



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Gestión de Calidad de los Servicios en las Competencias Laborales
en una Unidad Educativa de Guayaquil, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Vera Vera, Niza Elizabeth (ORCID: 0000-0001-8483-8975)

ASESOR:

Dr. Ulloa Parravicini, César Eduardo (ORCID: 0000-0002-0127-157)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Mi tesis la dedico a mi familia por haberme apoyado en cada proyecto que he decidido emprender, fortaleciéndome con sus alientos y dándome ganas de superación propia.

A mi esposo e Hijos por ser mi fuente de inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un mejor futuro.

Agradecimiento

Gracias a Dios por permitirme salir adelante, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto, gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa que es y lo justa que puede llegar a ser; gracias a mi familia por creer en mí y permitirme cumplir con excelencia en el desarrollo de esta tesis y sobre todo agradezco a mi Dios por permitirme vivir y disfrutar de cada día.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1 Tipo y Diseño de la investigación.....	10
3.2 Variable y Operacionalización.....	11
3.3 Población, muestra y muestreo.....	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	16
3.5 Procedimientos.....	17
3.6 Método de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	41

Índice de tablas

Tabla 1 Población de estudio	15
Tabla 2 Muestra del estudio	15
Tabla 3 Distribución de frecuencia y porcentaje de la gestión de calidad de los servicios.	18
Tabla 4 Distribución de frecuencia y porcentaje de las competencias laborales.	19
Tabla 5 Correlación entre la gestión de la calidad de los servicios en las competencias laborales en una unidad educativa de Guayaquil 2019	20
Tabla 6 Distribución de frecuencia y porcentaje de la conducta conductista	21
Tabla 7 Correlación entre la gestión de calidad de los servicios y la conducta conductista en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.....	22
Tabla 8 Distribución de frecuencia y porcentaje de la conducta funcionalista	23
Tabla 9 Relación entre la gestión de calidad de los y la conducta funcionalista en una unidad educativa de Guayaquil, 2019	24
Tabla 10 Distribución de frecuencia y porcentaje de la conducta constructivista	25
Tabla 11 Correlación entre la gestión de calidad de los servicios y la conducta constructivista en una unidad educativa de Guayaquil, 2019	26
Tabla 12 Distribución de frecuencia y porcentaje de los elementos tangibles	27
Tabla 13 Correlación entre las competencias laborales y los elementos tangibles en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.....	28
Tabla 14 Organización de frecuencia y porcentaje de la confiabilidad	29
Tabla 15 Correlación entre las competencias laborales y la confiabilidad en una unidad educativa de Guayaquil, 2019	30
Tabla 16 Organización de frecuencia y porcentaje de la capacidad de respuesta	31
Tabla 17 Correlación entre las competencias laborales y la capacidad de respuesta en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.....	32
Tabla 18 Estadísticas de una muestra única	33
Tabla 19 Prueba de muestra única.....	33

Índice de figuras

Figura 1. Distribución porcentual de la gestión de calidad de los servicios en una unidad educativa de Guayaquil, 2019	18
Figura 2. Organización porcentual de las competencias laborales en una unidad educativa de Guayaquil, 2019	19
Figura 3. Organización porcentual de la conducta conductista en una unidad educativa de Guayaquil, 2019	21
Figura 4. Distribución porcentual de la conducta funcionalista en una unidad educativa de Guayaquil, 2019	23
Figura 5. Distribución porcentual de la conducta constructivista en una unidad educativa de Guayaquil, 2019	25
Figura 6. Distribución porcentual de los elementos tangibles en una unidad educativa de Guayaquil, 2019	27
Figura 7. Organización porcentual de la confiabilidad en una unidad educativa de Guayaquil, 2019	29
Figura 8. Organización porcentual de la capacidad de respuesta en una unidad educativa de Guayaquil, 2019	31

Resumen

La presente investigación se ejecutó con el propósito determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad de los servicios en las competencias laborales en una unidad educativa de Guayaquil, 2019; Se debe considerar que la gestión de calidad congrega un grupo diverso de actividades y procedimientos que hacen lo posible por garantizar la calidad, no del producto obtenido, sino del todo el proceso por el cual se ha logrado obtener; no dejado de lado las competencias laborales cuya base fundamental es el conocimiento, las habilidades y actitudes esenciales para llevar de manera exitosa una determinada acción. Por el tratamiento de sus resultados esta investigación fue desarrollada bajo el enfoque cuantitativo; de diseño correlacional; su muestra estuvo constituida por 60 docentes a quienes se les aplicó un cuestionario por cada variable de estudio a través de una encuesta. La información que fue recabada de la muestra se sistematizó y analizó utilizando como soporte la aplicación estadística SPSS V22 y la hoja de cálculo Excel; asimismo, se aplicó el coeficiente de Pearson para realizar el cálculo de la relación entre las dos variables de estudio y respectivas dimensiones. Finalmente se llegó a la conclusión que el 62% de docentes presentan un nivel de gestión de calidad de los servicios bueno y el 38% presentan un nivel regular y el 55% de docentes presentan un nivel de competencias laborales bueno y el 45% presentan un nivel regular (Tablas 5 y 6).

Palabras claves: Gestión, laboral, calidad, conducta, confiabilidad.

Abstract

This research was carried out with the purpose of determining the relationship between the Quality Management of services in labor competencies in an educational unit of Guayaquil, 2019; It should be considered that quality management brings together a diverse group of activities and procedures that do their best to guarantee the quality, not of the product obtained, but of the whole process by which it has been obtained; not neglecting labor competencies whose fundamental basis is the knowledge, skills and attitudes essential to successfully carry out a certain action. For the treatment of its results this research was developed under the quantitative approach; of correlational design; Their sample consisted of 60 teachers to whom a questionnaire was applied for each study variable through a survey. The information that was collected from the sample was systematized and analyzed using the SPSS V22 statistical application and the Excel spreadsheet as support; Likewise, the Pearson coefficient was applied to calculate the relationship between the two study variables and respective dimensions. Finally, it was concluded that 62% of teachers have a good level of service quality management and 38% have a regular level and 55% of teachers have a good level of work skills and 45% have a regular level (Tables 5 and 6).

Keywords: management, labor, quality, behavior, reliability.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de las competencias laborales ha desarrollado conforme con el acrecentamiento de los retos del mercado y de la complejidad de los procesos organizacionales en los cuales tiene incidencia el ser humano. En tal sentido, las organizaciones han sentido la obligación de modificar sus perspectivas, pues la necesidad de desarrollar competencias en aras de un talento inventor es de mucha vitalidad en las organizaciones modernas (Ávila, 2016). Es decir, es allí donde la gestión por competencias tiene la capacidad de alinear la misión administrar el personal utilizando la estrategia organizacional y de desplegar las capacidades de estos elementos con el propósito de hacer más positiva y provechosa esta combinación.

Tomando aquello, como referencia se puede señalar que las competitividades profesionales, involucran la misión de calidad de la competitividad humana, es decir que este sea competente, demostrando que tiene capacidad de realizar sus labores de manera óptima, teniendo los conocimientos teóricos, también de la capacidad de lograr un objetivo o resultado en un ámbito establecido. Ya que la gestión de calidad de una institución no solo se mide por la modernización de sus tecnologías o recursos, y su estructura organizativa, lo que hace el contraste es la calidad de los individuos que trabajan para ella y todas las estrategias que acoja para conseguirlo.

En este orden de ideas, se ha visualizado que las competencias laborales se han venido empoderando como la “estrategia moderna” en diferentes contextos, tal es así, que han formado parte de las instituciones educacionales, a través de las reformas educativas, productivas y sociales. La Unesco, a través de la Agenda E2030 redefine que la calidad en la educación es un derecho, teniendo como direccionamiento clave para su éxito, los procesos y las condiciones de realización, los mismos que son considerados parte inherente de la calidad (Unesco, 2017, pág. 25). Es por ello que los gobiernos nacionales de cada una de las naciones tienen la responsabilidad de definir las estrategias y políticas para poner en práctica en cada país los acuerdos de la E2030.

Es entonces que se puede señalar que las competencias laborales dentro del campo educativo han recibido especial atención en el último quinquenio puesto que se han establecido medidas correctivas y de reestructuración, en donde se ha planteado estrategias de compromiso y exigencia al sistema educativo y con ello a los docentes, quienes a partir del desarrollo de competencias se han visto abocados a la búsqueda de nuevas didácticas que les permita apostarles a las exigencias actuales (Unesco, 2017)

Se puede señalar que en base a lo expuesto por la Unesco, OTI, IE5, en la última década se han establecido modelos en los países con economías desarrolladas, valorar la calidad de gestión en la enseñanza en América Latina, la misma que fue acogida por el ministerio de Educación de América Latina y Caribe en donde se han dictaminado principios, como son la aplicación de criterios que permiten conocer los alumnos para desplegar las diferentes competencias; así también el desarrollo de sistemas de indicadores de gran importancia en la valoración del provecho de los escolares a modo de la escuela en general e instaurar modalidades para mejora la calidad de enseñanza (Lucero, Herrera, & Jaramillo, 2015).

En lo que corresponde al contexto ecuatoriano en el espacio de educación en los últimos años (2011) atravesó diversidad de cambios, en donde se establecieron nuevos modelos regulatorios (aumento de cobertura, gratuidad, impulso a la inclusión, financiamiento, gestión de procesos de calidad, entre otros), enmarcados en una conceptualización de que un adecuado régimen educacional es una buena garantía para lograr el desarrollo económico y social, siendo este un objetivo significativo para el Buen Vivir.

En justificación a las nuevas políticas, se crea la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), como reglamento para la ejecución de los lineamientos previstos en la constitución en lo que refiere a la educación. Para ello se diseñaron los compromisos de los agentes del Sistema Nacional de Educación (SNE), enclaustrando en su contexto a la mayoría de escuelas, los planes, las políticas educativas, los bienes y los agentes que se encuentran involucrados en el proceso educativo, además de todas las actividades en el nivel Inicial, Educación General Básica y Bachillerato General Unificado, las diligencias velan por el desarrollo de una óptima educación y la evaluación netamente interna y externa de cada una de ellas (Instituto Nacional de Evaluación Educativa, 2018).

Respecto al fenómeno que se suscita en el país donde se está destinando la investigación se ha tomado como referencia a la Unidad Educativa “9 de octubre” en el periodo 2019, dicha institución educativa posee la documentación de gestión institucional, la misma que fue elaborada de forma superficial, por lo que se ha evidenciado que las acciones que se ejecutan en función de la gestión en lo que refiere a la competencia laboral no presenta la calidad requerida, por lo que se origina conflictos, tomando en consideración lo expuesto se puede señalar que el sistema de gestión de talento humano es ineficaz.

Esta investigación se desarrolló en la antes mencionada unidad educativa, que se halla situada en la provincia de Guayas; cantón de Guayaquil en la parroquia de Ayacucho, tiene una población estimada de 1175 estudiantes compartidos en 3 jornadas académicas, lleva una trayectoria de más de 60 años de experiencia, cuenta con profesionales que entre ellos comprenden 97 docentes; 1 Rector, 2 Vicerrectoras, 1 Inspector General y 3 Psicólogas educativas que laboran en el Departamento de Consejería Estudiantil y tiene aprobación oficial de la Secretaría de Educación, sin embargo, esta desarrolla acciones que no permiten cumplir con la calidad requerida, exponiendo que las competencias laborales del personal es deficiente en la unidad educativa. Tomando en cuenta lo anterior expuesto, se dictamina que el personal que conforma esta institución requiere fortalecer su competencia laboral, lo que le permitirá mejorar la calidad y el proceso educacional.

En base a los referenciales expuestos y el contexto problemático hubo la necesidad de realizar como medida correctiva un Taller de Gestión de Calidad en la competencia laboral, el mismo que permita mejorar el contexto educacional de una institución educativa del cantón Guayaquil, como lo es la Unidad Educativa “9 de octubre”, el mismo que se fundó un 9 de octubre hace ya 60 años, siendo este uno de los primeros colegios en ubicarse al sur de la urbe porteña, fue fundado por el Sr, David Velarde en 1968, como Colegio Municipal, iniciando sus actividades como Centro Artesanal. Su nombre se debe a la fecha de creación en la cual también se conmemora la gesta cívica en la cual la ciudad de Guayaquil logró su independencia, en tal sentido también se realizó un homenaje a la ‘Perla del Pacífico’.

