



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Competencias laborales y calidad de servicio de la pollería Real
Chicken Chepén 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Bazán Pérez, Geraldine Marycielo (ORCID: 0000-0001-8886-6148)

ASESORES:

MBA. Aguilar Chávez, Pablo Valentino (ORCID:0000-0002-8663-3516)

DRA. Otiniano León, Mabel Ysabel (ORCID:0000-0002-0637-6717)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHEPÉN – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico el presente estudio:

A Dios:

Ser supremo que me dio la vida, cuida y bendice cada día, para seguir adelante en mi plan de vida y lograr los objetivos profesionales trazados.

A mi adorada madre:

Por ser el pilar más importante en mi vida, quien constituye la motivación e inspiración y apoyo que me impulsa a culminar mi formación profesional y ser una mejor persona cada día.

A mi tía Susy y familia:

A mi tía a quien quiero como una madre, por haber compartido momentos significativos conmigo y está siempre cuidándome y guiándome desde el cielo.

A mi familia en general, por haberme brindado su apoyo incondicional siempre y por compartir conmigo muchos momentos gratos.

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a:

Dios por protegerme durante todo este largo camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida.

A mi madre y familia por sus sabios consejos a lo largo de mi carrera profesional para lograr mi mayor sueño.

La plana directiva, jerárquica de la Universidad César Vallejo y docentes de la Facultad de Ciencia Empresariales - Escuela Profesional de Administración, por el apoyo brindado en mi formación profesional.

Al Mg. Pablo Aguilar Chávez y a la Dra. Mabel Otiniano León, por las sabias orientaciones brindadas para el desarrollo científico y metodológico del presente estudio.

Finalmente, al gerente general de la pollería Real Chicken, por la información brindada para la elaboración de esta investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de medición de la variable Competencias laborales de la pollería Real Chicken, de la ciudad de Chepén, 2021	19
Tabla 2: Nivel de medición de la variable Calidad del servicio de la pollería Real Chicken, de la ciudad de Chepén, 2021	20
Tabla 3: Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman entre la dimensión Competencias intelectuales y la calidad del servicio.....	21
Tabla 4: Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman entre la dimensión Competencias laborales personales y la calidad del servicio.....	22
Tabla 5: Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman entre la dimensión Competencias laborales interpersonales y la calidad del servicio.....	23
Tabla 6: Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman entre la dimensión Competencias laborales organizacionales y la calidad del servicio	24
Tabla 7: Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman entre la dimensión Competencias laborales tecnológicas y la calidad del servicio	25
Tabla 8: Resultados de la prueba estadística de Spearman entre las competencias laborales y la calidad del servicio	26
Tabla 9: Validación	59
Tabla 10: Resultados de prueba de normalidad de las variables Competencias laborales y Calidad del servicio	61

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el desarrollo de las competencias laborales y la calidad de servicio de la pollería Real Chicken, de la ciudad de Chepén 2021. Para lograr este objetivo se desarrolló un estudio con diseño no experimental descriptivo – correlacional, donde se involucró una muestra conformada por 35 colaboradores de esta empresa, ubicada en la ciudad de Chepén, empleándose para la recolección de datos dos cuestionarios. El resultado de la investigación fue la relación positiva entre las variables competencias laborales y calidad de servicio de los colaboradores de la pollería “Real Chicken”, con una significancia ($p = 0.000$) y un nivel de correlación de Spearman ($\rho = 0,737$). Finalmente, se llegó a la conclusión que las competencias laborales tienen relación con la calidad de servicio de la pollería Real Chicken de la ciudad de Chepén.

Palabras claves: Competencias laborales, calidad del servicio

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between the development of labor competencies and the quality of service at the Real Chicken poultry store in the city of Chepén 2021. To achieve this objective, a non-experimental descriptive-correlational design study was developed, involving a sample of 35 employees of this company, located in the city of Chepén, using two questionnaires for data collection. The result of the research was a positive relationship between the variables labor competencies and service quality of the employees of the poultry store "Real Chicken", with a significance ($p = 0.000$) and a Spearman correlation level ($\rho = 0.737$). Finally, it was concluded that labor competencies are related to the quality of service in the Real Chicken poultry store in the city of Chepén.

Keywords: Job skills, service quality

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, debido al proceso de globalización se ha generado cambios en la economía y otorgado el poder a la información, fomentando que las empresas tengan mayor competencia y los productos y servicios deben optimizarse para lograr alcanzar estándares adecuados de calidad, esto permite que los trabajadores se familiaricen y califiquen para una variedad de habilidades. Además, la importancia de demostrar habilidades de desarrollo personal y social es necesario por la competencia que existe en la actualidad. En este marco, el enfoque de la fuerza laboral ha surgido a nivel mundial en la cual se vio la obligación de perfeccionar de una vez la educación y el estudio del aprendizaje (Villafuerte, 2017).

En nuestro país, se aprecia que las diversas organizaciones presentan dificultades vinculadas a la administración de las habilidades profesionales de sus trabajadores, que les permitan desarrollar diversos tipos de competencias, que el mundo globalizado y tecnológico exige. Según Villafuerte (2017), sostiene que lamentablemente las instituciones públicas y privadas en el Perú, sostienen que no existe un debido concepto sobre la calidad del servicio que ofrecen. Así mismo esto ocurre debido a habilidades profesionales inadecuadas o estrategias ineficaces para desarrollarlas en los trabajadores.

Esta deficiencia, puede afectar la calidad del servicio brindado, que según investigaciones realizadas por Medina (2018), las MYPE tiene personal potencial, pero carece de motivación y dirección suficientes para brindar un servicio al cliente adecuado, los propietarios y el personal también necesitan orientación para gestionar la calidad de los servicios prestados. Por tanto, es fundamental aclarar que la prioridad de las empresas siempre debe ser mantener satisfechos a sus clientes.

Una de las ofertas gastronómicas más populares en nuestro país, es la venta de pollo a la brasa, que se ha convertido en una parte importante y tradicional de la gastronomía peruana y parte de la identidad y promoción turística. Según el INEI (2016), el negocio de pollerías es el que más crecimiento económico tiene. La Asociación Avícola del Perú (2016) informa que los peruanos consumen alrededor de 135 millones de pollos a la brasa anualmente, y esta cifra aumenta cada año, dependiendo de las necesidades del consumidor.

La cocina peruana ha crecido y se ha posicionado de manera significativa al ubicarse como una de las mejores del mundo, siendo así que el rubro de pollerías es uno de los más conocidos y concurridos por las personas, porque siempre establecemos estándares inusuales en la industria de los restaurantes y mantenemos bajos estándares de higiene en muchos establecimientos donde la calidad del servicio es un cuello de botella serio" (Calderón 2019, p. 9). En este sentido, debemos ser conscientes de las limitaciones de los servicios que ofrecemos, como la gran brecha entre los servicios de pollerías calificadas. (Valderrama, 2016).

En la provincia de Chepén y específicamente en la Pollería Real Chicken, apreciamos dificultades en cuanto a la calidad del servicio y desarrollo de competencias laborales de los empleados, presentando como deficiencias una alta rotación en el personal, falta de motivación, poca consolidación del espíritu de responsabilidad, ineficiencia en la prestación del servicio, carencia de competencias personales, interpersonales y organizacionales, insuficiencias que pueden afectar la calidad del servicio, teniendo en cuenta que según Cedeño y García (2020), la competencia en el lugar de trabajo incluye cuatro elementos básicos: cognitivo, motivacional, emocional, metacognitivo y funcional. La motivación está en el corazón de las habilidades y es necesario conocer la correlación entre el nivel de avance de estas habilidades comerciales y el buen servicio que brinda esta empresa.

Después de realizar la verificación de distintos estudios y teniendo en cuenta la posición actual de la empresa, se determinó como problema principal: ¿De qué manera el Desarrollo de Competencias Laborales se relaciona con la Calidad de servicio de la pollería Real Chicken, de la ciudad de Chepén 2021? En tal sentido, como problemas específicos se han considerado: ¿Cuál es el nivel de desarrollo de las competencias laborales de la pollería Real Chicken?; ¿Cuál es el nivel de desarrollo de la Calidad de servicio de la pollería Real Chicken?; y ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de las Competencias Laborales y la Calidad de servicio de la pollería Real Chicken?

Teniendo en cuenta las perspectivas planteadas por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la actual investigación se defendió teniendo como inicio de partida

la adaptación, puesto que, con esos resultados de este estudio, la empresa analizada va a poder implementar métodos adecuados para alcanzar sus metas empresariales; así mismo tuvo a nivel teórico busca afianzar el manejo de las teorías relacionadas a las competencias laborales y calidad del servicio y sus dimensiones. Este trabajo se basó en la metodología utilizada y en el hecho de que las técnicas, herramientas y procedimientos utilizados son lo suficientemente válidos y fiables para ser utilizados en la investigación. A nivel práctico, se consideró que el desarrollo teniendo en cuenta los distintos aspectos de las competencias laborales al interior de una institución permitirá a los trabajadores garantizar a las necesidades de las instituciones para ser más eficaces, logrando que los clientes consumidores sean los beneficiarios directos, por tanto, es necesario conocer el alcance del desarrollo de las habilidades laborales y el impacto en el servicio brindado por la empresa estudiada.

En relación a los propósitos se planteó como objetivo principal: Determinar la relación entre el desarrollo de las competencias laborales y la calidad de servicio de la pollería Real Chicken, de la ciudad de Chepén 2021. En tal sentido, como objetivos específicos se han considerado: Identificar el nivel de desarrollo de las competencias laborales de la pollería Real Chicken; Identificar el nivel de desarrollo de la Calidad de servicio de la pollería Real Chicken; y Determinar la relación que existe entre las dimensiones de las Competencias Laborales y la Calidad de servicio de la pollería Real Chicken.

Como hipótesis principal se planteó: que la relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio es positiva en la pollería Real Chicken, de la ciudad de Chepén 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para hacer hincapié al estudio, fue preciso presentar a continuación trabajos anticipados a dicha investigación.

