



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
ADMINISTRACIÓN**

**Competencias laborales y calidad de servicio en una entidad
bancaria privada en Los Olivos, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Administración

AUTORA:

Bach. Gonzales Figueroa, Iris Katherine (ORCID: 0000-0003-4335-192X)

ASESOR:

Dr. Alva Palacios Gómez, Luis Enrique (ORCID: 0000-0003-3224-5363)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelo de Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA –PERÚ

2022

Dedicatoria:

A mis padres Iris y José quienes con su amor han inculcado en mí el ejemplo de esfuerzo, perseverancia y valentía. A mi bella familia, mi amado Miguelito y mis tres tesoritos Fabianne, Catalina y Stefano quienes son mis joyitas preciadas, que me motivan, impulsan y acompañan en todos mis sueños y hacen de mí una mejor persona cada día. Finalmente quiero dedicar esta tesis también a mi hermano bello Joselito por todo su amor.

Agradecimiento:

Mi agradecimiento a Dios que con su bendición llena siempre mi vida de salud y fuerzas para seguir adelante, a mi familia por estar siempre presente en cada paso que doy. A mis profesores en especial al Dr. Alva Palacios y al Dr. Carlos Venturo, quienes con sus valiosas enseñanzas hicieron que pueda crecer día a día como profesional y ser humano, por su paciencia, dedicación y apoyo incondicional. Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Dr. Miguel Bardales, por su valioso apoyo durante todo este proceso.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
I. Introducción	1
II. Marco Teórico	5
III. Metodología	16
3.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	16
3.2. Variables y Operacionalización.....	16
3.3 . Población, Muestra y Muestreo	17
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de Análisis de Datos.....	19
3.7. Aspectos Éticos	20
IV. Resultados	21
V. Discusión	32
VI. Conclusiones.....	37
VII. Recomendaciones.....	39
VIII. Propuesta.....	41
Referencias	45
ANEXOS.....	51

Índice de tablas

Tabla 1: Tabla cruzada de las competencias laborales y calidad de servicio.....	21
Tabla 2: Tabla cruzada de las competencias básicas y calidad de servicio.....	22
Tabla 3: Tabla cruzada de las competencias genéricas y la calidad de servicio.....	24
Tabla 4: Tabla cruzada de las competencias específicas y la calidad de servicio.....	25
Tabla 5: Prueba de normalidad.....	26
Tabla 6: Contrastación de la variable competencias laborales y calidad de servicio.....	27
Tabla 7: Contrastación de la hipótesis específica competencias básicas y calidad de servicio.....	28
Tabla 8: Contrastación de la hipótesis específica competencias genéricas y calidad de servicio.....	29
Tabla 9: Contrastación de hipótesis específica competencias específicas y calidad de servicio.....	30

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las competencias laborales y calidad de servicios en una entidad bancaria privada de Los Olivos 2021. La investigación tuvo como metodología un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de nivel correlacional y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 50 clientes del banco y fue determinado mediante muestreo por conveniencia. La técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, tipo escala de Likert.

Los resultados estadísticos descriptivos indicaron que el 64% de los encuestados manifestaron que casi siempre se da las competencias laborales en la entidad bancaria y el 54% que casi siempre existe calidad de servicio. Del mismo modo la contrastación de hipótesis arrojó un $p=0,000$, menor que el valor de significancia de ,05 por que se pudo rechazar la H_0 y aceptar la H_1 . El resultado del $\rho= ,716$ considerada como una correlación positiva considerable.

Como conclusión se puede afirmar que existe correlación positiva considerable entre las competencias laborales y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada de Los Olivos 2021.

Palabras clave: Expectativas de calidad, percepción de calidad, competencias básicas, competencias genéricas, competencias específicas

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between job skills and quality of services in a private banking entity in Los Olivos 2021. The methodology of the research was a quantitative approach, non-experimental design, correlational level and cross-sectional. The sample consisted of 50 bank clients and was determined by convenience sampling. The applied technique was the survey and the instrument the questionnaire, Likert scale type.

The descriptive statistical results indicated that 64% of the respondents stated that job skills are almost always given in the banking entity and 54% that there is almost always quality of service. In the same way, hypothesis testing yielded $p = 0.000$, less than the significance value of $.05$ because H_0 could be rejected and H_1 accepted. The result of $\rho = .716$ considered as a considerable positive correlation. As a conclusion, it can be stated that there is a considerable positive correlation between job skills and quality of service in a private banking entity in Los Olivos 2021.

Keywords: Quality expectations, quality perception, basic competences, generic competences, specific competences

Resumo

O objetivo desta pesquisa foi determinar a relação entre habilidades de trabalho e qualidade de serviços em uma entidade bancária privada em Los Olivos 2021. A pesquisa teve como metodologia uma abordagem quantitativa, design não experimental, nível correlacional e seção transversal. A amostra foi composta por 50 clientes bancários e foi determinada por amostragem de conveniência. A técnica aplicada foi a survey e o instrumento foi o questionário, tipo escala Likert.

Os resultados estatísticos descritivos indicaram que 64% dos inquiridos afirmaram que as competências profissionais estão quase sempre presentes na entidade bancária e 54% que há quase sempre qualidade de serviço. Da mesma forma, o teste de hipóteses obteve $p=0,000$, inferior ao valor de significância de 0,05, pois H_0 pode ser rejeitado e H_1 aceito, sendo o resultado de $\rho= 0,716$ considerado uma correlação positiva considerável.

Em conclusão, pode-se afirmar que há uma correlação positiva considerável entre habilidades de trabalho e qualidade de serviço em uma entidade de banco privado em Los Olivos 2021.

Palavras-chave: Expectativas de qualidade, percepção de qualidade, competências básicas, competências genéricas, competências específicas

I.Introducción

La presente investigación busca conocer la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de servicios en una entidad bancaria privada, situada en el distrito de los Olivos.

En el ámbito internacional, los aspectos vinculados a las competencias se abordan de diferentes perspectivas, cada una relacionada a estudios realizados en función de una realidad, en ese sentido como lo sostuvo Galarza et al.(2020), en el caso de Ecuador en una investigación realizada en el sector restauración, encontraron poco personal con formación en competencias, llegando inclusive a determinar que las competencias más significativas son las personales.

Por otro lado, Coster, et al. (2017) manifestaron que en el caso de Venezuela, en una investigación realizada en el Banco de Descuento, encontraron respecto a los empleados que laboran en las vicepresidencias, que estos poseían un alto grado de competencias especialmente de carácter genéricas, las mismas que estaban orientadas hacia el cliente, cooperación, comunicación efectiva, inteligencia emocional y toma de determinaciones, lo que convertía a este banco, al menos en esa área como una fortaleza.

De la misma manera, Medina et al.(2021) manifestaron que, en el caso de Cuba en un trabajo de investigación realizada en el caso de docentes de educación superior, encontraron que las competencias genéricas son clave para ocupaciones como el teletrabajo, lo que implica una reconceptualización de esta forma de trabajo, en cuanto a sus factores más influyentes.

En cuanto a la calidad de servicio, como lo indicó Arellanao-Diaz (2017), que la continuidad de las organizaciones empresariales en el mercado está vinculada con aquella capacidad de poder fidelizar al cliente. Manifestó también que una empresa posee una ventaja competitiva, si presenta una mejor posición competitiva respecto a su competencia, como para proteger a su cartera de clientes como para defenderse de la competencia.

Así mismo Sarmiento (2016) exploró la calidad de los servicios en los lugares web en términos de viajes y satisfacción de los clientes, determinando que en la forma de comunicarse y la trasmisión de la información, juegan un papel determinante en la respuesta de los beneficiarios en los establecimientos web de viajes.

En el contexto nacional, como en los demás países del mundo, lo vivido en estos dos últimos años, el origen de la pandemia del Covid-19, ha requerido por parte de las empresas, de todas las actividades, el tener que reinventarse o adecuar sus infraestructuras de atención presencial a virtual. En este contexto tanto las competencias de índole laboral y así también la calidad del servicio, requieren de una nueva manera de acercarse a los clientes, para poder seguir teniendo vigencia.

Antes de la pandemia del Covid-19, la disposición de obtener prospectos con competencias requeridas por las empresas, ya tenían inconvenientes, como sostuvo Novella et al. (2019), conseguir profesionales con habilidades socioemocionales son las más difíciles de conseguir; siendo éstas: trabajar en equipo, comunicación, responsabilidad, seguridad emocional, resolución de problemas, liderazgo manejo del tiempo.

En el ámbito local, la entidad bancaria, materia de la presente investigación, pertenece a uno de los bancos, considerado como el segundo más grande del país; cuenta con 300 oficinas a nivel nacional, aproximadamente con seis mil trabajadores y 1800 cajeros automáticos. La agencia bancaria tiene una buena ubicación, porque se encuentra en un centro comercial muy concurrido, lo que permite contar con una gran cantidad de clientela al banco; lo que a su vez origina problemas a la agencia bancaria por su baja capacidad de aforo. Del mismo modo cuenta con varios cajeros automáticos, lo cual ayuda a agilizar los requerimientos de las atenciones. El problema que la pandemia ha originado durante el año 2020; como las restricciones en las atenciones presenciales, lo que también incluía a los establecimientos de los centros comerciales, ha traído reducción de personal, porque varios de los trámites bancarios tuvieron que pasar a un modo virtual.

Es en este contexto cuando hoy nuevamente el centro comercial, donde está ubicada la agencia, reabre la atención al público en general y por ende se da una mayor concurrencia a la agencia del banco, se requiere conocer cómo se da la atención a los clientes de acuerdo a las capacidades que posean los trabajadores.

El problema general se formuló de la siguiente manera: ¿Cómo se relacionan las competencias laborales y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021? Los problemas específicos se plantean como: (a) ¿De qué manera se relaciona las competencias básicas y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021?, (b) ¿De qué manera se relaciona las competencias genéricas y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021?, (c) ¿Cuál es la relación de las competencias específicas y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021?

Respecto a justificación teórica, esta investigación al ser comprobada el grado de correlación de las variables de estudio, permite incrementar el conocimiento científico, sirviendo de base a nuevas investigaciones en el futuro. De la misma manera se propone un modelo de capacitación en competencias laborales, lo que ayudará a mejorar la calidad de servicio en las entidades bancarias. En cuanto a la justificación práctica, la investigación será de utilidad por cuanto puede servir como referente a los gestores bancarios, en la toma de decisiones, para mejorar la capacitación de los funcionarios bancarios y mejorar la atención a los clientes de los bancos.

Sobre la justificación metodológica, se justifica por el empleo de diferentes técnicas, procedimientos e instrumentos de investigación creados y que probaron su validez y confiabilidad y por lo tanto pueden ser empleados en futuras investigaciones. Respecto a la justificación social, esta se comprende en el sentido que las soluciones que se logren implementar, como consecuencia de esta investigación, servirán para brindar un mejor servicio al ciudadano y por ende darle una mejor calidad de vida.

El objetivo general se planteó de la siguiente manera: Determinar la relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021. Los objetivos específicos son: (a) determinar la relación

entre las competencias básicas y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021, (b) determinar la relación entre las competencias genéricas y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021, (c) determinar la relación entre las competencias específicas y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021.

La hipótesis general se define como: existe relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021. Las hipótesis específicas son: (a) existe relación entre las competencias básicas y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021. (b) existe relación entre las competencias genéricas y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021. (c) existe relación entre las competencias específicas y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021.

II. Marco Teórico

En el ámbito internacional, Coste (2017), en su artículo que tuvo como objetivo identificar las competencias laborales generales presentes en los empleados que laboran en la vicepresidencia de compensación y desarrollo de Western Discount Bank. La indagación fue de un nivel descriptivo, no experimental, transaccional y de campo. Se concluye que los colaboradores de la vicepresidencia cuentan con un alto nivel de habilidades generales de trabajo, orientación al usuario, cooperación, comunicación efectiva, inteligencia emocional y toma de determinaciones, que es la fortaleza de esta institución bancaria.

Por otro lado, Henao (2020) en su artículo cuyo objetivo fue proponer un modelo de tipo conceptual que represente las precondiciones de la satisfacción del cliente de las empresas de telecomunicaciones de las principales ciudades de Colombia, como calidad de servicio adaptada al modelo SERVQUAL y valor percibido. Se recopilaron las respuestas de un cuestionario virtual aplicado a 324 usuarios de las principales ciudades de Colombia, aplicando prototipos de ecuaciones estructurales. Las respuestas que se obtuvieron mostraron como evidencia de la importancia del SERVQUAL para explicar la calidad del servicio y que la satisfacción está de primera mano relacionada con este concepto.

De igual forma Batoueia et al. (2019), artículo que tuvo como propósito investigar el papel de la calidad de servicio y el vuelo en las aerolíneas. La competencia de la tripulación sobre la ansiedad y la satisfacción del vuelo de los viajeros y examinar si la ansiedad y la satisfacción del vuelo están relacionados con la lealtad de los viajeros. Para la investigación se aplicó el estadístico del análisis cuadrado, con datos empíricos de 262 pasajeros. Los resultados indicaron que la competencia de la tripulación de vuelo y la calidad de servicio se vinculan de manera significativa, tanto con la ansiedad del vuelo, como con la satisfacción. Se logró establecer que la satisfacción de los viajeros, afecta la lealtad de los viajeros; mientras que no se apoyó el efecto de la ansiedad por volar sobre la lealtad de los viajeros.

Por otro lado, Ananda et al. (2019), El objetivo de esta indagación fue evaluar la altura de satisfacción del cliente en el servicio y calidad en la percepción de los clientes de banca minorista en Omán. La calidad del servicio de los bancos se evaluó en cinco dimensiones con 25 atributos diferentes. El primario: los datos se obtuvieron a través de un cuestionario estructurado de 152 encuestados elegidos utilizando el método "bola de nieve". El diseño de la investigación fue cuantitativo y se empleó el modelo SERVQUAL en cinco dimensiones para examinar las brechas en la preeminencia del servicio, entre la expectativa y la percepción de los clientes. El efecto de la característica de la prestación de las dimensiones sobre la satisfacción del cliente se estimó mediante estadística descriptiva, unas pruebas t de muestra y técnicas de análisis de correlación y regresión. Lo logrado en el estudio revelaron que la expectativa de los clientes era más alta que su percepción bajo las cinco medidas de la calidad del servicio.

En el ámbito nacional, como lo menciono Menoza (2017), en una investigación cuyo propósito fue establecer la relación entre las competencias laborales genéricas y la performance laboral en los colaboradores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017. El enfoque fue cuantitativo, no experimental y de corte transversal. Su prueba estuvo establecida por 23 funcionarios del máximo tribunal del Tribunal de la Libertad. El enfoque fue cuantitativo, no experimental y transversal, su muestrario conformó con 23 funcionarios de la Corte Suprema de Justicia de La Libertad. Donde sus resultados mostraron que existe un enlace positivo promedio entre las habilidades generales y la productividad laboral de los colaboradores por la Corte Suprema de Justicia de La Libertad Trujillo, 2017, demostrada por el estadístico de correlación de Ro Spearman, obteniendo un coeficiente de 0.264.

Respecto a Inquilla et al. (2017), en un estudio de caso orientado a identificar cualidades de los servicios académicos y administrativos que prueban confiabilidad y consistencia interna para evaluar niveles y determinantes de calidad. servicio percibido. El método tuvo un diseño no experimental, seccional y correctivo. La población estuvo constituida por estudiantes, trabajadores y docentes, y la muestra utilizada fue aleatoria simple. El instrumento aplicado el SERVQUAL. Los

resultados indicaron un nivel de calidad interpretado negativa, por debajo de sus niveles de las probabilidades. El ICS medido indicaron un nivel de satisfacción negativo. La principal conclusión a la que arribaron fue que las características de los servicios académicos y administrativos son confiables y compactos en la medida de la calidad del servicio.

Respecto a las teorías relacionadas, tenemos en primer lugar a la variable competencias laborales, según Torres-Lopez et al. (2018), las competencias laborales son un conjunto sinérgico de conocimiento, habilidades, sentimientos, experiencias, actitudes, motivaciones, aspectos y valores personales, que tienen su fundamento en la idoneidad demostrada, vinculado a una performance superior del colaborador y de la organización, en vinculación con las exigencias técnicas, de producción y de servicios. Los autores consideran que existe un mayor consenso en cuanto al tipo de competencias, definidas como: competencias genéricas, conocidas además como transversales, intermedias, generativas o frecuentes y las competencias específicas (especializadas o recursos).