En esta unidad educativa que se ha convertido en la unidad de análisis del presente estudio, lográndose percibir, que, pese a que se exige una formación constante y completa al docente en ámbitos como la apertura de nuevas tecnologías de educación,

atención constante a la producción teórica en contextos del saber, sociológico, filosófico y literario, entre otros. Sin embargo, no poseen una visión amplia de los mismos, es por ello que se ha percibido que la gestión de calidad de los servicios en las competencias laborales, posee carencias que se ven reflejadas en el desempeño educacional.

La interrogante siguiente plantea el problema a investigar, ¿En qué medida se relacionan Gestión de calidad de los servicios en las competencias laborales en una unidad educativa de Guayaquil, 2019?

Este proyecto investigativo se justifica por su conveniencia dado que se pretende desarrollar un taller de gestión de calidad para mejorar competencias laborales en una Unidad Educativa del cantón Guayaquil, tiene el fin de facilitar la labor docente a través de un clima idóneo tanto para los alumnos como para los profesionales de la enseñanza, lo que originará el alcance de los estándares educativos. Asimismo, se justifica de manera social, ya que con el desarrollo del estudio se beneficiará a la comunidad educativa de la urbe porteña, facilitando los procesos de enseñanza.

Las implicaciones prácticas del presente proyecto se fundamentan en contribución que se hará al elaborar una gestión de calidad, ya que se estima optimar la problemática existente en la institución objeto de estudio dado que se pudo evidenciar que en esta entidad educativa existen falencias en el desempeño lo que perjudica las competencias laborales. En efecto con la medida correctiva se espera optimizar el contexto en la institución.

El aporte de este trabajo radica en el estudio del mismo, ya que se pretende dar a conocer a través de bases y referenciales teóricos como influyen los talleres de gestión de calidad en las competencias laborales. El mismo que servirá de soporte para futuras investigaciones. Finalmente, se justifica por su utilidad metodológica ya que por su contenido investigativo será de apoyo para los demás investigadores, que intente conocer la conducta de cualquiera de las variables tratadas en este estudio.

Bajo este contexto, se plantean las hipótesis, que se originan como respuesta a la incógnita del problema, se las detalla a continuación:

Hi: Existe relación entre gestión de calidad de los servicios en las competencias laborales en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.

Ho: No Existe relación entre gestión de calidad de los servicios en las competencias

laborales en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.

Hipótesis Específicas: Existe una relación directa y significativa entre la gestión de la calidad de los servicios y la conducta conductista en una unidad educativa de Guayaquil, 2019; Existe una relación directa y significativa entre la gestión de la calidad de los servicios y la conducta funcionalista en una unidad educativa de Guayaquil, 2019; Existe una relación directa y significativa entre la gestión de la calidad de los servicios y la conducta constructivista en una unidad educativa de Guayaquil, 2019; Existe una relación directa y significativa entre las competencias laborales y los elementos tangibles en una unidad educativa de Guayaquil, 2019; Existe una relación directa y significativa entre las competencias laborales y la confiabilidad en una unidad educativa de Guayaquil, 2019; Existe una relación directa y significativa entre las competencias laborales y la capacidad de respuesta en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.

Finalmente, se plantean los objetivos de la investigación; Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad de los servicios en las competencias laborales en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.

Objetivos Específicos: Analizar la relación entre la gestión de la calidad de los servicios y la conducta conductista en una unidad educativa de Guayaquil, 2019; Describir la relación entre la gestión de la calidad de los servicios y la conducta funcionalista en una unidad educativa de Guayaquil, 2019; Establecer la relación entre la gestión de la calidad de los servicios y la conducta constructivista en una unidad educativa de Guayaquil, 2019; Analizar la relación entre las competencias laborales y los elementos tangibles en una unidad educativa de Guayaquil, 2019; Describir la relación entre las competencias laborales y la confiabilidad en una unidad educativa de Guayaquil, 2019; Establecer la relación entre las competencias laborales y la capacidad de respuesta en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

En base a la referencia del contexto descrito de la realidad problemática se procede a citar estudios previos de carácter internacional, nacional y local. En donde los autores Reyes S, Reyes P y Rodríguez (2014) en su estudio efectuado en México, teniendo como objetivo observar el vínculo que hay entre el conocimiento de la eficiencia del servicio educacional y la relevancia que componen la calidad de este. Siendo su enfoque metodológico esbozado a través del paradigma epistemológico cuantitativo, hipotético deductivo y de un instrumento de medición, una versión modificada del servqualing, representado en 22 variables con los cuales se puede medir además la percepción de la calidad que presentan los servicios. Pudiendo establecer que el factor de seguridad generado en el coeficiente alfa de Cronbach fue de 0,940 el mismo que es confiable para poder calcular los niveles de eficiencia y eficacia de las prácticas docentes. Donde las dimensiones de carácter subyacentes y empíricas como son la atención empática, satisfacción eficaz, respuesta segura, comunicación eficaz y confianza, confirman que las percepciones de los sujetos están vinculados a su entorno de vida cultural; es decir que la esencia de estos indicadores, es afirmativa en lo que corresponde a la valoración de la eficacia del servicio educativo (Reyes, Reyes, & Rodríguez, 2014).

Para Ropa (2014) en su estudio realizado en España, el mismo que tuvo como objetivo analizar el buen servicio educativo, así como el sistema de misión de la calidad en las escuelas, para ello se abordó el argumento de dar un buen servicio educativo como aquel grupo de procedimientos, que en su base siempre está presente el proceso de aprendizaje enseñanza y en su contorno se constituyen una serie de procesos suplementarios que contribuyen a ofrecer un apoyo de eficacia educacional, en el marco de la eficiencia y eficacia. En base a ello se concluyó que se deben emplear los principios fundamentales del servicio como base a la filosofía de la calidad entre ellos está, la organización con sus principios basados en el usuario, el liderazgo, el paradigma de procesos, el dar responsabilidades a la gente, progreso perenne, orientación por objetivos en el momento de tomar una decisión, nexo recíproco en favor de las empresas y el camino de sistemas por la gerencia. (Ropa, 2014).

En ese mismo orden de ideas, pero en otro contexto (México) García, Juárez y Salgado (2018), realizan un estudio, el mismo que tiene como objetivo desentrañar los factores involucrados, en la actualidad, a la gestión educativa en el ámbito mexicano,

desde inicio de la reforma de la enseñanza orientada en el año 2015. Su enfoque metodológico fue bibliográfico, estableciendo como resultados que para conseguir la calidad educativa en las diferentes escuelas y unidades educativas de cualquier nivel se requiere elementos que deben conectarse entre sí, entre ellos buena voluntad y una muy buena sinapsis entre la gestión educacional con la eficiencia de los procesos de enseñanza, vínculo de las corrientes académicas y del desarrollo humano, así como el nexo en el ámbito de la relación pedagógica. Con un grupo social con el firme objetivo de convertir la sociedad y la adquisición de recursos y herramientas tecnológicas y económicos que redunde en el mejoramiento en cada uno de los procesos (García, Juárez, & Salgado, 2018).

Para los autores Salas y Lucín (2013) en un estudio realizado en una escuela de menores en Guayaquil-Ecuador, señalan que la eficacia se convirtió en situación primordial para el sostenimiento de la mayoría de áreas productivas del país y especialmente en el ámbito de las escuelas. Es por ello que su objetivo se centró en valorar la eficacia del servicio educacional para establecer el nivel de abandono de parte de los estudiantes de la escuela "Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña" y sus efectos en los servicios educativos brindados. Para ello se ejecutó un análisis de la percepción de los agentes educativos, relativo a la gestión de gerencia, es por ello que se ejecutó un estudio de características valorativo, manejando un método inductivo – deductivo, utilizando muestras de características probabilísticas. Pudiendo determinar que la formación de los profesores de la unidad educativa revelando un nivel óptimo para el buen ejercicio de las funciones; la mayoría cuenta con preparación intelectual académica de tercera escala; constituyendo una buena garantía en la preparación académica de los agentes que se dedican al quehacer educativo; más aún, actualmente que las nuevas leyes y normativas en educación plantean exigencias optando por este requerimiento, concluyendo que la competencia laboral se encuentra en un nivel aceptable. (Salas & Lucín, 2013)

Tomando en cuenta, lo expuesto se establece las siguientes teorías relacionadas. En este sentido Rosa (2015) expone que el taller como "estrategia metodológica ha sido utilizado más en la capacitación del docente de las instituciones públicas y privadas, que como estrategia metodológica de enseñanza en las aulas de clase de la educación básica y media". (pág. 26). Es decir que este es un mecanismo o instructivo que parte de una situación, para ser trasladados a ese entorno, con el propósito de cambiarla,

donde los partícipes colaboren efectuando convergencias teóricas-prácticas. Por ello el uso de una actividad didáctica como estrategia metodológica compone una alternativa viable para el aprendizaje y fortalecimiento en campos donde existe una brecha.

Siendo la calidad de servicio docente en lo que corresponde a las competencias laborales, se encuentra respaldada bajo el enfoque constructivista de Vygotsky con el apoyo de la teoría de Deming (1986), quien teoriza sobre el contraste entre lo que el cliente anhela a diferencia del institución u organismo es capaz de producir simboliza la calidad que se puede proveer. En la medida en que esa diferencia se vaya reduciendo, la calidad del producto será mucho mejor. Bajo este esquema una entidad, para poder alcanzar un apropiado nivel de calidad de los bienes o servicios que brinda, debe tener conocimiento con mucha exactitud sobre la necesidad del usuario, cuáles son las perspectivas que éste tiene y hasta qué nivel lo que se le ha ofrecido ha considerado las perspectivas con el propósito de ir mejorando cada día más y más, convirtiéndose en un proceso perenne.

En tal sentido Ropa (2014), expone que existen tres enfoques: el enfoque absoluto está referido a la perfección del servicio, que es la obtención total de condiciones que la concretan o definen, el enfoque relativo que es cuando la calidad es concebida como un asunto de valor en la obtención de los caracteres o estructura de caracteres; así: a) Nexos entre fines y resultados, b) Conexión entre retos, objetivos y los resultados, c) Conexión entre procesos, medios y resultados. Enfoque integral que es la eficacia en beneficio del servicio, objeto y procesos, dirigidos a los receptores, directos e indirectos, así como para todas las personas que laboran en la organización y son encargadas de alcanzarlo.

Es entonces, que la eficacia es traducida como satisfacción de los agentes educativos como el asunto del personal de la plana directiva, administrativa y usuarios. Hablar de calidad es aplicar modelos actualizados de organización, planificación y estrategias para poder lograr los objetivos planteados con éxito incorporando un sistema de gestión que permita reducir todos los procesos, disminuyendo errores presentados y costos.

En el contexto competencias laborales, se establece que están estructuradas por conocimientos, habilidades y actitudes para desempeñar una tarea concreta. En base

a ello (Spencer y Spencer, 1993) exponen que la competencia es una particularidad profunda de un sujeto que está intrínsecamente conexas con un estándar real y concreto en una labor realizada. Ambos desarrollaron el modelo del Iceberg, donde se encuentran las competencias en dos niveles: el primero compuesto por conocimientos, habilidades, actitudes, valores y autoimágenes; y el segundo, formado por motivos y rasgos de la personalidad. Estos aspectos se considerarán para el diseño de la propuesta.

En esa misma línea Mertens, (1996) insiste en que competencia es la habilidad que poseen las personas para alcanzar el cumplimiento de un objetivo o resultado en un contexto dado (pág. 45). Es decir que estos autores definen de manera general sin lograr particularizar en las competencias laborales del profesor para brindar un servicio de calidad.

En cambio, otros autores como Galvis, quien critica el perfil profesional tradicional del docente basado en la división de funciones y expresa que esto ha pasado por una serie de transformaciones y es necesario un cambio de paradigma según los pilares que la UNESCO propone para una educación integral de calidad (Galvis, 2007). En el mismo sentido Azuara presentó un trabajo de autocrítica en cuanto al desempeño de sus competencias como profesor, pero reflexiona desde el campo académico intrasistémico en una asignatura (Azuara, 2012). Ante esto García añade que será el mismo profesor quien se dé cuenta de lo imperante de la continua formación en función de desarrollar sus competencias y dar respuestas a las necesidades de sus contextos educativos (García A., 2012).

