

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**



**Gestión por competencias y calidad de servicio de la Dirección  
Regional Educación Lima, Huaura-2021**

Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en  
Administración

**Autor:**

**Bach. Ramírez Luna, Christian Omar**

**Asesora:**

**Mg. Ávila Alcalde, Yesenia Margot**

**Código ORCID 0000-0001-5509-4460**

**HUACHO – PERÚ**

**2022**

## **PALABRAS CLAVES**

<b>Tema</b>	Gestión por competencias y calidad de servicio
<b>Especialidad</b>	Administración

### **Keywords:**

<b>Theme</b>	Management by competencies and quality of service
<b>Specialty</b>	Administración

## **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

VRI. (RCU. N° 4201-2019-USPCU)

<b>Línea de investigación</b>	<b>OCDE</b>		
	<b>Área</b>	<b>Sub área</b>	<b>Disciplina</b>
Talento humano	Ciencias sociales	Economía y negocios	Economía

### **Research Line:**

<b>Line of research</b>	<b>OCDE</b>		
	<b>Área</b>	<b>Sub Área</b>	<b>Discipline</b>
Human talent	social Sciences	Economy and business	Economy

**“Gestión por competencias y calidad de servicio de la Dirección  
Regional Educación Lima, Huaura-2021”**

**"Management by competencies and quality of service of the  
Regional Directorate of Education Lima, Huaura-2021"**

## RESUMEN

El propósito fue describir la relación entre la gestión por competencias y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación Lima, Huaura-2021.

Se utilizó el método científico, tipo básico, nivel correlacional, método hipotético-deductivo, diseño no experimental transversal simple. Existieron dos tipos de población trabajadora de 110, con una muestra de 86 trabajadores y la población usuaria con una muestra de 291 usuarios. Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos y su confiabilidad por el alfa de Cronbach. Los formatos de procesamiento de información se desarrollaron en el software Excel, SPSS 24.

Se obtuvo un Rho de Spearman de (0,971),  $p=0,000<0,01$ , indicando una fuerte relación significativa entre las variables, confirmando la hipótesis, en cuanto a la gestión por competencias, solo el 39,5% de los trabajadores expresa que casi siempre cuenta con la necesaria materiales y equipos que le permitan brindar una atención de calidad, en cuanto a la satisfacción solo el 36% de los usuarios expresa que casi siempre considera que el servicio es rápido, en cuanto a la incidencia de la gestión en la satisfacción solo el 32,6% de los encuestados expresa que en ocasiones tienen la certeza de que el trabajador cumple con lo encomendado en su gestión.

## ABSTRACT

The purpose was to describe the relationship between management by competencies and quality of service in the Regional Directorate of Education Lima, Huaura-2021.

The scientific method was used, basic type, correlational level, hypothetical-deductive method, simple cross-sectional non-experimental design. There were two types of worker populations of 110, with a sample of 86 workers and the user population with a sample of 291 users. The instruments were validated by expert judgment and their reliability by Cronbach's alpha. Information processing formats were developed in Excel software, SPSS 24.

A Spearman's Rho of (0.971),  $p=0.000<0.01$ , was obtained, indicating a strong significant relationship between the variables, confirming the hypothesis, in terms of management by competencies, only 39.5% of workers express that It almost always has the necessary materials and equipment that allow it to provide quality care, in terms of satisfaction, only 36% of users express that they almost always consider that the service is fast, in terms of the incidence of management in the satisfaction only 32.6% of those surveyed express that sometimes they are certain that the worker complies with what is entrusted in their management.

## INDICE

PALABRA CLAVE.....	i
TITULO .....	ii
RESUMEN .....	iii
ABSTRACT.....	iv
INDICE.....	v
INDICE DE TABLAS .....	vi
1. INTRODUCCION .....	1
1.1 ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA .....	1
1.2 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.....	12
1.3 PROBLEMA .....	13
1.4 CONCEPTUACION Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES .....	14
1.5 HIPOTESIS .....	27
1.6 OBJETIVOS.....	27
2. METODOLOGIA .....	28
2.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION .....	28
2.2 POBLACION Y MUESTRA .....	28
2.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS .....	30
2.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	32
3. RESULTADOS.....	33
4. ANALISIS Y DISCUSION .....	60
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	64
5.1. CONCLUSIONES .....	64
5.2. RECOMENDACIONES .....	66
6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	68
7. ANEXOS .....	72

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1.....	333
TABLA N° 2.....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
TABLA N° 3.....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.5</b>
TABLA N° 4.....	366
TABLA N° 5.....	37
TABLA N° 6.....	38
TABLA N° 7.....	39
TABLA N° 8.....	400
TABLA N° 9.....	41
TABLA N° 10.....	42
TABLA N° 11.....	43
TABLA N° 12.....	44
TABLA N° 13.....	45
TABLA N° 14.....	46
TABLA N° 15.....	47
TABLA N° 16.....	48
TABLA N° 17.....	49
TABLA N° 18.....	50
TABLA N° 19.....	51
TABLA N° 20.....	52
TABLA N° 21.....	53
TABLA N° 22.....	54
TABLA N° 23.....	55
TABLA N° 24.....	55
TABLA N° 25.....	57
TABLA N° 26.....	58
TABLA N° 27.....	59

## 1. INTRODUCCION

### 1.1 Antecedentes y fundamentación científica

#### Internacionales

**Guambuguete (2015).** Los objetivos son: Empresa Comercializadora Wholesaleinn SA El estudio y diseño de modelos de gestión de competencias para lograr la calidad de servicio en las empresas culmina con el uso de modelos de gestión de capacidades del capital humano, la organización demuestra cumplir con las expectativas de los usuarios y medir los estándares de desempeño de los empleados. Se lleva a cabo en un enfoque inductivo para promover la cultura organizacional. Brinde retroalimentación continua y mejore sus actividades diarias. Recomendamos alinear esto con su plan estratégico para aumentar el compromiso de los empleados para mejorar el desempeño organizacional e individual.

**Meza (2019)** Herramientas de competencias a la medida de los objetivos propagandísticos tendientes a asegurar y fraccionar la enajenación de ISIS proyectos de ingeniería SAS. Las capacidades se miden indicadores, fijadas y socializadas por los directores y empleados a través del reglamento de ISIS proyectos de ingeniería SAS. Se sumaron a un programa, modelo de arreglos basados en competencias. Las personas conocen sus habilidades, conocen la brecha de madurez, quieren desarrollar sus habilidades, saben cómo desarrollarlas. Y confío en que la madurez de mis habilidades extrovertidas ayudará a mis objetivos de propensión. Y que esta manera crecerás profesionalmente. La madurez de sus habilidades aumenta y el reconocimiento de su nombre.

**Ávila (2017).** Este estudio se diseñó con el objetivo de implementar la gestión de competencias de la Fase I (procesos de auditoría y control, gestión de calidad, gestión de riesgos y procesamiento de transacciones) en el CSC. A



partir de la situación actual y de los marcos analíticos y teóricos realizados, se elaboran las propuestas de gestión por competencias de la SSC. Conclusión: La consulta se realizó de acuerdo al programa planificado y propuesto. Es imperativo difundir la información obtenida durante el desarrollo de la plataforma estratégica a todos los empleados. Después de recibir asesoramiento, también es importante promover la gestión basada en capacidades. La difusión de estos datos debe ser fomentada por la dirección de la empresa y realizada por el departamento de comunicación interna, pero en realidad puede haber información falsa o ambigüedad sobre los conceptos presentados.

**Pinto & Ortega, (2019).** El objetivo principal de este estudio es asegurar que el proceso anterior sea justo y basado en las actitudes y capacidades de las personas, así como en el cumplimiento de las políticas de la empresa. Por lo tanto, con la aplicación de esta propuesta, es posible lograr una mejor gestión a través de la implementación eficiente y eficaz de las actividades y procesos en la empresa gracias a las habilidades funcionales y/o conocimientos en temas relacionados con las funciones desempeñadas. La evaluación y diagnóstico para las empresas en la captación de talento y recursos humanos no se ha estructurado de acuerdo al modelo de competencias, por lo que existen muchas debilidades en el proceso de selección de talento. en la sede y el programa de proceso adecuado.