Del mismo modo Capuano (2004), citado por Lopez-Hoyos (2017), afirmaron que fue David McClelland quien formuló por primera vez el término competencia en el campo de la psicología, refiriéndose a la capacidad para desarrollar con éxito un trabajo o actividad utilizando conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión, así como atributos que hacen posible brindar una solución a situaciones problemáticas e imprevistas.

En cuanto a la Secretaría de la Función Pública (2016), indico que las competencias laborales son aquellas que las personas conocen y pueden desempeñar en circunstancias determinadas o determinables. Las competencias provienen de una unión de entendimientos y habilidades y características personales, como rasgos de carácter, actitudes, valores y creencias. Representan una totalidad de entendimientos y habilidades que posibilitan hacer una tarea con mayor eficiencia. Sostienen de la misma manera que los tipos de competencias laborales son: básicas, genéricas y específicas.

Explican que las competencias básicas, son aquellas que provienen de la formación inicial e incluyen, entre otras, los entendimientos, experticias y actitudes que posibiliten a un individuo desempeñarse en el ámbito laboral. Tienen

vinculación con el pensamiento lógico, las facilidades de comunicación y habilidades del lenguaje, como fundamento para la aplicación del conocimiento adquirido previamente y que hacen posible poder adaptarse a una diversidad contextos laborales y sociales.

Las competencias genéricas, son capacidades necesarias para desempeñarse en cualquier entorno social y laboral, independientemente de la industria, nivel de trabajo o actividad, que permitan a las personas ingresar, permanecer y aprender sobre orientación laboral, por ejemplo, orientación laboral, informática, trabajo en equipo. Sus características son transversales porque son requeridas en toda clase de trabajos; transferibles, es decir, se adquieren en los procesos de aprendizaje; generativas, porque dan paso a nuevas capacidades y medibles, debido a que su adquisición y desempeño son mensurables.

En cuanto a las competencias específicas indican que son aquellas capacidades profesionales propias de cada disciplina, función o rama de cargo, a las que se conoce también como técnicas. Este tipo de capacidades son requeridas para poder desenvolverse en las diferentes actividades que componen una labor profesional, de acuerdo a los requisitos y criterios establecidos por cada una de las organizaciones del sector social y empresarial. Las competencias específicas, pueden ser conceptuales, procedimentales o técnicas específicas y profesionales específicas.

También es importante establecer, que, en las circunstancias actuales, post pandemia del COVID-19 es necesario identificar algunas de las competencias transversales que ayuden a regresar a lo que se denomina la nueva normalidad, en ese sentido tal como lo sostienen Guibertt et al. (2020) la competencia digital es una competencia clave transversal, que se requiere en el mercado laboral, como también por el mismo proceso de la búsqueda de empleo, que hoy se da fundamentalmente en línea. Profesionales que no se han actualizado son fáciles de salir del mercado, porque al no desarrollar habilidades tecnológicas, corren mayor riesgo de caer en desempleo. De igual manera como lo sostienen Zeidmane and Vintere (2021) las nuevas tecnologías en la actualidad están cambiando el espíritu de las empresas, tal es así que los emprendimientos de naturaleza digital hoy manejan nuevas tecnologías u maneras de captar clientes, diseñar nuevos productos, generar otras formas de ingresos, como también interrelacionase con

otros socios, de ahí que el mercado actual requiere profesionales que tengan habilidades tecnológicas.

De la misma manera como lo manifestaron McPhillips and Licznarska (2021), la transformación digital es una fuerza impulsora de suma importancia de la innovación abierta para capturar y transferir todo tipo de conocimiento, dentro y fuera de la organización empresarial, de ahí que los retos de la organización múltiple, los flujos de la información o conocimiento conllevan el requerimiento de nuevas competencias vinculados con este nuevo paradigma de los trabajadores.

Pero que competencias básicas de empleabilidad requiere un trabajador, no solamente para poder ingresar al mercado laboral, sino para mantenerse en él, independiente del sexo, edad, el sector económico y la experiencia laboral. De acuerdo a Jariot-Garcia et al.(2021) tomando 8 competencias laborales: auto-organización, proyecto formativo-profesional, toma de determinaciones, cooperación, comunicación, permisividad, persistencia y responsabilidad-corresponsabilidad, los empleados consideran a todas como muy importantes y primordiales, con algunos matices, siendo por ejemplo la flexibilidad para los jóvenes y mujeres lo más importantes, siendo por otro lado para los que se encuentran entre los 25-54 años el proyecto formativo profesional y para los que tienen menores posibilidades de poder acceder al mercado laboral, la más valorada es el mantenimiento y permanencia en el trabajo.

El advenimiento de la cuarta revolución industrial trae nuevas oportunidades, pero también trae riesgos para los empresarios y empleados, así como a los sistemas educativos y los métodos de enseñanza de la generación actual. Nuevas oportunidades laborales y las nuevas formas de trabajo traen demandas tanto de la práctica como desde el punto de vista individual, especialmente en términos de desarrollo de nuevas competencias y habilidades que son utilizables hoy en día. El período actual en el que vivimos está influenciado por el rápido crecimiento del conocimiento. Los métodos y formas de enseñanza establecidos deben ser cambiados por la escuela que prepara al individuo para poder adaptarse a requisitos cambiantes. El impacto del progreso científico y tecnológico en la educación es un problema social, donde la contradicción entre la cantidad de

nuevos conocimientos en campos individuales de la ciencia y las posibilidades educativas de la escuela tiene que ser abordado (Machova et al. 2021).

De la misma manera como lo sostuvieron Severini et al. (2020), la crisis económica del 2008 golpeó justo después de que el mundo se había integrado fuertemente económicamente. Es decir, la crisis se produjo justo después de que las cadenas globales de valor se habían ajustado y la producción se había redistribuido globalmente; pero, sin embargo, la recuperación económica que vino después vino a confirmar las tendencias, que en realidad reflejan la complementariedad entre tecnología y habilidades en el desempeño de la productividad y el proceso de la integración se había beneficiado mucho de las mejoras en las TIC, tanto en bienes como en producción de servicios. La economía digital se ha convertido en un poderoso catalizador para la innovación, crecimiento y prosperidad social. En vista del papel crítico de las tecnologías digitales, las habilidades requeridas para involucrarlas de manera eficiente aún requieren una cantidad razonable de logro educativo formal. Los trabajos de calificación media, definidos aproximadamente como aquellos que requieren más que una educación secundaria pero menos que una licenciatura, comprenden el 39 por ciento del empleo en los EE. UU. Estos trabajos son importantes porque durante mucho tiempo han sostenido un estilo de vida de clase media para millones de estadounidenses y porque están cada vez más presionados por los cambios en la economía (Bradley et al. 2017). Las habilidades digitales avanzadas se están convirtiendo en un requisito previo para acceder a muchos trabajos y tener una amplia gama de aplicaciones, incluso más allá de los dominios donde se necesitan para las tareas principales. A través de dimensiones de competencia, el mayor déficit de habilidades, tanto entre la fuerza de trabajo activa como entre la población en general, se relaciona con el uso de software para la manipulación de contenidos (European Commission 2018). La transformación digital ha convertido a la sociedad y la economía con un efecto cada vez más profundo por la vida cotidiana. Sin embargo, hasta la pandemia de la COVID-19, su impresión en la educación y la formación era mucho más limitado. La pandemia ha manifestado que contar con un sistema de educación y formación adecuado a la era digital es fundamental. Si bien COVID-19 demostró la necesidad de mayores niveles de capacidad digital en

la educación y la formación, asimismo condujo a la utilización de una serie de desafíos y desigualdades existentes entre quienes mantienen acceso a las tecnologías digitales y quienes no, incluyendo a las personas desfavorecidas (European Commission 2021).

El educador e investigador Doug Belshaw analiza su marco de alfabetización digital (o más bien alfabetizaciones digitales): los ocho elementos esenciales de las alfabetizaciones digitales son, según Belshaw, el cognitivo, el constructivo, el comunicativo, el cívico, el crítico, el creativo y el confiado. y lo cultural. Las prácticas de alfabetización digital cambian con el tiempo y necesitamos una mente muy flexible y preparada para poder adaptarnos a los cambios (Belshaw 2017). La competencia digital facilita el uso eficiente de la tecnología para desenvolverse de forma idónea en actividades relacionadas al trabajo, aprendizaje, ocio y cualquier actividad vinculada al ámbito social (Ramírez_ Armenta et al., 2021). La alfabetización digital permite la utilización segura y crítica de las TIC para el trabajo, la instrucción, el desarrollo personal y la contribución en la sociedad. Las comunidades virtuales, como ecosistemas donde incentivan los intercambios de experiencias, investigación, intelecto y el estudio colaborativo por medio de su interaccionar, mantienen la capacidad para dar poder a sus miembros ejecutando de Internet como un medio de progreso personal y social (Martínez et al., 2018).

Las TIC demandan habilidades y competencias tanto de forma individual como a nivel de organizaciones, sean éstas públicas o privadas, donde en el ámbito laboral es mucho más riguroso, donde el género, mentalidad y -en fin- la cultura se prestan a variaciones (Trener et al., 2021). Para el profesor de la educación superior tiene vital importancia el manejo de las competencias digitales. Con el objetivo de poder efectuar una verificación del estado del arte de esta cuestión. Existen múltiples definiciones y perspectivas donde se da conocer las competencias digitales y así está demostrado, ante la referencia actual, la importancia de aceptar las posturas más trascendentes por cuanto a su formación y desarrollo de los educadores, debido a que forman parte de su competencia profesional. El profesor universitario competitivo tendrá que manifestar un predominio de las competencias digitales y habilidades en técnicas en el área informática (García et al., 2021)

Para la administración pública las TIC son indispensables para fomentar su introducción a favor de alguien más, debido a que indudablemente las maneras de gestión están transformándose, como por ejemplo, la toma de determinaciones, la cooperación, el trabajo en equipo, la colaboración; los directivos desean alcanzar los objetivos organizacionales con planeamientos eficientes que permitan perfeccionar su rendimiento y repercutir en la satisfacción interna y externa; lo que denota un incremento en el grado de su inteligencia y experticias (Khalayleh et al.,2017.)

El mundo actualmente vive con variaciones constantes por el interactuar y la utilización de la tecnología en su vida cotidiana. Las personas mayores están habituándose paulatinamente a las transformaciones y son los niños y jóvenes quienes lo realizan prontamente. Una persona mayor puede ser considerado como un analfabeto digital si no posee las competencias y habilidades digitales para buscar y emplear información en internet. El nivel de alfabetización digital de una persona mayor puede tener un efecto de exclusión y marginación en la sociedad digital actual (Canchola, 2019).

Por tal sentido en los países de Europa, las políticas de integración se centran en lograr que los refugiados ingresen rápidamente al mercado laboral. Para lograr esto, en el caso por ejemplo de Dinamarca, los refugiados son colocados en pasantías laborales. Basado en el trabajo de campo en un programa de integración que combina clases obligatorias de idioma danés con las llamadas “pasantías de idioma”, donde los refugiados realizan pasantías laborales con el fin de aprender danés en el trabajo (Dorte 2020).

En la última década, miles de personas alejados por la fuerza están buscando refugio en los Países Bajos. Varios de ellos tienen un alto nivel educativo y su integración en el mercado laboral de la sociedad de acogida podría acrecentar su propia calidad de vida, además de hacer una contribución significativa a la economía del país. En cambio, los refugiados afrontan muchos retos en su búsqueda de trabajo. En un análisis exploratorio de la función que desempeña la disputa comunicativa intercultural profesional (PICC) en la adhesión de refugiados con un alto nivel educativo en el mercado laboral holandés los descubrimientos señalan que el crecimiento de PICC (incluida la resiliencia) tiene la función valiosa

para apoyar a los expatriados a vencer los retos que enfrentan (Thao Quoc & Seepho 2016).

Según Kogan (2016) en una investigación realizada para determinar si las políticas mejoran la circunstancia de los inmigrantes en el mercado laboral. Al examinar la exhaustividad en las políticas de integración vinculando a las puntuaciones del Índice de Políticas de Integración Migratoria de la movilidad del mercado laboral de los inmigrantes con los niveles de participación de los inmigrantes en la formación y el asesoramiento en el mercado laboral en 15 países europeos. Se encontró que la provisión de capacitación para el mercado laboral no se corresponde completamente con las intenciones de las políticas, mientras que el asesoramiento sobre el mercado laboral logra más de cerca los objetivos proclamados por las políticas.

En cuanto a la segunda variable calidad de servicio, según Parasuraman et al. (1988) citado por Canga et al. (2019), afirmaron que la calidad del servicio captado es un discernimiento general de sublimidad o superioridad por parte del cliente que proviene de un cotejo entre las expectativas del consumidor (que esperan que deberían ofrecer las empresas de servicios) en relación con sus resultados percibidos. De la misma manera indican que para valorar la calidad del servicio entre las percepciones y las expectativas, se pueden medir de la siguiente manera: confiabilidad, la capacidad de realizar a cabo la prestación ofertada de modo confiable y segura; la técnica de respuesta o receptividad es la voluntad de complacer los menesteres en las personas o usuarios brindándoles un servicio rápido y oportuno; La seguridad/competencia es parte del conocimiento servidores y su capacidad para inspirar confianza en lo que hacen; empatía, que se manifiesta en la capacidad de percibir y comprender los requerimientos a través de su identificación y atención personal al usuario y los aspectos materiales, que se manifiestan en la forma y condición de los objetos físicos, equipos y máquinas, así como en la apariencia del personal. El indicador de la calidad de servicio, de acuerdo a los autores, viene a ser la discrepancia que se da entre el servicio percibido y el servicio esperado.

En los tiempos actuales, sostuvieron García, et al. (2017), citado por Rojas-Martínez, et al. (2020), los consumidores se han hecho cada vez más estrictos y han tomado conciencia que se les debe brindar un servicio de calidad, es por ello que sus expectativas se han incrementado, de tal manera que ya no es suficiente darles un servicio superficial. Es desde este punto de vista, que los clientes hoy por hoy buscan mejores servicios con una mayor profundidad o sustancia, para poder obtener ese confort por lo que están pagando. Es así que se puede establecer que los elementos básicos de la calidad de servicios son: las exigencias del cliente, las expectativas del usuario, y los factores de responsabilidad social.

Como lo sostuvieron Strenitzerová & Gaña, (2018) el sector de servicios, está prestando actualmente una mayor atención a la satisfacción del cliente, por tal motivo se ha transformado en el centro de su atención, por lo que las empresas buscar mejorar cada día sus servicios, buscando mantener al cliente satisfecho y fidelizado, solo así podrán retener al cliente en un mundo tan competitivo. Del mismo modo, la evaluación de la calidad de servicio se forma del punto de vista de un cliente, quien manifiesta a las empresas, si están brindando una buena o mala calidad de servicio.

La calidad, tiene un factor percibido al igual que la comparación entre las expectativas del consumidor y su experiencia, respecto al servicio recibido, y cuando se trata de evaluar esa calidad ocurre respuestas cognitivas a nivel de atributos del servicio, como vienen a ser las consideraciones tangibles y el aspecto interactivo brindado por los trabajadores de la empresa (Chiou & Droge, 2006), citado por (Heno, 2020).

Según Torres y Vásquez (2015), citado por Arévalo, et al. (2020) manifestaron que los servicios tienen una historia tan extensa, pero es recién a partir de la década de 1960 que aparecen los estudios para evaluar y mejorar la calidad. Es a partir de esta década que han surgido diversas propuestas como medir y evaluar la calidad de servicios, sin lograr llegar a un consenso final.

La calidad también se puede definir como un concepto vinculado respecto al uso esperado de un bien o prestación (Parasuraman et al. 1988) citado por (Bustamante et al 2019) con una diversidad de enfoques conceptuales (Fan et al.2017). De la misma manera sostuvieron que el mismo hace referencia a un conjunto de rasgos o singularidades de un producto o servicio, mientras los demás

expresan, es la capacidad relativa de éstos para lograr colmar las necesidades y perspectivas del usuario consumidor (Adepoju et al.2018). También como lo sostiene Quispe (2012), citado por Pumacayo et al. (2020), la calidad de servicio es una cultura, una manera de ser, vivir y comportarse. Se da la calidad de servicio, cuando los empleados de un departamento, poseen, intercambian y desarrollan una variedad de valores cuya finalidad es atender y satisfacer las necesidades del cliente.