En este marco a nivel internacional, se encontró en Venezuela que Montes (2021), en su investigación: “*Procesos organizacionales vinculados a la gestión de calidad del servicio, desarrollado en la Universidad del Zulia, Venezuela*”, dio a conocer los desarrollos vinculados con el control de la calidad de servicio en los sectores de del establecimiento universitario público del ayuntamiento Cabimas. El estudio fue descriptivo, no experimental, transeccional y de campo. Como consecuencia de este estudio, se diagnosticó que estas entidades tienen una elevada aparición de los desarrollos estructurales ligados al control de calidad del servicio para que de esta manera se llegue a alcanzar la misión y los objetivos los cuales están encaminados por un líder de la dirección y conducidos por una visión, tal cual como los planes abiertamente fijados tanto a mediano y largo plazo.

Cedeño y García (2020), en su artículo: “*Las competencias laborales y el cumplimiento del rol de las secretarías: Competencias profesionales*”, el propósito fue analizar la capacidad de trabajo de la secretaría (una medida práctica de la composición psicológica de la secretaría y sus elementos característicos. Utilizó métodos teóricos y empíricos, como encuestar a 25 secretarías. Como resultado, la combinación de habilidades se adquirió y evaluó utilizando un método preliminar práctico para evaluar la relación con la experiencia. Desempeño empresarial, comercial y situacional: aspectos económicos, sociales y culturales de la empresa.

Morillo y Morillo (2017), desarrollaron el estudio: “*Satisfacción del consumidor y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela*”, encontraron que apoyar la índole del servicio y el retorno de los turistas es importante para establecer una relación entre los dos componentes de los servicios de alojamiento turístico en el Estado de Mérida. El estudio tuvo un diseño de campo no empírico, el tipo de encuesta fue analítico, se empleó la escala SERVQUAL y el muestreo aleatorio estratificado para una población de 364 establecimientos de alojamiento turístico en el estado Mérida, al igual que turistas fuera de la prueba de 186 asentamientos, se interrogó a 400 y 397 clientes fijos y

se calcularon los establecimientos susceptibles de responder a la encuesta realizada. Como resultado, es posible encontrar una dependencia entre los dos componentes, es decir, una relación positiva. Además, los dos conceptos que afectan la complacencia del consumidor y la índole percibida de un tipo de dispositivo no pueden evaluarse equivalentemente. Por lo consiguiente, un modo de intervenir en la complacencia del consumidor es reforzar la calidad del servicio.

Escalante (2019), en su artículo: “*Destrezas Administrativas para el progreso de la Calidad del Servicio de las Alcaldías, Venezuela*”, buscó establecer la asociación entre las Habilidades Administrativas se llevó a cabo con el propósito de aumentar el buen servicio del Ayuntamiento en la localidad de Catatumbo, en la provincia de Zulia. Con respecto al tipo de estudio fue descriptiva. La muestra fue constituida por los directores de la Alcaldía de Catatumbo, concluyó en relación a la importancia y cargo de los directores de la Alcaldía, que éstos poseen habilidades administrativas, pero no realizan actividades de motivación y a veces se capacitan. Así mismo, las habilidades de trato personal y habilidades conceptuales cuentan con poca presencia, lo que ocasiona problemas con el personal a su cargo.

Como estudios a nivel nacional se tuvo que Morales, et al. (2021), en su investigación: “*Actualización y Calidad del Servicio en la Ugel, San Juan de Miraflores*”, Su finalidad inicial fue medir el grado de correlación sobre la el buen servicio y la complacencia de los consumidores de la UGEL 01 en San Juan de Miraflores. Acerca de este artículo sobre el diseño de enfoques cuantitativos y descripciones de correlación. Como resultado, se usó al personal de la UGEL que respondieron el cuestionario y participaron voluntariamente en varias etapas. Además, se utilizaron dos encuestas estilo Likert para obtener comentarios rápidos y efectivos. Este estudio muestra que la r de Spearman es 0,7145 y que hay una gran correlación entre las variables. Como resultado, los investigadores pueden concluir que el grado de atención a los clientes es bueno puesto que la mayor parte de los clientes están muy complacidos con el servicio.

Huamán (2020) en su investigación: “*Competencias laborales y calidad de servicio de la organización Terminals Inland Services S.A., Callao*”, con el fin de asegurar que la competencia de los empleados esté vinculada a la calidad de la ocupación, en lo que refiere al tipo de estudio que se tuvo es aplicado, teniendo en cuenta el nivel descriptivo correlacional, diseños transversales no empíricos y enfoques cuantitativos. La población estuvo conformada por 65 trabajadores, los datos fueron recolectados por método de encuesta y lo realizaron mediante un cuestionario que contenía 17 ítems. Finalmente, los hallazgos obtenidos se elaboraron en el software estadístico SPSS y fueron tabulados, los cuales proporcionaron un indicador correlacional Rho de Spearman de 0,676. Esto es positivo y se llegó a concluir que hay un vínculo importante con el trabajo de APM Domestic Services SA y la calidad del servicio.

Coronel (2020), en su estudio: “*Habilidades laborales y el predominio de la calidad del servicio en el Banco Ripley, Piura*” tuvo como finalidad resolver el predominio de las habilidades laborales y el servicio brindado, el cual se sustentó mediante el modelo Servqual para cuantificar la calidad del servicio. Dicho estudio tuvo un modelo no teórico, de tipo correlacional-casual, ocupando dos comunidades. La primera compete a 22 operarios de dicho banco y la segunda a usuarios de la empresa. La muestra fue compuesta por 21 operarios del Banco y 384 usuarios. Las herramientas para extraer información fueron, un formulario determinado a los usuarios, una pauta de investigación aplicado a los operarios y una pauta de interrogación conducida al supervisor del Banco. Las consecuencias muestran que las habilidades laborales repercuten grandemente en el buen servicio del Banco Ripley Piura, teniendo una correlación de Spearman de 0,612 ($P=0,000 < 0.05$). Finalmente se llegó a la conclusión de que las do variables se encuentran en la mitad de aceptabilidad, teniendo como evidencia que existen algunos puntos que se tienen que ir cambiando y así de esa manera se logre la plena complacencia del usuario; ante esto se propone al Banco Ripley Piura Sucursal II, aumentar cursos semipresenciales teniendo los debidos protocolos de bioseguridad y de esta manera estimular mucho más sus habilidades del personal teniendo como finalidad el logro de un mejor rendimiento de su trabajo.

Tarazona (2019), en su investigación: "*Fortalecimiento de habilidades laborales y gestión de calidad en los servicios públicos*", tuvo como finalidad indicar que el fortalecimiento de la mano de obra contiene un efecto en la gestión de calidad de los trabajos públicos en la sede del gobierno local de Huánuco. Cuando se trata de encuestas, el diseño antes y después de las pruebas es principalmente experimental futuro. Con una muestra de 356, se considera que los empleados y servidores públicos garantizan mejores resultados de los gobiernos locales y de quienes laboran en Huánuco. También se aplicó un cuestionario de conocimientos y habilidades. El resultado fue 42,7% (152 pacientes) muy insatisfecho y 4,5% (16 pacientes) satisfecho antes de la intervención. Después de la prueba, el número de personas que expresaron satisfacción aumentó a 40.4% (144) y la insatisfacción disminuyó a 1,1% (personas), lo que indica una diferencia significativa. Concluimos que la mejora de las habilidades y los conocimientos que se pondrán en práctica mejorará el desarrollo de la fuerza laboral y afectará la buena administración del servicio brindado.

Delgado (2018) en su investigación: "*Habilidades laborales y calidad de servicio de los colaboradores de la organización Acción Agua, San Juan de Lurigancho*", su finalidad fue establecer una conexión directa de la habilidad laboral y calidad del servicio de los empleados de dicha compañía. Se usó el estudio de investigación básica, el enfoque cuantitativo y el diseño de la correlación de tipo transversal. Como resultado, la población del censo fue de 120 trabajadores de la organización; la técnica de recopilación de datos utilizada fue un cuestionario. Las conclusiones finales muestran que existe una conexión en las habilidades profesionales y el buen trato. Se ha confirmado que existe una cantidad intermedia de las variables en relación con al grado de correlación. (Rho de Spearman = 0, 663).

Romero (2017), en su estudio: "*Crecimiento de las competencias laborales y calidad de servicios administrativos en la municipalidad distrital de Amarilis*", su finalidad fue analizar la existencia que tiene el aumento de las habilidades laborales en la municipal y los servicios administrativos brindados. Esta indagación en base al tipo fue descriptiva y de corte transversal; la muestra involucró a 188 usuarios y 103 trabajadores y se utilizó un cuestionario para recolectar datos. Entre los

principales hallazgos se tuvo un alto grado de desempeño de habilidades laborales en la municipalidad, teniendo un alto grado determinado entre lo regular y excelente, esta evaluación constante logra una superioridad con un 40,8%, insuficiente con un 59,2%. La evaluación del desempeño de servicios administrativos se encontró que el nivel bajo esté un 66,5%, insuficiente con un 33%, y eficiente con un 0,5%. Se finaliza concluyendo que el desarrollo de habilidades laborales está en sucesión de regular a excelente, en cuando al servicio administrativo brindado esto se encuentra en un rango de medio a malo.

Chávarry, et al (2018) en su estudio: *“Las Competencias Laborales y relatividad con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo”*, fue estudiado para saber la relación entre la experiencia y la calidad de los gobiernos locales de Pacasmayo. Por lo que se refiere al Enfoque cuantitativo, se estableció el nivel de habilidades mutuas, además la investigación se realizó a partir de la planificación transversal sin experimentos. La encuesta se utilizó como una medida de las habilidades ocupacionales y la calidad del servicio en 64 sujetos que trabajan en la región de Pacasmayo, obteniendo como resultados de la muestra la existencia de una conformidad natural entre las variables de experiencia y calidad del servicio. Para concluir, se obtuvo una correlación directa entre aspectos de habilidades, metodologías, capacidades sociales y de participación en conexión con la calidad de servicio de Pacasmayo. Luego de revisar la literatura relacionada a las dos variables, se sintetizó dos aportes principales de estos términos y sus dimensiones, las cuales se presentan a continuación. En primer lugar, sobre la variable competencias laborales, se inició indagando sobre los modelos y tendencias establecidas en la gestión por competencias, donde se clasifica en el trabajo de las competencias generales (enfoque anglosajón) y el centrado en las competencias especializadas (enfoque francés). La perspectiva anglosajona se focaliza en el argumento del desempeño relacionado con la estrategia de globalización de una organización. Las relaciones establecidas son complejas para ordenarlos en espacios que por naturaleza no generan valores. En lo que respecta al enfoque francés, está dirigido hacia la persona, su propósito es evaluar las habilidades tanto individuales como ambientales y sus logros obtenidos de dicha empresa ayudará a lograr la energía del trabajo en mejores situaciones.

