigación realizada en la empresa Apm Terminals Inland Services s.a., se percibe una leve deficiencia en cuanto a las competencias del trabajador las cuales no están vinculadas al principal objetivo de la empresa (calidad de servicio al cliente), es un problema que preocupa a la empresa ya que los clientes están insatisfechos con el servicio.

Por lo expuesto anteriormente se planteó como problema general lo siguiente: ¿Qué relación existe entre las competencias laborales con la calidad de servicio en la empresa Apm terminals inland services s.a. Callao, Lima 2020?, así mismo se planteó los siguientes problemas específicos: ¿ Qué relación existe entre los conocimientos con la calidad de servicio de la empresa Apm terminals inland services s.a.?, ¿ Qué relación existe entre las habilidades con la calidad de servicio de la empresa Apm terminals inland services s.a.? y ¿ Qué relación existe entre las actitudes con la calidad de servicio de la empresa Apm terminals inland services s.a.?

Con respecto a la justificación la investigación es pertinente porque es de gran interés cuya finalidad es determinar la relación de las competencias laborales con la calidad del servicio en la empresa Apm Terminals Inland Services s.a. Es relevante porque, se considera que la investigación será de gran utilidad y servirá como antecedente para aquellas organizaciones que presenten la misma problemática quienes serán beneficiadas porque tendrán la información adecuada y la solución con respecto a las competencias laborales y la relación con el servicio de calidad. En lo concerniente a las Implicancias prácticas de la investigación, los resultados obtenidos se pondrán en práctica para que estos puedan resolver el problema detectado en la empresa Apm Terminals Inland Services S.A. La investigación tiene valor teórico porque proporcionará información necesaria para futuras investigaciones, servirá como material de apoyo para aquellos usuarios o entidades que requieran información con

respecto a la relación que tienen las competencias Laborales con la calidad de servicio. La utilidad metodológica es importante ya que se describirá de manera minuciosa la relación de variables planteadas en la investigación.

La Hipótesis General y específicas de la investigación se presenta a continuación:

Hipótesis general, las competencias laborales tienen relación con la calidad de servicio en la empresa Apm terminals inland services s.a., Callao– Lima, 2020.

Hipótesis Específicas, Los conocimientos, tienen relación con la calidad de servicio en la empresa Apm terminals inland services s.a., Las habilidades, tienen relación con la calidad de servicio en la empresa Apm terminals inland services s.a., Las actitudes, tienen relación con la calidad de servicio en la empresa Apm terminals inland services s.a.

Los objetivos general y específico de la investigación se presenta a continuación:

objetivo general, Determinar la relación entre las Competencias Laborales con la Calidad de Servicio en la empresa Apm terminals inland services s.a., Callao - Lima, 2020. Objetivos específicos: Determinar la relación de los conocimientos con la calidad de servicio en la empresa Apm terminals inland services s.a., Determinar la relación de las habilidades con la calidad de servicio en la empresa Apm Terminals Inland Services s.a., Determinar la relación de las actitudes con la calidad de servicio en la empresa Apm terminals inland services s.a.

II. MARCO TEÓRICO

Los artículos científicos considerados como antecedentes de la variable Competencias Laborales son: Okewole H., Merritt C., Mangezi W., Mutiso V., Jack H, Eley, T & Abas M. (2020), concluyeron en que la capacitación en habilidades para el desarrollo profesional de la investigación era muy aceptable para los investigadores de carrera temprana en cuatro países africanos, y se percibía que ha sido de importancia para el crecimiento personal y profesional en una organización. Becker J., Matveev M., Taratukhin V. (2020), ofrecieron un conjunto de trabajos de laboratorio en forma de tareas situacionales y casos que contribuyen a la formación de profesionales. Competencias y funciones laborales de un futuro especialista (analista de negocios) como parte del desarrollo de la tecnología SAP Analytic Cloud. Wehbe A., Merlo C.,& Pilnière V. (2020), su propuesta fue una herramienta dedicada a los gerentes de proyecto a nivel de operación para ayudar a preparar a sus equipos técnicos en función de las habilidades requeridas y así mejorar la efectividad de los equipos y sobre todo la calidad en el servicio.

Así mismo Reyes F., & Fernández M. (2019), Concluyeron que las competencias de los profesores de la universidad se ven relacionados con la calidad en el servicio, ya que cada vez hay mayor exigencia en tener una educación de calidad, lo cual permitirá al alumno desarrollarse profesionalmente en el entorno laboral. Gruden N. & Stare A. (2018), mencionan el valor de las competencias de comportamiento de los gerentes de proyectos y que para un desempeño eficiente la competencia más relevante es la asertividad y con esto también transforma de manera positiva la calidad de servicio. Duque J., García M. & Hurtado A. (2017), mencionan que la inteligencia emocional puede influir positivamente en el desarrollo de habilidades laborales, detallan también que hallaron que las actitudes y un conjunto de características del individuo influyen en la calidad de servicio. Fontalvo S. (2016), menciona que se debe adquirir conocimientos, habilidades necesarias para dar respuesta a cambios económicos y sociales las cuales producen nuevas herramientas tecnológicas y una globalización compleja en el contexto económico y cultural.

Kashirin A., Semenov A., Ostrovskaya A., & Kokuytseva, T. (2016), establecen que las buenas prácticas en lo que se refiere a la gestión de competencias, estas se pueden utilizar en el desarrollo de herramientas corporativas destinadas a controlar la competitividad como por ejemplo la creación de un portal corporativo. Llanes, C. (2016), concluye que en el sector salud se requiere un nuevo enfoque basado en las competencias laborales, como las actitudes, habilidades y conocimientos que ayuden con la calidad en el servicio de la salud. Vega, N. (2016), detalló que se requiere de un nuevo enfoque de competencias profesionales que haga posible la gestión efectiva de los riesgos, mostrando resultados superiores como a los que ya se tiene como el de un servicio de calidad optimo en la salud ocupacional. Velázquez, R., & Quintero, C. (2015), concluyen que la transferibilidad de competencias profesionales genera un impacto positivo como el liderazgo en el mercado, las innovaciones, la adaptación de tecnología y en el servicio de calidad.

Para Wesselink, R., Blok, V., van Leur, S., Lans, T., & Dentoni, D. (2015), consideran de gran importancia introducir una prueba empírica de las competencias necesarias para los gerentes en diversas etapas en donde es implementado la responsabilidad social de una corporación y Vincular estas competencias a las tareas centrales las hace más concretas y aumenta las posibilidades de interpretarlas sin ambigüedades, lo que a su vez puede ayudar a las trayectorias de aprendizaje tanto en negocios como en educación. Pinilla, R. (2013), consideran que es de gran significancia la identificación de las habilidades laborales por especialidad en el sistema de salud, y así plantear estrategias, también mencionan que las competencias son clasificadas como genéricas y específicas. Lisa G., & Allison, R. (2013), consideran que los educadores de la industria hotelera deben enfatizar más en programas de educación a los estudiantes sobre competencias blandas, las cuales permitan brindar una adecuada atención al cliente.

Los artículos científicos considerados como antecedentes de la variable Calidad de servicio son: Salazar, W, Cabrera, M, (2016), determinaron que en el proceso de inscripción en la universidad Nacional Chimborazo, la calidad de servicio es regular y esto se ve relacionado con la actitud que presenten los clientes. Castellano, C, Barca, A, (2014), revelan que el éxito en la industria cosmética es debido en gran porcentaje a la calidad de atención que brindan sus consultoras quienes tienen el conocimiento necesario y están siempre capacitadas e informadas para dar respuesta inmediata a sus clientes. Rubio, G (2014), en su conclusión mencionaron que el personal no está cubriendo con las expectativas del cliente ya que los consumidores de los supermercados en Ibagué no estaban conformes con el comportamiento del personal de seguridad, impulsadoras, cajeras, Alonso, A. & Felipe, P (2014), concluyen que la logística y el servicio al cliente tienen relación importante ya que hay un incremento en los niveles de la eficiencia y competitividad. Cuesta, F., Guerrero, D., Campillo, I., Leyva, A., Cano, A, & Cabrera, I. (2013), diseñaron un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas de las universidades el cual permite la autoevaluación interna de los servicios prestados y así poder determinar la calidad de atención.

Así mismo García, A (2016), define que la atención al cliente son actividades con un diseño estratégico el cual se ofrece al cliente para cubrir expectativas y satisfacer necesidades también detalla que la cultura de servicio es un factor importante que implica muchos aspectos o actitudes. Kruk, M., Chukwuma, A., Mbarukub, G., & Hannah H Leslie (2017), concluyen en que la calidad de dos servicios de educación primaria para niños y mujeres era muy escasa y diversa entre países y dentro de ellos. El análisis ha permitido identificar estrategias para mejorar la atención. Díaz, C., Ferreira, A., Pereira, A. R., & Fonseca, A. M. (2019), detallan que para aumentar la satisfacción del cliente es necesario que el personal se comprometa e implemente nuevas ideas que complementen a la mejora en la calidad en el servicio. Alcas, N., Alarcón, H., Venturo, C., Alarcón, M., Fuentes, J., & López, T. (2019), concluyen que el tecnoestrés docente influye de manera negativa en la percepción de la calidad de servicio la universidad privada.

Rodríguez, M., & Muñoz, E. (2017), consideran que el servicio el cual se ofrece a los usuarios ha mejorado considerablemente ya que han ofrecido nuevos servicios de telefonía fija y móvil que a diferencia de las red tradicional este asegura Calidad de servicio. Budianto, A. (2019), describieron que la calidad del servicio afecta positivamente en la lealtad del cliente, mientras se tenga mejor calidad de servicio, más clientes leales. Napitupulu, D., Rahim, R., Abdullah, D., Setiawan, M., Abdillah, L., Ahmar, A & Pranolo, A. (2018), consideran que los servicios de calidad respaldan el éxito de las actividades de aprendizaje y que estos mismo también afecta a la satisfacción del usuario. Jasinskas, E., Streimikiene, D., Svagzdiene, B. y Simanavicius, A. (2016), revelan el efecto de la calidad en la lealtad del cliente, se descubrió durante la investigación que el servicio ofrecido en el hotel impacta en la lealtad del cliente fue positiva. Los clientes evaluaron altamente el servicio la calidad era más leal, tendía a usar los servicios del hotel repetidamente y lo recomendaba amigos y conocidos. Farajpour, A., Bazeghi, P., y Bagheri, M. (2017), mencionan que se obtuvieron resultados del estudio qu demuestran que la experiencia principal de los pasajeros a bordo muestra la satisfacción de los pasajeros del tren y les hace una vez más usa el tren se sugiere que los servicios de trenes de cercanías entregan su servicio sin demora a pasajeros dentro del horas especificadas e intenta proporcionar un retraso bajo servicios como la preferencia de sus actividades. Por otro lado, otro factor después de la fiabilidad es la empatía.

Las tesis a nivel internacional relacionadas a la variable competencias laborales se mencionan a continuación.