Con la globalización, debido a sus ocupadas vidas laborales y cambios estructurales de población y estilos de vida, la gente ya no cocina y come en casa, tanto como antes. De este modo, es posible pasar más tiempo en alimentos y bebidas, negocios y comprar más servicios de estos negocios. Como la variedad de productos ofrecidos a los clientes en restaurantes aumenta, los clientes también son más propensos a tener mayores expectativas de las empresas debido a tales desarrollos. La apreciación de calidad de los clientes con relación al servicio ofrecido por la empresa afecta su responsabilidad con su negocio, donde hace que las empresas de restaurantes presten más consideración al tema de la calidad (Bengül & Güven, 2019).

Los clientes evalúan e interpretan muchas características relacionadas con la calidad del servicio que comparan por su cuenta. En otras palabras, comparan lo esperado del servicio con el servicio observado. Si el servicio ansiado es mejor que el servicio visto, la condición no satisface al cliente. Si el servicio observado es mejor que el servicio anhelado, se dice que la calidad del servicio satisface al consumidor. En resumen, si los servicios cumplen con las expectativas que se ofrecen a los clientes, la calidad del servicio puede incrementarse (Okumuş & Duygun, 2008) citado por (Uslu,2020). La evaluación de la calidad del servicio tiene apariencias complejas para ser medidos en cotejo con los productos, basándose en su naturaleza esencial de heterogeneidad, inseparabilidad de producción y consumo, perecederos e intangibles (Frochot y Hughes, 2000) citado por (Manzano y Silva, 2022).

III. Metodología

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

El tipo de investigación fue aplicada, tal como lo manifiesta Sanca (2011), la investigación, atendiendo a su objeto de estudio, puede ser básica o aplicada. Una investigación es aplicada, cuando emplea la experiencia del investigador para aplicarlo en estudios de campo, aunque toda investigación aplicada está relacionada con una investigación básica.

El diseño de investigación fue no experimental y transversal. En ese sentido Mousalli (2015) expresa que en los diseños no experimentales se analiza la variable sin intencionalidad para alterar la variable y así verificar su efecto de una en otra, sino que se aprecian los fenómenos en su estado natural. En esta forma de estudios las variables independientes se examinan en su estado tal como se observan, no se las puede manipular al igual que las consecuencias o efectos que ellas pueden tener y son transversales porque los datos son tomados en solo momento en tiempo determinado.

El nivel fue correlacional, de acuerdo a Hernandez-Sampiere et al. (2018) este nivel de investigación pretende identificar la relación o grado de vinculación que se da entre dos o más conceptos, variables o fenómenos en una circunstancia determinada. Permiten establecer cierto grado de predicción.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, en ese sentido tal como lo indica Sánchez (2019) este tipo de enfoque se denomina así porque busca medir, para el análisis posterior los datos recopilados. Se debe mencionar además lo que se propone es la descripción, explicación, predicción y el control objetivo de sus causas y además el pronóstico de sus ocurrencias. Suele usar el método hipotético deductivo.

3.2. Variables y Operacionalización

La primera variable competencias laborales se define de la siguiente manera:

Definición Conceptual: Para Cejas, et al. (2020), sostienen que las competencias laborales es un proceso integral que hace posible la demostración

de los conocimientos, habilidades y destrezas, así como las características adyacentes de las personas en su actividad profesional para alcanzar un desempeño efectivo en el marco de su actividad laboral.

Definición operacional: La variable por ser cualitativa, fue trabajada su operacionalización empleando la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario.

La segunda variable calidad de servicio se define de la siguiente manera:

Definición conceptual: La calidad de servicio, como lo sostienen Canga et al.(2019), viene a ser la relación de los diferentes factores que influyen en la vinculación entre el cliente y la empresa, respecto a los bienes y servicios que estos entregan a los clientes. En esta relación confluyen aspectos complejos que reflejan las expectativas que los mismos se forman, con relación a los productos o servicios que las empresas brindan y la percepción que la final obtiene el cliente.

Definición operacional: La variable calidad de servicio, fue instrumentalizada u operacionalizada haciendo uso de la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario, tipo Likert.

3.3. Población, Muestra y Muestreo

La población de esta investigación estuvo constituida por los clientes de la agencia bancaria; por ser desconocida, fue considerada como población infinita. Según Otzen, et al.(2017) precisa a la población como la agrupación de sujetos que pertenecen a la población blanco y que el investigador va a recurrir.

Los Criterios de Inclusión: fueron considerados todos los clientes, mayores de edad, de uno y otro sexo, que acudieron a la agencia bancaria a realizar cualquier trámite en sus oficinas.

Criterios de Exclusión: no se consideró a los trabajadores ni funcionarios, que laboran en la agencia bancaria.

En cuanto a la muestra, por ser una población infinita y variable cualitativa, fue calculada de acuerdo a lo establecido por la estadística. La muestra establecida en esta investigación fue de 384 sujetos (Anexo 3).

La muestra es definida por Hueso et al.(2012) como un subconjunto de sujetos seleccionados de la población definida, con el propósito de lo que se averigüe de la muestra pueda ser extensiva a toda la población. En consecuencia, una muestra aleatoria tiene que ser representativa.

El muestreo que se aplicó fue muestreo no aleatorio por conveniencia, debido a las condiciones aún vigentes de la pandemia del Covid-19, que implica restricciones en cuanto a reuniones, eligiendo para esta investigación a 50 sujetos o elementos. El muestreo por conveniencia, es definida según Tamayo (2017), como aquel donde las unidades muestrales se seleccionan de acuerdo a la conveniencia o accesibilidad del investigador. Sostiene además que el muestreo por conveniencia se puede emplear cuando se desea obtener información de la población en forma rápida y económica.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica empleada fue la encuesta que constituye una de las fuentes de información básicas o primarias para obtener información y se aplica mediante el instrumento. Del mismo modo Ñaupás et al. (2014) manifiestan que la técnica de la investigación son de alguna manera métodos especiales o singulares que se emplea en cada etapa de la investigación científica.

Respecto al instrumento empleado en esta indicación fue el cuestionario, tipo Likert. El cuestionario es definido, como lo sostiene Hurtado (2000), citado por Caehuancho et al.(2019), como un instrumento que engloba varias preguntas relacionadas a un evento, fenómeno, hecho o temática en especial que el investigador busca conocer. El cuestionario se hace por escrito y no se requiere la presencia del investigador. Las fichas técnicas se presentan en el Anexo 9.

En cuanto a la validez del instrumento empleado, se hizo a través del juicio de tres docentes expertos, quienes calificaron la validez de contenido del instrumento (Anexo 11).

La confiabilidad del instrumento se calculó empleando el estadístico Alpha de Cronbach. Se considera como confiable el instrumento si al ser aplicado se obtiene un resultado superior a 0.70, en una escala de valoración de 0 a 1. La confiabilidad de la variable general competencias laborales y calidad de servicio obtenida mediante una prueba piloto, arrojó un resultado de ,973 que se consideran como un instrumento de un nivel excelente de confiabilidad (Anexo 5). Respecto a la variable competencias laborales, el nivel de confiabilidad obtenido fue de ,944, considerado como excelente (Anexo 6) y en cuanto a la variable calidad de servicio, el nivel de confiabilidad logrado fue de ,965, calificado como excelente (Anexo 7)

3.5. Procedimientos

El procedimiento en la obtención de los datos se ejecutó empleando la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario, tipo Likert. Los datos obtenidos se ordenaron y tabularon mediante el excel, procesados mediante el software SPSS 25. Esto permitió obtener los datos descriptivos que se presentaron en tablas y figuras describiendo las respuestas obtenidas de parte de los encuestados. La estadística inferencial permitió calcular la prueba de normalidad y así se pudo determinar el estadístico que se usó en la contrastación de la hipótesis. Por ser una muestra igual a 50 elementos, para la prueba de normalidad se usó el estadístico de Kolmogorov – Smirnov, estableciendo que para la contrastación de la hipótesis debe usarse el estadístico del Rho-Spearman. Los resultados así obtenidos permitieron hacer la discusión, las conclusiones y las recomendaciones.

3.6. Método de Análisis de Datos

En el análisis de datos se empleó la estadística descriptiva, según Gonzales (2017), esto se refiere a los hechos observados o la descripción de la peculiaridad de un conglomerado de datos. En esta investigación estos datos se presentaron mediante tablas y figuras.

Los datos inferenciales, fueron analizados mediante el estadístico a aplicarse, determinada a través de la prueba de normalidad del estadístico Kolmogorov- Smirnov. La estadística inferencial según Martínez (2019), también conocida como estadística analítica o inductiva, busca explicar el comportamiento

de un conjunto de observaciones, demostrar la validez de los resultados obtenidos, descubrir las causas que lo provocan, con aplicación en el área de la muestra, llegando así a conclusiones que van más allá las muestras mismas.

3.7. Aspectos Éticos

En cuanto a los puntos de vista referidos a la ética, se respetó el derecho de autoría citando de esta manera a los diferentes autores mediante las normas APA; de la misma manera se respetó el resultado obtenido, sin ningún tipo de manipulación y guardando la confidencialidad de los encuestados. Así mismo se tomó en cuenta todos los reglamentos de la Universidad expedidas sobre los aspectos de investigación. En cuanto a los principios éticos considerados en esta investigación tenemos al principio de la beneficencia, autonomía, no maleficencia y justicia.

IV. Resultados

Estadística Descriptiva

Tabla 1

Tabla Cruzada de las Competencias Laborales y Calidad de Servicio

		Calidad de Servicio			Total		
			A veces	Casi siempre	Siempre		
Competencias Laborales	Casi Nunca	Recuento	1	0	0	1	
		% del total	2,0%	0,0%	0,0%	2,0%	
	A veces	Recuento	13	4	0	17	
		% del total	26,0%	8,0%	0,0%	34,0%	
	Casi siempre	Recuento	3	23	4	30	
		% del total	6,0%	46,0%	8,0%	60,0%	
	Siempre	Recuento	0	0	2	2	
		% del total	0,0%	0,0%	4,0%	4,0%	
	Total		Recuento	17	27	6	50
			% del total	34,0%	54,0%	12,0%	100,0%

Nota: la tabla reporta los datos de la encuesta aplicado a 50 clientes de la entidad bancaria.

Conforme a lo presentado en la Tabla 1 se establece lo siguiente:

Donde el 26.0% de los encuestados expresaron que a veces se da la relación entre las competencias laborales y la calidad de servicios.

El 46.0% de los encuestados indicaron que casi siempre se da la relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio.

El 4.0% en los encuestados manifestaron que siempre se da la relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio.

Por consiguiente, se puede establecer, que del 100 % de los investigados, cualquiera sea el grado de las competencias laborales, 34.0% manifestó que a veces se da la calidad de servicio, el 54.0% sostuvo que casi siempre se da la calidad de servicio y el 12.0 % manifestó que siempre se da la calidad de servicio

Tabla 2

Tabla Cruzada de las Competencias Básicas y Calidad de Servicio

		Calidad de Servicio			Total	
		A veces	Casi siempre	Siempre		
Competencia Básicas	Casi Nunca	Recuento	1	0	0	1
		% del total	2,0%	0,0%	0,0%	2,0%
	A veces	Recuento	13	9	0	22
		% del total	26,0%	18,0%	0,0%	44,0%
	Casi siempre	Recuento	3	17	4	24
		% del total	6,0%	34,0%	8,0%	48,0%
	Siempre	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0,0%	2,0%	4,0%	6,0%
	Total	Recuento	17	27	6	50
		% del total	34,0%	54,0%	12,0%	100,0%

Nota: la tabla presenta los resultados de la encuesta aplicado a 50 clientes de la entidad bancaria.

El 34.0% de los encuestados indicaron que casi siempre se da la relación entre las competencias básicas y la calidad de servicio.

El 4.0% en los investigados manifestaron que siempre se da la relación entre las competencias básicas y la calidad de servicio.

Desde luego, se decreta, donde el 100 % de los encuestados, cualquiera sea el grado de las competencias básicas, 34.0% manifestó que a veces se da la calidad de servicio, el 54.0% sostuvo que casi siempre se da la calidad de servicio y el 12.0 % manifestó que siempre se da la calidad de servicio.

Tabla 3

Tabla Cruzada de Las Competencias Genéricas y la Calidad de Servicio

		Calidad de Servicio				Total
		A veces	Casi siempre	Siempre		
Competencias Genéricas	A veces	Recuento	14	1	0	15
		% del total	28,0%	2,0%	0,0%	30,0%
	Casi siempre	Recuento	3	25	4	32
		% del total	6,0%	50,0%	8,0%	64,0%
	Siempre	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0,0%	2,0%	4,0%	6,0%
Total		Recuento	17	27	6	50
		% del total	34,0%	54,0%	12,0%	100,0%

Nota: la tabla presenta los resultados aplicados a 50 clientes de la entidad bancaria
Conforme a la tabla 3 los resultados son los siguientes:

Que el 28.0% en los investigados manifestaron que a veces se da la relación entre las competencias genéricas y la calidad de servicios.

El 50.0% de los encuestados indicaron que casi siempre se da la relación entre las competencias genéricas y la calidad de servicio.

El 4.0% en los encuestados manifestaron que siempre se da la relación entre las competencias genéricas y la calidad de servicio.

Por consiguiente, se puede establecer, donde el 100 % de los investigados, cualquiera sea el grado de las competencias básicas, 34.0% manifestó que a veces

se da la calidad de servicio, el 50.0% sostuvo que casi siempre se da la calidad de servicio y el 12.0 % manifestó que siempre se da la calidad de servicio

Tabla 4

Tabla Cruzada de las Competencias Específicas y La Calidad de Servicio

			Calidad de Servicio			Total	
			A veces	Casi siempre	Siempre		
Competencias Específicas	Casi Nunca	Recuento	1	0	0	1	
		% del total	2,0%	0,0%	0,0%	2,0%	
	A veces	Recuento	11	4	0	15	
		% del total	22,0%	8,0%	0,0%	30,0%	
	Casi siempre	Recuento	5	23	2	30	
		% del total	10,0%	46,0%	4,0%	60,0%	
	Siempre	Recuento	0	0	4	4	
		% del total	0,0%	0,0%	8,0%	8,0%	
	Total		Recuento	17	27	6	50
			% del total	34,0%	54,0%	12,0%	100,0%

Nota: la tabla presenta los resultados de la encuesta aplicado a 50 clientes de la entidad bancaria

Conforme a la tabla 4 se presenta los siguientes resultados:

Que el 22.0% en los investigados manifestaron que a veces se da la relación entre las competencias específicas y la calidad de servicios.

El 46.0% de los encuestados indicaron que casi siempre se da la relación entre las competencias específicas y la calidad de servicio.

El 8.0% en los encuestados manifestaron que siempre se da la relación entre las competencias específicas y la calidad de servicio.

Por consiguiente, se puede establecer, que del 100 % de los investigados, cualquiera sea el grado de las competencias básicas, 34.0% manifestó que a veces se da la calidad de servicio, el 50.0% sostuvo que casi siempre se da la calidad de servicio y el 12.0 % manifestó que siempre se da la calidad de servicio

Estadística Inferencial

Prueba de Normalidad

Hipótesis de normalidad:

* H_0 : La distribución estadística de la muestra es normal.

* H_1 : La distribución estadística de la muestra no es normal.

Decisión: Sig. P valor $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula.

Sig. P valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 5

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístic o	gl	Sig.	Estadístic o	gl	Sig.
Competencias Laborales	,357	50	,000	,758	50	,000
Calidad de Servicio	,293	50	,000	,781	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 5 se presenta el resultado de la prueba de normalidad, en este caso se utilizó el estadístico Kolmorov_Smirnov, ya que la muestra estuvo conformada por 50 elementos. $p = 0,000$ es menor que el valor de significancia de 0,05%, por lo que se puede rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa; es decir, la

ordenación estadística de la muestra no sigue un comportamiento normal, donde se utilizó la estadística no paramétrica de Ro Spearman para confirmar la hipótesis.