#### **En lo nacional**

**Padilla (2019)** tuvo como propósito determinar la relación entre la gestión por competencias y la calidad del servicio al cliente en el Instituto Latinoamericano de Alergia, el diseño del método: no ensayo - transversal, y las personas encontraron que: Interamericano Instituto de Alergia, Asma e Inmunología en Relaciones de Calidad de Servicio al Cliente, Lince, 2019. En base a los resultados obtenidos, así como a los análisis descriptivos e inferenciales, se puede concluir que existe una relación entre el conocimiento y la calidad del servicio.

**Espinoza (2020),** Tiene como objetivo principal determinar la relación entre la gestión del desempeño y la calidad del servicio, es descriptivo, utilizando métodos cuantitativos y un proyecto no empírico, para la Red de Institutos Médicos Estudio

Integrativo Independiente Lima Norte 2020, se trata de una muestra personal DIRIS de Lima Norte, recopilará las técnicas de encuesta utilizadas, así como el método y ubicación de la información obtenida de la encuesta, la cual será reflejada en el software SPSS 25 para analizar el comportamiento humano. Y sacar conclusiones: Para el subobjetivo 2, evaluar si existe correlación entre la dimensión capacidad y la variable calidad del servicio, la correlación es (0.741), y de acuerdo a la tabla de significación, la relación La correlación es positiva y significativa ( $0,00 < 0,05$ ).

**Yegua Huaia (2018).** Objetivo: Determinar la relación entre la gestión de capacidades y la educación en la Universidad Técnica Pública de Chancay en el año 2016. Con base en datos experimentales y posterior interpretación analítica, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

El coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,763, lo que indica una alta correlación positiva y por lo tanto una relación significativa entre la gestión de competencias y el desempeño de tareas en la Secretaría de Colegios Públicos de Chancay.

**Cárdenas, S (2020),** Determinando la relación entre la gestión por competencias y la calidad de los empleados del sector público. Se utilizó este método y se enviaron dos cuestionarios a 80 trabajadores en un proyecto transversal descriptivo no experimental. Utilice un tipo de muestra no aleatoria de la lista. En primer lugar. Pude identificar un vínculo entre las habilidades de gestión proporcionadas por los empleados y la calidad de los servicios públicos. Según los resultados de la rho de Spearman, el coeficiente de correlación de la Tabla 14 es 0,659. Este coeficiente muestra una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas. La regla también establece que si el nivel de significancia es inferior a 0,05, se obtiene el mismo nivel de significancia (en este caso, 0,000), por lo que se debe rechazar la hipótesis nula. Se adoptó una hipótesis alternativa, indicando una relación significativa entre la gestión de competencias profesionales y la calidad de los servicios públicos prestados a los empleados del Banco de la Nación Delima-2020.

**Aybar (2015)**, Objetivo: Mostramos que la gestión por competencias influye en el desarrollo de las empresas minero metalúrgicas en el Perú, y confirmamos que: Una característica del modelo de gestión del desempeño nos dice cómo funciona. Es estratégico y sistemático y planificado de acuerdo con el plan de negocios. Uso de habilidades, compromiso, estándares aprobados por la gerencia, trabajo en equipo y trabajo desde casa, habilidades técnicas y empleabilidad. En cuanto a los requisitos, cree que debe seguir buenas prácticas de gestión, gerentes y directores leales, diagnosticar necesidades cambiantes, contratistas profesionales experimentados y proporcionar comentarios sobre los Procedimientos.

**Supo (2017)**, con el objetivo de establecer la relación entre GRH y la calidad del Centro de Contabilidad UNA Puno que interesa al proyecto, así como el propósito y aplicación de la investigación, el proyecto es descriptivo, no basado en evidencias. . El objeto de la encuesta está conformado por 20 personas y 55 usuarios, de los cuales se pueden extraer las siguientes conclusiones: Del total de usuarios encuestados, los usuarios son los que más se interesan por la calidad del servicio y la atención al cliente bueno de 79 personas, otros usuarios es muy importante prestar atención a la calidad del servicio de los usuarios, un total de 12 personas, también cabe señalar que este grupo de encuestados dijo que el servicio es regular, un total de 8 personas. Se sabe que los empleados tienen las siguientes habilidades: Las habilidades de gestión personal les ayudan a comprender sus responsabilidades en la vida laboral. Por lo tanto, la calidad del servicio al cliente del centro de consultoría de contabilidad empresarial es buena.

### **Fundamentos científicos:**

#### **a) Gestión por competencias**

**Cuestas (2015)** La gestión de competencias comienza con la identificación de las competencias profesionales que las personas en diferentes trabajos necesitan para tener éxito. Estas competencias laborales están representadas por perfiles de puestos. La gestión por competencias es importante y define algunas de las habilidades profesionales. Esto es lo mismo que las personas necesitan para diferentes posiciones dentro de una organización. Si este resultado es exitoso y

cumple con todos los requisitos requeridos, estas competencias profesionales formarán parte del perfil laboral de su organización. Cuestas lo conceptualizó entonces de la siguiente manera: En esencia, la gestión del desempeño basada en competencias se trata de desarrollar lo que las personas pueden hacer en el futuro. El pensamiento estratégico y las iniciativas quedan reservados únicamente a esta gestión. La gestión por competencias es actualmente un concepto relacionado con la gestión de recursos humanos (HRM). El

Fortalece la integración de estrategias, sistemas de trabajo y culturas organizacionales y profundiza el conocimiento de las personas sobre su potencial.

La gestión del desempeño funcional se enfoca específicamente en lo que las personas pueden y pueden desarrollar. La gestión funcional se basa en el pensamiento estratégico y una actitud positiva. Entender esto hoy es muy importante. Una organización que comprende ampliamente las fortalezas y el potencial de las personas y su desarrollo, y gestiona los recursos humanos de manera adecuada e integrada con la estructura empresarial en la que se desarrolla la estrategia y la cultura organizacional.

### **Gestión del talento humano**

**Pico, (2016)** El talento de la organización es considerado muy importante en la implementación de sus propuestas. Asimismo, cabe decir que este talento debe estar comprometido y motivado para triunfar [...] Se enfoca en identificar, atraer y capacitar para incrementar el nivel de productividad de la organización, tiene en cuenta la necesidad de cuestionarse, ¿cómo es eso? gestionado y lo que debe hacerse en Cómo hacer que dicho proceso suceda sin inconvenientes (p. 98).

**Montes, (2018)** es un pilar fundamental para el crecimiento de la empresa, ayudando al logro de sus objetivos, teniendo en cuenta la cultura organizacional [...], el clima organizacional, el sentido de pertenencia, que se comunica a través de la misión , visión y valores para mantener empleados de calidad trabajando, buscando brindarles satisfacción y motivación a través de estándares organizacionales basados en la ética (página 45)

## **Concepto de Competencias**

**Alles (2013)** El término competencia a menudo cubre una serie de conceptos, que van desde el conocimiento hasta la autoeficacia. Asimismo, el término "habilidad" se denomina de otra manera (habilidad técnica o intelectual) en relación con el conocimiento. Por el contrario, las 22 competencias en sí mismas se denominan "competencias de gestión" o "competencias de comportamiento". La competencia siempre está relacionada con el comportamiento humano en el trabajo o en el entorno laboral.

**De acuerdo con MINEDU (2016)**, la competencia se define como la capacidad que tiene una persona para combinar un conjunto de competencias para lograr un objetivo particular de manera adecuada y con conciencia moral en una situación determinada.

**Alles, (2017) cita a Sava, J. (2007)**. Con esto en mente, en las empresas y organizaciones, los empleados se convierten en personas competentes y capacitadas con contratos que conducen a la búsqueda de la excelencia. Incorpora los conceptos de lo que las personas saben hacer, lo que quieren hacer, qué patrones considerar al aplicar ciertas características y qué encabezados se necesitan para el rendimiento. Otros investigadores han encontrado que las posiciones externas también miden si el comportamiento autoritario se extiende, entonces, ¿qué se puede hacer al respecto **Fernández, (2016)**. como lo dijo David Mc lelland, profesor de psicología de la Universidad de Harvard.

Para que un individuo muestre un comportamiento competitivo, se requiere una combinación de cinco factores básicos

- Saber: síntesis de conocimientos relacionados con el comportamiento del concurso. Pueden ser técnicos y sociales. Juegan un papel muy importante en ambas partes.