Con respecto a la definición del término competencia, el cual según Núñez (2018), está conceptualizado como un grupo de conocimientos, destrezas, características conductuales, y otras cualidades, que, combinados en relación a una situación de trabajo, derivan a un mayor desempeño. Por su parte Lora, et al (2021), conceptualiza a la competencia como el conjunto de comportamientos y características del individuo, que se encuentran en las posibilidades de desarrollar un desempeño favorable en cualquier situación determinada que desea realizar o llevar a cabo. Tejada y Ruíz (2016) creen que se refiere a un grupo de saberes, procedimientos y posturas que se coordinan a la medida y se ponen en práctica profesional con respecto a la conducta.

Sobre las competencias laborales, Suarez (2017), indicó que son un grupo de saberes, destrezas y posiciones que nos ayudan a que esta situación productiva dentro de la tarea o unidad de cómo resultado efectivo contribuir a las metas de la organización. Es decir, es la capacidad que tiene una persona para demostrar su desempeño hacia función productiva que puede cumplir en diferentes escenarios y contextos laborales, para ello, podrá disponer del uso de una diversidad de recursos con ciertas condiciones establecidos por su propio o lugar de trabajo, que aseguren el logro de resultados. Por lo tanto, son elementales para estar predispuestos a los nuevos espacios laborales que se demandan en la actualidad.

Rosales y Costales (2016), creen que el entorno laboral establece competencias básicas comunes a varias disciplinas y competencias específicas asociadas a un único rol profesional. Según Ruíz, et al (2017), las técnicas transversales responden a las exigencias actuales de la práctica profesional ya que necesitan ser implementadas en todas las profesiones y aplicar de manera autónoma los conocimientos en diversos contextos, así como aspectos de propiedades cognitivas y estimulantes Integrar tecnologías (específicas y generales). Actúe con responsabilidad ética.

Respecto a las dimensiones de las competencias laborales genéricas consideradas en este estudio, según Villavicencio (2016) señaló que se trata de tecnologías personales, de comunicación, organizativas, técnicas y empresariales. Las competencias intelectuales Según Ruiz, et al (2017), implica atención, memoria, concentración, resolución de conflictos, y destrezas. Las habilidades personales te permiten actuar con decisión en un espacio eficiente. Cuando se trata de habilidades interpersonales, estas son adaptabilidad, trabajo en grupo, resolución de problemas, liderazgo y activismo. Estas habilidades organizativas se utilizan para gestionar los recursos y la información, la guía a la utilidad y a la formación. La tecnología transforma los elementos concretos del entorno, ayudando a innovar y buscar soluciones prácticas. Finalmente, las habilidades empresariales brindan oportunidades para que los trabajadores creen, lideren y formen unidades para iniciar sus propios negocios (Aguado, 2017).

Respecto a la calidad del servicio, Riveros (2017), sostuvo que para el logro de una mejor calidad de las empresas se tiene que mejorar ciertas áreas de innovación constante como el software, hardware y el talento humano debido a los nuevos cambios tecnológicos y la globalización. El hardware se perfecciona por medio del uso de un bien económico con el fin de adquirir materiales, componentes y métodos que permiten mejoras tecnológicas. El software, por otro lado, se puede mejorar manejando procedimientos comunes y manteniendo el apoyo de la empresa y de quienes la rodean.

Según Pincay y Parra (2020), mencionó que hablar de calidad, es referirse a la combinación de aspectos relacionados a la idoneidad, rapidez del servicio, cumplimiento de políticas y procedimientos, otorgar un producto de calidad y satisfacer la necesidad del cliente. De acuerdo a Rezael, et al (2018), la calidad no es atributo del producto ni del servicio, sino una particularidad o peculiaridad de las personas, dado que se puede asegurar que, en la acción de una persona sobre algo, lo podrá hacer con calidad, puesto que las personas de calidad producen artículos de calidad y ofrecen servicios de calidad.

El servicio por su parte, según Ganga, et al (2019), es un modelo adecuado de utilidad, este es el beneficio de desarrollar una mínima actividad a través de interacciones entre proveedores y clientes, que suelen ser intangibles. El término servicio se deriva del latín *servitum* y se entiende como un acto de servicio. También proporciona un comportamiento humano responsable a fin de complacer los requisitos de la colectividad y no participar en la producción de productos en un mundo en constante variación.

La calidad del servicio al cliente es muy difícil y subjetiva porque es una evaluación del cliente. Por esta razón, las organizaciones necesitan saber qué esperan y necesitan saber sus clientes para proporcionarles una buena atención. Algunos escritores señalan que las ideas de esta índole y agrado están íntimamente relacionadas y los tratan como sinónimos (Pincay & Parra, 2020).

Ganga, et al. (2019), dijeron que el servicio brindado se basa en una perspectiva general hacia los consumidores, la cultura y los sistemas de gestión. Por lo tanto, este enfoque construye una estrategia desde la preparación hasta el final del proceso y brinda un servicio postventa que comprende la escasez y perspectiva de los consumidores, además de los servicios básicos. El completo agrado proporciona al cliente el momento exacto en el que aprueba el producto o servicio que ha adquirido. Por su parte Armijo y Ángulo (2018), aseveran que es un proceso orientado a la plena satisfacción de los clientes, coberturando sus expectativas, mediante un sistema de dirección y cultura que involucra el proceso productivo y atención al usuario.

Según Arellano (2017), existe una diferencia entre la calidad esperada y la calidad percibida. Ciertamente, esto tiene un gran impacto en la competitividad. La calidad percibida es la evaluación general de la excelencia que una empresa debe proporcionar al entregar sus productos con relación a la evaluación de los resultados de las prestaciones que proporciona a los consumidores. Además, para que una organización o negocio pueda mejorar la calidad de sus servicios, la organización o negocio debe primero evaluar la calidad y luego enfocarse en mejorar aquellos aspectos donde el performance distinguido por el consumidor es la respuesta esperada. (Razael, et al, 2018)

Con respecto a la magnitud de la calidad de servicio, Maldonado, et al (2018), considera: Aspectos de visibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. El aspecto visible es formado por la aparición de personas, equipos físicos, medios y equipos de comunicación. La confiabilidad es la capacidad de brindar un servicio al cliente confiable y seguro. El nivel de respuesta son los deseos que se tiene en brindar la ayuda y servicio rápido a los clientes. La empatía se refiere al trato inteligentemente individualizado que una organización dará a sus clientes. Finalmente, la seguridad se relaciona con el conocimiento y la capacidad de estimular la confianza en los empleados.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

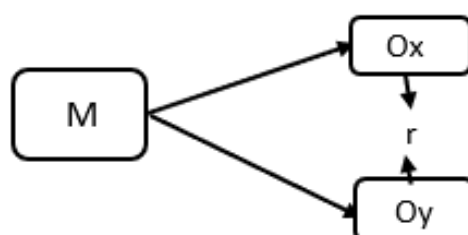
Tipo de investigación

El propósito efectuado de la investigación fue aplicado, cuyos elementos fueron establecidos. Según Vera, et al. (2018, pág. 19), nos dice que esta investigación tiene como apelativo “investigación práctica o empírica”, la cual tiene como finalidad buscar o encontrar fines más directos e inmediatos. El enfoque utilizado fue cuantitativo, pues se recolectó y analizó información a fin de contestar las dudas de la investigación o supuestos abordados, haciendo uso de la estadística se cuantifican las variables, las medidas obtenidas por métodos estadísticos se analizan con el fin de extraer un conjunto de conclusiones (Hernández & Otros, 2019, pág. 4). Además, el nivel y carácter del actual estudio fue descriptivo-correlacional. Puesto que se pretende explicar el comportamiento y tamaño de las variables. La correlación direccional determina la relación entre variables y dimensiones (Cabezas, 2018, pág. 40).

Diseño de investigación

Este trabajo fue no experimental, descriptivo – correlacional. Según Hernández y Mendoza (2018), el estudio no experimental, es un estudio realizado en el cual no se puede manipular, ni se puede influir, ni controlar las variables. Por esta razón, las variables de estudio fueron no experimentales, puesto que este diseño no fue manipulado. También existió una correlación descriptiva porque las variables y dimensiones se incluyen en una categoría determinada. Se ha determinado el grado de asociación entre una variable y su dimensión. (Hernández & Otros, 2019, pág. 157).

La estructura del diseño es la siguiente:



Dónde:

M: Muestra

Ox: Observación de la variable 1: Competencias laborales.

Oy: Observación de la variable 2: Calidad del servicio.

r: Coeficiente de correlación.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable independiente: Competencias laborales

Definición conceptual

Son características personales, tanto habilidades y actitudes que se aplican a la situación de producción dentro de una tarea o unidad, como resultado efectivo de contribuir a las metas de la organización. (Suárez, 2017).

Variable dependiente: Calidad del servicio

Definición conceptual

Proceso orientado a la buena satisfacción a los clientes, coberturando sus expectativas, mediante un sistema de dirección y cultura que involucra el proceso productivo y atención al usuario, con estrategias de servicios para atender todo el proceso (Armijos & Angulo, 2018)

3.3. Población, muestra y muestreo

- **Población**

Fue estructurada por 35 colaboradores de la Pollería Real Chicken de la ciudad de Chepén.

Criterios de inclusión

Ser colaboradores de la pollería Real Chicken de la ciudad de Chepén 2021 y participar en el estudio, respondiendo los cuestionarios de las encuestas.

Criterios de exclusión

No ser colaborador de la pollería Real Chicken de la ciudad de Chepén 2021, no participar en el estudio o no responder a los cuestionarios de las encuestas.

- **Muestra**

(Vera & Otros, 2018) la muestra es una representación importante de la población investigada. Este estudio fue de tipo censal por que se trabajó con el 100% de la población.