Contrastación de la Hipótesis General: competencias laborales y calidad de servicio:

Prueba de hipótesis general

- H₀: No existe relación entre las competencias laborales y calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021
- H₁: Si existe relación entre las competencias laborales y calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021

Regla de decisión:

- El valor de significancia $\geq 0,05$ se acepta H₀
- El valor de significancia $< 0,05$ se rechaza H₀

Tabla 6

Contrastación de la variable competencias laborales y calidad de servicio

			Competencias Laborales	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Competencias Laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,716**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,716**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Del resultado mostrado en la tabla 6, el valor $p=,000$ fue menor que el valor de significancia = 0.05%, por lo cual se pudo rechazar la H₀ y aceptar la H₁, manifestando que se encontró correlación entre las competencias laborales básicas y calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos, 2021.

De la misma manera el Rho de Spearman = ,716 que de acorde a la escala de valoración de valoración del Rho de Spearman (Anexo 8) se deduce como una correlación positiva considerable. La correlación es significativa en el nivel del 1% (0.01).

Contrastación de la hipótesis específica competencias básicas y calidad de servicio

Prueba de hipótesis específica 1

- H0: No existe relación entre las competencias básicas y calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos, 2021
- H1: Si existe relación entre las competencias básicas y calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos, 2021

Regla de decisión:

- El valor de significancia $\geq 0,05$ se acepta H0
- El valor de significancia $< 0,05$ se rechaza H0

Tabla 7

Contrastación de la hipótesis específica competencias básicas y calidad de servicio

			Competencia Básicas	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Competencia Básicas	Coefficiente de correlación	1,000	,602**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,602**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Del resultado mostrado en la tabla 7, el valor $p=,000$ fue menor que el valor de significancia = 0.05%, por lo cual se pudo rechazar la H₀ y aceptar la H₁, indicando que se encontró correlación entre las competencias básicas y calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos, 2021.

De la misma manera el Rho de Spearman = ,602 que de acorde a la escala de valoración de valoración del Rho de Spearman (Anexo 8) se deduce en una correlación positiva considerable. La correlación es significativa en el nivel del 1% (0.01).

Contrastación de la hipótesis específica competencias genéricas y calidad de servicio

Prueba de hipótesis específica 2

- H0: No existe relación entre las competencias básicas y calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos, 2021
- H1: Si existe relación entre las competencias básicas y calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos, 2021

Regla de decisión:

- El valor de significancia $\geq 0,05$ se acepta H0
- El valor de significancia $< 0,05$ se rechaza H0

Tabla 8

Contrastación de la hipótesis específica competencias genéricas y calidad de servicio

			Competen cias Genéricas	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Competencias Genéricas	Coeficiente de correlación	1,000	,784**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,784**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Conforme a lo obtenido en la tabla 8, el valor $p=,000$ fue menor que el valor de significancia = 0.05%, por lo que se pudo rechazar la H_0 y aceptar la H_1 , manifiesta que se encontró correlación entre las competencias genéricas y calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos, 2021.

Del mismo modo el Rho de Spearman = ,784 que de acorde a la escala de valoración del Rho de Spearman (Anexo 8) se deduce como una correlación positiva considerable. La correlación es significativa en el nivel del 1% (0.01).

Contrastación de la Hipótesis específica competencias específicas y calidad de servicio

Prueba de hipótesis específica

- H_0 : No existe relación entre las competencias específicas y calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos, 2021
- H_1 : Si existe relación entre las competencias específicas y calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos, 2021

Regla de decisión:

- El valor de significancia $\geq 0,05$ se acepta H_0
- El valor de significancia $< 0,05$ se rechaza H_0

Tabla 9

Contrastación de hipótesis específica competencias específicas y calidad de servicio

			Competencias Específicas	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Competencias Específicas	Coefficiente de correlación	1,000	,689**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,689**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Del resultado obtenido en la tabla 9, el valor $p=,000$ fue menor que el valor de significancia = 0.05%, por lo que se pudo rechazar la H_0 y aceptar la H_1 , manifiesta que se encontró correlación entre las competencias específicas y calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021.

Del mismo modo el Rho de Spearman = ,689 que de acorde a la escala de valoración del Rho de Spearman (Anexo 8) se deduce como una correlación positiva considerable. La correlación es significativa en el nivel del 1% (0.01).

V. Discusión

Respecto al objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada en el distrito de Los Olivos 2021.

Del resultado obtenido, que se muestra en la Tabla 6, donde el valor $p=,000$ fue menor que el valor de significancia = 0.05%, por lo que se pudo rechazar la H_0 y aceptar la H_1 , indicando que se encontró correlación entre las competencias laborales y calidad de servicio en una entidad bancaria privada en el distrito de Los Olivos, 2021. Del mismo modo el Rho de Spearman = ,716 se explica como una correlación positiva considerable.

Este resultado comparado con Coste (2017) que tuvo como objetivo identificar las competencias laborales generales presentes en los empleados que laboran en la vicepresidencia de compensación y desarrollo de Western Discount Bank, concluyeron que los colaboradores de la vicepresidencia cuentan con un alto nivel de habilidades generales de trabajo, orientación al usuario, cooperación, comunicación efectiva, inteligencia emocional y toma de determinaciones, que es la fortaleza de esta institución bancaria. Este resultado coincide con la presente investigación, respecto a las competencias laborales.

Del mismo modo se comparó con la investigación de Henao (2020) cuyo objetivo fue proponer un modelo de tipo conceptual que represente las precondiciones de la satisfacción del cliente de las empresas de telecomunicaciones de las principales ciudades de Colombia, como calidad de servicio adaptado con el modelo SERVQUAL y valor percibido. Las respuestas que se obtuvieron mostraron, como evidencia, la importancia de la calidad de servicio adaptada con el modelo SERVQUAL, para explicar la calidad del servicio y que la satisfacción está relacionada con este concepto. Este resultado obtenido también coincide con la presente investigación, por cuanto en esta investigación la calidad de servicio, usando las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, permitió conocer la percepción los clientes, quienes manifestaron en un 54% y 12%,

respectivamente, que casi siempre y siempre están de acuerdo con la calidad de servicio.

De la misma manera Torres-Lopez et al. (2018), manifestaron que las competencias laborales son un conjunto sinérgico de entendimientos, destrezas, sentimientos, estudios, actitudes, estímulos, aspectos y valores personales, que tienen su fundamento en la idoneidad demostrada, vinculado a una performance superior del colaborador y de la organización, relacionado con las exigencias técnicas, de producción y de servicios.

El primer objetivo específico se definió como comprobar la relación entre las competencias básicas y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada en el distrito de Los Olivos 2021.

Los resultados obtenidos en la Tabla 7, indicaron que el valor $p=,000$ fue menor que el valor de significancia = 0.05, por lo que se pudo rechazar la H_0 y aceptar la H_1 , determinando la existencia de correlación entre las competencias básicas y calidad de servicio en una entidad bancaria privada en el distrito de Los Olivos, 2021. De la misma manera el resultado del estadístico del Rho de Spearman = ,602 se interpreta como una correlación positiva considerable.

Este resultado se comparó con el trabajo de Batoueia et al. (2019) quienes en una investigación denominada ansiedad de vuelo: investigando el oficio de la calidad del servicio y el vuelo de las aerolíneas y competencia de la tripulación; tuvo como finalidad investigar el papel de la calidad de servicio y el vuelo de las aerolíneas. Los resultados indicaron que la competencia de la tripulación de vuelo y la calidad de servicio se relacionan significativamente, tanto con la ansiedad del vuelo, como con la satisfacción. Se logró establecer que la satisfacción de los viajeros, afecta la lealtad de los viajeros; mientras que no se apoyó el efecto de la ansiedad por volar sobre la lealtad de los viajeros.

El anterior resultado permite coincidir con lo encontrado por Batoueia et al. (2019) en el sentido que existe correlación entre las competencias y la calidad de servicio.

De mismo modo la calidad de servicio, según Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) citado por Canga et al. (2019), afirmaron que la calidad del servicio percibida es un juicio global de sublimidad o superioridad por parte del cliente que surge de una comparación entre las expectativas del consumidor (lo que consideren que deberían ofrecer las empresas de servicios) en relación con sus efectos percibidos.

Acerca del segundo objetivo específico tuvo como propósito demostrar la relación entre las competencias genéricas y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada en el distrito de Los Olivos 2021.

Los resultados obtenidos presentados en la Tabla 8, permitieron demostrar que el valor $p=,000$ fue menor que el valor de significancia = 0.05%, por lo que se pudo rechazar la H_0 y aceptar la H_1 , manifestando que se encontró correlación entre las competencias genéricas y calidad de servicio en una entidad bancaria privada Enel distrito de Los Olivos, 2021.

Del mismo modo el estadístico del Rho de Spearman = ,602 que de acorde a la escala de valoración de valoración del Rho de Spearman, se interpreta como una correlación positiva considerable.

Lo anterior se compara con la investigación de Menoza (2017), cuyo propósito fue establecer la relación entre las competencias profesionales generales y la productividad de los empleados del área de logística de la Corte Suprema de Justicia de La Libertad – Trujillo, 2017. Los resultados obtenidos mostraron que se encontró una vinculación media positiva entre las competencias profesionales generales y la productividad de los empleados de la Corte Suprema de Justicia de La Libertad -Trujillo, 2017, arrojando una correlación de Rho Spearman, cuyo coeficiente fue de 0.264.

El resultado de Menoza (2017), al ser comparado con la presente investigación, permite coincidir que existe correlación entre las competencias genéricas y la calidad de servicio, pero se discrepa en cuanto al grado o nivel de correlación.

De la misma manera como lo sostuvo Capuano (2004), citado por Lopez-Hoyos (2017), fue David McClelland, quien originalmente formuló el término

competencia en el campo de la psicología, refiriéndose a la capacidad para desarrollar con éxito un trabajo o actividad utilizando conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión correcta, así como atributos que permitan resolver situaciones problemáticas e imprevistas.

En cuanto al tercer objetivo específico se planteó como definir la relación entre las competencias específicas y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada del distrito de Los Olivos 2021.

Los resultados obtenidos, presentados en la tabla 9, indicaron que el valor $p=,000$ fue menor que el valor de significancia = 0.05%, por lo que se pudo rechazar la H_0 y aceptar la H_1 , estableciendo que existe correlación entre las competencias específicas y calidad de servicio en una entidad bancaria privada en el distrito de Los Olivos 2021.

Del mismo modo el estadístico del Rho de Spearman = ,689 que, de acorde a la escala de valoración del Rho de Spearman, se interpreta como una correlación positiva considerable.

Este resultado al ser comparado con el trabajo de investigación de Ananda et al. (2019), cuyo propósito fue examinar el nivel de satisfacción del cliente en el servicio y calidad en la percepción de los clientes de la banca minorista en Omán. Los resultados del estudio revelaron que la expectativa de los clientes era más alta que su percepción bajo las cinco dimensiones de la calidad del servicio, de acuerdo con el dimensionamiento del modelo SERVQUAL.

Al ser comparados ambas investigaciones, se puede manifestar que se discrepa con los resultados obtenidos, debido a que se ha podido determinar que existe una correlación positiva considerable entre las competencias específicas y la calidad de servicio, mientras que en la investigación de Ananda et al. (2019) arrojó como resultado que las expectativas de los clientes, respecto a la calidad de servicio, eran más altas que las percepciones, de acuerdo con el modelo SERVQUAL.

Por tal sentido, la Secretaría de la Función Pública (2016), indicaron que las competencias laborales son aquellas que las personas conocen y pueden hacer en

circunstancias establecidas o determinadas. Las competencias son el resultado de una mixtura de conocimientos y destrezas y características personales tales como rasgos, actitudes valores y creencias. Son un grupo de conocimientos y destrezas donde te admiten realizar una tarea de manera más eficiente. Sostuvieron de la misma manera, que los tipos de competencias laborales son: básicas, genéricas y específicas.

VI. Conclusiones

1. El objetivo general de la investigación se planteó como determinar la relación entre las competencias laborales y la calidad del servicio en una entidad de la banca privada de Los Olivos en el año 2021. Con los resultados obtenidos se puede demostrar que $p=0.000$ fue menor al nivel de significancia $=0.05\%$, por lo que se puede rechazar H_0 y aceptar H_1 , determinando que existe correlación entre las competencias laborales y calidad de servicio en una entidad de la banca privada en Los Olivos 2021; donde estadístico del Rho Spearman = 0,716, se interpreta como una correlación positiva considerable. Concluyendo que en la medida que mejora las competencias laborales, mejora la calidad del servicio.
2. El primer objetivo específico se formuló como determinar la relación entre las competencias básicas y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021; donde el valor $p=0.000$ fue menor que el valor de significancia $=0.05\%$, de modo que es posible rechazar la H_0 y aceptar la H_1 , precisando que se encontró correlación entre las competencias básicas y calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos, 2021. De la misma manera el estadístico del Rho de Spearman = ,602 se interpreta como una correlación positiva considerable. Concluyendo que cuando se logra mejorar las competencias básicas mejora la calidad de servicio.
3. El segundo objetivo específico buscó demostrar la relación entre las competencias genéricas y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021. Los resultados obtenidos indican un valor $p=0.000$ menor que el valor de significancia $=0.05\%$, de modo que es factible rechazar la H_0 y aceptar la H_1 , indicando que se encontró correlación entre las competencias genéricas y calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos, 2021. De la misma manera el estadístico del Rho de Spearman = ,602 que de acorde a la escala de valoración del Rho de Spearman se interpreta como una correlación positiva considerable.

Concluyendo que en la medida que mejore las competencias genéricas mejora la calidad de servicio.

4. El tercer objetivo específico se planteó como determinar la relación entre las competencias específicas y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada de Los Olivos 2021. Los resultados logrados indican que el valor $p=,000$ fue menor que el valor de significancia = 0.05%, de modo que se pudo rechazar la H_0 y aceptar la H_1 , estableciendo que se encontró correlación entre las competencias específicas y calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021. Del mismo modo el estadístico del Rho de Spearman = ,689 que de acorde a la escala de valoración del Rho de Spearman se interpreta como una correlación positiva considerable. Concluyendo que al mejorar las competencias específicas mejora la calidad de servicio.

VII. Recomendaciones

Primera: Se recomienda al banco privado diseñar un programa de capacitación para mejorar las competencias, tanto básicas, genéricas y específicas para mejorar las experticias de los colaboradores de la entidad bancaria y así mejorar la calidad de servicio. Esto acorde con las tendencias actuales del uso cada vez más extendido del internet y de los APP´s en el trámite de las gestiones bancarias.

Segunda: Se recomienda al banco privado diseñar un programa exigente de selección de personal para poder identificar las competencias básicas en los postulantes, antes de ser admitidos al banco, de tal manera que tengan los perfiles adecuados para una óptima inducción en la entidad bancaria. Este programa inclusive puede iniciarse con los estudiantes de los últimos ciclos de las carreras de las ciencias empresariales de las universidades.

Tercera: Se recomienda al banco privado elaborar talleres de interrelación con sus demás compañeros de trabajo, como atención a los clientes, para identificar debilidades y fortalezas y así mejorar el servicio. Es importante que los colaboradores de la entidad bancaria sostengan buenas relaciones entre ellos, porque esto fortalece la colaboración y el trabajo en equipo.

Cuarta: Se recomienda a la entidad bancaria, realizar capacitación tecnológica y de especialización bancaria a sus colaboradores, con la finalidad que puedan brindar un servicio de calidad y eficiente a los clientes. En un mundo tan competitivo y globalizado, el conocimiento tecnológico que se usa en el mundo desarrollado, debe ser entendido y manejado a la perfección por los colaboradores del banco para poder brindar un servicio de calidad a sus clientes.

Quinto: Se recomienda profundizar esta investigación con otros enfoques, sean cualitativos o mixtos; con la finalidad de conocer de manera individual las inquietudes tanto de los clientes, colaboradores y funcionarios del banco, a

la luz de los resultados obtenidos en esta investigación; esto permitirá alcanzar un conocimiento holístico de las competencias laborales y la calidad de servicio.