Tomando en cuenta los autores referenciados se puede destacar que los modelos básicos centrados en competencias para la formación de los docentes se deben fundamentar en conocimiento, habilidades, desarrollo integral, tecnología e investigación continua. En este punto se evidencia que no existe la competencia en la prestación de servicios, aunque no se descarta la posibilidad de que, en la formación integral, se pueda incluir este aspecto que a la par desarrollará la competencia personal.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de la investigación

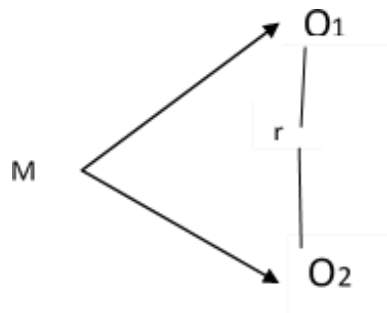
El diseño del presente estudio se caracteriza por estar compuesto por el plan de organizacional que esboza el investigador para conseguir las respuestas a sus interrogantes de tal manera que corroboren la hipótesis. En este sentido, el desarrollo investigativo, tiene un enfoque no experimental en fundamento a su conceptualización, además de la no manipulación de sus variables, ya que se limita a la observación de los acontecimientos para posteriormente ser analizados (Hernández Sampieri, 2012).

En este orden de ideas el estudio presentado se encuentra dentro del enfoque cuantitativo, adoptando, medidas estratégicas que generen el conocimiento actual de la situación de una institución educativa como lo es la Unidad Educativa “9 de octubre”, eje de estudio, en donde se plantea determinar estado actual de la gestión educativa, y los procesos de productividad y competitividad que intervienen en la gestión de calidad de los servicios en las competencias laborales. En tal sentido, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) exponen que el enfoque cuantitativo manipula la cogida de información para poder probar hipótesis planteadas, teniendo como base la medición numérica y el análisis estadístico, estableciendo de esta manera diversas pautas de conducta y comprobar sustentos teóricos (pág. 4).

El enfoque que posee la investigación, es correlacional, donde se correlacionará las variables en estudio en el proceso investigativo, para ello se describirán las variables.

Es entonces que se describirá el nexo existente entre las variables estudiadas sin tener la intención de atribuirle a ninguna de las dos variables un efecto de la una hacia la otra. Hernández, Fernández y Baptista, (2010) indican todas las investigaciones de diseño correlacional pueden ser positivas o negativas. Si estas son positivas, representa que estudiantes o escolares con valores altos en una de las variables presentan la tendencia de mostrar valores muy altos en la segunda variable. Si estas son negativas, representa que individuos o personas con valores altos en una de las variables tienen la tendencia a manifestar valores bajos en la segunda variable (pág. 94).

El modelo de diseño correlacional se representa esquemáticamente así:



Dónde:

M = Muestra seleccionada en la investigación

O1: Gestión de calidad

O2: Competencias laborales

r: Correlación entre las mencionadas variables del estudio

3.2 Variable y Operacionalización

O1: Gestión de calidad

O2: Competencias laborales

3.3 Población, muestra y muestreo

Según lo descrito por Monje (2013) acentúa que “la población, está compuesta por un conjunto individuos o unidades que comparten las mismas características de estudio y también se les generaliza los hallazgos hallados en la muestra estudiada, los mismos que son sometidos a observación” (pág. 25). Es decir que la población que forma parte de la presente investigación está conformada por 60 docentes representados por el sexo masculino y femenino de una Entidad Educativa del Cantón Guayaquil, es entonces que se detalla lo siguiente en la tabla 2.

Tabla 1 Población de estudio

N°	Detalle	Total, Docentes
1	Masculinos	16
2	Femeninos	44
Total		60

Fuente: Archivos de una entidad educativa
Elaborado por: Niza Elizabeth Vera Vera, 2019

Así también, Monje señala que la muestra, está caracterizada por una porción del total de representantes del universo en total. Es puntualizada por López (2016) como un subconjunto de la población que permite ser más específicos con respecto a quienes va a ser dirigido especialmente el estudio para la obtención de datos que permitan llegar a conclusiones eficaces. (pág. 26). En este sentido, la muestra es no probabilística, ya que se cuenta con un número de docentes establecidos, los mismos que participarán en el desarrollo del estudio.

El muestreo se basa en un muestro no probabilístico dado que el tamaño de la muestra no sobre pasan de 100 individuos.

Tabla 2 Muestra del estudio

N°	Detalle	Total
1	Docentes	60
Total		60

Fuente: Archivos de una entidad educativa
Elaborado por: Niza Elizabeth Vera Vera, 2019

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Según Tamayo & Tamayo (2017) las técnicas de recopilación de datos se refieren a instrucciones operativas y coordinadas que permiten encontrar una salida a al problema encontrado. Para la realización de esta investigación se empleó la investigación de campo basada en la observación, la cual permite observar el fenómeno desde cerca, también utiliza la encuesta.

Siendo, los instrumentos son los que consentirán la obtención de datos, que darán origen a los resultados y conclusiones, en base a ello este estudio, hace uso del cuestionario de preguntas, el mismo que se establecerá en 21 ítems, su contenido está relacionado con el fenómeno del estudio.

La validez del instrumento de investigación está realizada por tres expertos, los cuales son profesionales con un grado de cuarto nivel, ellos se encargarán de constatar que los ítems formulados posean relación con las variables y conjuntamente, estas sean interrogantes claras y precisas. La confiabilidad del instrumento está basada en demostrar la relación que existen entre los ítems, para realizar este procedimiento se hace uso de la prueba estadística Alfa de Cronbach, dicha aplicación accede medir el nivel de fiabilidad existente de una escala del test.

Este modelo contiene la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

Dónde:

n = La cantidad de ítems

$\sum V_i$: Sumatoria de varianza de los ítems

V_t : Varianza de la suma

de los ítems α :

3.5 Procedimientos

El procedimiento para el desarrollo del estudio se los presenta en las siguientes líneas: Se seleccionó un tema que represente una problemática.

Se efectúa la búsqueda de la información en los diferentes recursos bibliográficos tales como revistas científicas, informes, documentos electrónicos, páginas web, libros electrónicos, y en especial la biblioteca virtual que proporciona la institución universitaria.

Se plantea el contexto problemático de manera general. Para posterior elaborar las hipótesis que constituyen las repuestas a las interrogantes planteadas.

Se establecen los objetivos de la investigación.

Describir el tipo, diseño, población, muestra y los instrumentos de la investigación.

Definir los ítems del cuestionario para poder recolectar los datos que permitan presentar la discusión, conclusiones y recomendaciones.

Anexar los documentos que han formado parte del desarrollo de la investigación.

3.6 Método de análisis de datos

El procedimiento de análisis utilizado para interpretar los datos obtenidos en el transcurso de la indagación se refiere a continuación:

Tablas de frecuencias

Gráficos

Datos estadísticos como:

Media aritmética

Varianza

Para la aprobación o rechazo de las hipótesis diseñadas se usa de coeficiente de Pearson.

3.7 Aspectos éticos

Los aspectos éticos estimados por el investigador de este estudio están asentados en la responsabilidad y veracidad que posee el contenido. En relación a lo mencionado el investigador consideró valores como entre ellos confiabilidad, responsabilidad, honestidad y el manejo adecuado de la indagación.

IV. RESULTADOS

Tabla 3 Distribución de frecuencia y porcentaje de la gestión de calidad de los servicios.

ESCALA	hi	%
Bueno (43-55)	37	62
Regular (27 -42)	23	38
Malo (11 - 26)	0	0
Total	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

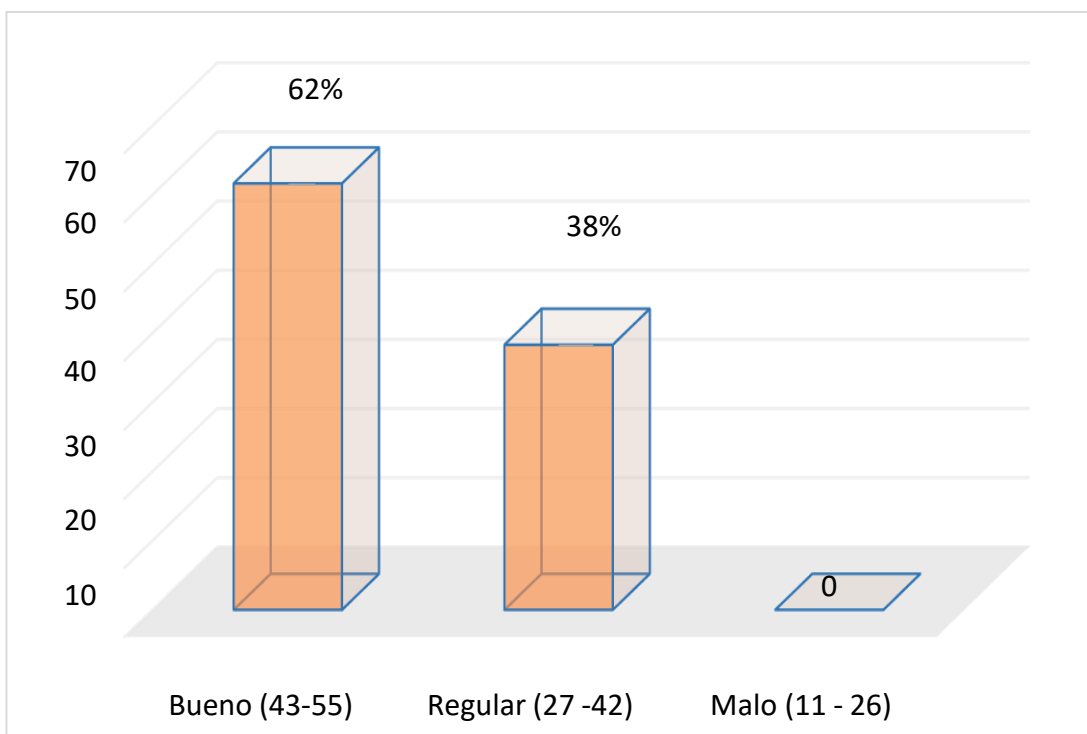


Figura 1. Distribución porcentual de la gestión de calidad de los servicios en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.

En la tabla 5 y figura 1, se evidencia que el 62% de docentes presentan un nivel de gestión de calidad de los servicios bueno y el 38% presentan un nivel regular.

Tabla 4 Distribución de frecuencia y porcentaje de las competencias laborales.