Herrera (2015) concluye que los trabajadores poseen las competencias necesarias y esto se refleja en la productividad, los colaboradores cumplen con los objetivos de la empresa entre las cuales es la de calidad de servicio. Garayoa (2015) en su tesis concluye que los profesionales que han realizado el programa de desarrollo por competencias tienen mayor participación en el ámbito laboral y con sus habilidades, actitudes y conocimientos podrán sobresalir en el entorno laboral.

La tesis a nivel nacional relacionada a la variable competencias laborales se menciona a continuación.

Villafuerte. (2016), en su investigación concluye que las competencias laborales influyen de una manera positiva en la gestión de calidad pero que la comunicación que existe entre los trabajadores y clientes no ha sido la más óptima y se refleja en los canales de atención ciudadana de manera negativa.

Las tesis a nivel internacional relacionadas a la variable calidad de servicio se consideraron los siguientes:

Armada (2015), en su investigación obtuvo resultados donde se confirma el valor de la satisfacción es muy alta y eso conlleva a considerar que los recursos del servicio deportivo municipal condicionan la calidad en el servicio. Droguett (2012), concluye con el descubrimiento de las causas de satisfacción de las marcas líderes en el mercado e identifica que el vendedor tiene un rol importante en la percepción del cliente, mediante los conocimientos, experiencia y habilidades en el proceso de ventas, también menciona sobre lo importante que es la calidad del servicio realizado al vehículo.

La tesis a nivel nacional relacionada a la variable calidad de servicio se consideró la siguiente:

Córdova (2018), concluye que existe una directa relación y positiva ente la calidad de servicio y la captación de clientes; esto quiere decir, que un buen servicio brindado en el mercado Señor de los Milagros mediante una buena actitud se reflejará una elevada captación de clientes.

La teoría científica relacionado al tema competencias laborales manifiesta lo siguiente.

Spencer y Spencer (1993), define que las competencias son características como la motivación, los rasgos psicofísicos, las formas de comportamiento, el auto concepto, los conocimientos y destrezas manuales, las destrezas mentales o cognitivas, las competencias son relativamente más importantes para predecir un rendimiento superior en la organización (p.12).

Las teorías relacionadas a la variable Competencias Laborales, establecen lo siguiente.

Chiavenato (2007), menciona que “Los trabajadores son el capital humano de una organización. Este capital es capaz de agregar valor a una organización dependiendo de los talentos y competencias que poseen, Las personas dejarán de ser proveer mano de obra para proveer conocimiento, como socios en la compañía. Cada persona es importante ya que aporta sus conocimientos e inteligencia al servicio de la organización.” (p. 69). Por otro lado, Alles (2008), considera que las habilidades laborales que permiten alcanzar los objetivos estratégicos de la organización como lo es la calidad del servicio brindado (p.71).

Las teorías relacionadas a la variable Calidad de servicio establecen lo siguiente.

Gadea (2012), señala que la calidad de servicio es una meta de las organizaciones que permitirá brindar mayor satisfacción a las necesidades de los clientes, esto otorga un valor agregado en el servicio y un impacto positivo en la eficiencia organizacional y para lograr ello se tiene que contar con el personal adecuado con las competencias necesarias que ayuden a brindar un servicio de calidad optimo (p. 11). Galviz (2011), define que la calidad es un conjunto de características como lo son: la cortesía, la rapidez, la mejor actitud, el producto libre de defectos, precio justo, etc., los cuales son valorados por el cliente y si se tiene en cuenta todo ello, se logrará cubrir las necesidades o expectativas del cliente (p. 44). Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) destacan que los servicios poseen tres características que los diferencian ampliamente de los productos: Intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad y concluyen en que: La percepción de calidad en los clientes se ve influenciado por diversas diferencias para ello se propuso analizar la calidad que el cliente percibe en cuanto al servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación: Aplicada

La investigación ha sido de tipo aplicada la cual se sustentó en el libro de Metodología de la investigación científica donde Bernal (2014), define que las investigaciones aplicadas se distinguen de otras por tener propósitos prácticos, se establece como objeto el estudio de un problema destinado a la acción, y que puede aportar nuevos hechos. (p.11).

3.1.2. Diseño de investigación: no experimental-transversal

El estudio fue una investigación con diseño no experimental el cual se sustenta en el libro de Metodología de la investigación en donde Hernández, Fernández & Baptista (2014), afirma que esta investigación no se manipula variables, donde se observa los hechos en su contexto, para posterior a ello analizarlos, y de corte transversal en donde los datos se han obtenido en un momento dado y su propósito es la descripción de variables y el análisis de la incidencia” (p.150).

3.1.3. Nivel de investigación: descriptivo-correlacional

El estudio fue una investigación con un nivel descriptivo el cual se sustentó en el libro de Metodología de la investigación Hernández et al (2014), detalla que este estudio busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis y correlacional ya que la finalidad del estudio es reconocer la existente relación de dos o más variables en un contexto. Las correlaciones son sustentadas en la hipótesis las cuales son sometidas a pruebas.” (p. 92).

3.1.4. Enfoque de la investigación: cuantitativo

La investigación ha tenido un enfoque mencionado sustentado en el libro de Metodología de la investigación Hernández et al (2014), en donde afirma que es aquel que sigue una secuencia y puede ser probada, ya que cada etapa antecede a la siguiente y no se pueden evadir pasos, el orden es relevante. Se establecen de las preguntas hipótesis y determinan variables; se desarrolla un diseño; las variables son medidas en un determinado contexto; utilizando métodos estadísticos se analizan las mediciones que se han obtenido, y se establece una serie de conclusiones en cuanto a las hipótesis (p.4).

3.1.5. Método de la investigación: hipotético-deductivo

En la investigación método ha sido hipotético-deductivo el cual se sustentó en el libro de Metodología de la investigación, Bernal (2014), procedimiento donde hay afirmaciones en calidad de hipótesis y busca refutar hipótesis, y deduce de ellas conclusiones las cuales se confrontan con la realidad. (p. 60).

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1 Variable X: Competencias Laborales

- **Definición conceptual:**

Según Vela (2004), detalla que es un conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, y si esto es aplicado a una determinada función o responsabilidad los resultados obtenidos serán beneficios para la organización.

- **Definición operacional:**

Para medir la variable de investigación se determinaron dimensiones, indicadores y los ítems que conforman el instrumento para recoger los datos en la población o en la muestra establecida.

Se elaboró 12 preguntas de tipo Likert que tienen con las dimensiones x

Dimensión 1: Conocimientos

Nonaka & Takeuchi (1995) Manifiestan que a partir de un movimiento cíclico en espiral se crean los conocimientos, en el cual interactúan tanto los conocimientos empíricos como también los explícitos (p.17)

✓ Indicador dominio del tema:

Comprensión o práctica que un individuo tiene referente a una materia, ciencia, arte, asunto, etcétera.

✓ Indicador Capacitación especializada:

presenta una oportunidad única para desarrollar conocimientos y habilidades necesarias y realizar una mejor labor.

✓ Indicador experiencia:

Son los conocimientos que han sido adquiridos a partir de vivencias u observaciones a lo largo de nuestra vida profesional.

Dimensión 2: Habilidades

Según Mangrulkar (2001) el enfoque de habilidades permite que las personas desarrollen destrezas, adquieran las aptitudes necesarias para el desarrollo profesional y así desenvolverse en el entorno. (p.8)

✓ Indicador Toma de decisiones:

Puede darse en cualquier contexto, en lo profesional o en lo personal, el cual permitirá resolver cualquier situación o desafío que se presente en un momento dado.

✓ Indicador resolución de conflictos:

Para esto se debe tener la capacidad de buscar soluciones que ayuden a Resolver conflictos que se presentan en el entorno.

✓ Indicador empatía:

Es capacidad de percibir, entender los pensamientos o emociones de los demás, es ponerse en el lugar de la otra persona.

Dimensión 3: Actitudes

Según Huerta (2018), La forma de conocer las actitudes es mediante las opiniones, creencias y el comportamiento. (p.17)

✓ **Indicador: Liderazgo**

Es la habilidad de un individuo para guiar o influir en un grupo de personas lo cual permitirá lograr metas u objetivos alineados a una organización

✓ **Indicador: Comunicación**

Es cuando se intercambia información entre dos personas lo cual es de gran importancia dentro de una organización.

✓ **Indicador: Proactividad**

Es cuando una persona se anticipa a realizar una actividad, este toma la iniciativa para desarrollar un determinado trabajo.

• **Escala de Medición:**

Para Bernal (2014) esta escala tiene como objetivo dar orden y establecer prioridades de forma descendente y ascendente.

3.2.2 Variable Y: Calidad de servicio

• **Definición conceptual:**

Según Pizzo (2013) es cuando se logra satisfacer necesidades y expectativas de los cliente donde una organización brinda servicio accesible, adecuado y de confianza, mediante todo ello es cuando el cliente se siente comprendido y atendido con dedicación y eficacia, lo cual genera valor para la organización.(p,14).

- Definición operacional:

Para medir la variable de investigación se han determinado las dimensiones, indicadores y los ítems que conforman el instrumento para recoger los datos en la población o en la muestra establecida.

Dimensión 1: expectativas

Según Porto (2012) es algo que un individuo considera que pueda ocurrir, también puede vincularse a una probabilidad lógica de algo esperado.

- ✓ Indicador capacidad de respuesta:

Disposición para brindar ayuda a los clientes y así proveer de un servicio oportuno.

- ✓ Indicador profesionalidad:

Característica de la persona que desempeña un trabajo con seriedad, honradez y eficacia,

- ✓ Indicador cortesía:

Es el comportamiento de una persona que va de la mano con el respeto y las buenas costumbres.

Dimensión 2: Fiabilidad

Según la AEC (2012), Las normas UNE nos indica que la fiabilidad es la aptitud de un elemento para realizar una función requerida.

- ✓ Indicador satisfacción del cliente:

Es cuando se supera las expectativas del cliente mediante un producto o servicio brindado.

- ✓ Indicador cumplimiento de plazos:

Las obligaciones a plazo son aquellas cuya eficacia depende de un día cierto una fecha pactada.

✓ Indicador servicio post venta:

Este servicio se da después de realizada la venta de un producto o servicio, también se puede como una estrategia la cual generará un valor agregado a la empresa,

Dimensión 3: costos

Según Rafino (2020), El costo, es llamado también coste, es el gasto económico para realizar un servicio o la creación de un producto esto dependiendo del negocio de la empresa.

✓ Indicador Costos de acuerdo con el mercado:

Es el precio de un producto o servicio el cual se puede obtener en un mercado libre.

✓ Indicador Mejores en el mercado:

Es lo que buscan las organizaciones en cuanto a la competencia ser mejores en el mercado brindando tanto productos como servicios de calidad.

- Escala de Medición:

Para Bernal (2014) la escala ordinal tiene como objetivo dar orden y establecer prioridades de forma descendente y ascendente.

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población

Según Hernández, Fernández & baptista (2014), define que la población es un conjunto de casos los cuales tienen concordancia con una serie de especificaciones”. (p. 174).