- **Muestreo**

No se utilizará muestreo porque se trabajará con todo el personal de la empresa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Técnicas de recolección de datos**

Se elaboró dos encuestas, y el instrumento fue capaz de recoger opiniones de los colaboradores de la pollería Real Chicken Chepén 2021 con un cuestionario compuesto por varios ítems en función del tamaño de cada variable.

- **Instrumentos de recolección de datos**

De acuerdo a (Carrero, 2018) se utiliza para recopilar información básica sobre investigación científica. Dependiendo del tipo de encuesta, la tecnología aplicada y el instrumento elegido. Como instrumentos se aplicó dos cuestionarios, uno para cada variable de estudio.

Validez y Confiabilidad

Validez

Según López, et al. (2019), por el alcance de su rigor científico, la validez de un instrumento se considera un tipo de investigación con sus características y procedimientos.

Para que este instrumento sea confiable se utilizó el juicio de expertos, el cual estuvo conformado: un docente metodólogo y dos docentes especialistas en la materia.

Confiabilidad

Según (Solís, Investigalia, 2020) la credibilidad de una herramienta garantiza los datos obtenidos y la cancelación dependen del ejemplo y el momento de su aplicación.

Para el caso de la confiabilidad, se realizó una prueba piloto a una muestra representativa y luego se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach, a fin de conocer el nivel de confiabilidad de los instrumentos diseñados, fue empleado el programa estadístico SPSS Alfa de Cronbach, donde la V1 Competencias laborales (924) y para la V2 Calidad de servicio (888).

3.5. Procedimientos

Para desarrollar este estudio, desde el principio, cada variable se operacionalizó en diferentes dimensiones e indicadores para formar la base para construir herramientas de investigación.

Luego se validó cada instrumento, procediéndose a realizar la respectiva veracidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Después fue aplicada la herramienta a la muestra seleccionada y los resultados fueron estructurados en una tabla de excel para realizar cada análisis e interpretación.

Los datos se procesaron mediante tablas y estadísticas y se analizaron mediante inferencias y estadísticas técnicas.

3.6. Método de análisis de datos

Se empleó la metodología de análisis estadístico, la cual conlleva a la recolección, interpretación y validación de datos. Como parte de este método se empleó el análisis descriptivo, el cual tuvo como propósito describir datos, obteniendo parámetros que permitieron distinguir las peculiaridades de un conjunto de datos, en este sentido se utilizaron tablas y figuras estadísticas. Así mismo se utilizó el análisis inferencial, el cual consiste en un conjunto de técnicas estadísticas con el propósito de identificar la normalidad de la distribución de datos y validar las hipótesis (Hernández & Mendoza, 2018), cuando los elementos son menores de 50 sujetos y el coeficiente de asociación correspondiente por tratarse de datos que no presentan distribución normal.

Es necesario señalar que contando con los instrumentos validados y verificados su nivel de confiabilidad, se aplicaron para recolectar la información, luego estuvieron incorporados en una hoja de Ms. Excel, ejecutándose el estudio en el SPSS 25, realizándose la comparación de dichas variables teniendo en cuenta la escala de Likert.

Este método facilitó comprobar las hipótesis y dar respuesta a los objetivos planteados para cada problema de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

Se tuvieron en consideración 3 preceptos éticos para desarrollar este estudio:

Permiso informado: A los colaboradores que participaron con sus respuestas, se les informó los términos, razones y compromisos que contiene la encuesta.

Confidencialidad: Se dio a conocer la seguridad y protección de su identidad puesto que serán valiosas fuentes de información para el estudio.

Observación participante: Al recopilar datos, se realizó con cautela mediante el transcurso de acoplamiento de los datos, siendo así que deben de asumir su compromiso ético para todos los cambios y resultados que se derivan de la relación establecida con los clientes que contribuirán en el análisis.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados de los objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Identificar el nivel de desarrollo de las competencias laborales de la pollería Real Chicken; de la ciudad de Chepén, 2021.

Tabla 1:

Nivel de medición de la variable Competencias laborales de la pollería Real Chicken, de la ciudad de Chepén, 2021

Niveles	Nro.	%
Malo	1	3%
Regular	32	91%
Bueno	2	6%
TOTAL	35	100%

Fuente: Datos obtenidos de la muestra.

Interpretación: En la tabla, se puede verificar que esta investigación realizada a los colaboradores de la pollería Real Chicken, basado en el nivel de la variable Competencias laborales, demostrando que el 3% de los colaboradores perciben un nivel malo de competencia laboral, por otro lado, el 91% de los colaboradores manifestaron encontrarse en nivel medio y el 6% restante en nivel bueno. Esta información da a entender que la mayoría de colaboradores (91%) corresponde que el nivel de competencias laborales de esta organización se encuentra en el nivel regular.

Objetivo específico 2

Identificar el nivel de desarrollo de la Calidad de servicio de la pollería Real Chicken; de la ciudad de Chepén, 2021.

Tabla 2:

Nivel de medición de la variable Calidad del servicio de la pollería Real Chicken, de la ciudad de Chepén, 2021

Niveles	Nro.	%
Malo	5	14%
Regular	26	74%
Bueno	4	11%
Total	35	100%

Fuente: Datos obtenidos de la muestra.

Interpretación: En la tabla, se describe el estudio ejecutado a todos los colaboradores de la pollería Real Chicken, centrado al nivel de calidad de servicio, lo cual evidencio: el 14% de colaboradores sostuvo que el nivel de servicio es malo, el 74% es regular y por último el 11% sostuvo que el nivel es bueno, notándose que el que la calidad de servicio brindada por la pollería es regular.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la dimensión competencias laborales intelectuales con la calidad de servicio de la pollería Real Chicken, de la ciudad de Chepén 2021.

Tabla 3:

Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman entre la dimensión Competencias intelectuales y la calidad del servicio

		Competencias intelectuales	CALIDAD DEL SERVICIO
Rho de Spearman	Competencias intelectuales	Coeficiente de correlación	1,00
		Sig. (Bilateral)	,663
		N	,000
		N	35
	CALIDAD DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación	,663
		Sig. (Bilateral)	1,00
		N	,000
		N	35

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Visualizamos que, en la tabla, el valor de significancia (0,000) fue inferior al (0,05), el coeficiente de correlación de ($r = ,663$), donde se aprecia una correlación moderada positiva, lo cual significa que la asociación estas variables es positiva y directa. Lo que describe, que, si el componente competencias intelectuales incrementa, la calidad de servicio de la pollería Real Chicken va a mejorar.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre la dimensión competencias laborales personales con la calidad de servicio de la pollería Real Chicken, de la ciudad de Chepén 2021

Tabla 4:

Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman entre la dimensión Competencias laborales personales y la calidad del servicio

		Competencias laborales personales	CALIDAD DEL SERVICIO	
Rho de Spearman	Competencias laborales personales	Coeficiente de correlación	1,00	,819
		Sig. (Bilateral)		,000
		N	35	35
	CALIDAD DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación	,819	1,00
		Sig. (Bilateral)	,000	
		N	35	35

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla que el valor de significancia calculado (0,000) fue inferior al formulado (0,05), asimismo el coeficiente de correlación de Spearman es ($r = 0,819$), lo cual hace notar que existe una correlación alta positiva. Por ende, la relación que existe con las variables es directa. Esto significa que las competencias laborales personales deberían de desarrollarse mucho mejor para que la calidad brindada a los clientes aumente de modo significativo.

Objetivo específico 5

Determinar la relación que existe entre la dimensión competencias laborales interpersonales con la calidad de servicio de la pollería Real Chicken, de la ciudad de Chepén 2021

Tabla 5:

Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman entre la dimensión Competencias laborales interpersonales y la calidad del servicio

		Competencias laborales interpersonales	CALIDAD DEL SERVICIO
Rho de Spearman	Competencias laborales interpersonales	Coeficiente de correlación	1,00
		Sig. (Bilateral)	,733
		N	35
	CALIDAD DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación	,733
		Sig. (Bilateral)	,000
		N	35

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: La presente tabla, muestra el valor alcanzado por la significación calculada (0,000) que fue inferior al formulado (0,05), igualmente, el coeficiente de correlación de Spearman dio (0,733), esto evidencia la existencia de una correlación alta positiva entre variables. Significando, que la dimensión competencias laborales interpersonales debería ser desarrollada mejor dentro de la pollería Real Chicken, para que se vea reflejado en la calidad brindada.

Objetivo específico 6

Determinar la relación que existe entre la dimensión competencias laborales organizacionales se relaciona con la calidad de servicio de la pollería Real Chicken, de la ciudad de Chepén 2021.

Tabla 6:

Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman entre la dimensión Competencias laborales organizacionales y la calidad del servicio

		Competencias laborales organizacionales	CALIDAD DEL SERVICIO	
Rho de Spearman	Competencias laborales organizacionales	Coeficiente de correlación	1,00	,585
		Sig. (Bilateral)		,000
		N	35	35
	CALIDAD DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación	,585	1,00
		Sig. (Bilateral)	,000	
		N	35	35

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: La tabla, muestra el valor de significación encontrado (0,00) fue mínima al formulado (0.05), el coeficiente de correlación de Spearman es (0,585), el cual explica que existe correlación moderada positiva, por lo cual existe relación directa entre las variables, siendo así que, si la dimensión Competencias laborales organizacionales se desenvuelven mejor dentro de la pollería Real Chicken, la calidad de servicio va a mejor fructíferamente.

Objetivo específico 7

Determinar la relación que existe entre la dimensión competencias laborales tecnológicas se relaciona con la calidad de servicio de la pollería Real Chicken, de la ciudad de Chepén 2021.

Tabla 7:

Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman entre la dimensión Competencias laborales tecnológicas y la calidad del servicio

		Competencias laborales tecnológicas	CALIDAD DEL SERVICIO	
Rho de Spearman	Competencias laborales tecnológicas	Coeficiente de correlación	1,00	,732
		Sig. (Bilateral)		,000
		N	35	35
	CALIDAD DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación	,732	1,00
		Sig. (Bilateral)	,000	
		N	35	35

Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación: La tabla permite visualizar que la significación calculada (0.00) fue menor al expresado (0.05), además el valor del coeficiente de correlación de Spearman es (0,732) permitiendo deducir que la correlación es positiva alta entre variables. Lo cual significa que, si la dimensión Competencias laborales tecnológicas de la pollería Real Chicken aumentaran, la calidad de servicio va a ser mucho mejor.