- Saber hacer: se trata de una habilidad combinada que pone en práctica los conocimientos necesarios. Puede referirse a habilidades técnicas, sociales y cognitivas que, por regla general, están relacionadas entre sí.
- Saber ser: combinación de actitudes coherentes con las características básicas clave del entorno organizacional y/o social. En otras palabras, trata los valores, creencias y actitudes como factores que de alguna manera apoyan o dificultan un comportamiento particular en un entorno dado.
- Quiero hacer: La combinación de aspectos motivacionales responsables de que una persona quiera o no realizar el comportamiento que tiene cada habilidad. Estos son los factores internos y/o externos de una persona que determinarán si una persona se esfuerza por demostrar sus habilidades.
- Poder hacer: Una mezcla de factores relacionados con dos temas importantes: el individuo y la situación. El punto principal está relacionado con las cualidades personales, de manera similar, la capacidad y las cualidades de cada persona se ven como el potencial del individuo. Por otro lado, los ángulos de las situaciones que hacen favorable el entorno, es decir, las diferentes posiciones, se pueden marcar para indicar diferentes grados de dificultad de un comportamiento determinado. Es importante destacar la disponibilidad o no disponibilidad de los medios y recursos que pueden facilitar o dificultar el desarrollo de capacidades.

Gracias a todos los factores mencionados anteriormente, podemos definir qué es la competencia, de modo que se desarrollen diferentes niveles de desempeño de un individuo tanto en contextos personales como profesionales, ya sea en la práctica o no, realizar diversas tareas o participar en interacciones sociales. Las competencias ayudan a alinear las características personales con las buscadas por la empresa para desempeñarse bien en las funciones profesionales y llevar a cabo proyectos de desarrollo estratégico de la organización. Asimismo, las empresas actuales se esfuerzan por afrontar con mayor eficiencia y rapidez los retos que se presentan en los campos de realización de una amplia variedad de actividades. Esta situación requiere personas bien capacitadas que puedan determinar qué quieren hacer y cómo actuar en la situación.

## **Pasos para implantar un sistema de gestión por competencias**

**Huerta & Rodríguez (2014)** A la hora de implementar un sistema de gestión por competencias, mucho depende del tipo de empresa, las más comunes se describen a continuación:

### **1.- Identificar las competencias clave**

El primer análisis consiste en seleccionar a los mejores candidatos en función de las tareas y actividades a desempeñar en un puesto determinado y las competencias mínimas requeridas para desempeñar adecuadamente la función de cada puesto.

### **2.- Comprender las diversas habilidades que ofrece cada empleado**

Conocer las habilidades de los empleados internos es importante, pero no descarte que los colegas externos se unan a la empresa, ya que cada uno tendrá diferentes cualidades, por lo tanto, evalúe las habilidades clave relevantes para el puesto.

**3.- Asignar a cada empleado su puesto más adecuado.** Este proceso incluye el análisis de las competencias que son importantes o fundamentales para el crecimiento del puesto y de la empresa en su conjunto. En este sentido, es importante identificar las competencias clave y enfatizarlas en la imagen profesional de la empresa.

**4.- Establecer medidas para la medición.** Este es uno de los aspectos más importantes a la hora de implementar un proceso de gestión de capacidad, por lo que es importante definir una serie de métricas para evaluar los sistemas que se han desplegado en cualquier lugar y en cualquier momento, es importante controlar los cambios y tomar las medidas necesarias. comportamiento. acciones para hacerlo. Trabajo. Acciones correctivas necesarias para mejorar su funcionamiento. Los indicadores deben ser fiables, objetivos y medibles.

**5.- Evaluar la idoneidad del empleado para el puesto de trabajo utilizando los indicadores anteriores**

Después de identificar los indicadores, debemos comprender la idoneidad del empleado para el trabajo. Esto permitirá mejorar la detección de posibles errores o varios aspectos del sistema. En pocas palabras, la gestión por competencias significa asignar cualquier trabajo que cumpla con todas las competencias mínimas para hacerlo correctamente, en beneficio del individuo y de la empresa.

## **b) Calidad de servicio**

### **Origen de la calidad**

**Kotler, (2012)**, explica que la calidad de los Viking aparece en la revolución industrial, porque hay un inspector de calidad, pero a principios del siglo XX, cuando este aspecto ha mejorado. Sin embargo, hay una posición en el mundo de los negocios donde hay un desarrollo de calidad, ya que después de una revolución industrial, la empresa puede producir más productos y servicios debido a la aparición de la máquina de vapor y el desarrollo de desarrollo de la tecnología, el siglo 18 y 19. se negó desde entonces, la compañía se ha asociado con el aumento de las ventas. Y calculamos que deberían aumentar la calidad de sus productos para venderlos en los mercados más sin combinar la satisfacción de cumplir las condiciones de calidad

### **Origen de calidad empresarial**

Lopez (2012), nació desde el origen de las personas contra la tierra, pero en el siglo XX, donde tuvo una disciplina científica, mientras que la presencia cualitativa de la fase de gestión (1900 -1910) de control controles estadísticos se produjo en 1950 en comparación con muchos años, muchos años, y luego la dirección general de calidad en 1970-1980 se asignó a las traducciones con la organización de los sistemas de calidad de Toyota. En el siglo XX, un cambio de modelo de calidad apareció, primero con la aparición de un ama de casa o un inspector en la fábrica en el año 1900, y luego con la aparición de control estadístico durante la Segunda Guerra Mundial. Sin embargo, se trata del siglo XX, cuando la corriente japonesa se realiza mediante Demamá, Isikawa, Taguchi, entre otros, puede cambiar el concepto de calidad, la ciencia actual, campo, sólido especial en la empresa directamente relacionada con la conciencia satisfacción del cliente. En cambio,



estos líderes japoneses creen que la satisfacción del cliente es una función directa de la calidad, lo que significa que cuanto más satisfecho esté un cliente con un producto o servicio, mejor será la calidad de los artículos útiles, tangibles o intangibles entregados. consumo o uso. Como resultado, a partir de las décadas de 1970 y 1980, se desarrollaron una serie de estándares para estandarizar los procesos de modo que la calidad pudiera medirse utilizando cuestionarios desarrollados previamente relacionados con el conjunto de estándares internacionales ISO. Organización Internacional de Normalización, su significado en inglés es el siguiente: Organización Internacional de Normalización, abreviada ISO. Desde la publicación de estas normas, las reglas comerciales que rigen la calidad en todas las empresas han cambiado y se esfuerzan por maximizar la satisfacción del cliente a través de la estandarización, el registro y la resolución del problema. Este es un sistema de calidad alcanzable para el producto final.

Partiendo de los estudios de Berry, Parasuraman & Zeithaml y su posterior refinamiento podemos considerar cinco dimensiones, coincidiendo con **Vragas & Aldana, (2014)** En la Calidad de servicio, se consideró Dimensiones de calidad de servicio.

- a. Tangibilidad.**
- b. Fiabilidad.**
- c. Capacidad de Respuesta.**
- d. Seguridad.**
- e. Empatía**

La calidad del servicio se define como el grado en que se satisfacen las necesidades del servicio o el nivel de preocupación por las personas de la empresa que proporciona el producto o servicio.

**Zambrano (2013)** Creemos que la calidad del servicio significa priorizar a los usuarios para cumplir con sus expectativas. Por otro lado, los investigadores

**Kotler y Keller (2012)** argumentan que la calidad del servicio de la empresa se revisa continuamente con cada venta, porque todo lo que el cliente recibe de la empresa incluye la calidad del servicio, como el personal del restaurante sonriendo y confiado. responder a las consultas de los clientes, demuestra que la empresa tiene una alta calidad de servicio y es competitiva en el mercado.

**García (2015)** es producto de la percepción del cliente sobre el trato o la atención, o si no de la eficacia de los encargados de prestar el servicio: la calidad del servicio es equivalente al resultado. Los resultados y expectativas de los clientes, con un conjunto de factores secundarios, la cantidad y la calidad del producto o servicio es el conjunto de los recursos de todas las empresas, a excepción de las personas con talento que pueden proporcionar el servicio de alta calidad (página 27).

**De acuerdo con Cruz & Moya (2014)**, la calidad del servicio es una respuesta a los hábitos desarrollados en la organización, es decir, es parte de la cultura organizacional, también debe llevar a que los servicios se brinden respondiendo plenamente a los clientes o usuarios. En este sentido se ha implementado por las organizaciones para explicar las necesidades y expectativas de sus clientes, brindándoles un servicio accesible, completo, seguro y confiable, incluso en circunstancias imprevistas o errores, para que los clientes se sientan comprendidos, atendidos y entreguen más valor del esperado a través del compromiso, eficiencia y servicio personalizado, lo que se traduce en mayores ingresos y menores costos para los clientes. Organización (página 40).