ESCALA	hi	%
Buena (38 -50)	33	55
Regular (24 -37)	27	45
Deficiente (10- 23)	0	0
Total	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

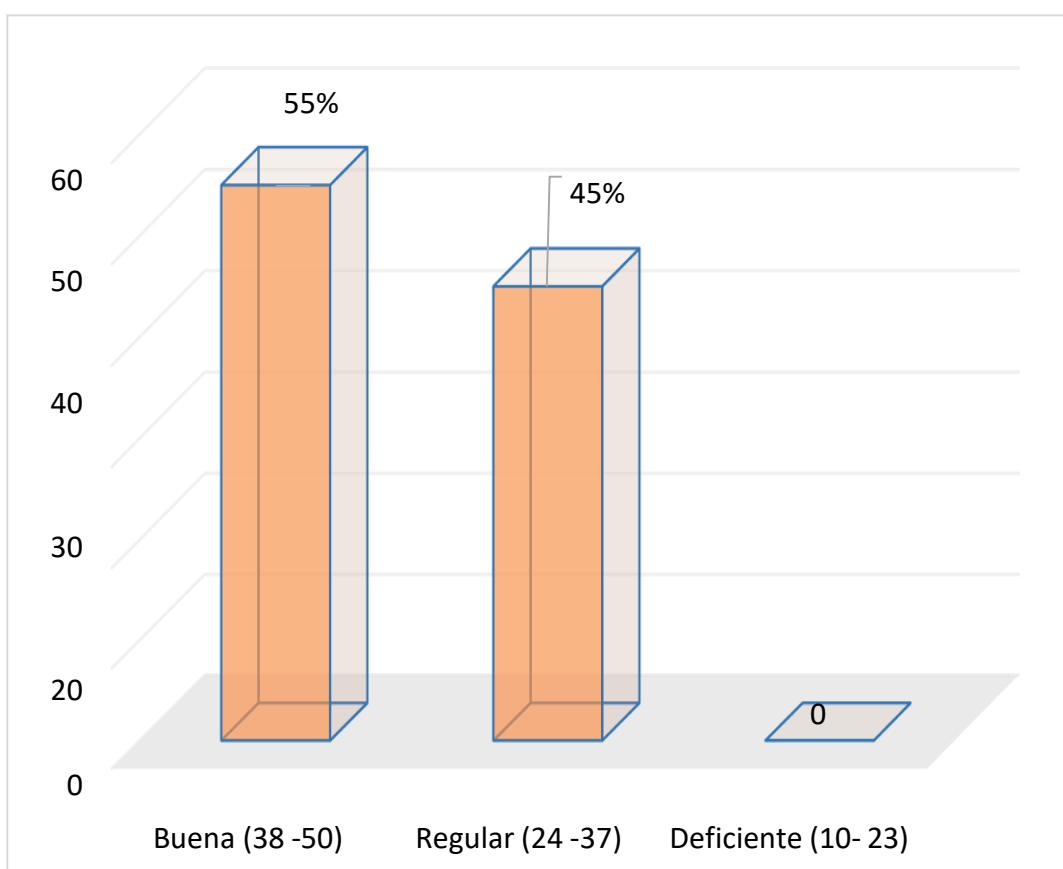


Figura 2. Organización porcentual de las competencias laborales en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.

Observando la tabla 6 y figura 2, se muestra que el 55% de docentes presentan un nivel de competencias laborales bueno y el 45% presentan un nivel regular.

Tabla 5 Correlación entre la gestión de la calidad de los servicios en las competencias laborales en una unidad educativa de Guayaquil 2019.

		Gestión de calidad de los servicios	Competencias laborales
Gestión de	Correlación de Pearson	1	,602**
calidad de los	Sig. (bilateral)		,000
servicios	N	60	60
Competencias	Correlación de Pearson	,602**	1
laborales	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

- En la tabla 7 se evidencia el cálculo entre la gestión de calidad de los servicios en las competencias laborales sobre una muestra de 60 docentes.
- Al obtener 0.01 se rechaza la hipótesis negativa: Ho, aceptando la hipótesis alterna Hi.
- Identificándose además una valoración correlación de Pearson de ,602, definiendo la existencia de correlación alta entre la gestión de calidad de servicios en las competencias laborales.

Tabla 6 Distribución de frecuencia y porcentaje de la conducta conductista.

ESCALA	hi	%
Bueno (13-15)	19	32
Regular (8 -12)	41	68
Malo (3-7)	0	0
Total	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

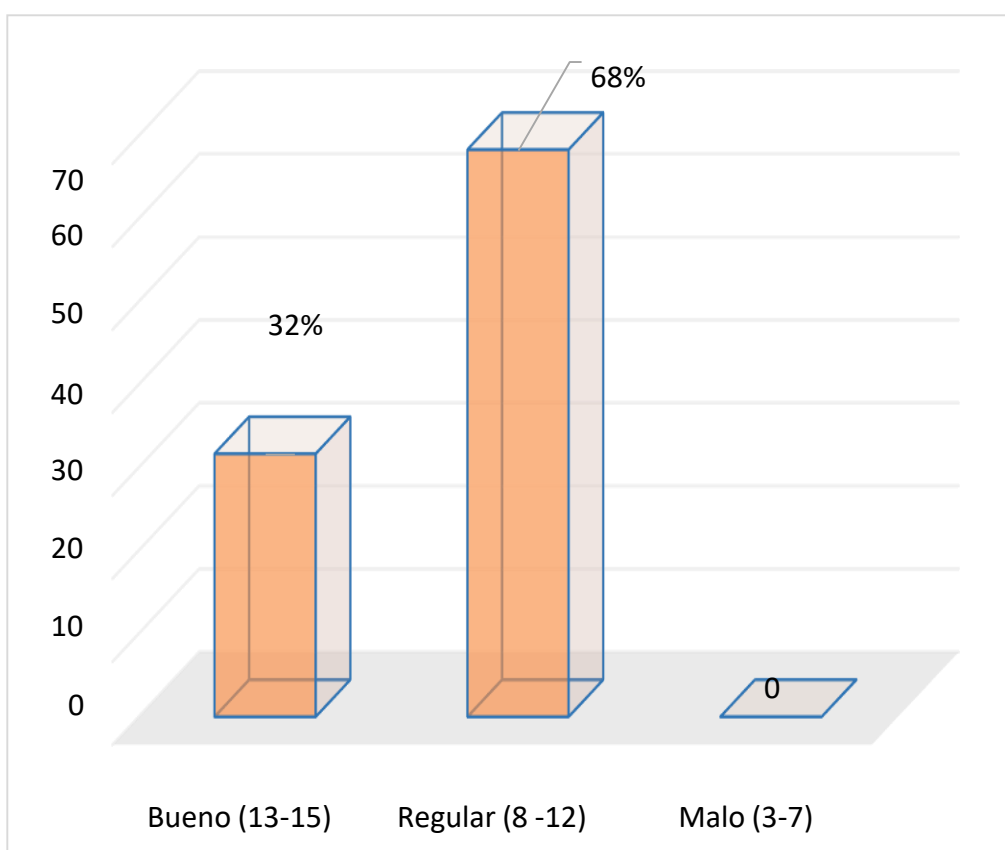


Figura 3. Organización porcentual de la conducta conductista en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.

Evidenciándose por medio de la tabla 8 y figura 3, que el 68% de docentes muestran un nivel de conducta conductista regular y el 32% presentan un nivel bueno.

Tabla 7 Correlación entre la gestión de calidad de los servicios y la conducta conductista en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.

		Gestión de calidad de los servicios	Conducta conductista
Gestión de calidad de los servicios	Correlación de Pearson	1	,106
	Sig. (bilateral)		,422
	N	60	60
Conducta conductista	Correlación de Pearson	,106	1
	Sig. (bilateral)	,422	
	N	60	60

- En la tabla 9 se evidencia el cálculo entre la gestión de calidad de los servicios y la conducta conductista sobre una muestra de 60 docentes.
- Identificándose además un valor numérico de correlación de Pearson de ,106, admitiendo la existencia de una correlación muy baja entre la gestión de calidad de servicios y la conducta conductista.

Tabla 8 Distribución de frecuencia y porcentaje de la conducta funcionalista

ESCALA	hi	%
Bueno (13-15)	33	53
Regular (8 -12)	19	31
Malo (3-7)	10	16
Total	62	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

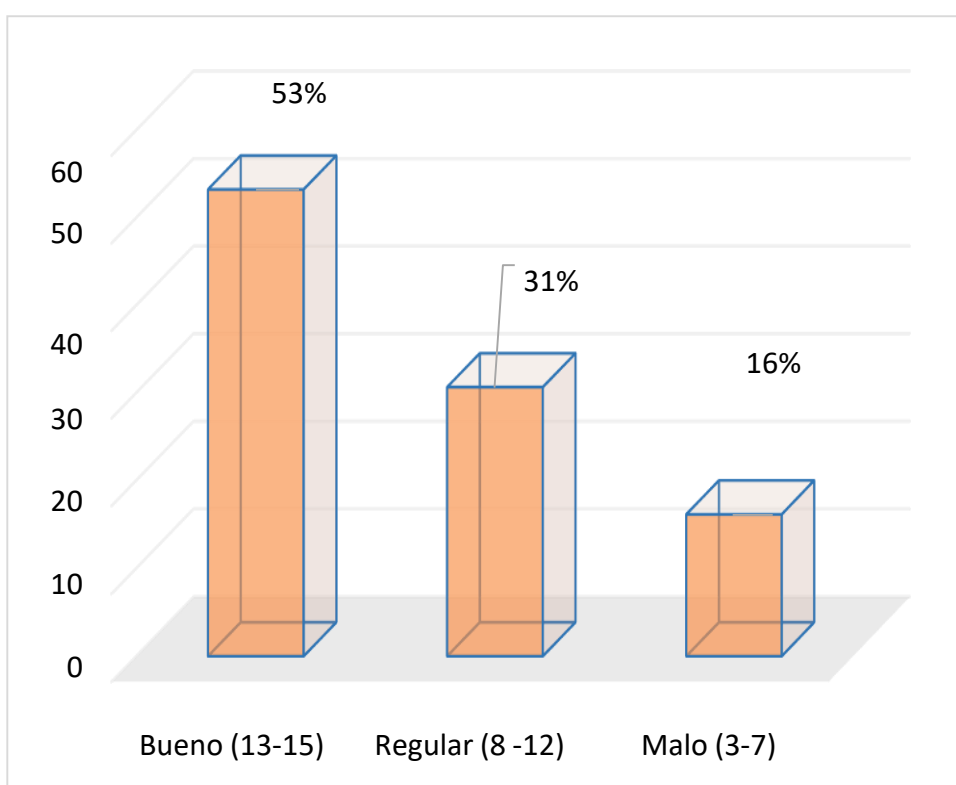


Figura 4. Distribución porcentual de la conducta funcionalista en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.

Se observa la tabla 10 y figura 4, que el 53% de docentes ostentan un nivel de conducta funcionalista bueno, el 31% presentan un nivel regular y 16% presentan un nivel malo.

Tabla 9 Relación entre la gestión de calidad de los y la conducta funcionalista en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.

		Gestión de la calidad de los servicios	Conducta funcionalista
Gestión de la calidad de los servicios	Correlación de Pearson	1	,347**
	Sig. (bilateral)		,007
	N	60	60
Conducta funcionalista	Correlación de Pearson	,347**	1
	Sig. (bilateral)	,007	
	N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

- Se evidencia en la tabla 11 el valor numérico entre la gestión de calidad de los servicios y la conducta funcionalista sobre una muestra de 60 docentes.
- Identificándose además el valor de correlación de Pearson de ,347, admitiéndose la existencia de una correlación baja entre la gestión de calidad de servicios y la conducta funcionalista.

Tabla 10 Distribución de frecuencia y porcentaje de la conducta constructivista.

ESCALA	hi	%
Bueno (16-20)	44	73
Regular (10 - 15)	16	27
Malo (4-9)	0	0
Total	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

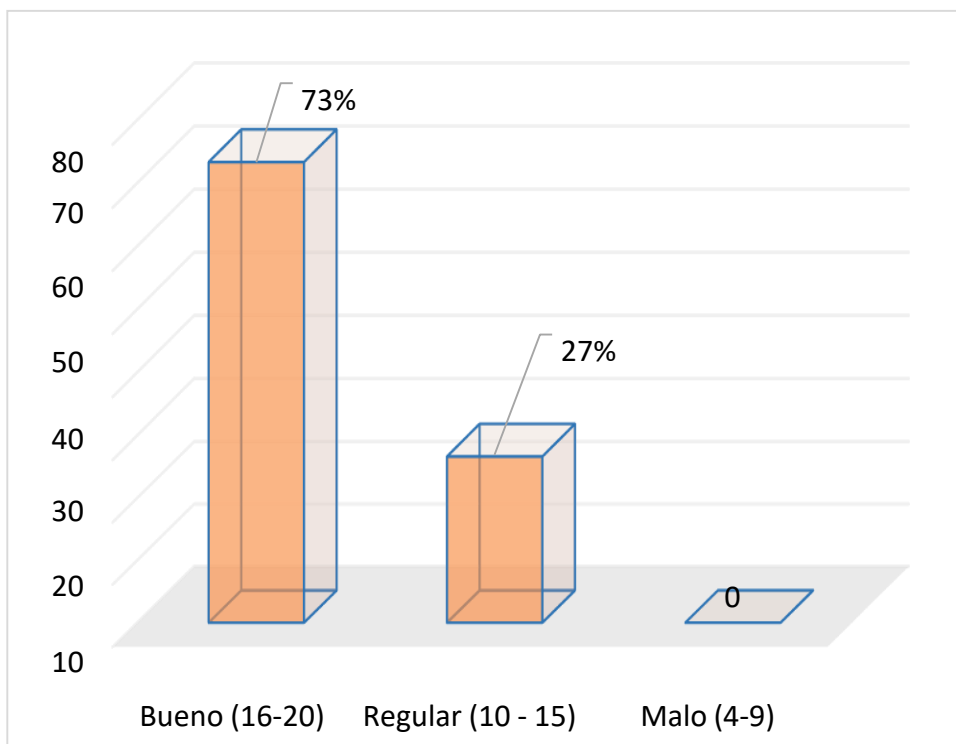


Figura 5. Distribución porcentual de la conducta constructivista en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.