4.2. Resultados del objetivo General

Determinar la relación entre el desarrollo de las competencias laborales y la calidad de servicio de la pollería Real Chicken, de la ciudad de Chapén 2021.

Hipótesis estadística

Hi: La relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio es positiva y significativa en la pollería Real Chicken, de la ciudad de Chapén 2021.

Ho: La relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio no es positiva en la pollería Real Chicken, de la ciudad de Chapén 2021.

Tabla 8:

Resultados de la prueba estadística de Spearman entre las competencias laborales y la calidad del servicio

		COMPETENCIAS LABORALES	CALIDAD DEL SERVICIO	
Rho de Spearman	COMPETENCIAS LABORALES	Coeficiente de correlación	1,00	,857
		Sig. (Bilateral)		,000
		N	35	35
	CALIDAD DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación	,857	1,00
		Sig. (Bilateral)	,000	
		N	35	35

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En los datos presentados se observa que el valor del coeficiente fue ($r = 0,857$) (correlación positiva alta). En cuanto a la significancia se dice que es (0,000) siendo menor al planteado (0,05), observándose una correlación significativa, rechazándose H_0 y aceptándose H_1 . Es decir: que se tiene relación directa, esto explicita que a mejor progreso de Competencias Laborales en la pollería Real Chicken, la Calidad de servicio a los usuarios será mucho mejor.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tiene como fin comparar los resultados obtenidos a través de estudios previos, teniendo en cuenta la teoría empleada, a continuación, se detallan lo siguiente:

Respecto al objetivo principal: Determinar el nivel de competencias laborales de la pollería “Real Chicken”, de Chepén, 2021, se considera el análisis ejecutado a las personas encuestadas, con conexión a la variable Competencias laborales, demostrándose que el 91% de los usuarios focalizados lo sitúa en el nivel regular, el 6% nivel bueno y 3% nivel malo. Los resultados dan a saber que mayormente (91%) de la apreciación de los encuestados es que el nivel de competencias laborales de la pollería Real Chicken se sitúa en el nivel regular. Estos hallazgos son similares a lo encontrado por Romero (2017), en su estudio: “Crecimiento de competencias laborales y la calidad de servicios administrativos en la municipalidad distrital de Amarilis”, encontró entre sus principales resultados al indagar sobre el nivel de incremento de las competencias laborales en la Municipalidad Distrital de Amarilis, que el nivel valoracional se dispone en bueno y regular, la ponderación regular presenta presencia en un 40,8%, luego se dispone el estamento malo en 59,2%. Estos datos evidencian la necesidad de mejorar las habilidades laborales de los colaboradores de la pollería “Real Chicken”, de la ciudad de Chepén, hallazgos que debemos tener presente en esta empresa, recordando que Suarez (2017), indica que son un grupo de saberes, destrezas y talentos que se atribuyen a la situación productiva dentro de la tarea o unidad, como resultado efectivo de contribuir a las metas de la organización. Es decir, es la capacidad que tiene una persona para demostrar su desempeño hacia función productiva que puede cumplir en diferentes escenarios y contextos laborales. Por lo tanto, son elementales para estar predispuestos a los nuevos espacios laborales que se demandan en la actualidad.

Respecto al objetivo específico: Determinar el nivel de Calidad del servicio de la pollería “Real Chicken”, de la ciudad de Chepén, se observa la investigación realizada a las personas encuestadas, en cuanto al servicio brindado, un 74% de los usuarios focalizados lo dispone en el estamento regular, 11%, nivel bueno y 14% lo sitúa en nivel malo, verificándose una predominancia del nivel regular (74%). Estos hallazgos indican que se debe optimizar la calidad del servicio por la relevancia existente en los ingresos y desarrollo de la empresa, buscando satisfacer las demandas de los clientes. Así mismo Romero (2017), en su estudio: “Crecimiento de competencias laborales y la calidad de servicios administrativos en la municipalidad distrital de Amarilis”, determinó que el nivel de evaluación de la calidad de servicios gerenciales en la municipalidad varía entre malo y regular en un 66,5% de estos niveles, seguido de malo con un 33% y bueno con sólo un 0,5%. En base a estos resultados se tiene que mejorar la calidad del servicio considerando a Ganga, et al. (2019), donde señala a la calidad servicio como un enfoque general hacia los clientes, la cultura y los sistemas de gestión. Por lo tanto, este enfoque construye una estrategia desde la preparación hasta el final del proceso y brinda un servicio postventa que abarca las exigencias e intereses de los consumidores, además de los servicios básicos. La completa satisfacción proporciona al cliente el momento exacto en el que aprueba el producto o servicio que ha adquirido.

Respecto al objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la dimensión competencias laborales intelectuales con la calidad de servicio de la pollería Real Chicken, de la ciudad de Chepén 2021, se describe los resultados de la prueba de correlación, de la variable calidad del servicio y la dimensión Competencias laborales intelectuales, donde se aprecia que existe una asociación moderada positiva ($r = ,663$), entre la dimensión Competencias intelectuales y la calidad del servicio en la pollería “Real Chicken”, con un p valor de 0.000. Estos hallazgos coinciden con los resultados encontrados por Romero (2017), en su estudio: “Crecimiento de competencias laborales y la calidad de servicios administrativos en la municipalidad distrital de Amarilis”, encontrando que hay repercusión de las competencias laborales intelectuales y la calidad de servicio

administrativo de la municipalidad, este hallazgo fue precisado por la estadística Chi cuadrado y el valor p de 0.045.

Respecto al objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la dimensión competencias laborales personales con la calidad de servicio de la pollería Real Chicken, de la ciudad de Chepén 2021, se aprecia los resultados de la prueba de correlación de Spearman donde las variable calidad del servicio y la dimensión competencias laborales personales, donde el nivel de significación calculada (0.000) fue el mínimo y el expresado (0,05), logrando un mayor significado de correlación entre variables. El coeficiente de correlación de Spearman (0,819) permite conocer la existencia de una correlación alta positiva entre las Competencias laborales personales y la calidad del servicio en la empresa pollería "Real Chicken". Estos hallazgos, discrepan con los estudios realizados por Romero (2017), en la tesis: "Crecimiento de competencias laborales y la calidad de servicios gerenciales en la municipalidad distrital de Amarilis", logró la no existencia relacional entre las competencias laborales personales y la calidad de servicios gerenciales en la municipalidad, esta repercusión se estableció por el estadístico Chi cuadrado de Pearson con un p valor equivalente a 0,485.

Respecto al objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la dimensión competencias laborales interpersonales con la calidad de servicio de la pollería Real Chicken, de la ciudad de Chepén 2021, se observa los resultados de la prueba de correlación de Spearman entre la variable calidad del servicio y la dimensión competencias laborales interpersonales, donde el nivel de significación calculada (0.00) fue menor al expresado (0,05), describiendo correlación significativa. El valor del estadístico de correlación (0,733) evidencia que se presenta correlación positiva alta con la dimensión Competencias laborales interpersonales y la calidad del servicio en la pollería "Real Chicken", con p valor de 0.000. Hallazgos que coinciden con los resultados encontrados por Romero (2017), quien en su estudio: "Crecimiento de competencias laborales y la calidad de servicios administrativos en la municipalidad distrital de Amarilis", encontró que se aprecia conexión entre el desarrollo de competencias laborales interpersonales y la calidad del servicio administrativo de la municipalidad, donde la repercusión se determina por la Chi cuadrada de Pearson con un valor p de a 0,000385.

Respecto al objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la dimensión competencias laborales organizacionales se relaciona con la calidad de servicio de la pollería Real Chicken, de la ciudad de Chepén 2021, se indican los resultados de la prueba de correlación de Spearman de la variable calidad del servicio y la dimensión Competencias laborales organizacionales, donde apreciamos que el nivel de significación calculada (0.00) fue menor al expresado (0,05), apreciándose una relación significativa. El nivel del estadístico de correlación (0,585) señala que se presenta correlación moderada positiva, entre la dimensión competencias laborales organizacionales y la calidad del servicio en la empresa pollería "Real Chicken". En este sentido Romero (2017), en su estudio: "Crecimiento de competencias laborales y la calidad de servicios administrativos en la municipalidad distrital de Amarilis", establece que se presenta predominio entre el desarrollo de la competencia laboral organizacional y la calidad del servicio administrativo en la municipalidad, quedando establecido por la Chi cuadrada de Pearson con un valor p de a 0.000375.

Respecto al objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la dimensión competencias laborales tecnológicas se relaciona con la calidad de servicio de la pollería Real Chicken, de la ciudad de Chepén 2021, se visualizan los resultados de la prueba de correlación de Spearman de la variable calidad del servicio y la dimensión competencias laborales tecnológicas, donde se observa que la significación calculada (0.00) fue menor al expresado (0,05), describiendo correlación significativa. El valor del estadístico de correlación (0,732) permite deducir que se presenta correlación positiva alta, entre la dimensión Competencias laborales tecnológicas y la calidad del servicio en la empresa pollería "Real Chicken". Estos hallazgos coinciden con los resultados encontrados por coronel (2020), quien en su estudio: "Competencias laborales y su predominio en la calidad del servicio en el Banco Ripley, Piura", elaborado con la finalidad de analizar la repercusión de la competencia laboral en la calidad del servicio que brinda el banco, considerando el modelo Servqual. Los datos obtenidos señalan que la competencia laboral predomina en la calidad de servicio del Banco estudiado, teniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,612 ($P=0.000 < 0.05$), resultados que coinciden con los estudios de Romero (2017), en su estudio: "Crecimiento de

competencias laborales y la calidad de servicios administrativos en la municipalidad distrital de Amarilis”, establece que las competencias técnicas predominan significativamente sobre el servicio que brinda la municipalidad, como resultado dio un coeficiente de correlación de Spearman de 0,606, notándose que en lo en los clientes se percibe un nivel bajo de estas competencias debido a las deficiencias por parte de los trabajadores.