### **Importancia de los servicios**

La vigencia es una de las condiciones para un buen servicio. Este factor se considera como la primera dimensión para distinguir bienes y servicios porque evalúa si su naturaleza está relacionada con productos físicos o no. Los resultados de brindar y usar el servicio pueden determinar si el cliente está satisfecho o no. Esto significa una característica específica.

### **Características de los servicios**

**Villalba, (2013)** La invisibilidad es la característica más destacada de este servicio. La razón principal es que la santidad puede dificultar que las empresas identifiquen y evalúen los servicios y comprendan la calidad de sus servicios.

**Villalba, (2013)** señala que es difícil asegurar una calidad consistente porque lo que la empresa cree que ofrecen puede ser muy diferente a lo que el cliente percibe y percibe. Por lo tanto, la distinción entre bienes y servicios basada en las primeras características es la base para entender cómo se debe evaluar la calidad del servicio. En el segundo caso, en la literatura científica, al hablar de calidad se debe tener en cuenta el concepto epistemológico de observación conceptual, es decir, se entiende por un lado como una actividad enfocada en una determinada visión particular, típicamente datos, estadísticas convencionales datos. y tratar de controlar a través de medidas objetivas de calidad. **(Villalba, 2013)**, a su vez, la calidad subjetiva se enfoca en la relación entre las actividades del servicio y la conectividad, centrándose en la mirada externa, incluyendo la naturaleza de la satisfacción de necesidades, expectativas, deseos y expectativas del cliente. Con los clientes, eso es. Entonces la calidad del bien o servicio requiere de características que lo hagan fácil de entender y es el cliente quien determina si sus necesidades son satisfechas al interactuar con el producto o servicio. Por lo tanto, es necesario desarrollar cada uno de los métodos mencionados con el objetivo de averiguar hasta dónde ha llegado la hipótesis y cómo permiten desarrollar ciertos modelos para medir las estructuras mencionadas.

## **1.2. Justificación de la investigación**

El presente trabajo se justifica por las siguientes razones:

- **Justificación Teórica**

Se justifica ¿Por qué?, con esta investigación busco obtener conocimientos y a su vez dotar de conocimiento para otros investigadores. A través de sus teorías científicas que aportarán junto a sus dimensiones de cada variable,

tratando de contrastar la hipótesis propuesta del tema en estudio con la realidad de la institución.

- **Justificación Científica**

El presente trabajo se ha desarrollado utilizando herramientas estadísticas para ayudar a recopilar información que primero explicará las características de dos variables seleccionadas y descritas durante la operación, y los involucrados, entenderán su situación y aprenderán la verdad de las variables. Depende del número de organizaciones.

- **Justificación Metodológica**

Las investigaciones pueden proporcionar una imagen realista de la situación y tomar las medidas correctivas que consideren necesarias o convenientes. En cuanto a los métodos, obtendremos datos reales objetivos sobre la base de investigaciones científicas realizadas sobre tipo básico, grado de correlación, método de inferencia hipotética, diseño no empírico. De corte transversal simple, utilizando la escala de Likert como método de recolección y procesamiento de datos, utilizaremos el software estadístico SPSS versión 25.

**Justificación Social**

Tiene como objetivo brindar nuevos enfoques en un nuevo contexto mediante la aplicación de las teorías y conceptos fundacionales fundamentales de la gestión a través de la competencia y calidad del servicio de la Dirección Regional de Educación Lima 2020, estudiar la relación, causas de los problemas limitantes del desempeño y sus objetivos y ajustes al cuerpo de la portería.

### **1.3 Problema**

¿Cuál es la relación existente entre La Gestión por competencias y calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación Lima, Huaura-2021?

## **1.4 Conceptualización y operacionalización de las variables**

### **1.4.1. Conceptualización de las variables**

#### **a) Gestión por Competencias**

**Alles, (2016)** La gestión de capacidades es un proceso que nos permite identificar las habilidades de las personas necesarias para cada puesto a través de un perfil medible y objetivo. El objetivo principal es implementar un estilo de gestión que le permita administrar sus recursos humanos de manera más integral y efectiva en línea con las líneas de su estrategia comercial.

#### **Dimensión:**

##### **La Motivación**

Según **García, et al (2017)**, completado con plena satisfacción. Vale la pena mencionar que las motivaciones de una persona varían y diferentes situaciones pueden desencadenar comportamientos que tienen un impacto positivo o negativo en el desempeño.

#### **Indicadores:**

##### **Ambiente Laboral**

**Hurtado (2018)**. Un análisis de varios autores ha demostrado que cuando se trata de relaciones interpersonales o teoría de Mayo, los empleados tratan de satisfacer sus necesidades de otras formas, como las relaciones entre individuos. Los individuos se involucran en el trabajo, porque entonces se sienten motivados para trabajar. Es muy importante para las empresas motivar a los empleados con su ambiente de trabajo, no solo por necesidad económica sino también para crear comodidad en el trabajo y motivación para crear equipos que se involucren.

## **Salario**

**Chiavenato (2017)**. El significado y la importancia del trabajo ha tomado muchas direcciones a lo largo de la historia: desde ser visto como una forma de castigo y tortura divina, hasta examinar las leyes del valor de la inteligencia, la complejidad, la integración social y el trabajo intangible para ocultar su verdadero valor. e incluso convertirse en una oportunidad social de recuperación. Da satisfacción emocional, física y material, convirtiéndose así en una oportunidad para el crecimiento humano.

## **Seguridad**

**Aponte y Campos (2016)**, esto se aplica a la seguridad de los datos de los clientes (tanto físicos como top secret), considerándose como un aspecto importante, el porcentaje de amenazas y riesgos asociados con respecto a posibles sospechas.

## **Dimensión:**

### **El Comportamiento**

**Santos (2019)** en referencia a Becker (2012), señala que en el estudio de la conducta individual, en algunos casos no importa la respuesta de la persona, sino la conducta en general, por la forma alemana o comportamiento alemán. .Pueden existir diferencias. Cómo reaccionan los estadounidenses, o cómo reacciona una persona que asistió a la universidad ante otras que asistieron a otra universidad. Para Becker, esta es la diferencia fundamental entre psicología y economía.

## **Indicadores:**

### **Actitud**

**Parra (2019)** referenciando a Haddock & Maio (2014), En cuanto a las actitudes, se consideran valoraciones de los empleados sobre cosas, personas o hechos; estas evaluaciones van de positivas a negativas en el sentido de que determinan en gran medida cómo los empleados ven el medio ambiente, cómo ven el medio ambiente.

Conciencia Organizacional Compromiso con las actividades a realizar, sentimientos y creencias arraigadas en el comportamiento de los empleados. Están en contexto. En este marco, la actitud es la evaluación de los objetos.

### **Dedicación**

**Definición (2019).** El concepto de sacrificio se utiliza a menudo para referirse al tiempo y la energía que una persona dedica a hacer. Este concepto realmente puede ser sinónimo de intensidad: trabajo en este proyecto con todo mi corazón, el jefe de la empresa agradece la dedicación del gerente, los muchachos se están preparando meticulosamente para la película: espero que todo se haga funcionalmente bien.

### **Estado de Animo**

**Barrios, (2011),** El estado de ánimo es un estado emocional común e incierto de la personalidad en el que coexisten experiencias de diferentes connotaciones, intensidades y cualidades y que están esencialmente relacionadas con la actitud subjetiva de los individuos respecto de las actividades vivas de los organismos, su relación con el medio ambiente y su propia respuestas necesidades y requerimientos. deseo. Las emociones pueden cambiar y afectar la cognición y el comportamiento.

### **Dimensión:**

#### **Conocimiento**

**Guzmán, (2019).** conocimiento se puede definir como la capacidad humana para explicar y comprender la naturaleza y las relaciones de los fenómenos (Torabi, Kyani, & Falakinia, 2016)

**Guzmán, (2019).** Por otro lado, la gestión del conocimiento es un proceso que promueve la eficacia del desarrollo y uso del conocimiento tácito (existente en las personas, absorbido por cada empleado, basado en la experiencia personal para lograr resultados efectivos y la eficiencia). Según Shujahat, Sous, Hussain,

Nawaz, Wang y Umer (2017), es explícito (documentado y almacenado en la documentación de los empleados, manuales y procedimientos de uso, y forma parte de la propiedad intelectual de la organización).