Se observa la tabla 12 y figura 5, que el 73% de docentes presentan un nivel de conducta constructivista bueno y el 27% presentan un nivel regular.

Tabla 11 Correlación entre la gestión de calidad de los servicios y la conducta constructivista en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.

		Gestión de calidad de los servicios	Conducta constructivista
Gestión de calidad de los servicios	Correlación de Pearson	1	,697**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Conducta constructivista	Correlación de Pearson	,697**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

- Se observa la tabla 13 evidenciándose el valor entre la gestión de calidad de los servicios y la conducta constructivista sobre una muestra de 60 docentes.
- Identificándose además un valor numérico de correlación de Pearson de ,697, admitiéndose la existencia de una correlación alta entre la gestión de calidad de servicios y la conducta constructivista.

Tabla 12 Distribución de frecuencia y porcentaje de los elementos tangibles.

ESCALA	hi	%
Bueno (16-20)	40	67
Regular (10 - 15)	20	33
Malo (4-9)	0	0
Total	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

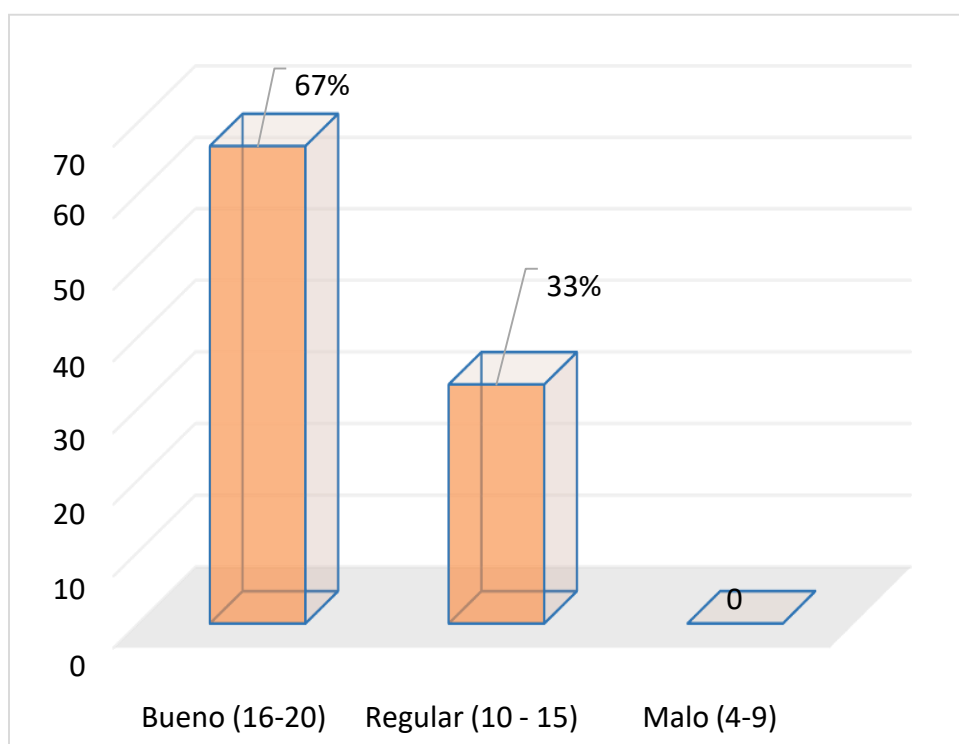


Figura 6. Distribución porcentual de los elementos tangibles en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.

Se observa la tabla 14 y figura 6, evidenciándose el 67% de docentes responden que los elementos tangibles ostentan un nivel bueno y el 33% en un nivel regular.

Tabla 13 Correlación entre las competencias laborales y los elementos tangibles en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.

		Competencias laborales	Elementos tangibles
Competencias laborales	Correlación de Pearson	1	,287*
	Sig. (bilateral)		,026
	N	60	60
Elementos tangibles	Correlación de Pearson	,287*	1
	Sig. (bilateral)	,026	
	N	60	60

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

- Observándose la tabla 15 se evidencia el cálculo entre las competencias laborales y los elementos tangibles sobre una muestra de 60 docentes.
- Se logra identificar el valor numérico de correlación de Pearson de ,287, admitiéndose la existencia de una correlación baja entre las competencias laborales y los elementos tangibles.

Tabla 14 Organización de frecuencia y porcentaje de la confiabilidad.

ESCALA	hi	%
Bueno (16-20)	41	68
Regular (10 - 15)	16	27
Malo (4-9)	3	5
Total	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

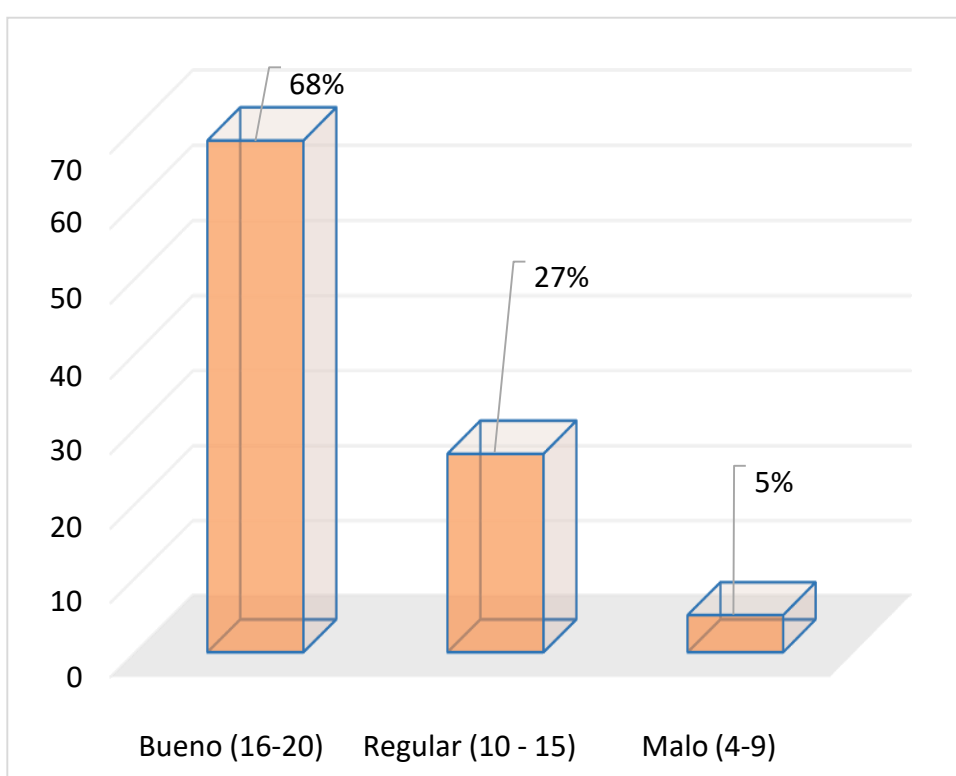


Figura 7. Organización porcentual de la confiabilidad en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.

Se observa la tabla 16 y figura 7, evidenciándose que el 68% de docentes responden que la confiabilidad se encuentra en un nivel bueno, el 27% presenta un nivel regular y el 5% muestran un nivel malo.

Tabla 15 Correlación entre las competencias laborales y la confiabilidad en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.

		Competencias	
		laborales	Confiabilidad
Competencias laborales	Correlación de Pearson	1	,294*
	Sig. (bilateral)		,023
	N	60	60
Confiabilidad	Correlación de Pearson	,294*	1
	Sig. (bilateral)	,023	
	N	60	60

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

- Se evidencia la tabla 17 que muestra la operación numérica entre las competencias laborales y la confiabilidad sobre una muestra de 60 docentes.
- Identificándose además un índice de correlación de Pearson de ,294, admitiendo la existencia de una correlación baja entre las competencias laborales y la confiabilidad.

Tabla 16 Organización de frecuencia y porcentaje de la capacidad de respuesta.

ESCALA	hi	%
Bueno (13-15)	23	38
Regular (8 -12)	32	53
Malo (3-7)	5	8
Total	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

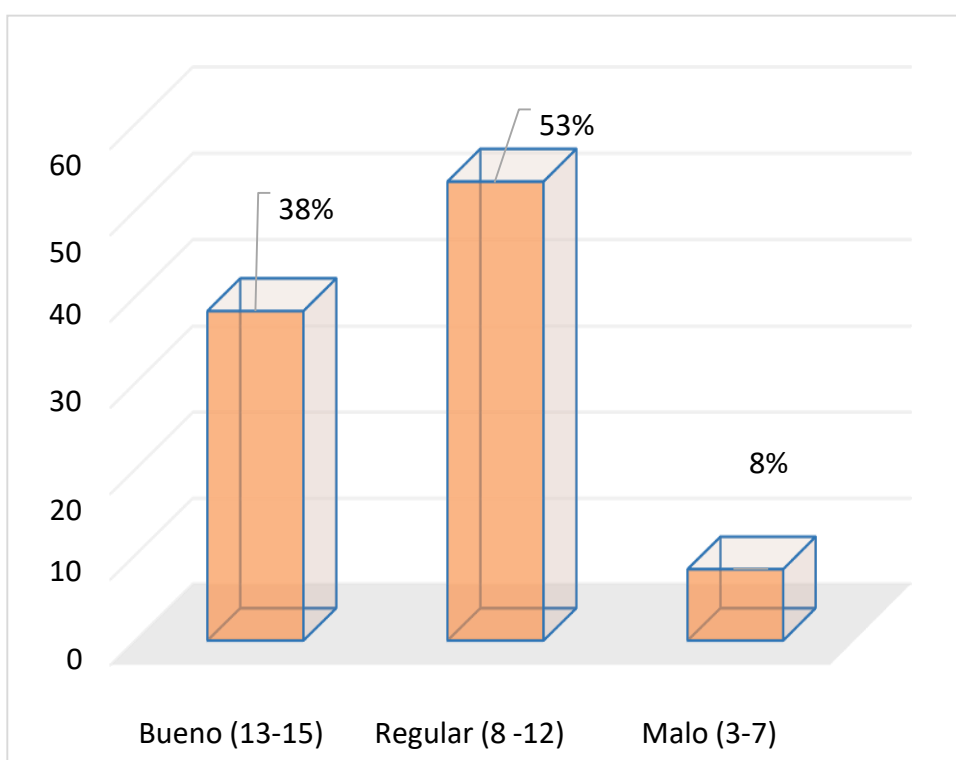


Figura 8. Organización porcentual de la capacidad de respuesta en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.

Se observa la tabla 18 y figura 8 evidenciándose el 53% de profesores en su capacidad de respuesta se encuentra en un nivel regular, el 38% en un nivel bueno y el 8% se encuentra en un nivel malo.

Tabla 17 Correlación entre las competencias laborales y la capacidad de respuesta en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.

		Competencias laborales	Capacidad de respuesta
Competencias laborales	Correlación de Pearson	1	,515**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	,515**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

- Se observa la tabla 19 evidenciándose el cálculo entre las competencias laborales y la capacidad de respuesta sobre una muestra de 60 docentes.
- Identificándose además un valor de correlación de Pearson de ,515, optando la conclusión que hay una existencia de correlación moderada entre las competencias laborales y la capacidad de respuesta.

Comprobación de hipótesis general

Hi: Existe relación entre Gestión de calidad de los servicios en las competencias laborales en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.

Ho: No Existe relación entre Gestión de calidad de los servicios en las competencias laborales en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.