Respecto al objetivo general, se pudo comprobar que existe relación entre las Competencias laborales y la Calidad del servicio de la pollería “Real Chicken”, en Chepén, 2021, teniendo en cuenta una significancia calculada (0,000) fue menor al formulado (0,05), así mismo el coeficiente de Spearman (0,857); mostrándose una correlación alta positiva. estimándose una correlación significativa. Ante esto se encuentra que la asociación de Competencias laborales y la Calidad del servicio, tiene semejanza con el trabajo de investigación desarrollado por Chávarry, et al (2018) en su investigación: “Las Competencias Laborales y su relatividad con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo”, obtuvo como resultados en la muestra la existencia de una conformidad natural entre las variables de experiencia y calidad del servicio, concluyendo la obtención una correlación directa entre aspectos de habilidades, metodologías, capacidades sociales y de participación en relación a la calidad de servicio de la Ciudad de Pacasmayo. Así mismo Delgado (2018) en su investigación: “Competencias laborales y calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua, San Juan de Lurigancho, 2018” muestra la relación entre las habilidades profesionales y la calidad del servicio. Se ha confirmado que se presenta una cantidad intermedia de correlación entre las variables en relación con el grado de correlación. (Rho de Spearman = 0, 663). Además, se encuentra algunas diferencias con el estudio realizado por coronel (2020), quien en su estudio: “Competencias laborales y su predominio en la calidad del servicio en el Banco Ripley, Piura”, muestra como estadísticos de prueba, un de significancia del 5%, y el valor P da como resultado 0,042 (correlación muy baja).

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados de la recolección de datos obtenidos en la investigación realizada a los colaboradores de la pollería Real Chicken, se llegó a concluir lo siguiente:

1. Las competencias laborales en la pollería Real Chicken; se ubica en un nivel regular, esto significa que no se ha mejorado en forma significativa las competencias laborales las cuales poseían los colaboradores de esta empresa, realizando por lo tanto un trabajo rutinario, carentes de motivación y propósito, aspecto que es percibido por los clientes de esta organización.
2. Por otro lado, el desarrollo de la Calidad del servicio en la pollería Real Chicken, de acuerdo a los resultados, se ubica en el nivel regular, esto quiere decir que mayoritariamente los colaboradores poseen limitada capacidad de empatía y nivel de respuesta, además falta mejorar la cortesía y tiempo de espera, así como la atención personalizada a las personas que acudan a este establecimiento.
3. En cuanto a la primera dimensión, las competencias laborales intelectuales están en relación con la calidad de servicio de la pollería Real Chicken de la ciudad de Chepén, puesto que es que de suma importancia para una empresa y para cada colaborador, porque es aquí en donde se podrán solucionar los problemas que existan, también tomar decisiones y hacer uso de la creatividad para que de esa manera el servicio brindado percibido por los clientes sea mucho mejor.
4. Por otro lado, las competencias laborales personales tiene relación con la calidad de servicio de la pollería Real Chicken, teniendo una relación positiva alta, puesto que es aquí donde se evidencia la importancia que tienen los trabajadores, teniendo en cuenta las capacidades y destrezas asociadas con la inteligencia emocional, ser una persona resiliente y emprendedora lo cual ha generado que la calidad del servicio sea cada vez mejor y los clientes se encuentren conformes con el servicio que se les brinda.

5. Por otra parte, la dimensión competencias laborales interpersonales, está en relación con la calidad de servicio de la pollería Real Chicken, obteniendo relación alta positiva, demostrando que la calidad de atención brindada al cliente se aprecia desde el trato cordial que se le da a la persona desde el ingreso al establecimiento, su permanencia y salida, dando como resultado que el cliente querrá regresar puesto que se le brinda una buena atención.
6. Luego, la dimensión competencias laborales organizacionales, está en relación con la calidad de servicio de la pollería Real Chicken, teniendo un nivel de relación moderada, existiendo deficiencia en cuanto al régimen administrativo y sobre todo la orientación del servicio brindado que deben recibir los clientes, lo cual se ve reflejado en la elección adecuada y el agrado que el cliente tiene con el servicio y atención que se le brinda.
7. Como última dimensión, las competencias laborales tecnológicas está en relación con la calidad de servicio de la pollería Real Chicken, teniendo una relación alta, esto significa que fue muy importante capacitar a todo el personal de dicha empresa, en el uso y manejo de herramientas informáticas, esto también se vio reflejado en la atención que tuvieron hacia el cliente, usando la tecnología adecuada sobre todo en el servicio a delivery, y las medidas de bioseguridad que tuvieron en cuanto tanto en el establecimiento como en la partición a los hogares.
8. Finalmente, las competencias laborales y calidad de servicio de la pollería Real Chicken de Chepén están relacionadas, esto significa que entre las dos variables de estudio presentan un nivel de relación alta, por lo que la pollería debe seguir brindando un buen servicio y atención al cliente, incidiendo en la cordialidad y empatía en el buen trato a sus clientes, resolviendo sus inquietudes y ofreciendo un servicio de calidad en atención y producto.

VII. RECOMENDACIONES

A los directivos de la pollería Real Chicken, Chepén 2021, se les recomienda:

Para garantizar la mejora de las competencias laborales de sus trabajadores, se recomienda fomentar estrategias para mejorar las habilidades y actitudes a través de un plan de capacitación sostenible, lo cual se verá reflejado mediante la calidad de servicio que se le va a brindar a los clientes, para así satisfacer sus necesidades y perspectivas requeridas, de tal manera que la pollería Real Chicken tenga una gran ventaja por encima de sus demás competidores.

Al gerente general de la pollería Real Chicken de la ciudad de Chepén, se le recomienda promover la capacitación y entrenamiento de los colaboradores para impulsar el desarrollo de las competencias laborales, puesto que con ello se espera aumentar la productividad de los colaboradores y mejorar la calidad de servicio, y de tal modo conseguirá tener grandes frutos, los cuales serán de ayuda para captar nuevos clientes.

Se recomienda a la gerencia de la pollería Real Chicken, desarrollar un programa de motivación e incentivos para generar compromiso e identidad en sus trabajadores, para que asuman con mayor responsabilidad sus funciones, de esa manera evitar la alta rotación de personal la cual genera la pérdida de cuadros que van fortaleciendo las competencias laborales, y así tanto el trabajador como el cliente se sentirán satisfechos con la atención brindada.

También se recomienda, que la empresa trabaje estrategias para reforzar el y asegurar la permanencia de los trabajadores, con el fin de intercambiar opiniones y estrechar lazos amicales, lo cual permitirá fortalecer el ambiente laboral que repercute en el logro de los objetivos, siendo así que eso redundará en el buen trato al cliente al momento de brindarle el servicio y en el buen ambiente laboral.

Por último, se recomienda al gerente de la pollería Real Chicken, optimizar el servicio brindado a las personas principalmente en dos aspectos: la capacidad de rápida respuesta, con la aplicación de estrategias de capacitación en servicio y calidad de atención al cliente, y también implementar estrategias del desarrollo de la herramienta del Coaching para fortalecer las habilidades y destrezas de los colaboradores teniendo en cuenta la empatía que tengan los empleados al momento de interactuar con el cliente final, con la finalidad de obtener un logro positivo y de satisfacción del clientes y así puedan recomendar la calidad de servicio que se les brindo a otras personas y de esa manera llegar a sobresalir mucho más ante la competencia.

REFERENCIAS

- Aguado, D. (2017). *Evaluación de Competencias Transversales en Universitarios. Propiedades Psicométricas Iniciales del Cuestionario de Competencias Transversales. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambios en Educación (REICE)*, vol. 15, nÚM. 2, PP. 129 - 152.
- Amy, J., & Darima, F. (2021). *Service Research Priorities: Managing and Delivering Service in Turbulent Times. Journal of Service Research*, 24(3). doi: <https://doi.org/10.1177/10946705211021915>
- Arellano, H. (2017). *La calidad en el servicio como ventaja competitiva. Dominiode las Ciencias*, Vol. 3, Núm. 2, pp. 72 - 83.
- Armijos, E., & Angulo, E. (2018). *Principios de calidad en las pequeñas y medianas empresas ecuatorianas. Revista Espacios*, Vol. 39, Núm. 48, pp. 1 - 9.
- Barween, A., Muhammad, A., & Ahmad, A. (2020). *The impact of employee satisfaction on customer satisfaction: Theoretical and empirical underpinning. Management Science Letters*, 10, 3561 - 3570. Obtenido de http://www.m.growingscience.com/msl/Vol10/msl_2020_216.pdf
- Brown, W. (2019). *Job Skills Q-Sort. Database record*. Obtenido de <https://doi.org/10.1037/t77856-000>
- Cabezas, E. (2018). *Introducción a la metodologíade la investigación científica*. Ecuador: ESPE. Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Carrero, E. (12 de 06 de 2018). *Todosobretesis*. Obtenido de <https://todosobretesis.com/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Cedeño, K., & García, R. (2020). *Las competencias laborales y el cumplimiento del rol de las secretarias: Competencias profesionales*. Obtenido de *Revista Científica Sinapsis*, Vol. 1, Número 16.: <https://doi.org/10.37117/s.v1i16.267>

Chávarry Torres, D. J., & Vásquez Bulnes, L. M. (2018). *“Las Competencias Laborales y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2018”*. Pacasmayo: Repositorio digital institucional.

Coronel Tarazona, R. M. (2020). *Competencias laborales y su influencia en la calidad del servicio en el Banco Ripley Piura Sucursal II- 2019*. (Tesis de Licenciatura en Administración). Piura: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47252/Coronel_TM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Delgado, F. T. (2018). *Competencias laborales y calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona-Agua, San Juan de Lurigancho, 2018*. Lima: Repositorio digital institucional. Obtenido de *Competencias laborales y calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona-Agua, San Juan de Lurigancho, 2018*.

Escalante, J. (2019). *Habilidades Administrativas para el mejoramiento de la Calidad del Servicio de las Alcaldías*. Obtenido de DOI:10.13140/RG.2.2.27481.36960

Ganga, F., & Otros. (2019). *Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile*. *Revista Chilena de Ingeniería*, pp. 119 - 135.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mac Graw Hill.

Hernández, R., & Otros. (2019). *Metología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://markainvestigacion.wordpress.com/2019/01/14/libro-de-sampieri-sobre-metodologia-de-investigacion-6ta-edicion/>

Himanshu, G. (2018). Evaluating service quality of airline industry using hybrid best worst method and VIKOR. *Journal of Air Transport Management*, 68, 35 - 47. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S096969971730056X>

Huamán, S. C. (2020). *Competencias laborales y calidad de servicio en la empresa APM Terminals Inland Services S.A., Callao 2020*. Lima: Repositorio digital institucional.