En la investigación la población total estuvo conformada por 65 trabajadores de la empresa Apm, que se encuentran relacionados con el tema de Investigación.

- Criterios de inclusión
 - Colaboradores del área de documentación billing
 - Colaboradores del área de Customer Services
 - Colaboradores del área de billing
- Criterios de exclusión
 - operativos
 - despachadores
 - Personal de seguridad

3.3.2. Muestra

Según Hernández et al (2010), mencionan que “la muestra es un subgrupo de una población”. (p. 175).

3.3.3. Muestreo

Para calcular la muestra se utilizó el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple en donde se obtuvo como resultado a 56 trabajadores.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.4.1. Técnica: Encuesta

La técnica que ha sido utilizada en esta investigación es la encuesta, la cual tuvo 17 preguntas relacionadas al tema de investigación, y será aplicada a los trabajadores de la empresa Apm Terminals Inland Services en el distrito del Callao.

Para Carrasco (2005), “Es una técnica que sirve para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos a obtener” (p.314).

3.4.2. Instrumento: Cuestionario

Para este estudio se utilizó el cuestionario, el cual se aplicó a los 65 colaboradores de la empresa Apm terminals inland services s.a., ya que ellos conforman el potencial de este estudio.

Según Hernández, Fernández & baptista (2014), “El Cuestionario es un instrumento que mayormente se utiliza para la recolección de los datos. Donde se realiza una serie de preguntas con respecto a una o más variables para posterior a ello ser medidas. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis”. (p. 217).

3.4.3. Validez del instrumento

Según Hernández et al (2014), el juicio de expertos: “En algunos estudios es necesario tomar en cuenta la opinión de personas expertos en un tema” (p.566).

El instrumento de la investigación ha sido sometido a juicio de expertos, resaltando la opinión de los docentes con alta trayectoria en la Universidad Cesar vallejo.

3.4.4. Confiabilidad

Según Hernández et al (2014): “La confiabilidad de un instrumento de medición en donde refiere al grado en el que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce los mismos resultados”. (p.277).

Como lo mencionado se aplicó el Alfa de Cronbach al instrumento que está compuesto por 17 preguntas los datos se ingresaron al programa de estadística SPSS 25 el cual nos dio un resultado de confiabilidad de 0,95. esto nos indicó que es confiable ya que su valor es mayor a 0.70 lo cual nos indica Hernández (2010) el Alfa de Cronbach exhorta: de 0,70 hacia arriba es confiable (p.302).

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se formularon los cuestionarios, luego de ello se realizó la encuesta vía electrónica a 56 trabajadores y con la información que se obtuvo se procedió a subir los datos al programa SPSS. Previamente para la autorización de recojo de datos se coordinó con el gerente quien nos dio la aprobación para conseguir la información necesaria que sirvió para elaborar la tesis.

3.6. Método de Análisis

La investigación por haber seguido pasos científicos es de método hipotético - deductivo y el estadístico descriptivo e inferencial.

3.6.1. Análisis Descriptivo

Este análisis consistió en el procesamiento de datos que fueron obtenidos a través del instrumento de investigación, la cual fue aplicada a la muestra de la población, mediante el programa spss y el estadístico Rho de Spearman obteniendo como resultado gráficos, tablas, valores (frecuencias) por cada una de las variables y dimensiones respectivas, los mismos que fueron debidamente interpretados. Lo descrito anteriormente tiene como sustento a Hernández et al (2014), detallan que “el análisis

consiste en describir los datos y posteriormente efectuar análisis estadísticos para relacionar sus variables”. (p.227).

3.6.2. Análisis Inferencial

Hernández et al (2014),”quienes precisan que esta estadística es para probar hipótesis y estimar parámetros”. (p.229). Se realizó la prueba de hipótesis mediante el Rho sperman por medio del estadístico SPSS, donde se obtuvieron los resultados, nivel de correlación y Sig. Todo ello nos ha permitido determinar la relación.

3.7. Aspectos éticos

Las preguntas fueron planteadas de una manera profesional y segura, se informó a los encuestados que las respuestas obtenidas serán netamente académicos y de forma anónima y como un buen investigador se ha respetado la propiedad intelectual de los autores que se mencionaron o fueron citados, este trabajo fue realizado con ética y toda la información brindada es totalmente transparente y veraz.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

4.1.1. Descripción de la Variable 1: Competencias laborales

Tabla 1

Competencias Laborales

		Frecuenci a	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	19	33,9	33,9	33,9
	DE ACUERDO	22	39,3	39,3	73,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	15	26,8	26,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

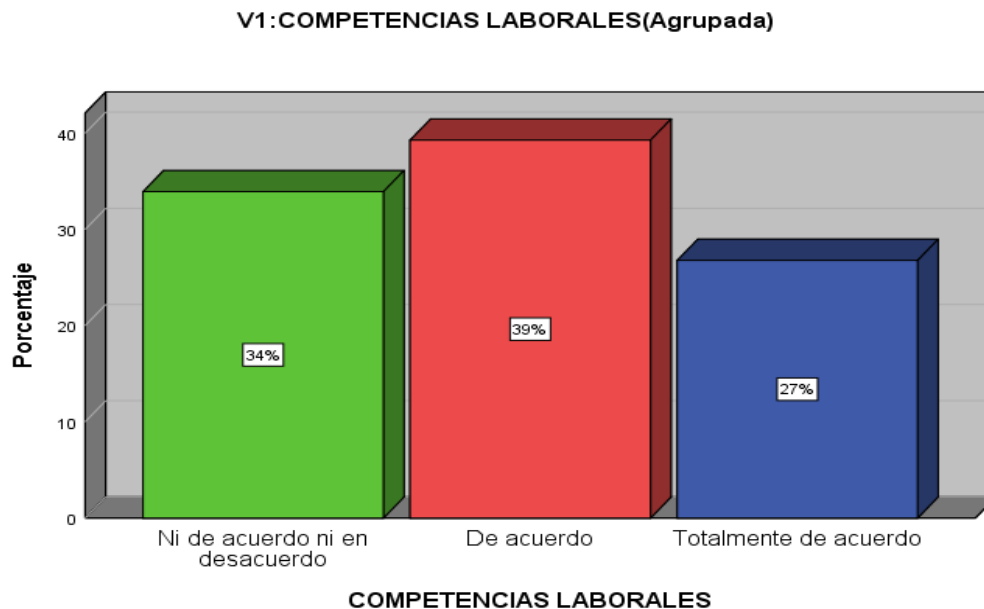


Figura 1: Competencias Laborales.

Interpretación: Los datos obtenidos mediante la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Apm Terminals Inland services s.a, con respecto a que si se cuentan con las competencias laborales, que incluye las dimensiones de conocimientos, habilidades y actitudes, el resultado obtenido ha sido que el 39% están de acuerdo, 34% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 27% totalmente de acuerdo.

Dimensión 1: Conocimientos

Tabla 2

Conocimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	10	17,9	17,9	17,9
	DE ACUERDO	15	26,8	26,8	44,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	31	55,4	55,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

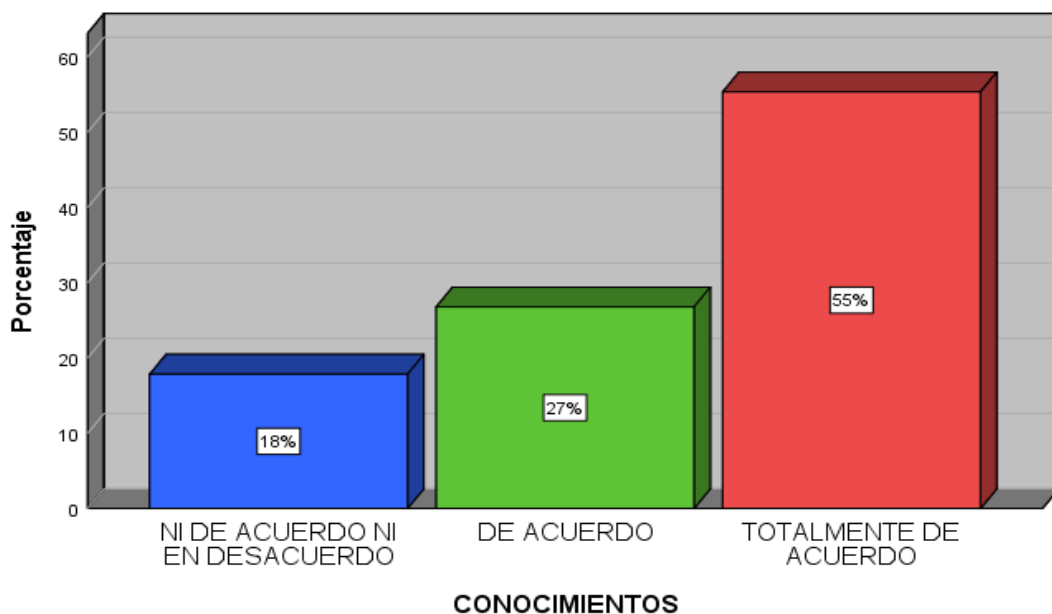


Figura 2: Conocimientos.

Interpretación: De los datos que se obtuvieron mediante la encuesta realizada a los empleados de la empresa Apm Terminals Inland services s.a, con respecto a que si cuentan con conocimientos necesarios, que incluye los indicadores dominio del tema, capacitación especializada y experiencia, el resultado obtenido ha sido que el 55% están totalmente de acuerdo, 27% de acuerdo y 18% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Dimensión 2: Habilidades

Tabla 3
Habilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	12	21,4	21,4	21,4
	DE ACUERDO	23	41,1	41,1	62,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	21	37,5	37,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

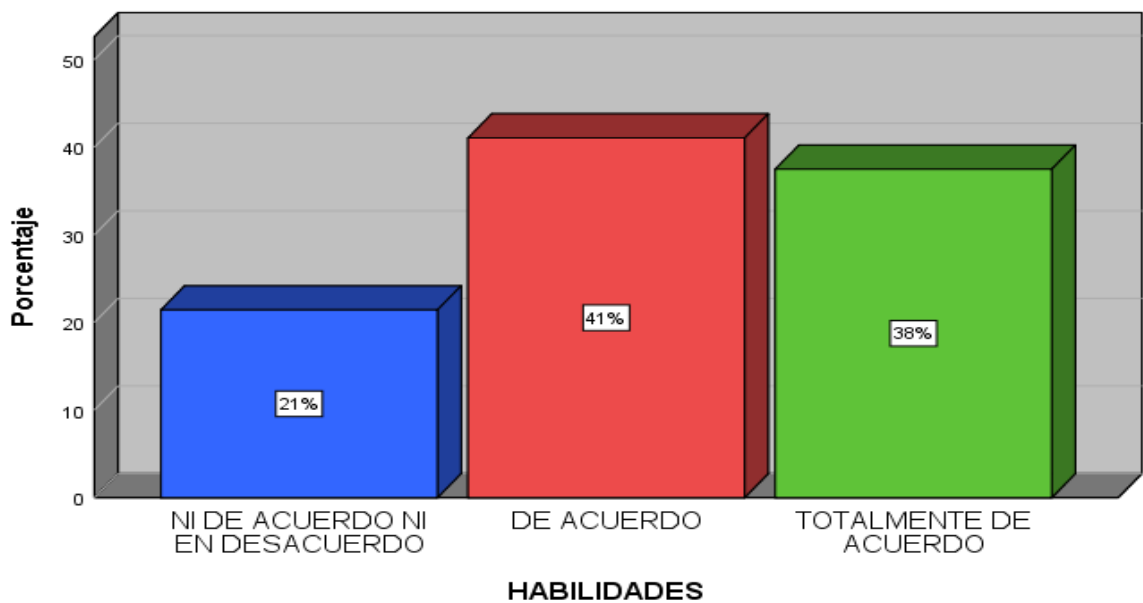


Figura 3: Habilidades.