### **Indicadores:**

#### **Capacitación**

**Becerra & Campos (2012)** referencia gallegos, (s/f). os programas de formación se adaptan a las necesidades de las personas y las empresas para desarrollar las habilidades necesarias para crear valor a lo largo de la cadena productiva.

En un sistema de formación basado en competencias, este enfoque tiene como objetivo desarrollar la experiencia de las personas para que puedan tener éxito en sus roles. Sin embargo, no busca adaptar a las personas al puesto de trabajo, ya que implica identificar las necesidades de formación que realmente se necesitan para superar sus debilidades y así desarrollar sus habilidades y conocimientos.

#### **Capacidad**

**Militar, Glosarios ()**, incorpora todos los elementos esenciales del desarrollo de capacidades para la coherencia y la sostenibilidad: principios, organización, formación, documentación, liderazgo, personas, infraestructura y capacidades interactivas. El modelo integra todos estos aspectos de la competencia, de modo que no hay presión de fuentes limitadas o de otro tipo para suponer que un cambio de diseño, como el desarrollo de una nueva doctrina, conducirá automáticamente al efecto apropiado. condiciones de trabajo requeridas

**Capacidad de repuesta Donabedian (2015)** nos ha enseñado que la atención puede responder rápida y eficientemente a cualquier solicitud del cliente en función de la prioridad. Para hacerlo, es imperativo demostrar de manera proactiva la inclinación y el liderazgo para ayudar a los clientes y brindar un servicio general



de manera rápida y eficiente. Por otro lado, los reflejos de "no hay problema" se pueden aprender y fomentar, en lugar de "ese no es mi problema".

### **Practica**

La práctica es un concepto que tiene muchos usos y significados. La práctica es una acción que se produce mediante la aplicación de ciertos conocimientos. Ejemplo: Tengo todos los conocimientos teóricos necesarios, pero no he podido ponerlos en práctica con éxito. Dicen que los científicos chinos han probado las antiguas teorías en la práctica.

### **Habilidad**

Habilidad para percibir, evaluar y expresar emociones con precisión; la capacidad de adquirir y/o producir sensaciones de pensamiento; la capacidad de comprender y reconocer las emociones; y la capacidad de regular las emociones y promover el crecimiento emocional e intelectual.

### **Comunicación**

Asimismo, **Robbins et al. (2013)** sostiene que la comunicación que surge desde el momento en que el emisor comienza a enviar un mensaje a través del pensamiento codificado, debe incluir todas las etapas del proceso descritas de manera consistente, con cauce oficial relacionado con las actividades profesionales del miembro, búsqueda efectiva, orientada a resultados. De manera similar a los enfoques anteriores, los patrones arraigados crean un cierto grado de incertidumbre y desconfianza en la organización, lo que impide el comportamiento individual e inhibe el crecimiento y el desarrollo, la adaptación de nuevos conceptos en términos de patrones de comportamiento, nuevos valores, hábitos, actitudes y actitudes diferentes. mismo flujo de trabajo conduce a una mayor posibilidad de cambio. Siguiendo esta línea de pensamiento, el objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la calidad de la comunicación y las actitudes de los empleados hacia los procesos de cambio organizacional.

## **b) Calidad de servicio.**

**Lama (2012)**, Tenga en cuenta que un servicio es de buena calidad si el cliente siente que su necesidad está siendo satisfecha mientras consume o usa el bien o servicio. La calidad del servicio se define entonces como la satisfacción de una necesidad del servicio o por parte de las personas de la empresa que proporciona los bienes o servicios. Características de un buen servicio Según Anierte, N (2015), para brindar un buen servicio debemos guiarnos por las siguientes características:

1. Debe cumplir con sus objetivos.
2. Hará lo que está diseñado para hacer.
3. Debe ser apto para su uso.
4. Las necesidades deben ser satisfechas.
5. Ofrecer resultados

### **Dimensión:**

#### **Elementos tangibles.**

Es todo bien que puede ser percibido de forma física por nuestros sentidos y suelen tener vida limitada

### **Indicadores:**

#### **Instalación física de la institución**

**Kotler, Armstrong (2016)** definen que todo lo que se puede ver, todo lo que se puede ofrecer al mercado es una actividad transformadora, al igual que todo lo que se puede ofrecer al mercado, se puede comprar, usar o consumir para satisfacer una necesidad objetivo.

#### **Medios de comunicación**

**Lizárraga (2010).** Las habilidades necesarias para comprender, interpretar e interpretar la información, a partir de la relación entre los conocimientos previos y la nueva información, son habilidades que ayudan a aprovechar al máximo la información y lograr resultados de aprendizaje efectivos y significativos. Además del procesamiento de contenido básico, estas habilidades permiten que el cerebro investigue ideas, eventos y cosas, e identifique las suposiciones detrás de la comunicación de las personas. El estudio intensivo de cualquier disciplina y su contribución significa que los estudiantes piensan activamente sobre su disciplina, comparan conceptos, principios y teorías, los agrupan según características comunes, analizan los factores que los influyen, sintetizan resultados y conclusiones, evalúan información y descubren los supuestos. detrás de opiniones y creencias. (art. 69).

### **Apariencia del personal**

Dijo que la apariencia es muy importante, como lo son otros determinantes de la confianza y la buena impresión, la apariencia personal no tiene nada que ver con la apariencia, pero mantén tu estilo, discreto y usa solo ropa, cosméticos, zapatos y accesorios seleccionados.

### **Dimensión:**

#### **Fiabilidad de los servicios.**

La entrega constante de un servicio prometido significa que las cosas se mantendrán estables durante un largo período de tiempo.

**Kotler & Lane (2016).** La confiabilidad, como parte integral del servicio, se refiere a la capacidad de brindar un servicio de manera precisa y consistente. Los estantes siempre están llenos (los productos/marcas que los clientes quieren están siempre en stock).

1. Hay una indicación clara del precio de los productos en nuestra tienda.
2. Los agentes son responsables de la notificación completa y oportuna de sus programas promocionales.
3. Reducir el tiempo de espera en la caja.

4. Proporcione boletos claros y claros.

### **Indicadores:**

#### **Cumplimiento de servicios**

Ser capaz de realizar con seguridad y precisión el servicio prometido. En un sentido más amplio, la confiabilidad significa que los distribuidores cumplen sus promesas con respecto a la entrega, el servicio, la resolución de problemas y los precios. Fiabilidad La calidad es la probabilidad de que todo funcione correctamente y se preste la integridad, autenticidad e integridad del servicio. Se puede definir como la capacidad del producto para realizar su función según lo previsto. En otras palabras, la confiabilidad también se puede definir como la probabilidad de que un producto, con el tiempo y en condiciones específicas, no cumpla con su función prevista.

#### **Información oportuna**

La comprensión de la gerencia de las expectativas del cliente es necesaria pero no suficiente para lograr niveles más altos de calidad del servicio. Otro requisito previo para brindar servicios de alta calidad es la existencia de estándares de desempeño que reflejen la percepción de la gerencia sobre las expectativas del cliente.

#### **Atención de reclamo**

La existencia de errores, rendir cuentas a la empresa y brindar soluciones satisfactorias no solo salvará la reputación de la empresa, sino que también será más sólida en la reunión porque los clientes podrán confiar en la persona adecuada para ellos. . No dejaré que me dejen. Esta forma de enfoque sustenta la estrategia empresarial y, de hecho, lo que parece desagradable y negativo puede convertirse en positivo cuando el problema se aborda adecuadamente.

### **Dimensión:**

#### **Capacidad de respuesta.**

**Torres (2018)**, prontitud en el servicio y disposición para ayudar a los clientes a proponer el concepto de rapidez y flexibilidad.

### **Indicadores:**

#### **Disposición**

Los mejores líderes aman las empresas que dirigen y disfrutan revolcándose en las desgracias empresariales y los triunfos institucionales. Sienten el deseo y la necesidad de gestionar adecuadamente su trabajo en la empresa para que ésta crezca y se haga única. Su amor por los negocios los ha motivado a transmitir lo aprendido a través del trabajo duro, enseñando otros secretos de acción y habilidades directivas.

#### **Rapidez en el servicio**

**Torres (2018)** define que la capacidad de una empresa para brindar un servicio rápido, eficiente y personalizado tiene un impacto directo en su reputación y es fundamental para el éxito de su capacitación y retención de clientes.