VIII. Propuesta

Título: Programa de capacitación de los colaboradores de la entidad bancaria

Objetivo: Mejorar las competencias laborales de los colaboradores de la entidad bancaria, desarrollando la mejora continua en la prestación de atención a los clientes del banco

Descripción

El programa propuesto busca generar en los colaboradores de la agencia bancaria la sensibilización que la atención adecuada y de calidad a los clientes es fundamental para lograr la fidelización de los usuarios y su permanencia como clientes del banco; pero que esta posibilidad solamente podrá alcanzarse en la medida que los colaboradores estén adecuadamente preparados no solamente en aspecto tecnológicos sino también con las competencias blandas; es decir la empatía, la amabilidad, simpatía, trabajo en equipo, orientación adecuada al cliente y conocimiento de los temas que maneja.

Ventajas y desventajas

Ventajas:

- Permitirá potenciar las capacidades genéricas de los colaboradores de la agencia bancaria.
- Mejorar la atención a los clientes de la agencia bancaria
- Mantenimiento e incrementar la cartera del banco

Desventajas:

- Lograr el compromiso y adhesión de los colaboradores
- Generará un costo para la entidad bancaria

Actividades

Entre las actividades que permita lograr lo propuesto, se puede mencionar:

- 1.1. Definir e identificar a los colaboradores del banco que van a participar en el proceso de capacitación

- 1.2. Firma de un compromiso de parte de los colaboradores de asistir al programa de capacitación
- 1.3. Determinar la fecha y hora del programa de capacitación
- 1.4. Elaborar un cronograma del tiempo que durará el programa de capacitación
- 1.5. Desarrollar los talleres de capacitación de acuerdo a los requerimientos establecidos, los mismos que pueden ser:
 - Taller sobre competencias genéricas
 - Taller sobre calidad de atención a los clientes
 - Taller sobre manejo de herramientas tecnológicas bancarias
 - Taller sobre productos financieros que ofrece el banco

2. Cronograma de actividades

El cronograma es el siguiente:

Actividades	Meses			
	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre
1.Elaborar la propuesta para su aprobación de parte de la gerencia del banco				
2.Inscripción de los participantes				
3.Contratación de los capacitadores				
4.Taller de competencias genéricas				
5.Taller de calidad de atención a los clientes				
6.Taller de manejo de herramientas tecnológicas bancarias				
7.Taller de productos financieros bancarios				
8.Evaluación final a los participantes y presentación final del informe				

3. Presupuesto

El presupuesto es el siguiente:

Tabla 13

Presupuesto de la actividad 2022

Actividad	Recurso	Precio por actividad	Total
Elaborar la propuesta para su aprobación por la gerencia del banco	Gerente de la agencia bancaria	S/ 500.00	S/ 500.00
Taller de competencias genéricas	Experto en competencias genéricas	S/ 3000.00	S/ 3000.00
Taller de calidad de atención a los clientes	Experto en calidad de atención a clientes	S/ 3000.00	S/ 3000.00
Taller de manejo de herramientas tecnológicas bancarias	Experto en tecnología bancaria	S/ 3,000.00	S/ 3000.00
Taller de productos financieros bancarios	Experto en productos financieros bancarios	S/ 3,000.00	S/ 3000.00
Servicios de local, agua, luz, internet	Propios del banco	S/ 1500.00	S/ 1500.00
Total			S/ 14,000.00

4. Análisis costo beneficio

El costo del programa de capacitación asciende a la suma de S/ 14,000.00 nuevos soles, si bien es cierto irroga un costo para el banco, esto se compensa con el beneficio que puede obtener la agencia bancaria al captar mayores clientes al mejorar la atención a los usuarios y estos a su vez expandirlos a sus referidos. Solamente con 50 nuevos clientes ganados con un importe promedio de S/ 1,000.00 depósito bancario se puede obtener S/

50,000.00 nuevos soles, que comparativamente con los S/ 12,000 nuevos soles invertidos implican solamente el 24% de lo invertido.

Referencias

- Adepoju, O. O., Z. Opafunso y M. Ajayi, Primary Health Care in South West Nigeria: Evaluating service quality and patients' satisfaction. *African Journal of Science, Technology, Innovation and Development*, 10(1), 13-19 (2018)
- Ananda S. y Sonal Devesh. (2019). Service quality dimensions and customer satisfaction: empirical evidence from retail banking sector in Oman. *Total Quality Management*, 2019, 30(16), 1616-1629.
- Arellano-Díaz, H. (agosto de 2017). la calidad de servicio como ventaja competitiva. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 3, 72-83.
- Arévalo, M.J., Cambal, J.N. y Araque, V.E. (2020). Gestión de la calidad en empresas de servicios: evaluación de la empresa INMOBILIARIA CREA en la provincia de Pastaza. *REVISTA INVESTIGACION OPERACIONAL VOL. 41, NO. 3*, 425-431.
- Batouei, A., Iranmanesh, M., Nikbin, D., y Hyunc S. S. (2019). Flight anxiety: investigating the role of airline service quality and flight crew's competence. *ASIA PACIFIC JOURNAL OF TOURISM RESEARCH*, 24(7), 710-724.
- Bengül, S. S., & Güven, Ö. Z. (2019). Yiyecek içecek işletmelerinde fiziksel ortam kalitesi, yiyecek kalitesi ve servis kalitesinin algılanan değer, müşteri memnuniyeti ve müşteri bağlılığı üzerindeki etkisi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22(42), 375-405.
- Belshaw, D. (2017). The essential elements of digital literacies. <https://www.youtube.com/watch?v=LSPc2OoLlk>
- Bradley, B., Restuccia, D., Rudnicki, C., & Bittle, S. (2017). The digital edge: Middle-skill workers and careers. <https://www.burning-glass.com/research-project/digital-skills-gap/> https://www.burning-glass.com/wpcontent/uploads/Digital_Edge_report_2017_final.pdf
- Bustamante, M.A., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *información Tecnológica* Vol. 31(1), 161-170 (2020) <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
- Caahuancho, I.M., Nolasco, F.A., Monteverde, L.S., Guerrero, M.A. y Kasana, K.M. (2019). *Metodología de la investigación holística*. Departamento de Investigación y Posgrados de la universidad Internacional del Ecuador, extensión Guayaquil.

- Canga, F., Alarcón, N. y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681.
- Canchola, A. (2019). La alfabetización digital de adultos en ambientes virtuales de aprendizaje: el caso de xMOOC en sustentabilidad energética. <https://acortar.link/zylYiu>
- Cejas, M., Mendoza, D., Alban, C. y Frias, A. (2020). Caracterización del perfil de las competencias laborales en el docente universitario. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*, 15(45), 23-37.
- Coste, H., Lugo, Z., Zambrano, E., y García, C. (2017). Competencias laborales en el banco de occidental de descuento. *Revista electrónica de ciencias humanas*, 36(12), 45-64.
- Coster, H., Lugo, Z., Zambrano, E. y García, C. (2017). Competencias laborales en el Banco Occidental de Descuento. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*, 12(36), 45-64.
- Dorte, L. 2020. Language, employability and positioning in a Danish integration programme. *International Journal of the Sociology of Language*, 2020(264): 49–71. <https://doi.org/10.1515/ijsl-2020-2093>.
- European Commission (2018). Human Capital Digital Inclusion and Skills. *Digital Economy and Society Index Report 2018 Human Capital*. <https://acortar.link/9qw1nN>
- European Commission (2021). Plan de Acción de Educación Digital (2021-2027). <https://education.ec.europa.eu/focus-topics/digital-education/digital-education-action-plan>
- Fan, L. H., L. Gao, X. Liu, S. H. Zhao, H. T. Mu, Z. Li y F. G. Lou, Patients' perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL model. *PloS one*, 12(12), e0190123 (2017)
- Galarza, I., Aguinaga, C., Lopez, P., Molina, R. y Rosero, G. (Julio-diciembre de 2020). Competencias laborales del sector restauración: un marco de competencias clave para su gestión. *Turismo y Sociedad*, XVII, 161-181.
- García, K. A., Ortiz, T., & Chávez, M. D. (2021). Relevancia y dominio de las competencias digitales del docente en la educación superior. *Revista Cubana de Educación Superior*, 40(3), e20.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142021000300020&lng=es&tlng=es

- Gonzales.L. (2017). *Análisis exploratorio de datos: una introducción a la estadística descriptiva y probabilidad*. Bogotá- Colombia : UTADEO .
- Guitert, M, Romeu, T. and Colas, J.C. (2020). Basic digital competences for unemployed citizens: conceptual framework and training mode. *Cogent Education* (2020), 7: 1748469. 2-20.
<https://doi.org/10.1080/2331186X.2020.1748469>
- Henao, L. (2020). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de la empresa de telecomunicaciones de Colombia. *Contaduría y Administración* 65, 65(23), 1-23.
- Hernandez-Sampiere,R. y Mendoza CH.P. (2018). *Metodología de la investigación científica: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico, México : McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hueso, A. y Cascant, J. (2012). *Metodología y técnicas cuantitativas de investigación*. (E. d. Valencia, Ed.) Universidad Politécnica de Valencia .
- Inquilla, J., Calcina, W.C. y Velazco,B. (enero-junio de 2017). La calidad educativa y Administrativa vista desde dentro: Casspo Universidad Nacional del Atiplano . Puno-Perú 2017. *COMUNI@CCIÓN*, 8(1).
- Jariot-Garcia. M., Sala-Roca, J., Arnau-Sabatés., L. & Marzo, L. (2021). Analysis of the theoretical model of the situational test for measuring the development of basic employability competences: the workers' perspective. *PEDAGOGÍA SOCIAL. REVISTA INTERUNIVERSITARIA* [(2021) 37, 23-38]. DOI: 10.7179/PSRI_2021.37.01 <http://recyt.fecyt.es/index.php/PSRI/>
- Khalayleh, W.A., Masa'deh, D.R., y Al-Lozi, P.M. (2017). Administrative empowerment and its role on the work teams performance: a literature review, <https://doi.org/10.25255/jss.2017.6.4.851.868>, *Journal of Social Sciences*, 6(4), 851-868
- Kogan, I.(2016). Integration policies and immigrants' labor market outcomes in Europe. *Sociological Science*, 3: 335–358. <https://doi.org/10.15195/v3.a16>
- Lopez-Hoyos, L. (abril-junio de 2017). El desarrollo de competencias laborales generales en el contexto rural. *Pedagogía profesional*, 15(2).
- Machová, R., Korcsmáros, E., Šeben, Z., Fehér, L., Tóth, Z. (2021). Developing the Competences of Generation Z with Innovative Teaching Methods in the Context of the Requirement of Labour Market by Industry 4.0. *ijac – Vol. 14, No. 2*. <https://doi.org/10.3991/ijac.v14i2.24993>

- Manzano, P.R., Silva, E. (2022). A joint analysis of service quality: a case study of SERVQUAL and INTSERVQUAL models in Ecuadorian lodges. *Revista Investigaciones Turísticas*, nº 23, pp. 239-265 ISSN: 2174-5609 DOI. <https://doi.org/10.14198/INTURI2022.23.11>
- Martínez Bravo, M. C., Sádaba Chalezquer, C., & Serrano Puche, J. (2018). Desarrollo de competencias digitales en comunidades virtuales: un análisis de "ScolarTIC". *Revista Prisma Social*, (20), 129–159. Recuperado a partir de <https://revistaprismasocial.es/article/view/2318>
- McPhillips, M. and Licznarska, M. (2021) Open Innovation Competence for a Future-Proof Workforce: A Comparative Study from Four European Universities. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*. Res. 2021, 16, 2442–2457. <https://doi.org/10.3390/jtaer16060134>
- Martínez, C. (2019). *Estadística básica aplicada* (Quinta edición ed.). Bogotá, Colombia : Ecoe Ediciones .
- Medina, A., Avila, A., Ortiz, J., Martínez, M.y Gonzales, Y. (enero-marzo de 2021). Competencias claves para el teletrabajo en profesores de una institución superior cubana. *Ingenniería Industrial*, XLII(1).
- Menoza, C. (2017). *Competencias laborales genéricas y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017*. Universidad de César Vallejo , Lima_Perú.
- Mousalli, G. (2015). *Métodos y diseños de investigación cuantitativa*. (U. o. Andes, Editor) Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa/link/575b200a08ae414b8e4677f3.
- Novella, R.,Alvarado A., Rosas, D. y Gonzales-Velosa, C. (2019). *Identificación, causas y consecuencias de las brecha de habilidades en el Perú*. Documento de Analisis del ENHAT 2017-2018 INEI , Banco Interamericano de Desarrollo , División de Mercados Laborales y Seguridad Social .
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis*. 4ta. edición. Ediciones de la U, Bogotá
- Otzen,T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo a una población a estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232.

- Pumacayo, I.V., Calla, K.M., Yangali, J.S., Vasquez, M.R., Arrátia, G.K., y Rodríguez, J.L. (2020). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Apuntes Universitarios*, 2020: 10(2), Abril-Junio ISSN: 2304-0335 DOI: <https://doi.org/10.17162/au.v10i2.440>
- Ramírez-Armenta, Martha O., García-López, Ramona I., & Edel-Navarro, Rubén. (2021). Validación de una escala para medir la competencia digital en estudiantes de posgrado. *Formación universitaria*, 14(3), 115-126. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000300115>
- Rodríguez, D., Erazo, J.C. y Narvaez, C.I. (s.f.). Técnicas cuantitativas en investigación de mercados aplicadas al consumo de carne en la generación millennial en la ciudad de Cuenca (Ecuador). *Espacios*, 40(32), 20.
- Rojas-Martínez, R., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruiz, C. y Hernández-Palma, H. G. (2021) Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Revista Información Tecnológica* Vol. 31(4), 221-232 (2020) <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Sanca, M. (2011). Tipos de investigación científica. *Revista de Actualización Clínica*, 9, 621-624.
- Sánchez, F.A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista de Investigación en Docencia Universitaria* 13(1) pp.102-122. <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Sarmiento, J. (2016). La experiencia de la calidad de servicio online como antecedente de la satisfacción online: estudio empírico en los sitios web. *Revista Investigaciones Turísticas*(13), 30-53.
- Secretaría de la Función Pública. (2016). *Guía metodológica para la identificación, definición, descripción y evaluación de competencias/capacidades profesionales*. México: Unidad de Políticas, Recursos Humanos y Profesionalización de la Administración Pública Federal.
- Severini, F., Pretaroli, R., Socci, C., Zotti, J. and Infantino, G. The suggested structure of final demand shock for sectoral labour digital skills. *ECONOMIC SYSTEMS RESEARCH* , VOL. 32, NO. 4, 502–520 <https://doi.org/10.1080/09535314.2020.1726296>

- Strenitzerová, M. y Gaña, J. (2018) Customer Satisfaction and Loyalty as a Part of Customer-Based Corporate Sustainability in the Sector of Mobile Communications Services. *Sustainability* 2018, 10(5), 1657; <https://doi.org/10.3390/su10051657>
- Tamayo, A. (2017). Diseños muestrales en investigación. *Semestre Económico*, 4(7), 1-14.
- Thao Quoc, T. & Seepho.s., (2016). An intercultural communicative Language teaching model for EFL learners. *ThaiTESOL Journal* 29: 73–93. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jsel/article/view/73301/59015> (accessed 07 November 2020).
- Trenerry, B., Chng, S., y otros cinco autores, Preparing workplaces for digital transformation: an integrative review and framework of multi-level factors, <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.620766>, *Frontiers in Psychology*, 12(1), 1-24 (2021)
- Torres-Lopez, S., Cuesta-Santos,A. Piñero-Perez, P.Y. y Lugo-García, J.A. (Agosto-mayo de 2018). Evaluación de competencias laborales a a partir de evidencias. *Ingeniería Industrial*, 24(2), 124-134.
- Uslu, A. (2020) . The relationship of service quality dimensions of restaurant enterprises with satisfaction, behavioural intention, eWOM, and the moderating effect of atmosphere. *Tourism & Management Studies*, 16(3), 2020, 23-35 DOI: <https://doi.org/10.18089/tms.2020.160303>
- Zeidmane , A.and Vintere, A. (2021). A Case study of students' views on the digital skills needed for the labour market. *18th International Conference on Cognition and Exploratory Learning in Digital Age (CELDA 2021)*,163-169

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Competencias laborales y calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021