Interpretación: De los datos que se han obtenido mediante la encuesta realizada a los empleados de la empresa Apm Terminals Inland services s.a, con respecto a que si cuentan con habilidades, que incluye los indicadores toma de decisiones, resolución de conflictos y empatía, el resultado obtenido ha sido que el 41% están de acuerdo, 38% totalmente de acuerdo y 21% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Dimensión 3: Actitudes

Tabla 4
Actitudes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	3,6	3,6	3,6
	EN DESACUERDO	18	32,1	32,1	35,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	12	21,4	21,4	57,1
	DE ACUERDO	7	12,5	12,5	69,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	17	30,4	30,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

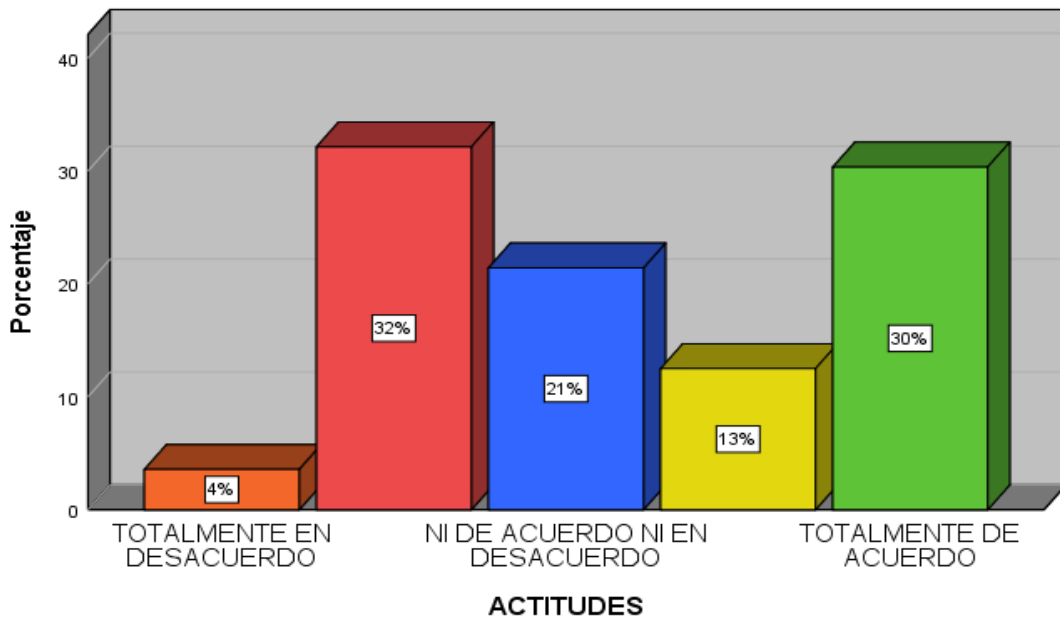


Figura 4: Actitudes.

Interpretación: De los datos que se obtuvieron mediante la encuesta realizada los empleados de la empresa Apm Terminals Inland services s.a, con respecto a que si cuentan con actitudes, que incluye los indicadores de liderazgo, comunicación y pro actividad, el resultado obtenido ha sido que el 32% están en desacuerdo, 30% totalmente de acuerdo, 21% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 13% de acuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo.

4.1.2. Descripción de la Variable 2: Calidad de servicio

Tabla 5

Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	34	60,7	60,7	60,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	22	39,3	39,3	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

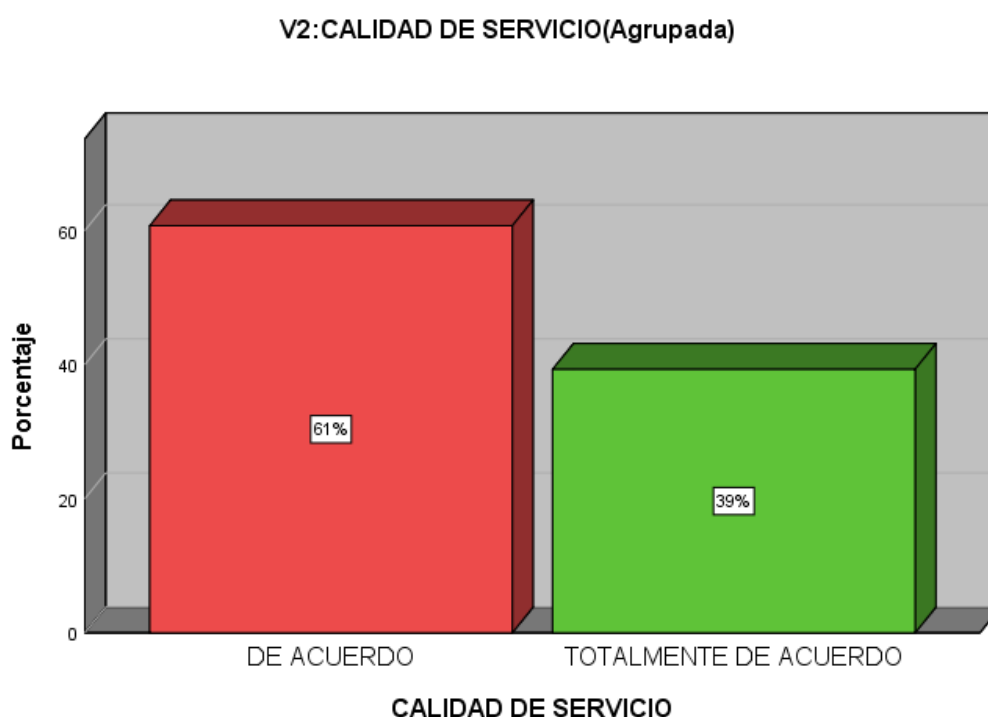


Figura 5: Calidad de servicio.

Interpretación: De los resultados obtenidos por la encuesta realizada a los trabajadores en la empresa Apm Terminals Inland services s.a, con respecto a que se percibe calidad de servicio óptimo el cual incluye las dimensiones de costos, fiabilidad, expectativas, ha sido que el 61% está de acuerdo y el 39% totalmente de acuerdo.

Dimensión 4: Costos

Tabla 6
Costos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	12,5	12,5	12,5
	DE ACUERDO	34	60,7	60,7	73,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	15	26,8	26,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

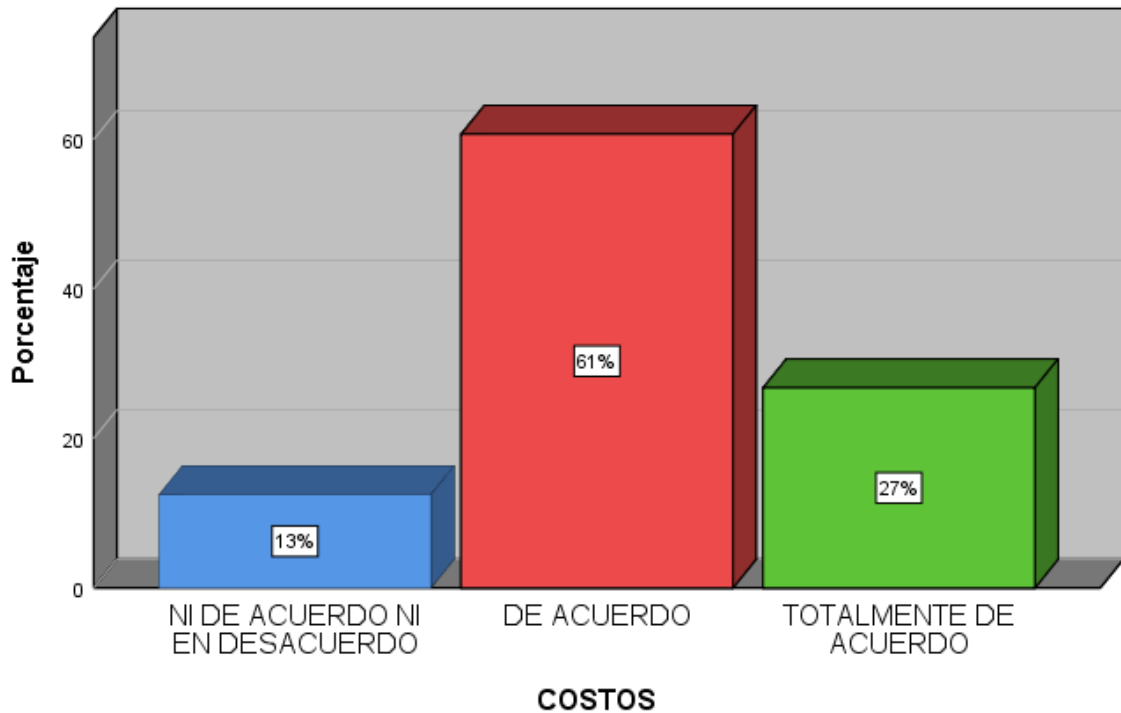


Figura 6: Costos

Interpretación: Los datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Apm Terminals Inland services s.a, con respecto a los costos, que incluye los indicadores costos de acuerdo al mercado y mejores en mercado, el resultado obtenido ha sido que el 61% están de acuerdo, 27% totalmente de acuerdo, 13% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Dimensión 5: Fiabilidad

Tabla 7
Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	19	33,9	33,9	33,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	37	66,1	66,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

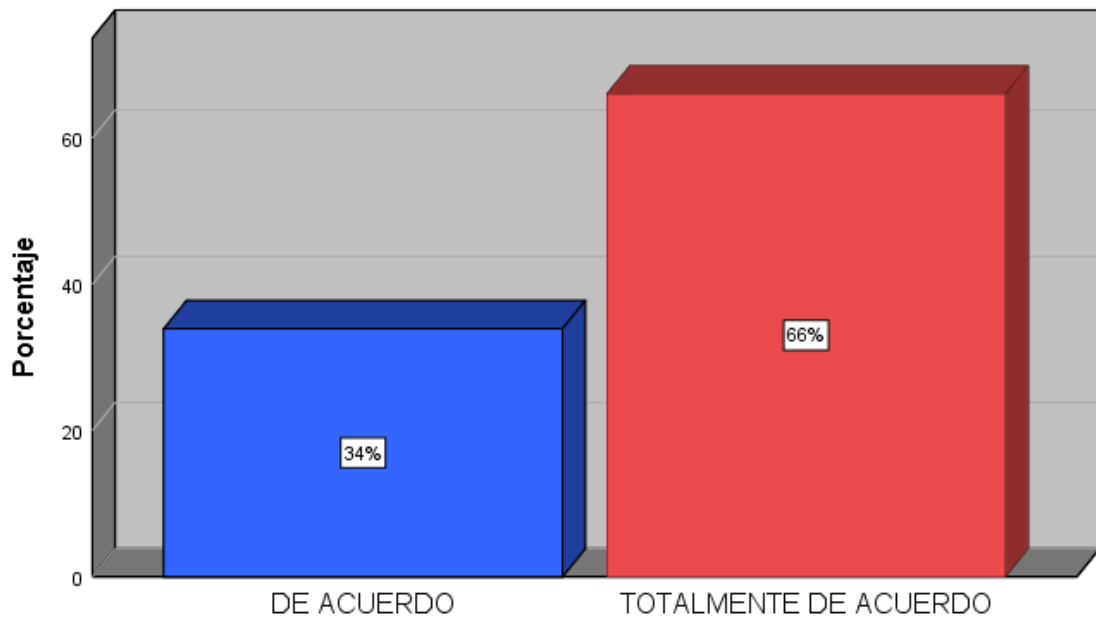


Figura 7: Fiabilidad

Interpretación: De los datos que se obtuvieron a través de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Apm Terminals Inland services s.a, con respecto a la fiabilidad, que incluye los indicadores satisfacción de clientes, cumplimiento de plazos y servicio post venta, el resultado obtenido ha sido que el 66% están totalmente de acuerdo, 34% de acuerdo.