#### **Expectativas satisfechas**

La calidad del servicio se mide por sus indicadores de capacidad de respuesta y sensibilidad, asegurando la satisfacción del cliente.

### **Dimensión:**

#### **Seguridad de los servicios.**

**Torres (2018)** , El conocimiento y la amabilidad de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y confianza.

### **Indicadores:**

#### **Confianza**

Mencionó que esta es una habilidad que necesitamos para brindar servicios de manera confiable y segura. Enumere lo siguiente para medir el nivel de servicio: desempeño, puntualidad, responsabilidad e interés en la resolución de problemas. Si confía en él para satisfacer una necesidad particular, es más probable que confíe en la acción correcta.

### **Seguridad en la transacción**

Este indicador generaliza todas las precauciones para reducir los posibles riesgos asociados a la realización del trabajo, mediante el análisis de los indicadores indica las técnicas más sensatas y correctas para gestionar espacios de trabajo y herramientas de alto riesgo.

### **Conocimiento de procedimientos de atención**

Los procedimientos de atención al cliente incluyen un sistema de actividades que la empresa realiza desde el primer contacto del usuario hasta la resolución exitosa de su consulta.

### **Dimensión:**

#### **Empatía del personal.**

**Aguirre (2015).** La empatía va más allá de la amabilidad: incluye hacer felices a los clientes. Es un compromiso con los clientes, una voluntad de comprender sus necesidades y encontrar las respuestas más adecuadas. Empatía significa servicio atento y personalizado.

### **Indicadores:**

#### **Comprensión al cliente atención personalizada**

**Aquino & Palacios (2015).** Como resultado, la adquisición y retención de clientes de hoy en día requiere satisfacer la necesidad del consumidor de un servicio al cliente que se centre en un contacto personal y una de las mejores formas de satisfacer esa necesidad es brindar una atención personalizada. La atención

personalizada atañe a los intereses personales o inmediatos de los empleados y clientes, teniendo en cuenta sus necesidades, gustos y preferencias. La atención personalizada nos permite hacer que nuestros clientes se sientan apreciados e importantes, e incluso tiene en cuenta sus necesidades, gustos y preferencias específicas.

### **Preocupación del interés del cliente**

Cuando hablamos de calidad de relación, nos referimos a la profundidad y el ambiente general que debe tener la relación entre una organización y sus clientes. De hecho, podría decirse que se trata de una valoración global de la solidez de esta relación. Esta fortaleza puede reflejar diferencias en las características de la relación transaccional en términos de confianza, compromiso y normas de relación existentes. La calidad de la relación es un constructo de orden superior que incluye tres dimensiones distintas pero interrelacionadas: confianza, satisfacción y compromiso.

## 1.4.2. Operacionalización de variables

### a) Gestión por Competencias

V 1	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gestión por Competencias	Mediante el empleo de la escala valorativa de 12 ítems se fundamentar como Gestión por competencias, a través de sus dimensiones: la motivación, el comportamiento, conocimiento	Motivación	-Ambiente laboral -Salario -Seguridad	1,2,3,4
		Comportamiento	-Actitud -Dedicación -Estado de Animo	5,6,7
		Conocimiento	-Capacitación -Capacidad -Practica -Habilidad -Comunicación	8,9,10,11,12



**b) Calidad del servicio**

V 2	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>Calidad de servicio</b>	Mediante el empleo de la escala valorativa de 14 ítems se fundamentar como calidad de servicio, a través de sus dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad de los servicios, Capacidad de respuesta, Seguridad de los servicios, Empatía del personal.	Elementos tangibles.	-Instalación física de la institución -Medios de comunicación -Apariencia del personal	1,2,3
		Fiabilidad de los servicios	-Cumplimiento de servicios -Información oportuna -Atención de reclamo	4,5,6
		Capacidad de respuesta	-Disposición -Rapidez en el servicio -Expectativas satisfechas	7,8,9
		Seguridad de los servicios	-Confianza -Seguridad en la transacción -Conocimiento de procedimientos de atención	10,11,12
		Empatía del personal	-Comprensión al cliente atención personalizada -Preocupación del interés del cliente	13,14

## **1.5 Hipótesis**

“Existe relación significativa entre la gestión por competencias y calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación Lima, Huaura-2021”.

## **1.6 Objetivos:**

### **Objetivo General:**

1. Describir la relación existente entre la gestión por competencias y calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación Lima, Huaura-2021.

### **Objetivos Específicos:**

1. Determinar el nivel de aplicación de la gestión por competencias en la Dirección Regional de Educación Lima, Huaura-2021.
2. Detallar el nivel de calidad de servicio que brinda la Dirección Regional de Educación Lima, Huaura-2021.
3. Advertir que la gestión por competencias se relaciona en la calidad de servicio que brinda la Dirección Regional de Educación Lima, Huaura-2021.

## **2. METODOLOGIA**

### **2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación fue básica, porque la investigación solo pretende profundizar y generar nuevos conocimientos sobre la realidad estudiada.

#### **– Método de la investigación**

De método Hipotético-deductivo, hipotético porque se generan hipótesis para explicar el fenómeno y es deductivo porque parte de lo general para llegar a lo específico. Según **Arias, (2012)** habla de este método: genera hipótesis a partir de dos premisas, una premisa común (leyes y teorías científicas, conocidas como enunciados teológicos) y el método empírico (conocidos como enunciados antropológicos, serían hechos observables que plantean interrogantes y investigación rápida) para la comparación empírica.

#### **– Diseño de la investigación**

La Investigación fue no experimental porque analizamos al fenómeno en su contexto natural sin manipularlo; de corte transversal simple porque acopiamos la información en un momento único, una sola vez y a una muestra única.

### **2.2 Población y muestra:**

#### **Población:**

El universo de toda la población de la unidad muestral hace un total de 110 trabajadores y 1200 usuarios

#### **Muestra:**

Teniendo en cuenta los elementos que conforman a la Población tiene la misma posibilidad de integrar la muestra, utilizando el muestreo aleatorio simple se determina que:

- La población fue de 110 trabajadores y la muestra es de 86 trabajadores.
- La población fue de 1200 usuarios y la muestra es de 291 usuarios.

**Hernández & Mendoza (2018)** dice: La investigación es un conjunto de técnicas diseñadas para recopilar, procesar y analizar información proporcionada por individuos o grupos de personas específicos.

$$n = \frac{Z^2 N p q}{E^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

**Variable independiente. X**

**Dónde:**

n= tamaño de las muestras

Z = Nivel de confianza (1.96)

N = Tamaño de la población

E = Precisión o error (0.05)

p= tasa de prevalencia del objeto de estudio (0.50)

q = (1-p) = 0.50

**Reemplazando la fórmula:**

$$n = \frac{110 (1.96)^2 99 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2 (110 - 1) + 1.96^2 (0.5)(0.5)}$$

$n = 86$  Trabajadores

$X. = 86$

### **Variable dependiente Y**

#### **Donde:**

$n =$  tamaño de las muestras

$Z =$  Nivel de confianza (1.96)

$N =$  Tamaño de la población

$E =$  Precisión o error (0.05)

$p =$  tasa de prevalencia del objeto de estudio (0.50)

$q = (1-p) = 0.50$

#### **Reemplazando la fórmula:**

$$n = \frac{1200 (1.96)^2 99 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2 (1200 - 1) + 1.96^2 (0.5)(0.5)}$$

$n = 291$  Usuarios

$Y. = 291$

## **2.3 Técnicas e instrumentos de investigación de investigación**

La técnica del presente estudio fue la encuesta

### **Encuesta**

En la investigación se utilizó la encuesta con la finalidad de obtener información referente a su objeto de estudio. Según **Gardey (2016)**, realiza

diferentes preguntas para cada dimensión e índice de cada variable en estudio para obtener información específica. Para adaptarse a cada objetivo de investigación, esta herramienta ha sido creada en una variedad de estilos y formatos.

### **Documental**

Utilizamos recursos bibliográficos que nos permiten construir recursos teóricos de apoyo a la investigación.

### **Instrumento**

En el proceso de investigación hasta el momento se utiliza como herramienta un cuestionario que incluye escala de Likert que permite recopilar información sobre la percepción de los encuestados sobre las variables de investigación.

### **Validación de la investigación**

La validación del instrumento es evaluada por expertos profesionales de 03 áreas de gestión e investigación.