Variable	Dimensiones	Instrumentos	Problemas	Objetivos	Hipotesis
Competencias Laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Básicas • Genéricas • Específicas 	Cuestionario	Principal	General	General
			¿Cómo se relaciona las competencias laborales y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021?	Determinar la relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021	Existe relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021
			Secundarios	Específicos	Específicos
			1¿De qué manera se relaciona las competencias básicas y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021?	1. Determinar la relación entre las competencias básicas y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021	1.Existe relación entre las competencias básicas y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021
2¿De qué manera se relaciona las competencias genéricas y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021?	2. Determinar la relación entre las competencias gnéricas y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021	2.Existe relación entre las competencias genéricas y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021			
3¿Cuál es la relación de las específicas y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021?	3. Determinar la relación entre las competencias específicas y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021	3.Existe relación entre las competencias específicas y la calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021			
Calidad de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Tangibilidad • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía 	Cuestionario			

Anexo 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TITULO: Competencias laborales y calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021

AUTOR: Mg. GONZALES FIGUEROA, Iris Katherine

ASESOR: Dr. ALVA PALACIOS GOMEZ, Luis Enrique

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 Competencias laborales	Según la Secretaría de la función Pública (2016), las competencias laborales se define como lo que una persona conoce y puede hacer en determinadas circunstancias. Las competencias son el resultado de una conjugación de conocimiento, capacidades y características personales (rasgos, valores, actitudes, y creencias). Son un acumulado de conocimientos y destrezas que capacitan a una persona a ser más eficiente	La variable competencias laborales será medida mediante la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, tipo Likert	Básicas	Dialogicas	ORDINAL
				Comunicativas	
				Éticas	
				Convivencia social	
				Emocionales	
			Genéricas	Instrumentales	
				Interpersonales	
				Ético integrativas	
				Sistémicas o de gestión	
				Directivas/gerencias	
			Específicas	Conpetuales	
				Procedimentales o técnicas específicas	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 Calidad de servicio	Según Parasuraman, Zeithalm y Berry (1993) citado por Canga, Alarcon y pedraja (2019) definen la calidad de servicio percibida como el juicio global del cliente respecto de la excelencia o superiodad de éste, que resulta de comparar entre las expectativas del consumidor (lo que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer) y las percepciones sobre el servicio otorgado	La variable calidad de servicio será medida mediante la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, tipo Likert	Confiabilidad	Profesionales específicas	Ordinal
				Confianza otorgada	
				Cumplimiento de horarios	
			Capcidade de respuesta	Información clara y precisa	
				Otorgamiento de servicios en tiempos razonables	
				Atención rápida y expeditiva	
			Seguridad	Disposición de los ejecutivos para resolver dudas e inquietudes	
				Capacidad de los ejecutivos para ofrecer un servicio adecuado	
				Competencias de los ejecutivos para poder resolver problemas	
			Empatía	Garantía que sus cuentas tendran la conficencialidad necesaria	
				Interés de los ejecutivos de atender los requerimientos de clientes	
				Atención y cortesía de los ejecutivos	
			Aspectos tangibles	Respeto hacia los clientes	
				Estado de la infraestructura de la agencia	
				Estado de equipos e instalaciones	
				Nivel de seguridad en la agencia	

Anexo 3: Calculo de la muestra

Formula:
$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q}{E^2}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza = 95% = Tabla Z = 1.96

E= Margen de error: 5% = 0.05%

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}{(0.05)^2} = \frac{0.9604}{0.0025} = 384$$

Anexo 4: Escala de valoración del Alpha de Cronbach

Coefficiente alfa >0,9	Excelente
Coefficiente alfa >0,8	Bueno
Coefficiente alfa >0,7	Aceptable
Coefficiente alfa >0,6	Cuestionable
Coefficiente alfa >0,5	Inaceptable

Fuente: adaptado Hernández, Fernández, & Baptista (2014).

Anexo 5: Estadística de confiabilidad de competencias laborales y calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	60

Tabla 6: Estadística de confiabilidad de competencias laborales

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	30

En la tabla 2 se exhibe el resultado de confiabilidad de la variable calidad de servicio, el resultado obtenido de ,944 de acuerdo a la escala de valoración del Alpha de Cronbach, se interpreta como excelente

Anexo 7: Estadística de confiabilidad de la variable calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	30

Anexo 8: Escala de valoración de Rho de Spearman

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa negativa
-0.11 a -0.25	Correlación negativa débil
-0.01 a -0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva muy débil
+0.11 a +0.25	Correlación positiva débil
+0.26 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: adaptado Hernández, Fernández, & Baptista (2014).

Anexo 9: Ficha de Técnica

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN
FICHA TECNICA

1. Instrumento:

Mide la Calidad de Servicio

2. Autor: Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Calidad Total en la Gestión de Servicios: Como lograr equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores.

3. Nombre del Instrumento

SERVQUAL- Medición de la Calidad de Servicio

4. Procedencia

Canga,F., Alarcón, N. y Pedraja,L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL:el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681.

<https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>

5. Fecha de Construcción

1993

6. Adaptación:

Instrumento adaptado para ser aplicado a los clientes de una entidad bancaria en Los Olivos

7. Administración

Una sola vez en un determinado momento

8. Tiempo

45 minutos

9. Aplicación

Clientes de una entidad bancaria privada en Los Olivos

10. Descripción de Escalas

11.1. Elementos Tangibles: Mide los aspectos de infraestructura física, estado de los equipos y materiales, presentación de los folletos e instructivos y la apariencia física de los empleados respecto a su aseo y presentación personal

11.2. Fiabilidad: Esta escala busca medir la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios

11.3. Capacidad de respuesta: Esta escala intenta medir la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas

11.4. Seguridad: Esta escala trata de medir el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza

11.5. Empatía: En esta parte se busca conocer el nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

El instrumentó está compuesto por 5 dimensiones: confiabilidad: 3 indicadores y 6 ítems; capacidad de 3 respuesta: 3 indicadores y 6 ítems; seguridad: 3 indicadores y 6 ítems; empatía: 3 indicadores y 6 ítems y aspectos intangibles: 4 indicadores y 6 ítems; haciendo un total de 30 preguntas.

La escala tipo Likert se establece como:

1= nunca

2= casi nunca

3= a veces

4= casi siempre

5= Siempre

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN
FICHA TECNICA

1. Instrumento:

Mide las competencias laborales.: básica, genericas o trasnversales y espedificas o técnicas

2. Autora:

Mg. Iris Katherine Gónzales Figueroa

3. Autor Base:

4. Secretaría de la Función Pública. (2016). *Guía metodológica para la identificación, definición, descripción y evaluación de competencias/capacidades profesionales*. México: Unidad de Politicas, Recursos Humanos y Profesionalización de la Administración Publica Federal.

5. Nombre del Instrumento

Administración de servicios de Salud

6. Procedencia

Elaborado para la encuesta

7. Fecha de Construcción

2021

8. Administración

Una sola vez en un determinado momento

9. Tiempo

30 minutos

10. Aplicación:

Clientes de una entidad bancaria privada en Los Olivos

Para medir las compertencias laborales se utilizará un cuestionario elaborado por la autora que evalúa tres dimensiones y 13 indicadores.

El cuestionario está compuesto de 30 preguntas, distribuidos de acuerdo a cada indicador: dialógicas: 3, comunicativas: 3, éticas: 2, convivencia social: 3,

emocionales: 3, instrumentales: 2, interpersonales: 2, ético integrativas: 2, sistemas o de gestión: 2, directiva o de gerencia: 2, procedimentales o técnicas específicas: 2 y profesionales específicas: 2

La escala tipo Likert se establece como:

1= nunca

2= casi nunca

3= a veces

4= casi siempre

5= Siempre

Anexo 10: Ficha de encuesta

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO EN ADMINISTRACIÓN

FICHA DE ENCUESTA

Estimado cliente, sus respuestas en el siguiente cuestionario son de mucha importancia ya que contribuirán con una investigación que busca encontrar la relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio en la agencia bancaria. Toda la información será confidencial.

INSTRUCCIONES: MARQUE CON (X) LA RESPUESTA CON LA QUE UD. ESTA DE ACUERDO

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

V1=COMPETENCIAS LABORALES

Dimensión	Indicador	N°	Ítems	OPCIÓN DE REPUESTA				
				1	2	3	4	5
				Nunca	CASI NUNCA	A VECES	CASI siempre	SIEMPE
Básicas	Dialógicas	1	¿Cree Ud. que los colaboradores del Banco tienen capacidad de dialogo con el cliente?					
		2	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco escuchan primero las preguntas de los clientes?					
		3	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco tienen predisposición a escuchar a los clientes?					
	Comunicativas	4	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco explican adecuadamente los servicio o productos que ofrecen?					
		5	¿cree Ud. que los colaboradores demuestran conocimiento de los producto o servicios que ofrecen?					
		6	¿Demuestran los colaboradores del banco respeto por las ideas ajenas?					
	Éticas	7	¿Demuestran los colaboradores del banco honestidad y transparencia en su trato con los clientes?					

Dimensión	Indicador	N°	Ítems	OPCIÓN DE REPUESTA				
				1	2	3	4	5
				Nunca	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Básica	Éticas	8	¿Demuestran los colaboradores del banco disposición a ayudar a los clientes respecto a reclamos sobre diferencias en sus cuentas?					
	Convivencia social	9	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco mantienen buenas relaciones con sus los clientes?					
		10	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco tienen la predisposición para brindar la asesoría adecuada respecto a sus consultas?					
		11	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco demuestran colaboración entre sus compañeros de trabajo?					
	Emocionales	12	¿Cree Ud. que los colaboradores poseen empatía con los clientes del banco?					
		13	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco le dan el tiempo suficiente para atender sus reclamos?					
		14	¿cree Ud. que los colaboradores atienden con prontitud alguna reclamación formulada por clientes del banco?					
Genéricas	Instrumentales	15	¿Cree Ud. que los colaboradores del tienen un trato amable con los clientes del banco?					
		16	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco le proporcionan la ayuda necesaria para solucionar un problema determinado?					
	Interpersonales	17	¿Cree Ud. que los colaboradores demuestran buena disposición a ayudar a las demás personas?					
		18	¿Cree Ud. que los colaboradores mantienen buenas relaciones con sus demás compañeros de trabajo?					

Dimensión	Indicador	N°	Ítems	OPCIÓN DE REPUESTA				
				1	2	3	4	5
				Nunca	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Genéricas	Ético integrativas	19	¿Demuestra el colaborador disposición a ayudar al cliente sin ningún tipo de condicionamiento?					
		20	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco demuestran responsabilidad en la labor que realizan?					
	Sistémicas o de gestión	21	¿Percibe Ud. que la gestión del banco se desarrolla en forma ordenada?					
		22	¿Percibe Ud. que el banco posee una adecuada organización que facilita el servicio?					
	Directivas o de gerencia	23	¿Cree Ud. que los directivos de la agencia están dispuestos a ayudar a los clientes?					
		24	¿Cree Ud. que los jefes de la agencia poseen la capacidad necesaria para resolver los reclamos de los clientes?					
Específicas	Conceptuales	25	¿Cree Ud. que los colaboradores poseen los conocimientos adecuados para un buen desempeño de sus labores?					
		26	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco están adecuadamente capacitados para un buen desempeño de sus labores?					
	Procedimentales o técnicas específicas	27	¿Cree Ud. los colaboradores demuestran habilidades o experticia en el manejo del sistema bancario?					

Dimensión				OPCIÓN DE REPUESTA				
				1	2	3	4	5

	Indicador	N°	Ítems	Nunca	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Específicas	Procedimientos o técnicas específicas	28	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco derivan correctamente su solicitud crediticia a los funcionarios competentes?					
	Profesionales específicas	29	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco demuestran habilidades y destrezas en la atención a los clientes?					
		30	¿Cree Ud., comparativamente con otras agencias bancarias, los colaboradores de la agencia poseen las competencias adecuadas para un buen desempeño?					

V2: Calidad de servicio

Dimensión	Indicador	N°	Ítems	OPCIÓN DE REPUESTA				
				1	2	3	4	5
				Nunca	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Confiabilidad	Confianza otorgada	31	¿Cree Ud. que los ejecutivos del banco inspiran confianza?					
		32	¿Cree Ud. que los ejecutivos son asequibles a los clientes de la agencia bancaria?					
	Cumplimiento de horario	33	¿Cree Ud. que la agencia bancaria respeta los horarios establecidos?					
		34	¿De acuerdo a Ud. los ejecutivos de la agencia respetan los turnos de atención?					
	Información clara y precisa	35	¿De acuerdo a Ud. los ejecutivos de la agencia brindan información clara y precisa?					

		36	¿La información proporcionada por los colaboradores o ejecutivos de la agencia le ayudan solucionar su problema?					
Capacidad de respuesta	Otorgamiento de servicio en tiempo razonable	37	¿De acuerdo a Ud. la agencia cumple con los plazos establecidos para atender un servicio solicitado?					
		38	¿De acuerdo a Ud. la agencia le informa oportunamente en caso de dificultades para el otorgamiento un crédito solicitado?					
	Atención rápida y expeditiva	39	¿De acuerdo a Ud. la agencia bancaria le atiende con rapidez y prontitud?					
		40	¿De acuerdo a Ud. la agencia le explica claramente de algún inconveniente que impida atenderle con la prontitud debida?					

Dimensión	Indicador	N°	Ítems	OPCIÓN DE REPUESTA				
				1	2	3	4	5
				Nunca	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Capacidad de respuesta	Disposición de los ejecutivos para resolver dudas e inquietudes	41	¿Cree Ud. que los ejecutivos de la agencia bancaria siempre están dispuestos a escuchar los reclamos y dudas de los clientes del banco					
		42	¿Cree Ud. que los ejecutivos del banco resuelven con prontitud las dudas e inquietudes de los clientes del banco?					
Seguridad	Capacidad de los ejecutivos para ofrecer un servicio adecuado	43	¿Cree Ud. que los ejecutivos de la agencia bancaria tienen la capacidad de ofrecer un servicio óptimo de acuerdo a lo ofrecido?					
		44	¿Cree Ud. que los ejecutivos del banco siempre están dispuestos a superar inconvenientes para ofrecerle un buen servicio bancario?					

	Competencias de los ejecutivos para poder resolver problemas	45	¿Cree Ud. que los ejecutivos de la agencia bancaria tienen las competencias profesionales para solucionar los problemas que se presentan?					
		46	¿Cree Ud. que los ejecutivos de la agencia tienen las atribuciones y competencias que les permite solucionar los problemas de los clientes?					
	Garantía que sus cuentas tendrán la confidencialidad necesaria	47	¿Cree Ud. que la agencia bancaria respetará la confidencialidad de sus cuentas?					
		48	¿Cree Ud. que la agencia bancaria le inspira confianza y seguridad?					

Dimensión	Indicador	N°	Ítems	OPCIÓN DE REPUESTA				
				1	2	3	4	5
				Nunca	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Empatía	Interés de los ejecutivos de atender los requerimientos de clientes	50	¿Cree Ud. que los ejecutivos de la agencia bancaria siempre muestran interés por atender los requerimientos de los clientes?					
		51	¿De acuerdo Ud. los ejecutivos de la agencia bancaria siempre están dispuestos a ayudar a los clientes que acuden al banco?					
	Atención y cortesía de los ejecutivos	52	¿De acuerdo a Ud. los ejecutivos de la agencia bancaria siempre atienden a los clientes con amabilidad y cortesía?					
		53	¿De acuerdo a Ud. los ejecutivos de la agencia bancaria siempre escuchan con calma al cliente no obstante que este pueda estar alterado?					

	Respeto hacia los clientes	54	¿De acuerdo a Ud. los ejecutivos de la agencia siempre tratan con el debido respeto a todos los clientes?					
		55	¿De acuerdo a Ud. los ejecutivos de la agencia bancaria tratan adecuadamente y con respeto a los que solicitan atención preferencial?					
Aspectos tangibles	Estado de la infraestructura de la agencia	56	¿Cree Ud. que la agencia posee una infraestructura adecuada para la atención a los clientes?					
		57	¿Cree Ud. que la agencia bancaria tiene el espacio y la comodidad para atender a los clientes?					
	Estado de equipos e instalaciones	58	¿Cree Ud. que los equipos y las instalaciones de la agencia son modernos?					