Dimensión 6: Expectativas

Tabla 8

Expectativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	16	28,6	28,6	28,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	40	71,4	71,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

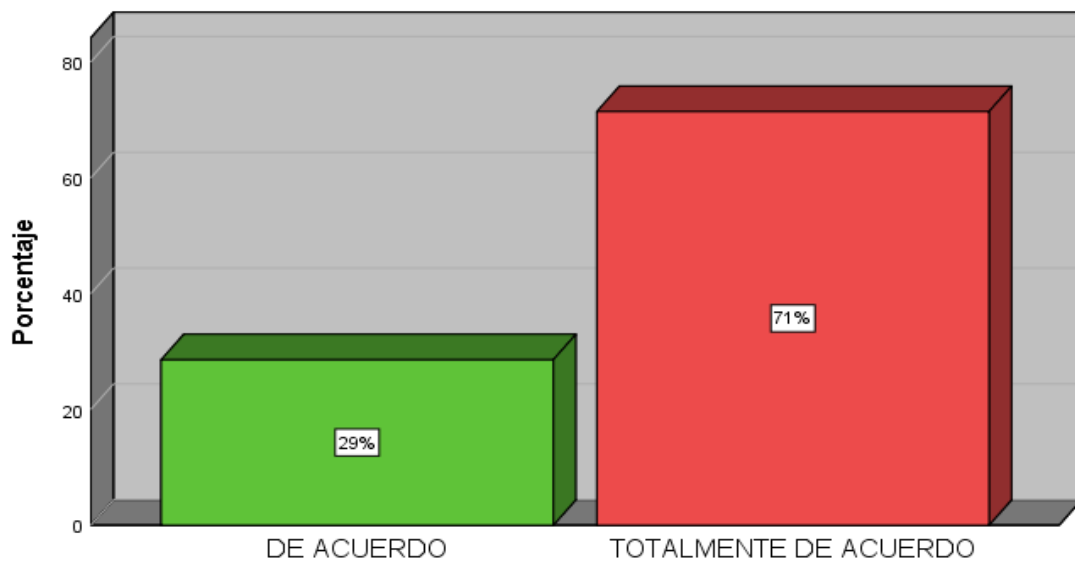


Figura 8: Expectativas

Interpretación: Los datos que se obtuvieron mediante la encuesta realizada a los empleados de la empresa Apm Terminals Inland services s.a, con respecto a las expectativas, que incluye los indicadores capacidad de respuesta, profesionalidad y cortesía, el resultado obtenido ha sido que el 71% están totalmente de acuerdo, 29% de acuerdo.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 9

Prueba de kolmogorov - smirnov

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
COMPETENCIAS LABORALES	,221	56	,000	,803	56	,000
CALIDAD DE SERVICIO	,394	56	,000	,620	56	,000

Hipotesis:

- a) H0: La muestra tiene distribución normal.
- b) H1: La muestra no tiene distribución normal.

Se ha comparado la sig. pre establecida de $T = 0,05$, de acuerdo con el 95% de nivel de confianza establecido, con la Sig. determinada en la tabla N°9 de prueba de normalidad según columna Sig.

Regla de desición:

- a) Si $\text{Sig } p < \text{Sig } T =$ se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1)
- b) Si $\text{Sig } p > \text{Sig } T =$ Acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alterna (H1)

Interpretación: La muestra por ser > 50 , se procede a la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Para comparar, en la tabla N°9 se puede observar que la Significancia es 0,000 menor que 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la alterna H1, es decir la muestra no tiene una distribución normal o no paramétrica.

4.2.2. Prueba de hipótesis

Tabla 10

Coefficiente de correlación

RANGO	RELACIÓN
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variable
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández (2014, p.305)

Condiciones: Sig. T = 5%; Nivel de aceptación 95%, Z=1,96

Regla de decisión:

a) Si $\alpha > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H0) y se rechaza la Hipótesis alterna (H1)

b) Si $\alpha < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H0) y se acepta la Hipótesis alterna (H1).

HIPÓTESIS GENERAL:

Las Competencias Laborales tienen relación con la Calidad de servicio en la empresa Apm Terminals Inland Services s.a, Callao– Lima, 2020.

Hipótesis Nula (H0):

Las Competencias Laborales no tiene relación con la Calidad de servicio en la empresa Apm Terminals Inland Services s.a, Callao– Lima, 2020.

Hipótesis de Investigación (H1):

Las Competencias Laborales si tiene relación con la Calidad de servicio en la empresa Apm Terminals Inland Services s.a, Callao– Lima, 2020.

Tabla 11

Prueba de correlación de variables – hipótesis general

		COMPETENCIA	CALIDAD DE	
		S LABORALES	SERVICIO	
Rho de Spearman	COMPETENCIAS	<u>Coeficiente de correlación</u>	1,000	<u>,676**</u>
	LABORALES	<u>Sig. (unilateral)</u>	.	<u>,000</u>
		N	56	56
		CALIDAD DE SERVICIO	<u>Coeficiente de correlación</u>	<u>,676**</u>
	<u>Sig. (unilateral)</u>	<u>,000</u>	.	
	N	56	56	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: La tabla N°11 muestra el resultado de la Prueba Rho Spearman con coeficiente de correlación 0.676 y significancia 0.000, considerando tales resultados de acuerdo a la tabla N°10 existe correlación positiva media y teniendo en cuenta $\alpha < 0.05$, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula(H0) en conclusión existe relación significativa entre las variables Competencias Laborales y la Calidad de servicio en la empresa Apm Terminals Inland Services s.a, Callao– Lima, 2020.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Los conocimientos tienen relación con la calidad de servicio en la empresa Apm Terminals Inland Services s.a, Callao– Lima, 2020.

Hipótesis Nula (H0):

Los conocimientos no tienen relación con la calidad de servicio en la empresa Apm Terminals Inland Services s.a, Callao– Lima, 2020.

Hipótesis de Investigación (H1):

Los conocimientos si tienen relación con la calidad de servicio en la empresa Apm Terminals Inland Services s.a, Callao– Lima, 2020.

Tabla 12

Prueba de correlación de variables – hipótesis específica n°1

		CALIDAD DE SERVICIO	CONOCIMIENTOS
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (unilateral)	,488**
		N	56
	CONOCIMIENTOS	Coefficiente de correlación	,488**
		Sig. (unilateral)	1,000
		N	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: La tabla N°12 muestra el resultado de la Prueba Rho Spearman con coeficiente de correlación 0.488 y significancia 0.000, considerando tales resultados de acuerdo a la tabla N°10 existe correlación positiva débil y teniendo en cuenta $\alpha < 0.05$, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula(H0) en conclusión existe relación entre débil y mediana entre las variables Conocimientos y Calidad de servicio en la empresa Apm Terminals Inland Services s.a, Callao– Lima, 2020.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Las habilidades tienen relación con la calidad de servicio en la empresa Apm Terminals Inland Services s.a, Callao– Lima, 2020.

Hipótesis Nula (H0):

Las habilidades no tienen relación con la calidad de servicio en la empresa Apm Terminals Inland Services s.a, Callao– Lima, 2020.

Hipótesis de Investigación (H1):

Las habilidades si tienen relación con la calidad de servicio en la empresa Apm Terminals Inland Services s.a, Callao– Lima, 2020.

Tabla 13

Prueba de correlación de variables – hipótesis específica n°2

			CALIDAD DE SERVICIO	HABILIDADES
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,433**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	56	56
	HABILIDADES	Coeficiente de correlación	,433**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: La tabla N°13 muestra el resultado de la Prueba Rho Sperman con coeficiente de correlación 0.433 y significancia 0.000, considerando tales resultados de acuerdo a la tabla N°10 existe correlación positiva débil y teniendo en cuenta $\alpha < 0.05$, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula(H0) en conclusión existe relación débil y mediana entre las variables habilidades y la Calidad de servicio en la empresa Apm Terminals Inland Services s.a, Callao– Lima, 2020.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Las actitudes tienen relación con la calidad de servicio en la empresa Apm Terminals Inland Services s.a, Callao– Lima, 2020.

Hipótesis Nula (H0):

Las actitudes no tienen relación con la calidad de servicio en la empresa Apm Terminals Inland Services s.a, Callao– Lima, 2020.

Hipótesis de Investigación (H1):

Las actitudes si tienen relación con la calidad de servicio en la empresa Apm Terminals Inland Services s.a, Callao– Lima, 2020.

Tabla 14

Prueba de correlación de variables – hipótesis específica n°3

		CALIDAD DE SERVICIO	ACTITUDES
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (unilateral)	.
		N	56
	ACTITUDES	Coeficiente de correlación	,729**
		Sig. (unilateral)	,000
		N	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: La tabla N°14 muestra el resultado de la Prueba Rho Spearman con coeficiente de correlación 0.729 y significancia 0.000, considerando tales resultados de acuerdo a la tabla N°10 existe correlación positiva considerable y teniendo en cuenta $\alpha < 0.05$, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0) en conclusión existe relación significativa entre las variables actitudes y la Calidad de servicio en la empresa Apm Terminals Inland Services s.a, Callao– Lima, 2020.

V. DISCUSIÓN

5.1. Objetivo general

Teniendo en cuenta que el objetivo general de la investigación ha sido determinar la relación de las Competencias Laborales con la Calidad de Servicio en la empresa Apm Terminals Inland services s.a, Según los resultados que se obtuvieron se ha concluido que existe relación significativa lo que se evidencia mediante la prueba de Rho sperman en donde se demuestra que las variables tienen una correlación de 0.676.