Tabla 18 Estadísticas de una muestra única

	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Gestión de calidad de los servicios	60	43,3000	4,51476	,58285
Competencias laborales	60	37,7833	4,46110	,57593

Fuente: Instrumentos aplicados.

Tabla 19 Prueba de muestra única

	t	gl	Sig. (bilateral)	Valor de prueba = 0	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
				Diferencia de medias	Inferior	Superior
Gestión de calidad de los servicios	74,290	59	,000	43,30000	42,1337	44,4663
Competencias laborales	65,605	59	,000	37,78333	36,6309	38,9358

Fuente: Instrumentos aplicados.

Apreciaciones:

Según las tablas 20 y 21, se contrasta la hipótesis de relación de las variables gestión de calidad de los servicios y las competencias laborales, en la cual se puede demostrar los valores de t calculada y el valor de significancia está dentro de la zona de aceptación; rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis general.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general, se plantea Determinar la existencia de una relación entre la Gestión de calidad de los servicios en las competencias laborales en una unidad educativa de Guayaquil, 2019; presentándose los resultados de la tabla 7 del cálculo de las dos variables en estudio sobre una muestra de 60 docentes participantes, obteniéndose el índice ,01 se refuta la hipótesis negativa: Ho, admitiendo la hipótesis positiva que plantea la existencia del nexo entre Gestión de calidad de los servicios y competencias laborales en una unidad educativa de Guayaquil, 2019. Identificándose además un valor de correlación de Pearson de ,602, admitiendo la existencia de correlación alta entre la variable gestión de calidad de servicios y competencias laborales; en tal sentido, Salas y Lucín (2013) señalan que la calidad se ha convertido en una posición esencial para la supervivencia en los diferentes organismos, sectores productores, así como en las escuelas donde se forma a los estudiantes.

En relación al objetivo específico 1, se plantea analizar el nexo entre la gestión de la calidad de los servicios y la conducta conductista en una escuela de Guayaquil, 2019, presentándose en la tabla 9 las evidencias sobre el cálculo entre la gestión de calidad de los servicios y la conducta conductista sobre una muestra de 60 docentes; identificándose una valoración de correlación de Pearson de ,106, llegando a concluir que existe una correlación muy baja entre la gestión de calidad de servicios y la conducta conductista. Estos resultados tienen su respaldo con lo que sostiene (Campbell, 2011), cuando manifiesta que una persona con este tipo de conducta se caracteriza por su forma de pensar muy particulares y rígidas, es decir, se desarrollan bajo un marco de estereotipos, prejuicios y muchas veces actitudes intolerantes. En algunos casos este tipo de actitudes es necesaria para manejar ciertas emociones de personas que casi siempre carecen de autonomía y a quienes tiene que aplicárseles una dosis de presión para hacerla despertar, así de esta manera se ha logrado estimular su interés y puedan cumplir con sus funciones dentro del marco de la normalidad. hacer las cosas

Referente al objetivo específico 2, se plantea Describir la relación entre la gestión de la calidad de los servicios y la conducta funcionalista en una unidad educativa de Guayaquil, 2019; En la tabla 11 se evidencia el cálculo entre la primera variable y la conducta funcionalista sobre una muestra de 60 docentes; identificándose además un valor de correlación de Pearson de ,347, abordando a concluir la existencia de correlación baja entre la primera variable y la conducta funcionalista. Estos resultados se confrontan con lo expuesto por (Correa, 2009), cuando teoriza que el comportamiento de la persona siempre asume una adaptación activa al contexto donde se desarrolla, en este sentido moviliza una serie de competencias, capacidades y habilidades que le permiten desenvolverse y solucionar situaciones para no verse afectado.

Así también, el objetivo específico 3, plantea establecer la relación entre la gestión de la calidad de los servicios y la conducta constructivista en una unidad educativa de Guayaquil, 2019; En la tabla 13 se evidencia el cálculo entre la primera variable y la conducta constructivista sobre una muestra de 60 docentes. Identificándose además un valor de correlación de Pearson de ,697, llegando a la conclusión que existe correlación alta entre la gestión de calidad de servicios y la conducta constructivista. Así mismo (Torres, 2008) indica que el 100% de los profesores se encontraron orgullosos con la gestión realizada; otro trabajo manifestó que la calidad se encuentra en un nivel regular Velázquez (2012). Por otro lado, (Ropa, 2014), nos dice en una de sus conclusiones que se debe emplear los principios fundamentales del servicio como línea base filosófica de la calidad, de las cuales se puede destacar la organización fundada en el usuario, el liderazgo, los procesos que involucran a las personas, así como su mejoramiento permanente, también la toma de decisiones y otras.

En razón del objetivo específico 4, se plantea analizar la relación entre las competencias de características laborales y los elementos tangibles en una unidad educativa de Guayaquil, 2019; En la tabla 15 se evidencia el cálculo entre las competencias laborales y los elementos tangibles sobre una muestra de 60 docentes. Identificándose además una valoración en el índice de correlación de Pearson de ,287, llegando a concluir la existencia de correlación baja entre la segunda variable y los elementos tangibles; estos resultados permiten resaltar a

(Bendezú, 2009), cuando manifiesta que todo recurso tangible es considerado como un medio relevante que tienen las potencialidades de lograr un accionar en algún contexto donde se requiere cambio; las características de estos recursos tangibles van a permitir aceptar manipularlos y manejarlo adecuadamente.

En lo que concierne al objetivo específico 5, se plantea escribir el nexo entre la primera variable y la confiabilidad en una unidad educativa de Guayaquil, 2019; En la tabla 17 se evidencia el cálculo entre las competencias laborales y la confiabilidad sobre una muestra de 60 docentes. Identificándose además el valor de correlación de Pearson de ,294, llegando a la conclusión sobre la existencia de una correlación baja entre las competencias laborales y la confiabilidad; Por otro lado, Díaz (2017) indico en sus resultados que el 76% de los profesores presentan competencias laborales en un nivel regular. Estos resultados permiten enfatizar a (Robles, 2014), quien sostiene que la confiabilidad logra impactos trascendentales sobre los resultados y objetivos que se plantean las organizaciones y mucho más aun en la totalidad de los procesos que conforman los eslabones de valor en estas.

Concerniente al objetivo específico 6, se planteó establecer la relación entre las competencias laborales y la capacidad de respuesta en una unidad educativa de Guayaquil, 2019; En la tabla 19 se evidencia el cálculo entre las competencias laborales y la capacidad de respuesta sobre una muestra de 60 docentes. Identificándose un índice de correlación de Pearson de ,515, obteniendo la posición de concluir que existe una correlación moderada entre las competencias laborales y la capacidad de respuesta; estos resultados permiten mencionar la posición de (Gutiérrez, 2002), cuando dice que se debe asociar la capacidad de respuesta al tiempo que una persona tarda para dar una, pero no es una cuestión sencilla como se ve simplemente. En realidad, la capacidad de respuesta involucra tres aspectos primordiales, como son el tiempo, calidad y tono comunicacional. Además, en la capacidad de respuesta cumple un rol fundamental el asertividad, la solidaridad, la organización, la puntualidad y demás valores que redundan en armonizar una convivencia en la organización.

VI. CONCLUSIONES

El presente estudio permitió determinar la relación entre la gestión de calidad de los servicios en las competencias laborales en docentes; evidenciándose cuando en la tabla 5 y figura 1, se logra evidenciar que el 62% de docentes presentan un nivel de gestión de calidad de los servicios bueno y el 38% presentan un nivel regular y el 55% de docentes muestran un nivel bueno en las competencias laborales y el 45% presentan un nivel regular (Tablas 5 y 6).

Al analizar el nexo entre la gestión de la calidad de los servicios y la conducta conductista en docentes, se evidenció que el 68% de docentes presenta conducta conductista de nivel regular y el 32% presentan un nivel respectivamente bueno (Tabla 8).

Respecto a describir la relación entre la gestión de la calidad de los servicios en docentes y la conducta funcionalista, se puede observar que el 53% de docentes presentan un nivel de conducta funcionalista bueno, el 31% presentan un nivel regular y 16% presentan un nivel malo (Tabla 10).

Asimismo, al establecer la correlación entre la gestión de la calidad de los servicios y la conducta constructivista en docentes, se evidencia que el 73% de docentes presentan un nivel de conducta constructivista bueno y el 27% presentan un nivel regular (Tabla 12).

Además, al analizar la correlación entre las competencias laborales y los elementos tangibles en docentes, se observa que el 67% de docentes responden que los elementos tangibles se hallan en nivel bueno y el 33% en nivel regular (Tabla 14).

En razón de describir el nexo entre las competencias laborales y a confiabilidad en docentes, se observa que el 68% de docentes responden que la confiabilidad se halla en un nivel respectivamente bueno, el 27% en un nivel regular y el 5% se encuentra en un nivel malo (Tabla 16).

Respecto a establecer el nexo entre las competencias laborales y la capacidad de respuesta en docentes, se observa que el 53% de docentes en su capacidad de respuesta se encuentra en un nivel regular, el 38% en un nivel bueno y el 8% se encuentra en un nivel malo (Tabla 18).

VII. RECOMENDACIONES

Capacitar a los docentes mediante talleres o charlas informativas respecto los procesos que conlleva la gestión de la calidad de los servicios y de esta manera se pueda lograr un desarrollo óptimo de las competencias laborales.

Las autoridades educativas deben ejecutar talleres de capacitación y actualización socio afectivas y motivacionales dirigida a los docentes de aula con el propósito que reflexionen acerca de su comportamiento conductista, para lograr el cambio en cada uno de ellos.

El personal directivo debe implementar estrategias de capacitación con el fin que los docentes fortalezcan sus comportamientos funcionalistas y puedan desarrollar su competencia laboral de manera óptima.

Las autoridades educativas asuman el compromiso de desarrollar jornadas pedagógicas que tiendan a fortalecer las competencias de liderazgo y por ende las conductas constructivistas en los profesores y personal directivo de las unidades educativas de Guayaquil.

Los docentes conjuntamente con sus pares realicen trabajos en equipo con el fin de promover un buen clima organizacional, valoración y el uso adecuado de los elementos tangibles con que cuenta la escuela.

Que los actores educativos se comprometan a cultivar un clima favorable institucional donde se sienta la armonía, la solidaridad y la práctica de los valores fundamentales para realizar un trabajo de manera confiable.

Los directivos realicen estrategias de capacitación referidas a fortificar las competencias comunicativas de todos los docentes, con el fin de estrechar las relaciones interpersonales y a efectos de motivar la capacidad de respuesta en cualquier situación que se encuentren.

REFERENCIAS

- Álvarez, C. R. (2017). *Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2017*.
- Ávila, C. (2016). *Implementación de la gestión por competencias en una entidad financiera*. Bogotá: Héctor Sanabria Rivera.
- Azuara, P. (2012). Competencias Docentes para el Siglo XXI: La autoevaluación de una asignatura. *Perspectivas docentes*, 39-45.
- Carrión, B. R. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la ciencia*, 68.
- Cruz, J. (1997). *Educación y calidad total*. México: Grupo Editorial Iberoamérica.
- Deming, W. (1986). *Out of the Crisis*. Cambridge: Center for Advanced.
- Díaz, S. (2017). *Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación en las instituciones educativas estatales nivel secundaria zona urbana de Iquitos 2016*. Iquitos.
- Gadea, A. (2012). *Gestión de la calidad en servicios públicos. La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios (2 ed.)*. Barcelona, Barcelona, España: Universidad del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet.
- Galvis, R. (2007). De un perfil docente tradicional a un perfil docente basado en competencias. *Acción pedagógica*, 48-57.
- García, A. (2012). Sociedad del Conocimiento y Educación. *Universidad Nacional de Educación a Distancia*, 27-54.
- García, F., Juárez, S., & Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Rev. Cubana Edu. Superior*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES.
- Hernández Sampieri, R. (2012). *Metodología de la investigación*. La Habana: Felix Varela.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación Sexta Edición*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Instituto Nacional de Evaluación Educativa. (2018). *La educación en Ecuador: logros alcanzados y nuevos desafíos*. Quito: Instituto Nacional de Evaluación Educativa.
- Instituto Vasco de Estadística. (2019). Recuperado el 10 de noviembre de 2019, de http://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_302/elem_2630/definicion.html
- Instituto Técnico de Capacitación y Productividad. (2003). *Gestión por Competencia Laboral*. (2ª ed.). Guatemala.