Dimensión	Indicador	N°	Ítems	OPCIÓN DE REPUESTA				
				1	2	3	4	5
				Nunca	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Aspectos tangibles	Estado de equipos e instalaciones	59	¿Cree Ud. que los equipos y las instalaciones de la agencia bancaria se encuentran en buen estado?					
	Nivel de seguridad en la agencia	60	¿Cree Ud. que la agencia bancaria cuenta la seguridad adecuada?					
		61	¿Cree Ud. que los accesos de ingresos y salidas a la agencias son seguros?					

MUCHAS GRACIAS

Anexo 11: Validación de instrumentos por especialistas

VALIDACION DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO ESPECIALISTA 1

INSTRUCCIÓN: A continuación le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de aplicarlo en el estudio de investigación doctoral denominada: **“Competencias laborales y calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021”**. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) **REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) **PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) **COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) **ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) **COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A= 1=Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

AGRADECIDO DE USTED.

Matriz de validación de contenido

TÍTULO DE LA TESIS: Competencias laborales y calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021

VARIABLE 1: COMPETENCIAS LABORALES												OBSERVACIONES
DIMENSIÓN 1: Básicas												
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
Dialogicas	¿Cree Ud. que los colaboradores del Banco tienen capacidad de dialogo con el cliente?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco escuchan primero las preguntas de los clientes?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco tienen predisposición a escuchar a los clientes?	X		X		X		X		X		
Comunicativas	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco explican adecuadamente los servicios o productos que ofrecen?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los colaboradores demuestran conocimiento de los productos o servicios que ofrecen?	X		X		X		X		X		
	¿Demuestran los colaboradores del banco respeto por las ideas ajenas?	X		X		X		X		X		
Éticas	¿Demuestran los colaboradores del banco honestidad y transparencia en su trato con los clientes?	X		X		X		X		X		
	¿Demuestran los colaboradores del banco disposición a ayudar a los clientes respecto a reclamos sobre diferencias en sus cuentas?	X		X		X		X		X		
Convivencia social	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco	X		X		X		X		X		

	mantiene buenas relaciones con los clientes?											
	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco tienen la predisposición para brindar la asesoría adecuada respecto a sus consultas?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco demuestran colaboración entre sus compañeros de trabajo?	X		X		X		X		X		
Emocionales	¿Cree Ud. que los colaboradores poseen empatía con los clientes del banco?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco se dan el tiempo suficiente para atender los reclamos?											
	¿Cree Ud. que los colaboradores atienden con prontitud las reclamaciones formuladas por los clientes del banco?	X		X		X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Genéricas												
Instrumentales	¿Cree Ud. que los colaboradores tienen un trato amable con los clientes del banco?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco le proporcionan la ayuda necesaria para solucionar un problema determinado a los clientes?	X		X		X		X		X		
Interpersonales	¿Cree Ud. que los colaboradores demuestran buena disposición a ayudar a las demás personas?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los colaboradores mantienen buenas relaciones con sus demás compañeros de trabajo?	X		X		X		X		X		
Éticas	¿Demuestra el colaborador disposición a ayudar al cliente sin ningún tipo de condicionamiento?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco demuestran responsabilidad en la labor que realizan?	X		X		X		X		X		

Sistémicas o de gestión	¿Percibe Ud. que la gestión del banco se desarrolla en forma ordenada?	X		X		X		X		X	
	¿Percibe Ud. que el banco posee una adecuada organización que facilita el servicio?	X		X		X		X		X	
Directivas o de gerencia	¿Cree Ud. que los directivos de la agencia bancaria están dispuestos a ayudar a los clientes?	X		X		X		X		X	
	¿Cree Ud. que los jefes de la agencia bancaria poseen la capacidad necesaria para resolver los reclamos de los clientes?	X		X		X		X		X	
DIMENSIÓN 3: Específicas											
Conceptuales	¿Cree Ud. que los colaboradores poseen los conocimientos adecuados para un buen desempeño de sus labores?	X		X		X		X		X	
	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco están adecuadamente capacitados para un buen desempeño de sus labores?	X		X		X		X		X	
Procedimentales técnicas específicas	¿Cree Ud. los colaboradores demuestran habilidades o experticia en el manejo del sistema bancario?	X		X		X		X		X	
	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco derivan correctamente las solicitudes crediticias a los funcionarios competentes?	X		X		X		X		X	
Profesionales específicas	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco demuestran habilidades y destrezas en la atención a los clientes?	X		X		X		X		X	
	¿Cree Ud., comparativamente con otras agencias bancarias, que los colaboradores de la agencia poseen las competencias adecuadas para un buen desempeño?	X		X		X		X		X	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	ALVA PALACIOS GÓMEZ, LUIS ENRIQUE	DNI N°	27148724
Dirección domiciliaria	TRUJILLO	Teléfono domicilio	--
Título Profesional / Especialidad	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN	Teléfono Celular	949708588
Grado Académico	DOCTOR		
Mención	GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD		
FIRMA		Lugar y Fecha:	

VARIABLE 2: Calidad de servicio													OBSERVACIONES
DIMENSIÓN 1: Confiabilidad													
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO											
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRENSIÓN			
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B		
Confianza otorgada	¿Cree Ud. que los ejecutivos del banco inspiran confianza?	X		X		X		X		X			
	¿Cree Ud. que los ejecutivos son asequibles a los clientes de la agencia bancaria?	X		X		X		X		X			
Cumplimiento de horario	¿Cree Ud. que la agencia bancaria respeta los horarios establecidos?	X		X		X		X		X			
	¿De acuerdo a Ud. los ejecutivos de la agencia respetan los turnos de atención?	X		X		X		X		X			

Información clara y precisa	¿De acuerdo a Ud. los ejecutivos de la agencia brindan información clara y precisa?	X		X		X		X		X		
	¿La información proporcionada por los colaboradores o ejecutivos de la agencia le ayudan a solucionar su problema?	X		X		X		X		X		
Dime Dimensión 2: Capacidad de respuesta												
Otorgamiento de servicio en tiempo razonable	¿De acuerdo a Ud. la agencia cumple con los plazos establecidos para atender un servicio solicitado?	X		X		X		X		X		
	¿De acuerdo a Ud. la agencia le informa oportunamente en caso de dificultades para el otorgamiento de un crédito solicitado?	X		X		X		X		X		
Atención rápida y expeditiva	¿De acuerdo a Ud. la agencia bancaria le atiende con rapidez y prontitud?	X		X		X		X		X		
	¿De acuerdo a Ud. la agencia le explica claramente de algún inconveniente que impida atenderle con la prontitud debida?	X		X		X		X		X		
Disposición de los ejecutivos para resolver dudas e inquietudes	¿Cree Ud. que los ejecutivos de la agencia bancaria siempre están dispuestos a escuchar los reclamos y dudas de los clientes del banco?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los ejecutivos del banco resuelven con prontitud las dudas e inquietudes de los clientes del banco?	X		X		X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Seguridad												
Capacidad de los ejecutivos para ofrecer un servicio adecuado	¿Cree Ud. que los ejecutivos de la agencia bancaria tienen la capacidad de ofrecer un servicio óptimo de acuerdo a lo ofrecido?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los ejecutivos del banco siempre están dispuestos a superar inconvenientes para ofrecerle un buen servicio bancario?	X		X		X		X		X		
Garantía que sus cuentas tendrán la confidencialidad necesaria	¿Cree Ud. que la agencia bancaria respetará la confidencialidad de sus cuentas?	X		X		X		X		X		

	¿Cree Ud. que la agencia bancaria le inspira confianza y seguridad?	X		X		X		X		X		
Interés de los ejecutivos de atender los requerimiento de clientes	¿Cree Ud. que los ejecutivos de la agencia bancaria siempre muestran interés por atender los requerimientos de los clientes?	X		X		X		X		X		
	¿De acuerdo a Ud. los ejecutivos de la agencia bancaria siempre están dispuestos a ayudar a los clientes que acuden al banco?	X		X		X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Empatía												
Interés de los ejecutivos de atender los requerimientos de clientes	¿Cree Ud. que los ejecutivos de la agencia bancaria siempre muestran interés por atender los requerimientos de los clientes?	X		X		X		X		X		
	¿De acuerdo Ud. los ejecutivos de la agencia bancaria siempre están dispuestos a ayudar a los clientes que acuden al banco?	X		X		X		X		X		
Atención y cortesía de los ejecutivos	¿De acuerdo a Ud. los ejecutivos de la agencia bancaria siempre atienden a los clientes con amabilidad y cortesía?	X		X		X		X		X		
	¿De acuerdo a Ud. los ejecutivos de la agencia bancaria siempre escuchan con calma al cliente no obstante que este pueda estar alterado?	X		X		X		X		X		
Respeto hacia los clientes	¿De acuerdo a Ud. los ejecutivos de la agencia siempre tratan con el debido respeto a todos los clientes?	X		X		X		X		X		
	¿De acuerdo a Ud. los ejecutivos de la agencia bancaria tratan adecuadamente y con respeto a los que solicitan atención preferencial?	X		X		X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Aspectos Tangibles												
Estado de la infraestructura de la agencia	¿Cree Ud. que la agencia posee una infraestructura adecuada para la atención a los clientes?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que la agencia bancaria tiene el espacio y la comodidad para atender a los clientes?	X		X		X		X		X		
Estado de equipos e instalaciones	¿Cree Ud. que los equipos y las instalaciones de la agencia son modernos?	X		X		X		X		X		

	¿Cree Ud. que los equipos y las instalaciones de la agencia bancaria se encuentran en buen estado?	X		X		X		X		X		
Nivel de seguridad en la agencia	¿Cree Ud. que la agencia bancaria cuenta con la seguridad adecuada?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los accesos de ingresos y salidas a las agencias son seguros?	X		X		X		X		X		

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	ALVA PALACIOS GÓMEZ, LUIS ENRIQUE		DNI N°	27148724
Dirección domiciliaria	TRUJILLO		Teléfono domicilio	--
Título Profesional / Especialidad	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN		Teléfono Celular	949708588
Grado Académico	DOCTOR			
Mención	GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD			
FIRMA		Lugar y Fecha:		

**VALIDACION DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO
ESPECIALISTA 2**

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de aplicarlo en el estudio de investigación doctoral denominada: **“Competencias laborales y calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021”**. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- f) **REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- g) **PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- h) **COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- i) **ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- j) **COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A= 1=Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

AGRADECIDO DE USTED.

Matriz de validación de contenido TÍTULO DE LA TESIS: Competencias laborales y calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021

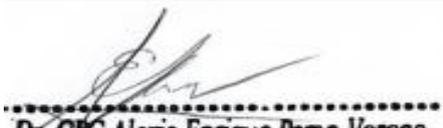
VARIABLE 1: COMPETENCIAS LABORALES												OBSERVACIONES
DIMENSIÓN 1: Básicas												
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
Dialógicas	¿Cree Ud. que los colaboradores del Banco tienen capacidad de dialogo con los cliente?	x		x		x		x		x		
	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco escuchan primero las preguntas de los clientes?	x		x		x		x		x		
	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco tienen predisposición a escuchar a los clientes?	x		x		x		x		x		
Comunicativas	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco explican adecuadamente los servicios o productos que ofrecen?	x		x		x		x		x		
	¿Cree Ud. que los colaboradores demuestran conocimiento de los productos o servicios que ofrecen?	x		x		x		x		x		
	¿Demuestran los colaboradores del banco respeto por las ideas ajenas?	x		x		x		x		x		
Éticas	¿Demuestran los colaboradores del banco honestidad y transparencia en su trato con los clientes?	x		x		x		x		x		
	¿Demuestran los colaboradores del banco disposición a ayudar a los clientes respecto a reclamos	x		x		x		x		x		

	sobre diferencias en sus cuentas?											
Convivencia social	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco mantienen buenas relaciones con los clientes?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco tienen la predisposición para brindar la asesoría adecuada respecto a sus consultas?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco demuestran colaboración entre sus compañeros de trabajo?	X		X		X		X		X		
Emocionales	¿Cree Ud. que los colaboradores poseen empatía con los clientes del banco?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco se dan el tiempo suficiente para atender los reclamos?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los colaboradores atienden con prontitud las reclamaciones formuladas por los clientes del banco?	X		X		X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Genéricas												
Instrumentales	¿Cree Ud. que los colaboradores tienen un trato amable con los clientes del banco?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco le proporcionan la ayuda necesaria para solucionar un problema determinado a los clientes?	X		X		X		X		X		
Interpersonales	¿Cree Ud. que los colaboradores demuestran buena disposición a ayudar a las demás personas?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los colaboradores mantienen buenas relaciones con sus demás compañeros de trabajo?	X		X		X		X		X		

Ético integrativas	¿Demuestra el colaborador disposición a ayudar al cliente sin ningún tipo de condicionamiento?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco demuestran responsabilidad en la labor que realizan?	X		X		X		X		X		
Sistémicas o de gestión	¿Percibe Ud. que la gestión del banco se desarrolla en forma ordenada?	X		X		X		X		X		
	¿Percibe Ud. que el banco posee una adecuada organización que facilita el servicio?	X		X		X		X		X		
Directivas o de gerencia	¿Cree Ud. que los directivos de la agencia bancaria están dispuestos a ayudar a los clientes?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los jefes de la agencia bancaria poseen la capacidad necesaria para resolver los reclamos de los clientes?	X		X		X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Específicas												
Conceptuales	¿Cree Ud. que los colaboradores poseen los conocimientos adecuados para un buen desempeño de sus labores?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco están adecuadamente capacitados para un buen desempeño de sus labores?	X		X		X		X		X		
Procedimentales técnicas específicas	¿Cree Ud. los colaboradores demuestran habilidades o experticia en el manejo del sistema bancario?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco derivan correctamente las solicitudes crediticias a los funcionarios competentes?	X		X		X		X		X		
Profesionales específicas	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco demuestran habilidades y destrezas en la atención a los clientes?	X		X		X		X		X		

¿Cree Ud., comparativamente con otras agencias bancarias, que los colaboradores de la agencia poseen las competencias adecuadas para un buen desempeño?												
	X		X		X		X		X			

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	POMA VARGAS ALEXIS ENRIQUE		DNI N°	41008373
Dirección domiciliaria	TRUJILLO		Teléfono domicilio	---
Título Profesional / Especialidad	LICENCIADO EN CONTABILIDAD		Teléfono Celular	969778109
Grado Académico	DOCTOR			
Mención	GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD			
FIRMA	 Dr. CPC Alexis Enrique Poma Vargas Gestión Pública y Gobernabilidad MAT N° 02-4013 MAT ARDOC LL N° 00018		Lugar y Fecha:	

VARIABLE 2: Calidad de servicio												OBSERVACIONES
DIMENSIÓN 1: Confiabilidad												
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
Confianza otorgada	¿Cree Ud. que los ejecutivos del banco inspiran confianza?	x		x		x		x		x		
	¿Cree Ud. que los ejecutivos son asequibles a los clientes de la agencia bancaria?	x		x		x		x		x		
Cumplimiento de horario	¿Cree Ud. que la agencia bancaria respeta los horarios establecidos?	x		x		x		x		x		
	¿De acuerdo a Ud. los ejecutivos de la agencia respetan los turnos de atención?	x		x		x		x		x		