Los resultados están comprendidos en las teorías de Gadea (2012), señala que la calidad en el servicio es una meta de las organizaciones que permitirá brindar mayor satisfacción a las necesidades de los clientes, esto otorga un valor agregado en el servicio y un impacto positivo en la eficiencia organizacional y para lograr ello se tiene que contar con el personal adecuado con las competencias necesarias que ayuden a brindar un servicio de calidad optimo (p. 11). Alles (2008), considera que las competencias laborales son aquellas que permiten alcanzar los objetivos estratégicos de la organización como lo es la calidad del servicio brindado (p.71).

Dichos resultados mencionados coinciden con los artículos científicos de Reyes F., & Fernández M. (2019), Concluyeron que las competencias de los profesores de la universidad se vinculan con la calidad del servicio, ya que cada vez hay mayor exigencia en tener una educación de calidad, lo cual permitirá al alumno desarrollarse profesionalmente en el entorno laboral. Gruden N. & Stare A. (2018), mencionan el valor de las competencias de comportamiento de los gerentes de proyectos y que para un desempeño eficiente la competencia más relevante es el asertividad y con esto también transforma de manera positiva la calidad de servicio.

Así mismo tienen coherencia con los resultados de las tesis de Herrera (2015) quien concluye que los trabajadores poseen las competencias necesarias y esto

se ve reflejado en la productividad de la empresa y los empleados cumplen con las estrategias de la empresa entre las cuales prevalece el valor la calidad de servicio. Villafuerte. (2016), en su investigación concluye que las competencias laborales puede influir de forma positiva en la gestión de calidad pero que la comunicación que existe entre los trabajadores y clientes no ha sido la óptima y se refleja en los canales de atención ciudadana.

5.2. Objetivos específicos

5.2.1. Objetivo específico 1

Teniendo en cuenta que el objetivo específico 1 de la investigación ha sido determinar la relación de los conocimientos con la calidad de servicio en la empresa Apm Terminals Inland Services s.a. Callao 2020, Según los resultados obtenidos se ha concluido que existe relación positiva débil lo que se evidencia mediante la prueba de Rho sperman en donde se demuestra que las variables tienen una correlación de 0.488.

Los resultados tienen coherencia con las teorías de Chiavenato (2007), menciona que “Las personas son el capital humano importante ya que con sus habilidades o conocimiento generan valor a la organización, Las personas no solo serán proveedores de mano de obra sino también de conocimiento, como socios en la compañía. Cada persona es importante ya que aporta sus conocimientos e inteligencia al servicio de la organización. Spencer y Spencer (1993), define que las competencias son un conjunto de características o habilidades las cuales son relativamente más importantes para predecir un rendimiento superior.

Dichos resultados mencionados también coinciden con los artículos científicos de Fontalvo S. (2016), menciona que existe la necesidad de adquirir nuevos conocimientos y habilidades necesarias para dar respuesta a cambios económicos y sociales las cuales producen nuevas herramientas tecnológicas y una globalización compleja en el contexto económico y cultural. Llanes, C. (2016), concluye que en el sector salud

se requiere un nuevo enfoque basado en las competencias laborales, como las actitudes, habilidades y conocimientos que ayuden con la calidad en el servicio de la salud.

Por último, los resultados se ven relacionados con la tesis de Droguett (2012), quien concluye con las causas de satisfacción entre las marcas líderes del mercado son similares e identifica que el vendedor tiene un rol importante en la evaluación del cliente, sus conocimientos y experiencia en el proceso de ventas también menciona la importancia y su relación con la calidad de los trabajos realizados al vehículo en el proceso de servicio.

5.2.2. Objetivo específico 2

Teniendo en cuenta que el objetivo específico 2 de la investigación ha sido determinar la relación de las habilidades con la calidad de servicio en la empresa Apm Terminals Inland Services s.a. Callao 2020, Según los resultados obtenidos se ha concluido que existe relación positiva débil lo que se evidencia mediante la prueba de Rho sperman en donde se demuestra que las variables poseen una correlación de 0.433.

Dichos resultados mencionados también coinciden con los artículos científicos de Okewole H., Merritt C., Mangezi W., Mutiso V., Jack H, Eley, T & Abas M. (2020), concluyeron en que la capacitación en habilidades para el desarrollo profesional de la investigación era muy aceptable para los investigadores de carrera temprana en cuatro países africanos, y se percibía que ha sido de importancia para el crecimiento personal y profesional en una organización. Merlo C., & Pilnière V. (2020), su propuesta fue una herramienta dedicada a los gerentes de proyecto a nivel de operación para ayudar a preparar a sus equipos técnicos en función de las habilidades requeridas y así mejorar la efectividad de los equipos y la calidad en el servicio.

5.2.3. Objetivo específico 3

Teniendo en cuenta que el objetivo específico 3 de la investigación ha sido determinar la relación de las actitudes con la calidad de servicio en la empresa Apm Terminals Inland Services s.a. Callao 2020, Según los resultados obtenidos se ha concluido que existe relación positiva débil lo que se evidencia mediante la prueba de Rho Spearman en donde se demuestra que las variables poseen una correlación de 0.729.

Los resultados tienen coherencia con las teorías de Galviz (2011), quien define que la calidad es un conjunto de características como lo son: la cortesía, la rapidez, la mejor actitud, el producto libre de defectos, precio justo, etc., los cuales son valorados por el cliente y si se tiene en cuenta todo ello, se logrará cubrir expectativas del cliente.

Por otro lado los resultados mencionados también coinciden con los artículos científicos de Duque J., García M. & Hurtado A. (2017), mencionan que la inteligencia emocional puede influir de forma positiva en el desarrollo de habilidades laborales, detallan también que hallaron que las actitudes y un conjunto de características del individuo influyen en la calidad de servicio. García, A (2016), considera que la cultura de servicio es un factor interno que comprende aspectos o actitudes, los cuales permiten determinar la calidad en el proceso del servicio.

Por último, los resultados se ven relacionados con la tesis de Córdova (2018), concluye que hay relación entre la calidad de servicio y la captación de clientes y ello tiene un impacto positivo; esto quiere decir, que un buen servicio brindado en el mercado Señor de los Milagros mediante una buena actitud se reflejará una elevada captación de clientes.

5.3. Hipótesis

5.3.1. Hipótesis general

La hipótesis general propuesta ha sido que existe relación de las competencias Laborales con la Calidad de servicio en la empresa Apm Terminals Inland Services s.a, Callao– Lima, 2020; para la prueba de la hipótesis primero se determinó si la distribución de la muestra es normal o no normal, la cual ha sido obtenido mediante la prueba de normalidad utilizando el estadístico Kolmogorov-Smirnova teniendo como resultado de Sig. 0,000. de esta manera se comprueba que la muestra no tiene distribución normal o no paramétrica. Por ello se determinó utilizar el estadístico no paramétrico Rho Sperman, teniendo como resultado el nivel de correlación de 0,676 y significancia de 0,000, por lo tanto dichos resultados prueban que nuestra hipótesis planteada es verdadera y esto confirma que las competencias laborales tiene relación significativa con la calidad de servicio.

5.3.2. Hipótesis específica 1

La hipótesis específica N°1 propuesta ha sido que, existe relación de los conocimientos con la calidad de servicio en la empresa Apm Terminals Inland Services s.a, Callao– Lima, 2020; considerando que la muestra no tiene distribución normal por lo que se determinó utilizar el estadístico no paramétrico Rho Sperman, teniendo como resultado el nivel de correlación de 0,488 y significancia de 0,000, por lo tanto dichos resultados prueban que nuestra hipótesis planteada es verdadera y esto confirma que los conocimientos tienen relación débil con la calidad de servicio.

5.3.3. Hipótesis específica 2

La hipótesis específica N°1 propuesta ha sido que, existe relación de los conocimientos con la calidad de servicio en la empresa Apm Terminals Inland Services s.a, Callao– Lima, 2020; considerando que la muestra no tiene distribución normal por lo que se determinó utilizar el estadístico no paramétrico Rho Spermán, teniendo como resultado el nivel de correlación de 0,433 y significancia de 0,000, por lo tanto dichos resultados prueban que nuestra hipótesis planteada es verdadera y esto confirma que las habilidades tienen relación débil con la calidad de servicio.

5.3.4. Hipótesis específica 3

La hipótesis específica N°1 propuesta ha sido que, existe relación de los conocimientos con la calidad de servicio en la empresa Apm Terminals Inland Services s.a, Callao– Lima, 2020; considerando que la muestra no tiene distribución normal por lo que se determinó utilizar el estadístico no paramétrico Rho Spermán, teniendo como resultado el nivel de correlación de 0,729 y significancia de 0,000, por lo tanto dichos resultados prueban que nuestra hipótesis planteada es verdadera y esto confirma que las actitudes tienen relación significativa con la calidad de servicio.

5.4. Estadística descriptiva

5.4.1. Variable X: Competencia laborales

Con respecto a la información que contiene la tabla de frecuencia referente a que, si los trabajadores de la empresa Apm terminals inland services cuentan con las competencias laborales la cual incluye a las dimensiones conocimientos, habilidades y actitudes los resultados son que , el 39% están de acuerdo, 34% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 27% totalmente de acuerdo, de los resultados obtenidos se identificó que

un porcentaje importante consideran que no se cuenta con las competencias laborales necesarias, en lo referente al indicador capacitación especializada en la dimensión conocimientos y en el indicador liderazgo de la dimensión actitudes; los cuales van a requerir propuestas de solución a los aspectos negativos en el contexto de estudio

5.4.2. Variable Y: Calidad de servicio

Con respecto a la información que contiene la tabla de frecuencia referente a que, si de los trabajadores de la empresa Apm terminals inland services se percibe calidad de servicio la cual incluye a las dimensiones costos, fiabilidad, expectativas, los resultados son que, el 61% está de acuerdo y el 39% totalmente de acuerdo, de los resultados obtenidos se identificó que un porcentaje importante considera que si se percibe la calidad de servicio referente a indicador fiabilidad en la dimensión cumplimiento de plazos y en el indicador costos de la dimensión costos de acuerdo al mercado, por lo que se requiere una mejora continua en el contexto del estudio.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Las evidencias encontradas son las siguientes: alto porcentaje de trabajadores que consideran que se cuenta con competencias laborales y la calidad de servicio; el coeficiente Rho Spearman es 0,676 y Sig. de 0.000; resultados que permiten probar que nuestra hipótesis planteada es verdadera; así mismo, dichos resultados están dentro de los alcances de la teoría de Gadea (2012), tienen coherencia con las conclusiones de los artículos científicos de Gruden N. & Stare A. (2018), y con la tesis de Herrera (2015) por lo expuesto se concluye que las competencia laborales se relacionan significativamente con la calidad de servicio, con lo que se logra el objetivo general de la investigación , debido a ello se podrá implementar estrategias para el desarrollo de destrezas y capacidades que contribuyan con la calidad en el servicio.