- Lucero, E., Herrera, L., & Jaramillo, P. (2015). Calidad de servicio al estudiante en la docencia. *Revista Atlante*, 2-24.
- Mertens, L. (1996). *Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos*. Montevideo: Montevideo.
- Monje, C. (2013). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Neiva : Universidad Surcolombiana .
- Pérez, J. (2012). Competencias laborales: remozamiento del concepto, método para evaluarlas, medirlas y caracterizar a las personas. *Revista Avanzada Científica*, 9.
- Reyes , O., Reyes , M., & Rodríguez , P. (2014). Percepción docente de la calidad del servicio educativo universitario . *Sotavento M.B.A*, 114-127.
- Ropa , B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia* , 67-73.
- Rosa , R. (2015). *El Taller como Estrategia didáctica para mejorar la comprensión lectora en el primer ciclo común del Instituto Manuel Bonilla*. Tegucigalpa : Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán .
- Salas , J., & Lucín , R. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa "Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña"*. Guayaquil: Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
- Sánchez, N. (2012). *Gestión de la calidad en los procesos del marketing educativo*. México: ABC
- Spencer, L., & Spencer, S. (1993). *Competence at Work. Models of Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Tamayo, M., & Tamayo. (2017). *El proceso de la investigación* (5 ed.). Mexico: Limuza.
- Unesco. (2017). *E2030: Educación y Habilidades para el Siglo 21*. Buenos Aires: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- Vera, J. M. (2014). Los servicios educativos, marco actual. *Revista de la Asociación de Inspectores de Educación de España*, 3.

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1: Gestión de calidad de los servicios	• Elementos tangibles	• Equipos y recursos	1. ¿Considera que la unidad educativa cuenta con los equipos y recursos requeridos para el proceso de la enseñanza?	Cuestionario	Nominal
		• Apariencia de los colaboradores	2. ¿Considera que las personas que laboran en la unidad educativa practican un clima favorable?		
		• Instalaciones físicas	3. ¿Considera que las instalaciones físicas de la unidad educativa son las adecuadas?		
		• Documentación	4. ¿Considera que la documentación está debidamente organizada?		
		• Servicios	5. ¿Considera que se realiza el servicio de manera adecuada desde el inicio de clases?		
	• Confiabilidad	• Control	6. ¿Considera que se posee el control de las labores que ejecuta en la institución?		
		• Responsabilidad	7. ¿Considera que efectúa con responsabilidad las labores en la institución?		
		• Sinceridad	8. ¿Considera que su actitud en la ejecución de las labores inspira confianza?		
		• Comportamiento	9. ¿Considera que, la comunicación en la institución es asertiva?		
		• Comunicación	10. ¿Considera que, tiene la disponibilidad de colaborar con sus compañeros de labores?		
• Capacidad de respuesta	• Disponibilidad				

VARIABLE 2:	<ul style="list-style-type: none"> • Conducta conductista 	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad • Ética • Disciplina • Actitud 	<p>11. ¿Considera que, en el ejercicio de su labor se desarrolló con puntualidad según el esquema institucional?</p> <p>1. ¿Siente que en función de sus labores posee compromiso organizacional?</p> <p>2. ¿Considera que posee alto grado de decisión para enfrentar riesgos?</p> <p>3. ¿Considera que siempre está motivado en la ejecución de sus labores como docente?</p>	Cuestionario	Nominal
Competencias laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Conducta funcionalista • Conducta constructivista 	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño del cargo • Resultado de trabajo • Resultado de la preparación • Capacidad de dirección • Capacidad de subordinación • Características individuales • Cualidades intelectuales 	<p>4. ¿Considera que cumple con los objetivos planteados en su área?</p> <p>5. ¿Considera que siempre ejecuta con calidad sus funciones y tareas?</p> <p>6. ¿Considera que lidera en sus actividades el poder negociación y mediación en la institución educativa?</p> <p>7. ¿Considera que posee la capacidad de liderazgo en función de sus labores?</p> <p>8. ¿Considera que el directivo o rector posee la capacidad de liderazgo en función de sus subordinados?</p> <p>9. ¿Considera que su directivo posee la capacidad de creatividad y espíritu emprendedor?</p> <p>10. ¿Considera que posee la capacidad y facilidad comunicativa?</p>		

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DIRIGIDO A DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

ESTIMADO DOCENTE: Lo saludo cordialmente, y al mismo tiempo le responde las siguientes preguntas, marcando con una X una de las alternativas que crea conveniente. Recuerde que esta encuesta es totalmente anónima.

Nº	ÍTEMS	ESCALA				
		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
Variable 1: Gestión de calidad de servicios						
D1. Elementos tangibles						
1	¿Considera que la unidad educativa cuenta con los equipos y recursos requeridos para el proceso de la enseñanza?					
2	¿Considera que el personal que labora en la unidad educativa practica un clima favorable?					
3	¿Considera que las instalaciones físicas de la unidad educativa son las adecuadas?					
4	¿Considera que la documentación está debidamente organizada?					
D2. Confiabilidad						
5	¿Considera que se realiza el servicio de manera adecuada desde el inicio de clases?					
6	¿Considera que se posee el control de las labores que ejecuta en la institución?					
7	¿Considera que efectúa con responsabilidad las labores en la institución?					
8	¿Considera que su actitud en la ejecución de las labores inspira confianza?					
D3. Capacidad de respuesta						
9	¿Considera que, la comunicación en la institución es asertiva?					
10	¿Considera que, tiene la disponibilidad de colaborar con sus compañeros de labores?					
11	¿Considera que, en el ejercicio de su labor se desarrolló con puntualidad según el esquema institucional?					
Variable 2: Competencias laborales						
D1. Conducta conductista						
12	¿Siente que en función de sus labores posee compromiso organizacional?					

13	¿Considera que posee alto grado de decisión para enfrentar riesgos?					
14	¿Considera que siempre está motivado en la ejecución de sus labores como docente?					
D2. Conducta funcionalista						
15	¿Considera que cumple con los objetivos planteados en su área?					
16	¿Considera que siempre ejecuta con calidad sus funciones y tareas?					
17	¿Considera que lidera en sus actividades el poder negociación y mediación en la institución educativa?					
D3. Conducta constructivista						
18	¿Considera que posee la capacidad de liderazgo en función de sus labores?					
19	¿Considera que el directivo o rector posee la capacidad de liderazgo en función de sus subordinados?					
20	¿Considera que su directivo posee la capacidad de creatividad y espíritu emprendedor?					
21	¿Considera que posee la capacidad y facilidad comunicativa?					

Observaciones: _____

Gracias por su colaboración

Anexo 3. Validación de los instrumentos



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

Anexo 2: Validación del instrumento: encuesta a directivo

VALIDEZ DE INSTRUMENTO

TITULO DE INVESTIGACIÓN: Gestión de calidad de los servicios en las competencias laborales en una unidad educativa de Guayaquil, 2019

INSTRUCCIÓN: Estimado especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del presente Instrumento, que le mostraremos, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y exigencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación:

Nota: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde:

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	4.- Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	---------------	-------------------

Nº	ITEMS	PUNTAJE				
		M.P	P	R	A	M.A
01	¿Considera que la unidad educativa cuenta con los equipos y recursos requeridos para que los docentes realicen el proceso de la enseñanza?					
02	¿Considera que el personal que labora en la unidad educativa practican un clima favorable?					
03	¿Considera que las instalaciones físicas de la unidad educativa son las adecuadas?					
04	¿Considera que la documentación está debidamente organizada?					
05	¿Considera que cuenta con las condiciones para que se realice el servicio de manera adecuada desde el inicio de clases?					
06	¿Considera que se posee el control de las labores que ejecuta en la institución?					
07	¿Considera que efectúa con responsabilidad las labores en la institución?					
08	¿Considera que su actitud como directivo favorece la ejecución de las labores e inspira confianza					
09	¿Considera que, la comunicación en la institución es asertiva?					
10	¿Considera que Usted promueve la disponibilidad de colaboración entre los compañeros de labores?					
11	¿Considera que, en el ejercicio de su labor se desarrolló con puntualidad según el esquema institucional?					
12	¿Siente que en función de sus labores posee compromiso organizacional?					
13	¿Considera que posee alto grado de decisión para enfrentar retos?					
14	¿Considera que siempre está motivado en la ejecución de sus labores como directivo?					
15	¿Considera que cumple con los objetivos planteados en su PEI?					
16	¿Considera que siempre ejecuta con calidad sus funciones y tareas?					

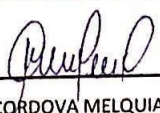


UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

17	¿Considera que lidera en sus actividades el poder de negociación y mediación en la institución educativa?						
18	¿Considera que posee la capacidad de liderazgo en función de sus labores como directivo?						
19	¿Considera que Usted, posee la capacidad de liderazgo en función de sus subordinados?						
20	¿Considera que posee la capacidad de creatividad y espíritu emprendedor?						
21	¿Considera que posee la capacidad y facilidad comunicativa con sus docentes?						

RECOMENDACIONES: _____

APELLIDOS Y NOMBRES	ROÑA CORDOVA MELQUIADES ENRIQUE	
DNI:	03118490	
TELÉFONO	948113827	
EMAIL	nilenroco@hotmail.com	
GRADO ACADÉMICO	MAGISTER EN EDUCACIÓN	
MENCIÓN	MENCIÓN EN GERENCIA EDUCATIVA	



Mg. ROÑA CORDOVA MELQUIADES ENEIQUE

VALIDEZ DE INSTRUMENTO

TITULO DE INVESTIGACIÓN: Gestión de calidad de los servicios en las competencias laborales en una unidad educativa de Guayaquil, 2019

INSTRUCCIÓN: Estimado especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del presente Instrumento, que le mostraremos, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y exigencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación:

Nota: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde:


1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	4.- Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	---------------	-------------------

N°	ITEMS	PUNTAJE				
		M.P	P	R	A	M.A
01	¿Considera que la unidad educativa cuenta con los equipos y recursos requeridos para que los docentes realicen el proceso de la enseñanza?					
02	¿Considera que el personal que labora en la unidad educativa practican un clima favorable?					
03	¿Considera que las instalaciones físicas de la unidad educativa son las adecuadas?					
04	¿Considera que la documentación está debidamente organizada?					
05	¿Considera que cuenta con las condiciones para que se realice el servicio de manera adecuada desde el inicio de clases?					
06	¿Considera que se posee el control de las labores que ejecuta en la institución?					
07	¿Considera que efectúa con responsabilidad las labores en la institución?					
08	¿Considera que su actitud como directivo favorece la ejecución de las labores e inspira confianza					
09	¿Considera que, la comunicación en la institución es asertiva?					
10	¿Considera que Usted promueve la disponibilidad de colaboración entre los compañeros de labores?					
11	¿Considera que, en el ejercicio de su labor se desarrolló con puntualidad según el esquema institucional?					
12	¿Siente que en función de sus labores posee compromiso organizacional?					
13	¿Considera que posee alto grado de decisión para enfrentar retos?					
14	¿Considera que siempre está motivado en la ejecución de sus labores como directivo?					
15	¿Considera que cumple con los objetivos planteados en su PEI?					
16	¿Considera que siempre ejecuta con calidad sus funciones y tareas?					
17	¿Considera que lidera en sus actividades el poder de negociación y mediación en la institución educativa?					
18	¿Considera que posee la capacidad de liderazgo en función de sus labores como directivo?					

19	¿Considera que Usted, posee la capacidad de liderazgo en función de sus subordinados?						
20	¿Considera que posee la capacidad de creatividad y espíritu emprendedor?						
21	¿Considera que posee la capacidad y facilidad comunicativa con sus docentes?						

RECOMENDACIONES: _____

APELLIDOS Y NOMBRES	PAREDES VELASCO NOÉ JOSÉ	
DNI:	0200997112	
TELÉFONO	0980082537	
EMAIL	joseparedes1992@hotmail.es	
GRADO ACADÉMICO	MAGISTER EN EDUCACIÓN	
MENCIÓN	MENCIÓN EN GERENCIA EDUCATIVA	



Mgs. PAREDES VELASCO NOÉ JOSÉ

Anexo 4: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la investigación: Gestión de calidad de los servicios en las competencias laborales en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.