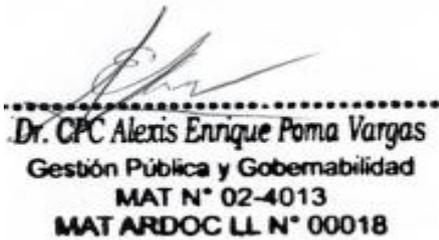
Información clara y precisa	¿De acuerdo a Ud. los ejecutivos de la agencia brindan información clara y precisa?	x		x		x		x		x	
	¿La información proporcionada por los colaboradores o ejecutivos de la agencia le ayudan a solucionar su problema?	x		x		x		x		x	
Dime Dimensión 2: Capacidad de respuesta											
Otorgamiento de servicio en tiempo razonable	¿De acuerdo a Ud. la agencia cumple con los plazos establecidos para atender un servicio solicitado?	x		x		x		x		x	
	¿De acuerdo a Ud. la agencia le informa oportunamente en caso de dificultades para el otorgamiento de un crédito solicitado?	x		x		x		x		x	
Atención rápida y expeditiva	¿De acuerdo a Ud. la agencia bancaria le atiende con rapidez y prontitud?	x		x		x		x		x	
	¿De acuerdo a Ud. la agencia le explica claramente de algún inconveniente que impida atenderle con la prontitud debida?	x		x		x		x		x	
Disposición de los ejecutivos para resolver dudas e inquietudes	¿Cree Ud. que los ejecutivos de la agencia bancaria siempre están dispuestos a escuchar los reclamos y dudas de los clientes del banco?	x		x		x		x		x	
	¿Cree Ud. que los ejecutivos del banco resuelven con prontitud las dudas e inquietudes de los clientes del banco?	x		x		x		x		x	
DIMENSIÓN 3: Seguridad											
Capacidad de los ejecutivos para	¿Cree Ud. que los ejecutivos de la agencia bancaria	x		x		x		x		x	

ofrecer un servicio adecuado	tienen la capacidad de ofrecer un servicio óptimo de acuerdo a lo ofrecido?												
	¿Cree Ud. que los ejecutivos del banco siempre están dispuestos a superar inconvenientes para ofrecerle un buen servicio bancario?	x		x		x		x		x			
Garantía que sus cuentas tendrán la confidencialidad necesaria	¿Cree Ud. que la agencia bancaria respetará la confidencialidad de sus cuentas?	x		x		x		x		x			
	¿Cree Ud. que la agencia bancaria le inspira confianza y seguridad?	x		x		x		x		x			
Interés de los ejecutivos de atender los requerimientos de clientes	¿Cree Ud. que los ejecutivos de la agencia bancaria siempre muestran interés por atender los requerimientos de los clientes?	x		x		x		x		x			
	¿De acuerdo a Ud. los ejecutivos de la agencia bancaria siempre están dispuestos a ayudar a los clientes que acuden al banco?	x		x		x		x		x			
DIMENSIÓN 4: Empatía													
Interés de los ejecutivos de atender los requerimiento de clientes	¿Cree Ud. que los ejecutivos de la agencia bancaria siempre muestran interés por atender los requerimientos de los clientes?	x		x		x		x		x			
	¿De acuerdo Ud. los ejecutivos de la agencia bancaria siempre están dispuestos a ayudar a los clientes que acuden al banco?	x		x		x		x		x			

Atención y cortesía de los ejecutivos	¿De acuerdo a Ud. los ejecutivos de la agencia bancaria siempre atienden a los clientes con amabilidad y cortesía?	x		x		x		x		x	
	¿De acuerdo a Ud. los ejecutivos de la agencia bancaria siempre escuchan con calma al cliente no obstante que este pueda estar alterado?	x		x		x		x		x	
Respeto hacia los clientes	¿De acuerdo a Ud. los ejecutivos de la agencia siempre tratan con el debido respeto a todos los clientes?	x		x		x		x		x	
	¿De acuerdo a Ud. los ejecutivos de la agencia bancaria tratan adecuadamente y con respeto a los que solicitan atención preferencial?	x		x		x		x		x	
DIMENSIÓN 5: Aspectos Tangibles											
Estado de la infraestructura de la agencia	¿Cree Ud. que la agencia posee una infraestructura adecuada para la atención a los clientes?	x		x		x		x		x	
	¿Cree Ud. que la agencia bancaria tiene el espacio y la comodidad para atender a los clientes?	x		x		x		x		x	
Estado de equipos e instalaciones	¿Cree Ud. que los equipos y las instalaciones de la agencia son modernos?	x		x		x		x		x	
	¿Cree Ud. que los equipos y las instalaciones de la agencia bancaria se encuentran en buen estado?	x		x		x		x		x	

Nivel de seguridad en la agencia	¿Cree Ud. que la agencia bancaria cuenta con la seguridad adecuada?	x		x		x		x		x	
	¿Cree Ud. que los accesos de ingresos y salidas a las agencias son seguros?	x		x		x		x		x	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	POMA VARGAS ALEXIS ENRIQUE		DNI N°	41008373
Dirección domiciliaria	TRUJILLO		Teléfono domicilio	---
Título Profesional / Especialidad	LICENCIADO EN CONTABILIDAD		Teléfono Celular	969778109
Grado Académico	DOCTOR			
Mención	GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD			
FIRMA	 <p>Dr. CPC Alexis Enrique Poma Vargas Gestión Pública y Gobernabilidad MAT N° 02-4013 MAT ARDOC LL N° 00018</p>	Lugar y Fecha:		

VALIDACION DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO
Especialista 3

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de aplicarlo en el estudio de investigación doctoral denominada: **“Competencias laborales y calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021”**. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- k) REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- l) PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- m) COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- n) ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- o) COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A= 1=Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

AGRADECIDO DE USTED.

Matriz de validación de contenido

TÍTULO DE LA TESIS: Competencias laborales y calidad de servicio en una entidad bancaria privada en Los Olivos 2021

VARIABLE 1: COMPETENCIAS LABORALES												OBSERVACIONES
DIMENSIÓN 1: Básicas												
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
Dialógicas	¿Cree Ud. que los colaboradores del Banco tienen capacidad de dialogo con el cliente?	x		x		x		x		x		
	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco escuchan primero las preguntas de los clientes?	x		x		x		x		x		
	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco tienen predisposición a escuchar a los clientes?	x		x		x		x		x		
Comunicativas	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco explican adecuadamente los servicios o productos que ofrecen?	x		x		x		x		x		
	¿Cree Ud. que los colaboradores demuestran conocimiento de los productos o servicios que ofrecen?	x		x		x		x		x		
	¿Demuestran los colaboradores del banco respeto por las ideas ajenas?	x		x		x		x		x		
Éticas	¿Demuestran los colaboradores del banco honestidad y transparencia en su trato con los clientes?	x		x		x		x		x		
	¿Demuestran los colaboradores del banco	x		x		x		x		x		

	disposición a ayudar a los clientes respecto a reclamos sobre diferencias en sus cuentas?											
Conviviencia social	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco mantienen buenas relaciones con los clientes?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco tienen la predisposición para brindar la asesoría adecuada respecto a sus consultas?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco demuestran colaboración entre sus compañeros de trabajo?	X		X		X		X		X		
Emocionales	¿Cree Ud. que los colaboradores poseen empatía con los clientes del banco?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco se dan el tiempo suficiente para atender los reclamos?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los colaboradores atienden con prontitud las reclamaciones formuladas por los clientes del banco?	X		X		X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Genéricas												
Instrumentales	¿Cree Ud. que los colaboradores tienen un trato amable con los clientes del banco?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco le proporcionan la ayuda necesaria para solucionar un problema determinado a los clientes?	X		X		X		X		X		
Interpersonales	¿Cree Ud. que los colaboradores demuestran buena disposición a ayudar a las demás personas?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los colaboradores mantienen buenas relaciones con sus demás compañeros de trabajo?	X		X		X		X		X		

Ético integrativas	¿Demuestra el colaborador disposición a ayudar al cliente sin ningún tipo de condicionamiento?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco demuestran responsabilidad en la labor que realizan?	X		X		X		X		X		
Sistémicas o de gestión	¿Percibe Ud. que la gestión del banco se desarrolla en forma ordenada?	X		X		X		X		X		
	¿Percibe Ud. que el banco posee una adecuada organización que facilita el servicio?	X		X		X		X		X		
Directivas o de gerencia	¿Cree Ud. que los directivos de la agencia bancaria están dispuestos a ayudar a los clientes?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los jefes de la agencia bancaria poseen la capacidad necesaria para resolver los reclamos de los clientes?	X		X		X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Específicas												
Conceptuales	¿Cree Ud. que los colaboradores poseen los conocimientos adecuados para un buen desempeño de sus labores?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco están adecuadamente capacitados para un buen desempeño de sus labores?	X		X		X		X		X		
Procedimentales técnicas específicas	¿Cree Ud. los colaboradores demuestran habilidades o experticia en el manejo del sistema bancario?	X		X		X		X		X		
	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco derivan correctamente las solicitudes crediticias a los funcionarios competentes?	X		X		X		X		X		
Profesional	¿Cree Ud. que los colaboradores del banco demuestran habilidades y	X		X		X		X		X		

es espec íficas	destrezas en la atención a los clientes?											
	¿Cree Ud., comparativamente con otras agencias bancarias, que los colaboradores de la agencia poseen las competencias adecuadas para un buen desempeño?	X		X		X		X		X		

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	PEDRO OTONIEL MORALES SALAZAR		DNI N°	17910106
Dirección domiciliaria	TRUJILLO		Teléfono domicilio	---
Título Profesional / Especialidad	ING. MECANICO		Teléfono Celular	966914497
Grado Académico	DOCTOR			
Mención	ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN			
FIRMA		Lugar y Fecha:		

VARIABLE 2: Calidad de servicio												OBSERVACIONES
DIMENSIÓN 1: Confiabilidad												
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
Confianza otorgada	¿Cree Ud. que los ejecutivos del banco inspiran confianza?	x		x		x		x		x		
	¿Cree Ud. que los ejecutivos son asequibles a los clientes de la agencia bancaria?	x		x		x		x		x		
Cumplimiento de horario	¿Cree Ud. que la agencia bancaria respeta los horarios establecidos?	x		x		x		x		x		
	¿De acuerdo a Ud. los ejecutivos de la agencia respetan los turnos de atención?	x		x		x		x		x		

Información clara y precisa	¿De acuerdo a Ud. los ejecutivos de la agencia brindan información clara y precisa?	x		x		x		x		x	
	¿La información proporcionada por los colaboradores o ejecutivos de la agencia le ayudan a solucionar su problema?	x		x		x		x		x	
Dime Dimensión 2: Capacidad de respuesta											
Otorgamiento de servicio en tiempo razonable	¿De acuerdo a Ud. la agencia cumple con los plazos establecidos para atender un servicio solicitado?	x		x		x		x		x	
	¿De acuerdo a Ud. la agencia le informa oportunamente en caso de dificultades para el otorgamiento de un crédito solicitado?	x		x		x		x		x	
Atención rápida y expeditiva	¿De acuerdo a Ud. la agencia bancaria le atiende con rapidez y prontitud?	x		x		x		x		x	
	¿De acuerdo a Ud. la agencia le explica claramente de algún inconveniente que impida atenderle con la prontitud debida?	x		x		x		x		x	
Disposición de los ejecutivos para resolver dudas e inquietudes	¿Cree Ud. que los ejecutivos de la agencia bancaria siempre están dispuestos a escuchar los reclamos y dudas de los clientes del banco?	x		x		x		x		x	
	¿Cree Ud. que los ejecutivos del banco resuelven con prontitud las dudas e inquietudes de los clientes del banco?	x		x		x		x		x	
DIMENSIÓN 3: Seguridad											
Capacidad de los ejecutivos para ofrecer un servicio adecuado	¿Cree Ud. que los ejecutivos de la agencia bancaria tienen la capacidad de ofrecer un servicio óptimo de acuerdo a lo ofrecido?	x		x		x		x		x	
	¿Cree Ud. que los ejecutivos del banco siempre están dispuestos a superar inconvenientes para ofrecerle un buen servicio bancario?	x		x		x		x		x	

Garantía que sus cuentas tendrán la confidencialidad necesaria	¿Cree Ud. que la agencia bancaria respetará la confidencialidad de sus cuentas?	x		x		x		x		x		
	¿Cree Ud. que la agencia bancaria le inspira confianza y seguridad?	x		x		x		x		x		
Interés de los ejecutivos de atender los requerimientos de clientes	¿Cree Ud. que los ejecutivos de la agencia bancaria siempre muestran interés por atender los requerimientos de los clientes?	x		x		x		x		x		
	¿De acuerdo a Ud. los ejecutivos de la agencia bancaria siempre están dispuestos a ayudar a los clientes que acuden al banco?	x		x		x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Empatía												
Interés de los ejecutivos de atender los requerimientos de clientes	¿Cree Ud. que los ejecutivos de la agencia bancaria siempre muestran interés por atender los requerimientos de los clientes?	x		x		x		x		x		
	¿De acuerdo Ud. los ejecutivos de la agencia bancaria siempre están dispuestos a ayudar a los clientes que acuden al banco?	x		x		x		x		x		
Atención y cortesía de los ejecutivos	¿De acuerdo a Ud. los ejecutivos de la agencia bancaria siempre atienden a los clientes con amabilidad y cortesía?	x		x		x		x		x		
	¿De acuerdo a Ud. los ejecutivos de la agencia bancaria siempre escuchan con calma al cliente no obstante que este pueda estar alterado?	x		x		x		x		x		
Respeto hacia los clientes	¿De acuerdo a Ud. los ejecutivos de la agencia siempre tratan con el debido respeto a todos los clientes?	x		x		x		x		x		

	¿De acuerdo a Ud. los ejecutivos de la agencia bancaria tratan adecuadamente y con respeto a los que solicitan atención preferencial?	x		x		x		x		x	
DIMENSIÓN 5: Aspectos Tangibles											
Estado de la infraestructura de la agencia	¿Cree Ud. que la agencia posee una infraestructura adecuada para la atención a los clientes?	x		x		x		x		x	
	¿Cree Ud. que la agencia bancaria tiene el espacio y la comodidad para atender a los clientes?	x		x		x		x		x	
Estado de equipos e instalaciones	¿Cree Ud. que los equipos y las instalaciones de la agencia son modernos?	x		x		x		x		x	
	¿Cree Ud. que los equipos y las instalaciones de la agencia bancaria se encuentran en buen estado?	x		x		x		x		x	
Nivel de seguridad en la agencia	¿Cree Ud. que la agencia bancaria cuenta con la seguridad adecuada?	x		x		x		x		x	
	¿Cree Ud. que los accesos de ingresos y salidas a las agencias son seguros?	x		x		x		x		x	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	PEDRO OTONIEL MORALES SALAZAR	DNI N°	17910106
Dirección domiciliaria	TRUJILLO	Teléfono domicilio	---
Título Profesional / Especialidad	ING. MECANICO	Teléfono Celular	966914497
Grado Académico	DOCTOR		
Mención	ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN		

FIRMA		Lugar y Fecha:	
--------------	---	---------------------------	--

Anexo 12: Matriz de datos: encuesta de competencias laborales y calidad de servicio

N°	Dimension 1														Dimensión: 2										Dimension 3					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
5	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
6	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
9	3	5	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	2	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
10	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
11	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	1	5	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	2	2	4	3	2	2	4	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3
18	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
21	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	3	2
22	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	3	5	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	3	3	4
24	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
25	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	2	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
26	5	3	3	3	5	4	2	1	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	4	4	4	5	2	2	5	3	2	3	3	5	4	3	5	3	5	3	5	2	5	4	3	5	3	5	3	4

P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55	P56	P57	P58	P59	P60	
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
5	4	5	5	3	3	3	5	5	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4	5	
3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
3	4	2	4	2	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	
3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
5	2	4	3	5	3	4	3	5	3	4	5	3	4	3	3	5	3	3	5	2	5	4	5	5	3	5	3	5	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
2	5	2	2	5	3	2	5	2	5	2	5	3	5	4	3	5	3	5	3	3	5	5	5	2	5	3	5	3	5	
4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
5	3	5	3	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	5	3	5	
4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

3 5 3 4 3 4 3 4 4 2 3 4 3 5 3 5 3 3 4 3 4 3 4 4 4 3 5 4 4 4
4 4 4 5 4 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 4 3 4 4 4 5
3 5 3 5 3 5 3 5 3 5 3 5 3 4 5 3 5 3 5 3 5 4 5 5 3 5 5 4 4 5
3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3
3 4 3 3 3 2 3 4 3 3 2 2 3 3 4 3 4 4 3 4 3 4 4 3 4 2 4 4 4 4
3
4 3 4 3 3 4 4 4
4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 4 3 4 4 3 4 4 4 4 4 4 3 4 3 3 3 3 4 3 3
2 5 2 2 5 3 2 5 2 5 2 5 3 5 4 3 5 3 5 3 3 5 5 5 2 5 3 5 3 5
4 4 5 5 4 5 5 5 5 4 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5
4 3 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 4 4 4 4
5 3 5 3 5 4 5 5 4 3 5 4 4 5 3 2 2 3 2 3 3 4 4 4 4 4 3 4 4 4
5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5
3 3 3 3 3 3 3 4 1 4 4 4 5 4 3 4 4 3 4 4 4 3 4 3 4 3 3 5 3 5