A partir de los resultados obtenidos, es posible establecer la efectividad de la herramienta con los compañeros del establecimiento, lo que indica un nivel de excelencia.

### **Confiabilidad.**

Para medir la confiabilidad del instrumento se aplicó el coeficiente del Alfa de Cronbach.

**X= Población-muestra: trabajadores:**

#### **Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	86	100,0
	Excluido *	0	,0
	Total	86	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	12

Y= población- muestra: usuarios:

### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	291	100,0
Excluido*	0	,0
Total	291	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	14

**Hernández & Mendoza (2018)**, consiste en medir el nivel de confiabilidad de un cuestionario o una lista de preguntas orientadas a unos objetivos de respuesta.

## 2.4. Procesamiento y análisis de la información

Para el proceso de nuestro análisis, consistió en recoger, agrupar, representar e interpretar los datos, con la finalidad de conseguir hallazgos de la investigación, el proceso de la recolección de datos se dio a través de la escalada Likert, el cual dará la Corrección, tabulación de datos y elaboración de tablas y gráficos estadísticos de acuerdo a lo establecido en las normas APA, la cual se llevará a cabo con el soporte del software estadístico SPSS versión 25.

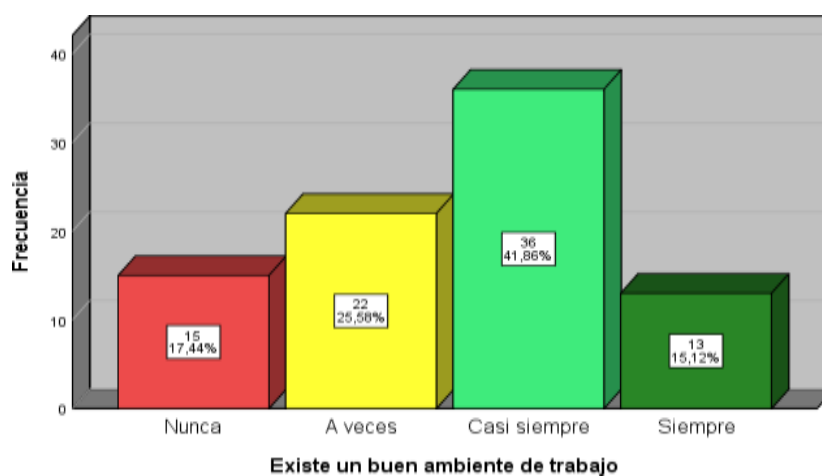
### 3. RESULTADOS

Resultados de la encuesta a los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Lima

**TABLA 1**

<b>Existe un buen ambiente de trabajo</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	17,4	17,4
	A veces	22	25,6	43,0
	Casi siempre	36	41,9	84,9
	Siempre	13	15,1	100,0
	Total	86	100,0	100,0

*Fuente: Base de datos de las variables de estudio.*



#### **INTERPRETACIÓN:**

En la tabla y figura 01, se observa que el 41.9% de los encuestados expresan que casi siempre existe un buen ambiente de trabajo, el 25.6% de los investigados afirman que a veces, el 17.4 % indican que nunca, otro 15.1 % restante manifiestan que siempre.

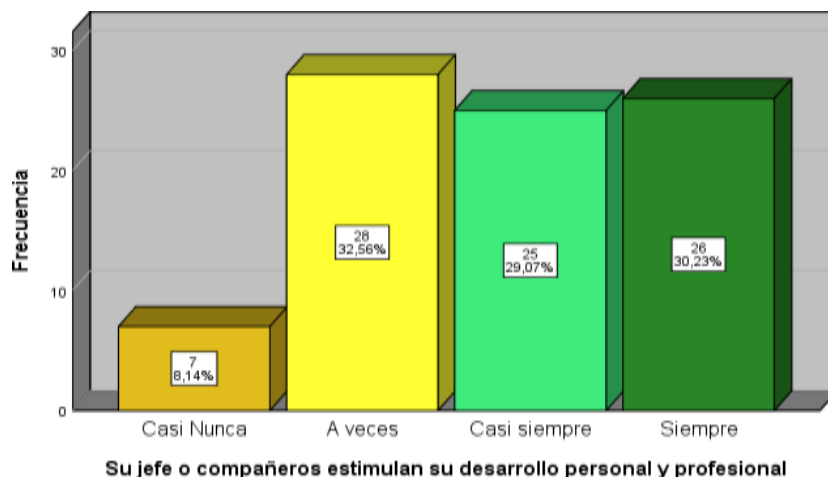


**TABLA 2**

**Su jefe o compañeros estimulan su desarrollo personal y profesional**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	7	8,1	8,1	8,1
A veces	28	32,6	32,6	40,7
Válido Casi siempre	25	29,1	29,1	69,8
Siempre	26	30,2	30,2	100,0
Total	86	100,0	100,0	

*Fuente: Base de datos de las variables de estudio.*



**INTERPRETACIÓN:**

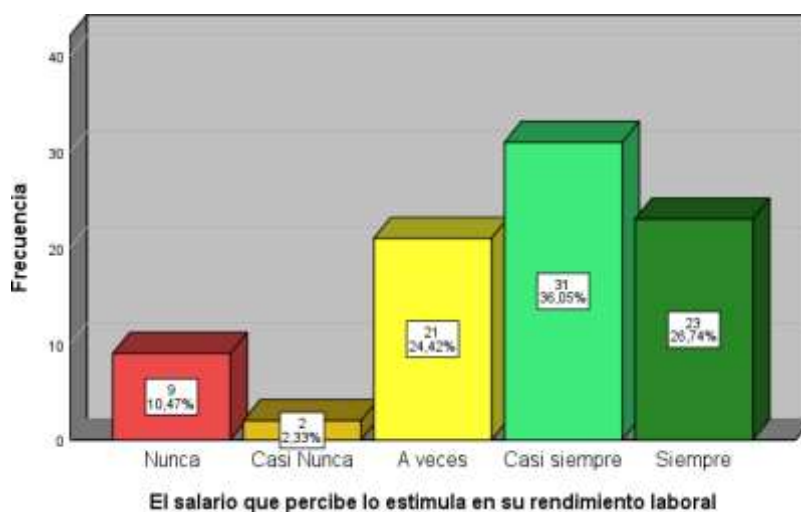
En la tabla y figura 02, se observa que el 32.6% de los docentes encuestados expresan que a veces la institución su jefe o compañeros estimulan su desarrollo personal y profesional, el 30.2% de los investigadores afirman que siempre, el 29.1 % indican que casi siempre, el 8.1 % indican que casi nunca.

**TABLA 3**

**El salario que percibe lo estimula en su rendimiento laboral**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	10,5	10,5
	Casi Nunca	2	2,3	12,8
	A veces	21	24,4	37,2
	Casi siempre	31	36,0	73,3
	Siempre	23	26,7	100,0
	Total	86	100,0	100,0

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

**INTERPRETACIÓN:**

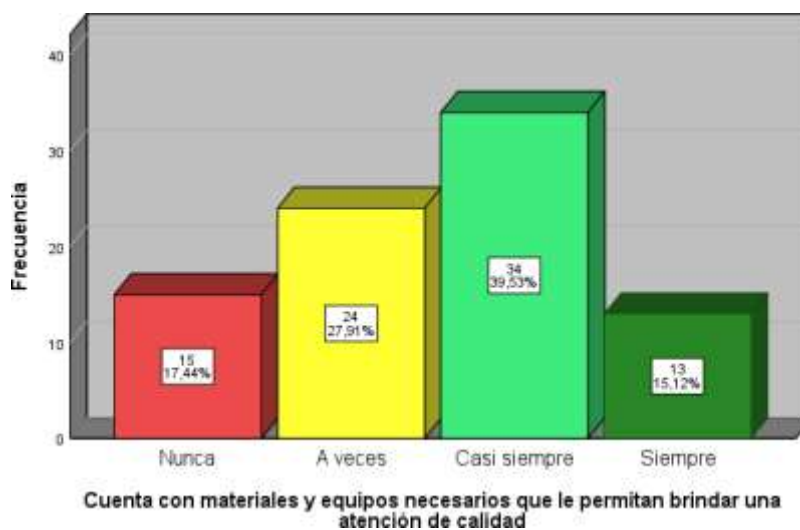
En la tabla y figura 03, se observa que el 36% de los encuestados expresan que casi siempre el salario que percibe lo estimula en su rendimiento laboral, el 24.4% de los investigados afirman que a veces y el 26.7 % indican que siempre y el 10.5% indica que nunca y el 2.3% restante de los encuestados manifiesta q casi nunca.