Autora: Lic. Niza Elizabeth Vera Vera

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
¿En qué medida se relacionan Gestión de calidad de los servicios en las competencias laborales en una unidad educativa de Guayaquil, 2019?	Determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad de los servicios en las competencias laborales en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.	Existe relación entre Gestión de calidad de los servicios en las competencias laborales en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.	V1: Gestión de calidad de servicios	Elementos tangibles Confiability Capacidad de respuesta	Tipo de investigación: No experimental. Diseño correlacional.	Cuestionario
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS			<pre> graph TD M --- O1 M --- r M --- O2 </pre>	
¿Existe relación entre la gestión de la calidad de los servicios y la conducta conductista en una unidad educativa de Guayaquil, 2019?	Analizar la relación entre la gestión de la calidad de los servicios y la conducta conductista en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.	Existe una relación directa y significativa entre la gestión de la calidad de los servicios y la conducta conductista en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.	V2: Competencias laborales	Conducta conductista Conducta funcionalista Conducta constructivista		Cuestionario
¿Existe relación entre la gestión de la calidad de los servicios y la conducta funcionalista en una unidad educativa de Guayaquil, 2019?	Describir la relación entre la gestión de la calidad de los servicios y la conducta funcionalista en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.	Existe una relación directa y significativa entre la gestión de la calidad de los servicios y la conducta funcionalista en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.				

<p>¿Existe relación entre la gestión de la calidad de los servicios y la conducta constructivista en una unidad educativa de Guayaquil, 2019?</p>	<p>Establecer la relación entre la gestión de la calidad de los servicios y la conducta constructivista en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.</p>	<p>Existe una relación directa y significativa entre la gestión de la calidad de los servicios y la conducta constructivista en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.</p>			
<p>¿Existe relación entre las competencias laborales y los elementos tangibles en una unidad educativa de Guayaquil, 2019?</p>	<p>Analizar la relación entre las competencias laborales y los elementos tangibles en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.</p>	<p>Existe una relación directa y significativa entre las competencias laborales y los elementos tangibles en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.</p>			
<p>¿Existe relación entre las competencias laborales y la confiabilidad en una unidad educativa de Guayaquil, 2019?</p>	<p>Describir la relación entre las competencias laborales y la confiabilidad en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.</p>	<p>Existe una relación directa y significativa entre las competencias laborales y la confiabilidad en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.</p>			
<p>¿Existe relación entre las competencias laborales y la capacidad de respuesta en una unidad educativa de Guayaquil, 2019?</p>	<p>Establecer la relación entre las competencias laborales y la capacidad de respuesta en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.</p>	<p>Existe una relación directa y significativa entre las competencias laborales y la capacidad de respuesta en una unidad educativa de Guayaquil, 2019.</p>			

Anexo 5. Base de datos

VARIABLE 1: GESTION DE CALIDAD DE SERVICIO															
	TANGIBLE					CONFIAB					CAPACIDAD				
	1	2	3	4	T	5	6	7	8	T	9	10	11	T	TG
1	3	4	5	5	17	5	4	5	5	19	4	5	4	13	49
2	5	5	4	5	19	3	4	5	5	17	3	5	4	12	48
3	4	5	3	4	16	5	5	5	4	19	5	5	5	15	50
4	3	4	3	3	13	4	3	4	5	16	4	4	5	13	42
5	4	3	4	3	14	4	5	5	5	19	4	5	4	13	46
6	3	4	3	3	13	3	5	5	3	16	3	4	2	9	38
7	3	4	5	3	15	4	4	4	5	17	4	4	5	13	45
8	4	3	5	3	15	4	5	5	3	17	4	5	4	13	45
9	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	3	4	4	11	38
10	4	4	5	3	16	4	4	5	5	18	4	5	4	13	47
11	3	3	4	3	13	4	5	5	5	19	5	4	4	13	45
12	5	4	4	5	18	3	4	5	5	17	4	5	4	13	48
13	4	4	5	4	17	4	5	1	4	14	3	5	5	13	44
14	5	3	4	5	17	4	5	4	5	18	1	2	5	8	43
15	4	4	5	5	18	3	4	5	5	17	3	4	2	9	44
16	5	4	1	3	13	3	4	4	3	14	4	4	5	13	40
17	5	4	1	5	15	4	5	4	5	18	4	5	4	13	46
18	4	5	1	5	15	5	4	4	5	18	3	4	4	11	44
19	5	4	1	3	13	4	5	4	3	16	4	5	4	13	42
20	4	5	2	5	16	3	5	5	5	18	5	4	4	13	47
21	5	4	2	5	16	1	2	5	5	13	4	5	4	13	42
22	4	5	3	5	17	3	4	2	3	12	3	1	2	6	35
23	5	4	5	3	17	4	4	5	5	18	5	4	5	14	49
24	3	4	5	5	17	5	4	5	2	16	5	1	4	10	43
25	5	5	4	5	19	3	4	5	5	17	4	5	4	13	49
26	4	5	3	4	16	5	5	5	2	17	3	5	5	13	46
27	3	4	3	3	13	4	5	4	2	15	4	4	5	13	41
28	4	3	4	4	15	3	5	5	5	18	4	5	4	13	46
29	3	4	3	1	11	4	2	5	2	13	3	4	2	9	33
30	3	4	3	5	15	4	2	1	5	12	1	4	5	10	37
31	4	3	4	5	16	3	3	2	5	13	1	5	4	10	39
32	3	4	4	1	12	4	5	2	4	15	1	5	3	9	36
33	4	3	4	5	16	3	5	3	3	14	2	2	5	9	39
34	3	4	3	1	11	3	4	5	5	17	2	5	2	9	37
35	5	5	4	4	18	3	3	5	5	16	3	2	3	8	42
36	4	5	3	5	17	5	5	3	4	17	5	2	5	12	46
37	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	1	1	1	3	40
38	4	5	4	5	18	3	3	4	5	15	1	1	1	3	36
39	5	2	3	5	15	4	5	3	3	15	1	1	1	3	33
40	5	5	5	4	19	4	4	5	5	18	1	4	5	10	47
41	4	2	4	3	13	5	2	4	5	16	1	5	4	10	39
42	5	5	4	5	19	4	4	5	3	16	1	5	3	9	44

43	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	2	2	5	9	45
44	5	4	5	3	17	4	5	5	5	19	2	5	2	9	45
45	4	3	4	5	16	5	2	5	3	15	3	2	3	8	39
46	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	5	2	5	12	47
47	4	5	4	5	18	5	2	5	5	17	4	4	4	12	47
48	5	4	4	3	16	4	4	5	3	16	5	5	5	15	47
49	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	1	4	5	10	47
50	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	1	5	4	10	48
51	5	5	5	4	19	3	3	4	5	15	1	5	3	9	43
52	4	2	4	3	13	4	5	3	3	15	2	2	5	9	37
53	5	5	4	5	19	4	4	5	5	18	2	5	2	9	46
54	4	5	4	4	17	5	2	4	5	16	3	2	3	8	41
55	5	4	5	3	17	4	4	5	3	16	5	2	5	12	45
56	4	3	4	5	16	5	4	5	5	19	5	5	5	15	50
57	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	5	5	5	15	52
58	4	5	4	5	18	5	2	4	5	16	4	4	4	12	46
59	5	4	4	3	16	4	4	5	3	16	4	5	4	13	45
60	4	3	4	5	16	5	4	5	5	19	1	1	1	3	38

VARIABLE: COMPETENCIAS LABORALES														
	CONDUCT.				FUNCION.				CONSTRUCT.				TG	
	12	13	14	T	15	16	17	T	18	19	20	21		T
1	3	4	5	12	5	5	5	15	5	4	5	5	19	46
2	5	5	4	14	5	5	3	13	5	5	5	1	16	43
3	4	5	3	12	3	4	4	11	4	5	5	5	19	42
4	5	4	5	14	4	5	4	13	5	3	4	1	13	40
5	4	5	4	13	1	4	5	10	5	4	5	4	18	41
6	5	4	3	12	1	5	4	10	3	3	4	1	11	33
7	5	4	5	14	1	5	3	9	5	4	3	5	17	40
8	4	5	4	13	2	2	5	9	2	4	5	5	16	38
9	5	4	4	13	2	5	2	9	2	3	4	4	13	35
10	4	5	4	13	3	2	3	8	3	4	5	5	17	38
11	3	4	5	12	5	2	5	12	5	4	5	4	18	42
12	5	5	4	14	5	4	5	14	5	4	5	4	18	46
13	4	5	3	12	4	5	4	13	4	5	4	3	16	41
14	5	2	1	8	2	2	2	6	5	5	5	1	16	30
15	2	5	2	9	5	5	5	15	4	5	5	5	19	43
16	5	2	1	8	5	5	5	15	5	3	4	1	13	36
17	5	2	1	8	4	5	4	13	3	4	5	4	16	37
18	2	5	1	8	3	5	5	13	5	5	4	1	15	36
19	5	2	1	8	4	4	2	10	4	5	3	5	17	35
20	2	5	2	9	4	5	5	14	5	4	5	5	19	42
21	2	5	2	9	3	4	3	10	4	5	4	5	18	37
22	5	4	3	12	4	4	4	12	5	4	3	2	14	38
23	5	4	4	13	4	5	4	13	5	4	5	5	19	45
24	3	4	3	10	3	4	5	12	4	5	4	5	18	40
25	5	5	5	15	4	5	3	12	5	5	5	4	19	46
26	4	5	4	13	4	5	5	14	4	5	5	3	17	44
27	5	4	4	13	5	4	4	13	2	4	4	5	15	41
28	4	5	4	13	5	4	3	12	5	3	5	5	18	43
29	5	4	3	12	3	3	4	10	2	3	4	4	13	35
30	5	4	5	14	1	1	1	3	2	4	4	4	14	31
31	4	5	4	13	1	1	1	3	5	4	2	4	15	31
32	5	4	4	13	1	1	1	3	2	3	4	2	11	27
33	4	5	4	13	2	2	2	6	5	4	2	4	15	34
34	1	4	5	10	2	2	2	6	5	2	2	4	13	29
35	1	5	4	10	3	3	3	9	4	5	3	4	16	35
36	1	5	3	9	5	5	5	15	4	5	5	3	17	41
37	2	2	5	9	5	5	5	15	2	3	5	5	15	39
38	2	5	2	9	4	4	4	12	2	4	2	4	12	33
39	3	2	3	8	2	3	1	6	3	2	5	4	14	28
40	5	2	5	12	2	3	2	7	5	5	2	5	17	36
41	5	5	2	12	3	2	2	7	5	2	5	4	16	35
42	4	2	2	8	5	3	3	11	4	5	5	4	18	37
43	3	5	2	10	5	2	5	12	3	5	4	4	16	38
44	4	5	2	11	4	2	5	11	5	4	3	4	16	38

45	5	4	3	12	3	3	4	10	4	3	5	5	17	39
46	4	4	5	13	4	3	3	10	3	5	5	4	17	40
47	5	2	3	10	5	3	4	12	5	5	4	4	18	40
48	5	2	5	12	4	3	5	12	4	4	5	4	17	41
49	2	5	2	9	5	2	4	11	5	3	4	4	16	36
50	5	2	2	9	3	3	2	8	3	4	3	5	15	32
51	1	5	3	9	5	5	5	15	4	5	5	4	18	42
52	2	2	5	9	5	5	3	13	3	5	4	4	16	38
53	2	5	2	9	1	4	5	10	5	4	3	4	16	35
54	3	2	3	8	1	5	4	10	4	3	5	5	17	35
55	5	2	5	12	1	5	3	9	3	5	5	4	17	38
56	5	5	2	12	2	2	5	9	5	5	4	4	18	39
57	4	2	2	8	2	5	2	9	4	4	5	4	17	34
58	5	4	3	12	3	2	3	8	5	3	4	4	16	36
59	4	4	5	13	5	2	5	12	3	5	5	4	17	42
60	5	2	3	10	2	3	2	7	5	5	4	4	18	35