6.2 Las evidencias encontradas como son: bajo porcentaje de trabajadores que consideran que se cuenta con conocimientos y la calidad de servicio; el coeficiente Rho Spearman es 0.488 y Sig. de 0.000; resultados que permiten probar que nuestra hipótesis específica N°1 planteada es verdadera; así mismo, dichos resultados están dentro de los alcances de la teoría de Chiavenato (2017), tienen coherencia con la conclusión del artículo científico de Fontalvo S.(2016), y con la tesis de Droguett (2012), por lo expuesto se ha llegado a la conclusión de que si hay relación de los conocimientos con la calidad de servicio.

6.3 Las evidencias encontradas como son: bajo porcentaje de trabajadores que consideran que se cuenta con habilidades y la calidad de servicio; el coeficiente Rho Spearman es 0.433 y Sig. de 0.000; resultados que permiten probar que nuestra hipótesis específica N°2 planteada es verdadera; así mismo, dichos resultados están dentro de los alcances del artículo científico de Okewole H., Merritt C., Mangezi W., Mutiso V., Jack H, Eley, T & Abas M. (2020), y con la tesis de Droguett (2012), por lo expuesto se ha llegado a la conclusión de que las habilidades poseen débil relación con la calidad de servicio.

6.4 Las evidencias encontradas como son: bajo porcentaje de trabajadores que consideran que se cuenta con actitudes y la calidad de servicio; el coeficiente Rho Spearman es 0.729 y Sig. de 0.000; resultados que permiten probar que nuestra hipótesis específica N°3 planteada es verdadera; así mismo, dichos resultados están dentro de los alcances de la teoría de Galviz (2011), tienen coherencia con la conclusión del artículo científico de Duque J., García M. & Hurtado A. (2017), y con la tesis de Córdova (2018), se ha concluido que las actitudes se relacionan de forma débil con la calidad de servicio.

VII. RECOMENDACIONES

7.1 Para garantizar la calidad de servicio a los clientes de la empresa la gerencia debe asegurar que sus colaboradores tengan las competencias laborales que permitan el cumplimiento de las acciones de cada uno de los procesos de la organización; con dicho propósito es necesario evaluar y capacitar permanentemente al personal, y así asegurar su desempeño eficiente.

7.2 Con el propósito de lograr la calidad de servicio al cliente; la gerencia deberá desarrollar las acciones siguientes: seleccionar al personal idóneo que demuestre experiencia y capacitación actualizada, brindar capacitación permanente, elaborar manuales de procedimiento y por ultimo establecer las funciones de cada colaborador que participa en las actividades y procesos de la empresa.

7.3 la gerencia de la empresa deberá motivar que los trabajadores a que asuman responsabilidades y desarrollen sus funciones para lograr sus metas con actitud positiva y perseverante; con dicho propósito se deberá orientar permanentemente en la mejora continua de cada uno de los procesos y acciones que aseguren atención de calidad a los clientes.

7.4 Para mejorar la comunicación de los trabajadores la empresa debe realizar reuniones periódicamente en donde se permita compartir información actualizada y conocer también a las personas con las cuales se relacionan en el entorno laboral, realizar feedback mensual el cual ayude a motivar e incentivar al personal para trabajar con mayor eficiencia y orientar a que logre una atención de calidad

VIII. REFERENCIAS

- Okewole, H., Merritt, C., Mangezi, W., Mutiso, V., Jack, HE, Eley, TC y Abas, M. (2020). Developing career skills of researchers: a qualitative study across African countries Four. *Annals of Global Health*. Recuperado de: <http://doi.org/10.5334/aogh.2759>
- Becker, J., Matveev M., Taratukhin, V. (2020). SAP analytic cloud: una herramienta para la formación de profesionales competencias de analista de negocios. *Actas del taller CEUR*. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85081552159&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=article+competencias+at+work+author&st2=&sid=0f5f8b24886eb9044adb3eb0cd918503&sot=b&sdt=b&sl=50&s=TITLE-ABS-KEY%28article+competencias+at+work+author%29&relpos=16&citeCnt=0&searchTerm=>
- Wehbe, A., Merlo, C., Pilnière, V. (2020). Coupling project and system criteria for design coordination: A focus on competences management france. *Licenciatarío Growing Science*. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85081554275&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=competence+work&st2=&sid=ca612d7ed211f796db0ea2a457d97aa6&sot=b&sdt=b&sl=30&s=TITLE-ABS-KEY%28competence+work%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=>
- Reyes Colina, F. J., & Fernández Barriga, M. J. (2019). Formación Por Competencias Laborales De Los Profesores De La Universidad Politécnica De Cabimas. *Revista Orbis*, 15(44), 21–31. Recuperado de: <https://www.revistaorbis.org.ve>
- Duque J., García M. & Hurtado A. (2017). The influence of behavioral competences on project performance. *Project Management Journal*. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>.
- Fontalvo, S. (2016). TIC Para El Desarrollo de Las Competencias Laborales. *Revista Electrónica Gestión de Las Personas y Tecnologías*. Recuperado de: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=117697578&lang=es&site=eds-live>.
- Kashirin, A., Semenov, A., Ostrovskaya, A., Kokuytseva, T. (2016) The Modern Approach to Competencies Management Based on IT Solutions. *J Internet Bank Commer*. Recuperado de: <http://www.icommercentral.com/open-access/the-modern-approach-to-competencies-management-based-on-it-solutions.php?aid=70191>
- Llanes, C. (2016). Envejecimiento demográfico y necesidad de desarrollar las competencias profesionales en enfermería geriátrica. *Revista habanera de ciencias medicas*. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729-519X2015000100013&script=sci_arttext&tlng=pt
- Vega, N. (2016). Neocompetencias, nuevo enfoque de competencias laborales en Salud Ocupacional. *Educación Médica Superior*. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412016000300016&lng=es&tlng=es
- Velázquez, R., & Quinteros, C. (2015). Transferibilidad de competencias profesionales, impactos y estrategias en 2 estudios de caso en la frontera norte de México. *Revista*

Estudios Gerenciales. Recuperado de:

<https://link.gale.com/apps/doc/A413337818/PPBE?u=univcv&sid=PPBE&xid=ab3da5bf>

Wesselink, R., Blok, V., van Leur, S., Lans, T., & Dentoni, D. (2015). Individual competencies for managers engaged in corporate sustainable management practices. *Journal of Cleaner Production*. Recuperado de:

<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2014.10.093>

Pinilla, R. (2013). Evaluación de competencias profesionales en salud. *Revista de la Facultad de Medicina*. Recuperado de:

<https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/39632>

Lisa G., & Allison, R. (2013). Essential Hospitality Management Competencies: The Importance of Soft Skills, *Journal of Hospitality & Tourism Education*.

Recuperado de: <https://doi.org/10.1080/10963758.2013.826975>

Salazar, W, Cabrera, M, (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo. *Producción y gestión*

Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>

Castellano, C, Barca, A, (2014). Importancia de calidad en el servicio de la industria cosmética. *Universidad unimilitar*. Recuperado de

<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/11587>

Rubio, G. (2014). La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL). *Cuadernos de Administración*. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2250/225033236006>

Alonso, A. & Felipe, P (2014). Servicio logístico al cliente en empresas de servicios: procedimiento para su diseño. *Economía y desarrollo*. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/4255/425541210012.pdf>

Cuesta, F, Guerrero, D, Campillo, I, Leyva, A, Cano, A, & Cabrera, I. (2013) Diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud* Recuperado de:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132013000300005

García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Revista Telos*. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=993/99346931003>

Kruk, M., Chukwuma, A., Mbarukub, G., & Hannah H Leslie (2017) Variation in quality of primary-care services in Kenya, Malawi, Namibia, Rwanda, Senegal, Uganda and the United Republic of Tanzania. *Bull World Health Organ*. Recuperado de:

<http://dx.doi.org/10.2471/BLT.16.175869>

Días, C., Ferreira, A., Pereira, A. R., & Fonseca, A. M. (2019). Examining the relationship between perceived service quality, satisfaction, and renewal intention in Portuguese fitness centers. *Revista de Psicología Del Deporte* Recuperado de:

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=138406881&lang=es&site=>

Alcas, N., Alarcón, H., Venturo, C., Alarcón, M., Fuentes, J., & López, T. (2019) Teaching Technostress and Perception of the Quality of Service in a Private University in Lima. *Revista Propósitos y Representaciones* Recuperado de: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=139851331&lang=es&site=eds-live>

Rodríguez, M., & Muñoz, E. (2017). Review of Quality of Service (QoS) mechanisms over IP Multimedia Subsystem (IMS). *Revista Ingeniería y Desarrollo*, Recuperado de: <https://doi.org/10.14482/inde.33.2.6368>

Budianto, A. (2019). Customer loyalty: quality of service. *Journal of management Review*. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.25157/jmr.v3i1.1808>

Napitupulu, D., Rahim, R., Abdullah, D., Setiawan, MI, Abdillah, LA, Ahmar, AS & Pranolo, A. (2018). Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service Facility. *Journal of Physics: Conference Series* Recuperado de: <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/954/1/012019/meta>

Jasinskas, E., Streimikiene, D., Svagzdiene, B. & Simanavicius, A. (2016). Impact of hotel service quality on the loyalty of customers. *Investigación económica-Ekonomiska istraživanja*. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1080/1331677X.2016.1177465>

Farajpour, A., Bazeghi Kisomi, P., y Bagheri, M. (2017). Identifying the Factors Affecting on Service Quality & Passenger Satisfaction in Commuter Train Services. *International Journal of Railway Research*. Recuperado de: http://ijrare.iust.ac.ir/files/site1/user_files_d0af3d/morteza_bagheri-A-10-95-6-9a44603.pdf

Herrera, A. (2015), *Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de bimbo Centroamérica* (tesis de maestría) Universidad de Huehuetenango. Guatemala Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Herrera-Andrea.pdf>

Garayoa, M. (2015). *Diseño, aplicación y evaluación de un programa de desarrollo de competencias profesionales en modalidad e-learning* (tesis para doctorado). Universidad Nacional de Educación a Distancia, España Recuperado de: http://espacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:EducacionMlgarayoa/GARAYOA_POYO_M_Luisa_Tesis.pdf

Villafuerte, E. (2016). *Las competencias laborales y la calidad de servicio de la dirección regional de transportes y comunicaciones de Huancavelica* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica Recuperado de: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1403/TPUNH%20.POST.ADM.002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Armada, E. (2015), *Satisfacción del usuario como indicador de la calidad del servicio municipal de deportes. Análisis, Percepción y evolución* (tesis de doctorado). Universidad de Murcia, España. Recuperado de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1108/Esanchez.pdf?sequence=1>

Droguett, F. (2012), *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz. Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes* (tesis de Postgrado). Universidad Nacional de Chile, Chile. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera%2C%20F.pdf?sequence=3>

Córdova, L. (2018). *Calidad de servicio y captación de clientes en el mercado Señor de los Milagros*. (Tesis de licenciatura). Universidad cesar vallejo, Lima. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23212?locale-attribute=es>

Spencer, L., & Spencer, S. (1993). *Competence at work: models for superior performance*. Estados Unidos, New York: Jhon Wiley & Sons.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México DF, México: Mc Graw-Hill.