López Fernández, R., Avello Martínez, R., Palmero Urquiza, D. E., Sánchez Gálvez, S., & Quintana Álvarez, M. (09 de 05 de 2019). *infomed*. Obtenido de <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>

Lora, H., & Otros. (2021). *La gestión por competencias como estrategia para el mejoramiento de la eficiencia y la eficacia organizacional*. Obtenido de Saber, Ciencia y Libertad, Vol. 15, Núm. 1, pp. 83 - 94: <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2020v15n1.6291>

Maldonado, M., & Otros. (2018). *Uso de SERVQUAL para medir la calidad en el servicio y potenciar la competitividad en micronegocios de artesanías: Caso Dzityá*. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 8 - 11.

Medina, M. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las Mype rubro pollería del distrito de Vice – Sechura AÑO 2018*. (Tesis de Licenciatura en Administración). Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Mohamed, J., & Muneer, S. (2017). *The impact of customer service quality on customer satisfaction in Islamic banking*. *Journal of Islamic Marketing*. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JIMA-07-2015-0049/full/html>

Morales, G., & Otros. (2021). *Modernización y Calidad del Servicio en la Ugel N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019*. Obtenido de Ciencia Latina. Vol. 5, Núm. 2: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.329

Morillo, M., & Morillo, M. (2017). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela*. Obtenido de Revista de Ciencias Sociales, pp. 22 - 35: <https://doi.org/10.31876/rcs.v22i2.24863>

Morles, J. (2021). *Procesos organizacionales vinculados a la gestión de calidad del servicio*. Obtenido de Revista Enfoques. pp. 5 - 64: <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v5i17.105>

Muhammad Shoaib, F., & Otros. (2018). Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach. *Journal of Air Transport Management*, 67, 169 - 180. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969699717304076>

Núñez, N. (2018). *Definición científica de competencia: visión multidisciplinar*. Obtenido de Educare Et Comunicare, Vol. 6, Núm. 1, pp. 72 - 75: <https://doi.org/10.35383/educare.v1i10.194>

Pincay, Y., & Parra, C. (2020). *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras*. Obtenido de Revista Científica: Dominio de las Ciencias, Vol. 6, Núm. 3, pp. 1118 - 1142: DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>

Raditha, M., & Clemes, D. (2017). *The impact of service quality, customer engagement and selected marketing constructs on airline passenger loyalty*. *International Journal of Quality and Service Sciences*. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJQSS-07-2016-0048/full/html>

Raga, L. (2020). *Building Trust and Quality of Customer Service Through Customer Satisfaction (Study of Gojek's Customers in Malang City)*. *Journal of the Community Developmen in Asia*, 3(3). Obtenido de <http://ejournal.aibpm.org/index.php/JCDA/article/view/892/841>

Rezael, J., & Otros. (2018). *Evaluación de la calidad de la aerolínea sistemas de manipulación de equipajes mediante SERVQUAL y BWM*. *Gestión turística*, Núm. 66, pp. 85 - 93.

Romero Villasis, M. E. (2017). *Desarrollo de competencias laborales y la calidad de servicios administrativos en la municipalidad distrital de Amarilis - 2017*. (Tesis de Maestría en Ciencias Administrativa, mención: Gestión pública).

Huánuco: Universidad de Huánuco. Obtenido de http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/763/T047_42392711M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rosales, B., & Costales, Z. (2016). *Competencias profesionales en la infocomunicación del siglo XXI. Revista de Ciencia y Tecnología de Información y Comunicación*, Núm. 31, pp. 115 - 132.

Ruiz, Y., & Otros. (2017). *Evaluación de competencias genéricas en el ámbito universitario a través de entornos virtuales: Una revisión narrativa. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, Vol. 23, Núm. 2, pp. 1 - 15.

Solís, u. D. (07 de 07 de 2020). *Investigalia*. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/confiabilidad-de-instrumentos-y-validez-de-resultados-en-la-investigacion-cuantitativa/>

Suárez, B. (2017). *Empleabilidad: análisis del concepto. Revista de Investigación en Educación*, Vol. 14, Núm. 1, pp. 67 - 84.

Tarazona, T. (2019). *Fortalecimiento de competencias laborales y la gestión de calidad de los servicios públicos*. Obtenido de Gaceta Científica de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Vol. 5, Núm. 2: <https://doi.org/10.46794/gacien.5.2.691>

Vera, J., & Otros. (2018).). *Fundamentos de metodología de la investigación científica*. Ecuador: Editorial Grupos Compás.

Villafuerte, E. (2017). *Las competencias laborales y la calidad de servicio de la dirección regional de transportes y comunicaciones de Huancavelica año 2015 -2016*. (Tesis de Maestro en Ciencias Empresariales). Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.

Villavicencio, C. (2016). *Las competencias genéricas en la Educación Superior. Ponencias y conversatorio*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Waseem, B., Saira, Z., & Salmán, Z. (2018). Effect of employee empathy on customer satisfaction and loyalty during employee–customer interactions: The mediating role of customer affective commitment and perceived service quality. *Cogent Business & Management*, 5. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2018.1491780>

ANEXOS

ANEXO N° 1: Matriz de operacionalización

Título: Competencias laborales y calidad de servicio de la pollería Real Chicken Chepén 2021

Problema: ¿De qué manera el Desarrollo de Competencias Laborales se relaciona con la Calidad de servicio de la pollería Real Chicken, de la ciudad de Chepén 2021?

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Variable 1: Competencias laborales	Son el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que, aplicadas o demostradas en situaciones del ámbito productivo, tanto en un empleo o unidad, se manifiestan en resultados efectivos que contribuyen con los objetivos organizacionales (Suárez, 2017).	Conjunto de capacidades y actitudes, relacionadas con las competencias genéricas como son: competencias laborales intelectuales, Personales, Interpersonales, Organizacionales y Tecnológicas, que demuestra el colaborador para contribuir al logro de metas y objetivos de la organización. Para su medición se empleará un cuestionario de competencias laborales.	Competencias laborales intelectuales	• Toma de decisiones, creatividad, solución de problemas.	Ordinal
			Competencias laborales personales	• Orientación ética, inteligencia emocional, adaptación al cambio.	
			Competencias laborales interpersonales,	• comunicación, trabajo en equipo, capacidad de adaptación	
			Competencias laborales organizacionales	• Gestión de la información, orientación al servicio, gestión y manejo de recursos	
Variable 2: Calidad del servicio	Proceso que se orienta a la plena satisfacción de los clientes, coberturando sus expectativas, mediante un sistema de dirección y cultura que involucra el proceso productivo y atención al usuario, con estrategias de servicios para atender todo el proceso (Armijos & Angulo, 2018)	Se operacionaliza a través de sus dimensiones: aspectos tangibles, confiabilidad, nivel de respuesta, seguridad y empatía. Para su medición se empleará un cuestionario de calidad del servicio.	Aspectos tangibles	• Equipamiento, instalaciones físicas, limpieza	Ordinal
			Confiabilidad	• Cumplimiento de promesas, fiabilidad de los servicios, fiabilidad de la información.	
			Nivel de respuesta	• Tiempo de espera en atención, atención de reclamos, horarios de atención	
			Seguridad	• Confianza, conocimiento.	
			Empatía.	• Atención personalizada, interés por el usuario, amabilidad y cortesía.	

ANEXO N° 2: Instrumentos de recolección de datos.

CUESTIONARIO DE COMPETENCIAS LABORALES

Estimado colaborador: Por favor tenga la gentileza de marcar, según usted crea conveniente, es anónimo, resultados que nos permitirán tomar acciones y propuestas para optimizar desarrollo de competencias laborales en esta empresa.

Lea cada ítem y marque el recuadro que corresponde, considerando la escala siguiente:

1	Nunca	2	Casi nunca	3	A veces	4	Casi siempre	5	Siempre
---	-------	---	------------	---	---------	---	--------------	---	---------

Dim.	N°	Ítems	1	2	3	4	5
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Competencias intelectuales	1.	Elijo y llevo a la práctica la solución o estrategia adecuada para resolver una situación determinada					
	2.	Identifico ideas innovadoras para resolver problemas de variados contextos (sociales, culturales, económicos, entre otros)					
	3.	Evalúo las alternativas viables para solucionar problemas que se presenten en mi área					
Competencias personales	4.	Promuevo el cumplimiento de normas y disposiciones en un espacio dado					
	5.	Cuando se presentan situaciones problemáticas (discusiones) busco la mejor manera de solucionarlo					
	6.	Me adapto fácilmente a los cambios que se me presenten					
Competencias Interpersonales	7.	Escucho e interpreto las ideas de otros en una situación dada y sustento los posibles desacuerdos con argumentos propios					
	8.	Interactúo con otros trabajadores, aunque no los conozca previamente, para enfrentar una tarea o situación					
	9.	Me adapto fácilmente a los cambios que se susciten en mi área de trabajo					
Competencias organizacionales	10.	Recopilo, organizo y analizo datos para producir información que pueda ser transmitida a otros					
	11.	Identifico las diversas necesidades y expectativas de los otros y los atiendo con acciones adecuadas					
	12.	Ubico y manejo los recursos disponibles en las diferentes actividades, de acuerdo con los parámetros establecidos					
Competencias laborales tecnológicas	13.	Manejo herramientas tecnológicas y equipos según los procedimientos previstos técnicamente					
	14.	Hago uso de herramientas tecnológicas para llevar a cabo las tareas asignadas a mi cargo					
	15.	Evalúo las necesidades de mantenimiento, reparación o reposición de los equipos que utilizo					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado cliente: Por favor tenga la gentileza de marcar, según usted crea conveniente, es anónimo, resultados que nos permitirán tomar acciones y propuestas para mejorar la calidad del servicio que oferta esta pollería.