Alles, M. (2008). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. Argentina: Granica.

Gadea, A. (2012). *Gestión de la calidad en servicios públicos. La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios (2 ed.)*. Barcelona, España: Universidad del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet.

Galviz, G. (2011). *Calidad en la gestión de servicio*. Maracaibo, Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1993). *Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Estados Unidos, Miami: Horizontes de negocio

Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México DF, México: grupo editorial Patria.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6° ed.). México: McGraw-Hill.

Vela, L. (2004). *Gestión por Competencias*. Madrid: Esic

Nonaka, I & Takeuchi, H. (1995). *La organización creadora de conocimiento. Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. México: Oxford University Press

Mangrulkar, L. (2001). *Enfoque de habilidades para la vida Conocimiento para un desarrollo saludable*, Washington: Asdi

Huerta, J. (2018). *Actitudes humanas, Actitudes sociales*. Madrid: Inerso

Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. Recuperado de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/html>

Asociación española para la calidad AEC (2012) Recuperado de https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=f8fd03c4-2afb-41b0-ac10-880ed3aacfa4&groupId=10128

Raffino, M. (2020). *Gestión de calidad*. Recuperado de: <https://concepto.de/gestion-de-calidad>

Porto (2012). *Expectativas*. Recuperado de: <https://definicion.de/expectativa/>

Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos

Anexo 3. Matriz de operacionalización de las Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Competencias laborales	Según Vela ,(2004),nos dice que las competencias laborales es un Conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su buen logro.(p,86)	Capacidades que el empleado debe tener para brindar un servicio adecuado.	conocimientos	-dominio del tema -Capacitación especializada -experiencia	Escala Ordinal
			habilidades	-toma de decisiones -resolución de conflictos -empatía	
			actitudes	-liderazgo -comunicación -proactividad	
Calidad de servicio	Según Pizzo(2013)desde su punto de vista es aquel hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar así necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.(p,14)	Satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes de Apm Terminals Inland Services s.a	expectativas	-capacidad de respuesta -profesionalidad -cortesía	Escala Ordinal
			fiabilidad	-satisfacción del cliente -cumplimiento de plazos -servicio post venta	
			costos	-Costos de acuerdo al mercado -Mejores en el mercado	

Anexo 4: Instrumento de Recolección de datos

**CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE APM
TERMINALS INLAND SERVICES S.A. CALLAO,2020**

Estimado(a) colaborador(a): El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo elaborar una tesis titulada, **COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA APM TERMINALS INLAND SERVICES S.A ,CALLAO 2020.** por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad.

INSTRUCCIONES: A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

N°	Preguntas	5 Totalmente de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Totalmen te en des acuerdo
	VARIABLE 1: COMPETENCIAS LABORALES DIMENSIÓN:CONOCIMIENTOS					
1	¿Considera usted que tiene dominio en el desarrollo de sus funciones y responsabilidades?					
2	¿Cuenta usted con capacitación y acreditación especializada?					
3	¿Usted siempre está dispuesto a capacitarse constantemente?					
	DIMENCIÓN:HABILIDADES					
4	¿Para usted el personal de jefatura toma decisiones acertadas?					
5	¿Resuelve usted los problemas o conflictos de forma inmediata?					
6	¿Usted se comunica con respeto y sencillez con sus jefes y sus compañeros?					
	DIMENCIÓN: ACTITUDES					
7	¿Usted cree que el gerente y jefes de área lideran y promueven el trabajo en equipo?					
8	¿existe comunicación fluida en todos los niveles?					
9	¿Está usted dispuesto a desarrollar actividades requeridas como prioridad sin recompensa extraordinaria alguna?					
	VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS					
10	¿Actúa usted de forma inmediata en la atención al cliente?					
11	¿Se caracteriza usted por actuar de manera profesional en la atención al cliente?					
12	¿Usted es Cortez con el cliente?					
	DIMENCIÓN: FIABILIDAD					
13	¿Los servicios requeridos por el cliente son atendidos de acuerdo a sus necesidades?					
14	¿Los procesos de la empresa cumplen con los plazos pactados?					
15	¿La empresa brinda servicios adicionales y/o complementarios?					
	DIMENCIÓN: COSTOS					
16	¿Los costos de los servicios brindados por la empresa están acorde al mercado?					
17	¿Los servicios que brinda la empresa son mejores a los de la competencia?					

Muestra (n)	
Nivel de confiabilidad	95%
Población (N)	65
Valor de distribución (Z)	1.96
Margen de error (d)	5%
Porcentaje de aceptación (P)	50%
Porcentaje de no aceptación (Q)	50

$$n = \frac{(65)(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2 (65-1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 56$$

Anexo 5: Validez por juicio de expertos y confiabilidad del instrumento

Validación de expertos

N°	DOCENTE	GRADO	RESULTADOS
1	Víctor Demetrio Dávila Arenaza	Doctor	Aprobado
2	David Fernando Aliaga Correa	Doctor	Aprobado
3	Jesús Enrique Barca Barrientos	MBA	Aprobado

Fuente: elaboración propia (2019)

MATRIZ DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de la Investigación: Competencias Laborales y Calidad de Servicio en la Empresa Agrícola Terminala Mario Samaniego S.A. Perú, Callao 2007		Autor(es) y nombres del investigador: Agripino Huamán, Juan Luis		Español y fecha de entrega: <u>MR. JUAN HUAMAN</u> del <u>26/01/2008</u> al <u>31/01/2008</u> No. <u>06776125</u>	
Variable	Definiciones	Indicadores	Items (preguntas)	escala	orientación planteada
Factores T: Calidad de servicio	Formación	Capacidad de respuesta	En la Empresa Agrícola Terminala el personal obra en forma profesional en la atención de los clientes	Cualitativa	Subjetiva
	Atención	Atención al cliente	En la Empresa Agrícola Terminala el personal se caracteriza por actuar de manera profesional en la atención al cliente		
Factores C: Clima	Atención al cliente	Atención al cliente	En la Empresa Agrícola Terminala el personal se caracteriza por actuar de manera profesional en la atención al cliente	Cualitativa	Subjetiva
	Atención al cliente	Atención al cliente	En la Empresa Agrícola Terminala el personal se caracteriza por actuar de manera profesional en la atención al cliente		
	Atención al cliente	Atención al cliente	En la Empresa Agrícola Terminala el personal se caracteriza por actuar de manera profesional en la atención al cliente		

Agripino Huamán

FIRMA DEL EXPERTO: _____ FECHA: 28 de noviembre de 2007

Nota: Las OBSERVACIONES e INDICACIONES, está orientada, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Finalidad del instrumento: Competencia Laboral y Calidad de Servicio en la Empresa Apin - Empresas Línea Aérea S.A. Perú, Círculo 1030*		ESCALA		ORGANIZACIÓN / SUBORGANIZACIÓN
INDICADOR	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	ESCALA	
Variable 2 Competencia Laboral	Comunicación	Señales de Comunicación	En la Empresa Apin, Tomando el personal que presta el servicio en el servicio de sus funciones respectivas.	
	Indicadores	Supervisión, Seguridad, Limpieza, Mantenimiento, Producción de Servicios	El personal de la empresa cuenta con la capacitación y acreditación respectiva. El personal de la empresa respalda sus funciones de sus funciones y capacitaciones. En la Empresa Apin, Tomando el personal de servicio, una vez se hayan capacitado. En la Empresa Apin, Tomando el personal de servicio, una vez se hayan capacitado. En la Empresa Apin, Tomando el personal de servicio, una vez se hayan capacitado.	
Acreditación	Supervisión	Supervisión	En la Empresa Apin, Tomando el personal de servicio, una vez se hayan capacitado.	
	Limpieza	Limpieza	En la Empresa Apin, Tomando el personal de servicio, una vez se hayan capacitado.	
Mantenimiento	Mantenimiento	Mantenimiento	En la Empresa Apin, Tomando el personal de servicio, una vez se hayan capacitado.	
	Producción de Servicios	Producción de Servicios	En la Empresa Apin, Tomando el personal de servicio, una vez se hayan capacitado.	

FECHA DEL INSTRUMENTO: 16/06/2013

*Nota: Los cuestionarios e instrumentos, solo tienen validez en la medida de la replicación y del ser verídico.

MAPEO DE VALUACIÓN DEL BASTIMIENTO DE SISTEMACIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: Comprensión Laborales y Calidad de Servicio en la Operación por Servicios Inter-Servicios S.A. - Perú, Cofre 2021

Autoridad y/o Institución de Investigación: Agencia Nacional de Energía Eléctrica

Apellidos y nombres del autor: Dr. Ricardo GARCÍA, Dr. Oscar FERRER del 27/03/2024

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	DEFINICIÓN	GRANDEZA DEL ÍTEM		
				ESCALA	SEGURIDAD	SEGURIDAD FINANCIERA
SERVICIO Y ENTREGA DE PRODUCTOS	Conocimiento	Entorno de negocio	Es la empresa que brinda el servicio demandado dentro de el desarrollo de las actividades relacionadas.			
	Relaciones	Operación, producción, logística	Es el proceso de la empresa con el propósito de satisfacer y mantener a los clientes.			
ACTIVO	Logística	Logística	Es el proceso de planificación, ejecución y control de los recursos físicos y humanos para asegurar que los productos lleguen al cliente en el momento y lugar correctos.			
	Operación	Operación	Es el proceso de transformación de los recursos físicos y humanos en productos y servicios.			

PRIMA DEL DONANTE:  HONOR. DOL. 5,000.00

Este documento es propiedad de la Universidad de la Amazonia y no debe ser reproducido ni distribuido sin el consentimiento escrito de la institución.

INFORME DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE DETERMINACION DE DATOS

Titulo de la investigación: **Construcción Laboral y Calidad Asociativa en el Sistema Agro Familiar Latinoamericano S.A.S., Cúcuta 2020**

Autores y autores del investigador: **Agustín Muñoz, Jairo Cely**

Carácter científico del estudio: **C. C. I. G. P. P. P.**

AFECTIVO POR VALOR: **2019010814300000**

VALORES	INDICADORES	REFERENCIAS	OTRAS REFERENCIAS	CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO		VALIDACION
				SÍ/NO	COMENTARIOS	
Módulo 1: Calidad de servicio	Especificación de atributos de servicio de calidad	Especificación de atributos de servicio de calidad	Especificación de atributos de servicio de calidad	SÍ		
				SÍ		
				SÍ		
				SÍ		
				SÍ		
Módulo 2: Calidad de servicio	Especificación de atributos de servicio de calidad	Especificación de atributos de servicio de calidad	Especificación de atributos de servicio de calidad	SÍ		
				SÍ		
				SÍ		
				SÍ		
				SÍ		

FECHA DEL INSTRUMENTO: **2020-11-11**

Para las conclusiones e inferencias, solo si proceden, es deber del autor de la investigación y de la institución.

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	17