Lea cada ítem y marque el recuadro que corresponde, considerando la escala siguiente:

1	Nunca	2	Casi nunca	3	A veces	4	Casi siempre	5	Siempre
---	-------	---	------------	---	---------	---	--------------	---	---------

Dim.	N°	Ítems	1	2	3	4	5
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Aspectos tangibles	1.	Considera usted que el equipamiento (computadoras modernas, muebles, cámaras, etc.) de la pollería generalmente son los adecuados					
	2.	Considera usted que los ambientes de la pollería están organizados y ambientados adecuadamente					
	3.	La limpieza de las instalaciones de la pollería se muestra en buen estado					
Confiabilidad	4.	La pollería cumple con el servicio u oferta que promete					
	5.	Los productos y servicios que ofrece la pollería son fiables					
	6.	El personal que atiende en la pollería brinda información fiable					
Nivel de respuesta	7.	El tiempo de atención es el esperado					
	8.	Los reclamos y sugerencias que usted dio al personal de esta empresa han sido atendidos de manera oportuna y adecuada					
	9.	Los horarios de atención establecidos por esta empresa, responde a mis necesidades					
Seguridad	10.	Los empleados de la pollería transmiten confianza a los usuarios a la hora de prestar el servicio					
	11.	Se siente seguro de que los pedidos o servicio solicitado, será atendido de la mejor manera					
	12.	Los empleados de la pollería demuestran tener conocimiento a la hora de responder a sus preguntas					
Empatía	13.	El personal de la pollería le brinda una atención personalizada					
	14.	El personal de la pollería muestra preocupación por atender a los usuarios					
	15.	El personal de la pollería lo atiende con amabilidad y cortesía					

Competencias laborales tecnológicas	Gestión y manejo de recursos	Ubico y manejo los recursos disponibles en las diferentes actividades, de acuerdo con los parámetros establecidos.			X			X			X			X			X			X
	Uso y manejo de herramientas informáticas.	Manejo herramientas tecnológicas y equipos según los procedimientos previstos técnicamente.			X			X			X			X			X			X
		Hago uso de herramientas tecnológicas para para llevar a cabo las tareas asignadas a mi cargo.			X			X			X			X			X			X
		Evalúo las necesidades de mantenimiento, reparación o reposición de los equipos que utilizo.			X			X			X			X			X			X

Legenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Chepén 15/06/2021	17926541		937235236
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléfono

			Se siente seguro de que los pedidos o servicio solicitado, será atendido de la mejor manera.					x			x			x			x			x			x			x			x			x
		Conocimiento	Los empleados de la pollería demuestran tener conocimiento a la hora de responder a sus preguntas.					x			x			x			x			x			x			x			x			x
Empatía.		Atención personalizada	El personal de la pollería le brinda una atención personalizada.					x			x			x			x			x			x			x			x			x
		Interés por el usuario	El personal de la pollería muestra preocupación por atender a los usuarios.					x			x			x			x			x			x			x			x			x
		Amabilidad y cortesía.	El personal de la pollería lo atiende con amabilidad y cortesía.					x			x			x			x			x			x			x			x			x

Leyenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Chepén 20/06/2021			
	17926541		937235236
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono


Competencias laborales organizacionales	Gestión de la información	Recopilo, organizo y analizo datos para producir información que pueda ser transmitida a otros.			X		X		X		X		X		X		X
	Orientación al servicio	Identifico las diversas necesidades y expectativas de los otros y los atiendo con acciones adecuadas.			X		X		X		X		X		X		X
	Gestión y manejo de recursos	Ubico y manejo los recursos disponibles en las diferentes actividades, de acuerdo con los parámetros establecidos.			X		X		X		X		X		X		X
Competencias laborales tecnológicas	Uso y manejo de herramientas informáticas.	Manejo herramientas tecnológicas y equipos según los procedimientos previstos técnicamente.			X		X		X		X		X		X		X
		Hago uso de herramientas tecnológicas para llevar a cabo las tareas asignadas a mi cargo.			X		X		X		X		X		X		X
		Evalúo las necesidades de mantenimiento, reparación o reposición de los equipos que utilizo.			X		X		X		X		X		X		X

Legenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

CHEPÉN 16/6/2021	18070929		957619333
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléfono

			Se siente seguro de que los pedidos o servicio solicitado, será atendido de la mejor manera.			X		X		X		X		X		X		X
		Conocimiento	Los empleados de la pollería demuestran tener conocimiento a la hora de responder a sus preguntas.			X		X		X		X		X		X		X
	Empatía.	Atención personalizada	El personal de la pollería le brinda una atención personalizada.			X		X		X		X		X		X		X
		Interés por el usuario	El personal de la pollería muestra preocupación por atender a los usuarios.			X		X		X		X		X		X		X
		Amabilidad y cortesía.	El personal de la pollería lo atiende con amabilidad y cortesía.			X		X		X		X		X		X		X

Legenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

CHEPÉN 16/06/2021	18070929		957619333
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléfono

Competencias laborales tecnológicas	Gestión y manejo de recursos	Ubico y manejo los recursos disponibles en las diferentes actividades, de acuerdo con los parámetros establecidos.			X			X			X			X			X			X			X
	Uso y manejo de herramientas tecnológicas informáticas.	Manejo herramientas tecnológicas y equipos según los procedimientos previstos técnicamente.			X			X			X			X			X			X			X
		Hago uso de herramientas tecnológicas para para llevar a cabo las tareas asignadas a mi cargo.			X			X			X			X			X			X			X
		Evalúo las necesidades de mantenimiento, reparación o reposición de los equipos que utilizo.			X			X			X			X			X			X			X

Leyenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

x	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Chepén 21.06.21	18246268		942-883576
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono


Seguridad	Confianza	Los empleados de la pollería transmiten confianza a los usuarios a la hora de prestar el servicio. Se siente seguro de que los pedidos o servicio solicitado, será atendido de la mejor manera.			x		x		x		x		x		x		x
	Conocimiento	Los empleados de la pollería demuestran tener conocimiento a la hora de responder a sus preguntas.			x		x		x		x		x		x		x
Empatía.	Atención personalizada	El personal de la pollería le brinda una atención personalizada.			x		x		x		x		x		x		x
	Interés por el usuario	El personal de la pollería muestra preocupación por atender a los usuarios.			x		x		x		x		x		x		x
	Amabilidad y cortesía.	El personal de la pollería lo atiende con amabilidad y cortesía.			x		x		x		x		x		x		x

Leyenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

x	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Chepén 21.06.21	18246268		942-883576
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléfono

ANEXO N° 4: Confiabilidad de las variables en el Programa SPSS

SPSS Resultado1 VARIABLE 1 COMPETENCIAS LABORALES PROYECTO.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado
 Registro
 Fiabilidad
 Título
 Notas
 Conjunto de datos
 Escala: ALL VARI/
 Título
 Resumen de
 Estadísticas
 Estadísticas

```

/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
  
```

→ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos0]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	
		N	%
		15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	15

Estadísticas de total de elemento

Media de Varianza de Correlación Alfa de Cronbach si

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar 23:41 25/06/2021

Resultado de la variable 2 CALIDAD DE SERVICIO PROYECTO.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado
 Registro
 Fiabilidad
 Título
 Notas
 Escala: ALL VARI/
 Título
 Resumen de
 Estadísticas
 Estadísticas

```

RELIABILITY
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
  
```

→ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	
		N	%
		15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,888	15

Estadísticas de total de elemento

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar 00:02 26/06/2021

ANEXO N° 5: Validación

Tabla 9:

Validación

NOMBRES Y APELLIDOS	COMPETENCIAS LABORALES	CALIDAD DE SERVICIO
MARILU TRINIDAD FLORES LEZAMA	PROCEDE A APLICAR	PROCEDE A APLICAR
MARTEL ALFARO KARLA PATRICIA	PROCEDE A APLICAR	PROCEDE A APLICAR
CEDRÓN MEDINA CARLOS ALBERTO	PROCEDE A APLICAR	PROCEDE A APLICAR

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 5: Carta de autorización de la empresa



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chepén, 02 de mayo del 2021

OFICIO N° 014-2021/CCPA-UCVCHEPÉN

Señor: Carlos Cueva Uriarte

Gerente General De La Empresa Pollería Real Chicken

Chepén. -

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo e informarle que los Estudiante: Geraldine Marycielo Bazán Pérez DNI 71374704 del IX ciclo de la Carrera Profesional de Administración, están desarrollando el Trabajo de Investigación: “Competencias laborales y calidad de servicio de la Pollería Real Chicken Chepen,2021”, tema de gran importancia, cuyo beneficio directo recae en su representada, ya que tiene elementos que contribuirán al proceso de toma de decisiones.

En tal sentido y por la trascendencia del tema de investigación, agradezco a usted las facilidades que les han brindado para obtener información y/o aplicar encuestas, y por nuestra parte nos comprometemos a hacerle llegar a su correo institucional un ejemplar en pdf de dicho trabajo de investigación, luego de su sustentación.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido reiterándole mi particular deferencia.

Atte.



Dr. Emilio Sonano Paredes
Coordinador de la Escuela de Administración
Filial - Chepén



CAMPUS CHEPÉN

Panamericana Norte Km. 695 - Chepén
Tel. (044) 566108

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#salradelante
Ucv.edu.pe

ANEXO N° 6: Análisis complementario

● Prueba de normalidad

La prueba de normalidad seleccionada es la prueba de Shapiro Wilk, teniendo en cuenta de que el grupo es menor a 50 elementos.

Se ha tomado en cuenta las siguientes hipótesis:

Ho: Los datos analizados siguen una distribución normal.

H1: Los datos analizados no siguen una distribución normal.

Así mismo se consideró la significación de $\alpha = 0.05$, con un grado de fiabilidad del 95%, determinándose la siguiente regla de decisión:

a) Si Sig. $p < \alpha$ = Acepta Ho

b) Si Sig. $p > \alpha$ = Descarta Ho

Tabla 10:

Resultados de prueba de normalidad de las variables Competencias laborales y Calidad del servicio

	Prueba de Shapiro Wilk para una muestra		
	Estadístico	Gl	Sig.
Competencias laborales	,927	35	,023
Calidad del servicio	,918	35	,013

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

En la prueba de Shapiro Wilk, para las competencias laborales, la significancia asintótica, en el caso de la variable Competencias laborales y la variable Calidad del servicio son inferiores al valor de significancia ($\alpha = 0,05$), aceptándose H1, lo cual nos indica que los datos no provienen de una distribución normal. En base a los resultados presentados, se seleccionó el coeficiente de Spearman como prueba estadística.