**TABLA 4:**

**Cuenta con materiales y equipos necesarios que le permitan brindar una atención de calidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	17,4	17,4
	A veces	24	27,9	45,3
	Casi siempre	34	39,5	84,9
	Siempre	13	15,1	100,0
	Total	86	100,0	100,0

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

**INTERPRETACIÓN:**

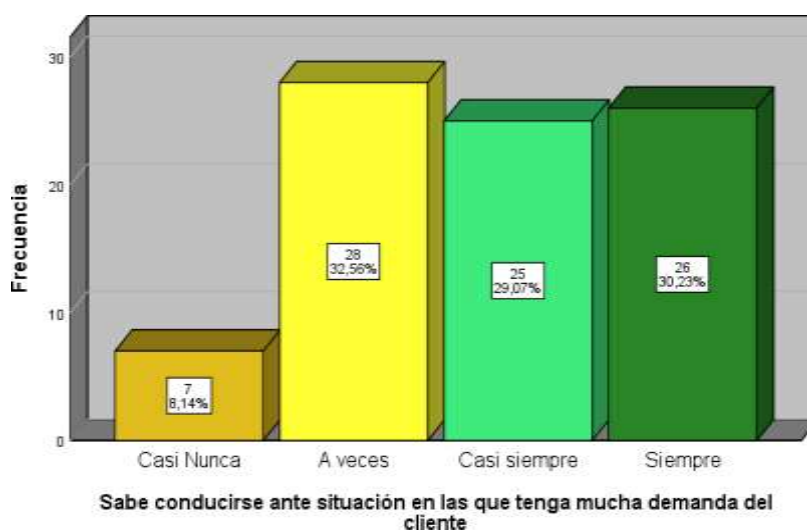
En la tabla y figura 04, se observa que el 39.5% de los encuestados expresan que casi siempre cuenta con materiales y equipos necesarios que le permitan brindar una atención de calidad, el 27.9% de los investigados afirman que a veces, el 17.4% manifiesta que nunca y el 15.1% restante manifiestan que siempre.

**TABLA 5:**

**Sabe conducirse ante situación en las que tenga mucha demanda del cliente**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	7	8,1	8,1	8,1
A veces	28	32,6	32,6	40,7
Válido Casi siempre	25	29,1	29,1	69,8
Siempre	26	30,2	30,2	100,0
Total	86	100,0	100,0	

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

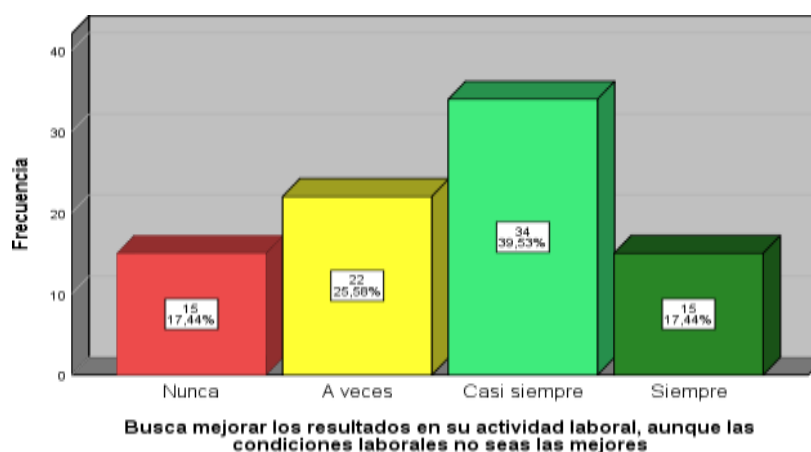
**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla y figura 05, se observa que el 32.6% de los encuestados expresan que a veces sabe conducirse ante situación en las que tenga mucha demanda del cliente, el 30.2% de los investigados afirman que siempre y el 29.1% manifiesta que casi siempre y el 8.1% restante manifiestan que casi nunca.

**TABLA 6:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	17,4	17,4	17,4
	A veces	22	25,6	25,6	43,0
	Casi siempre	34	39,5	39,5	82,6
	Siempre	15	17,4	17,4	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

### **INTERPRETACIÓN:**

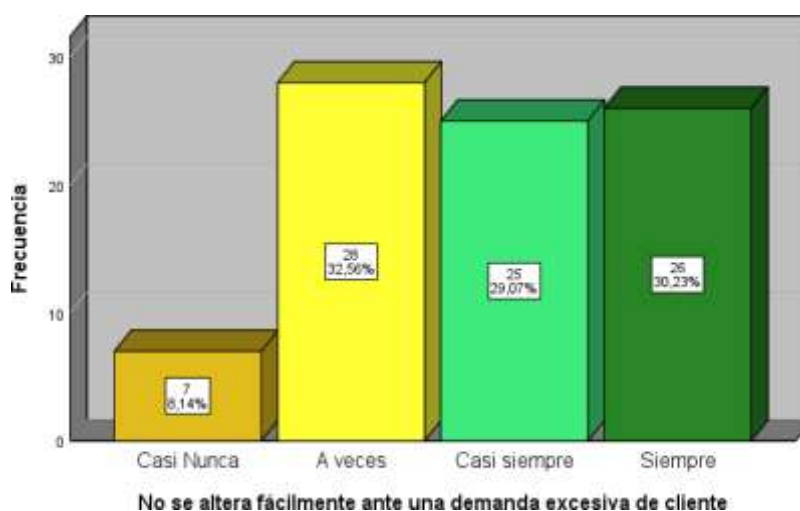
En la tabla y figura 06, se observa que el 39.5% encuestados expresan que casi siempre Busca mejorar los resultados en su actividad laboral, aunque las condiciones laborales no sean las mejores, otro 25.6% de los investigados indican que a veces, el 17.4% manifiesta que nunca, y el 17.4% restante manifiestan que siempre.

**TABLA 7:**

**No se altera fácilmente ante una demanda excesiva de cliente**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	7	8,1	8,1	8,1
A veces	28	32,6	32,6	40,7
Válido Casi siempre	25	29,1	29,1	69,8
Siempre	26	30,2	30,2	100,0
Total	86	100,0	100,0	

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

**INTERPRETACIÓN:**

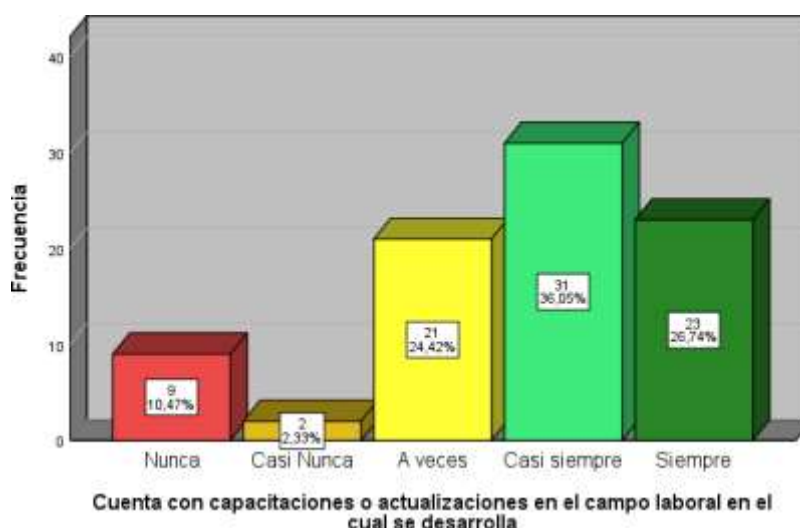
En la tabla y figura 07, se observa que el 32.6% expresan que a veces los no se altera fácilmente ante una demanda excesiva de cliente, el 30.2% de los investigados manifiestan que siempre y el 29.1% indican que casi siempre y el 8.1% restante casi nunca.

**TABLA 8:**

**La empresa capacita o actualizaciones en el campo laboral en el cual se desarrolla**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	9	10,5	10,5	10,5
Casi Nunca	2	2,3	2,3	12,8
A veces	21	24,4	24,4	37,2
Casi siempre	31	36,0	36,0	73,3
Siempre	23	26,7	26,7	100,0
Total	86	100,0	100,0	

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

**INTERPRETACIÓN:**

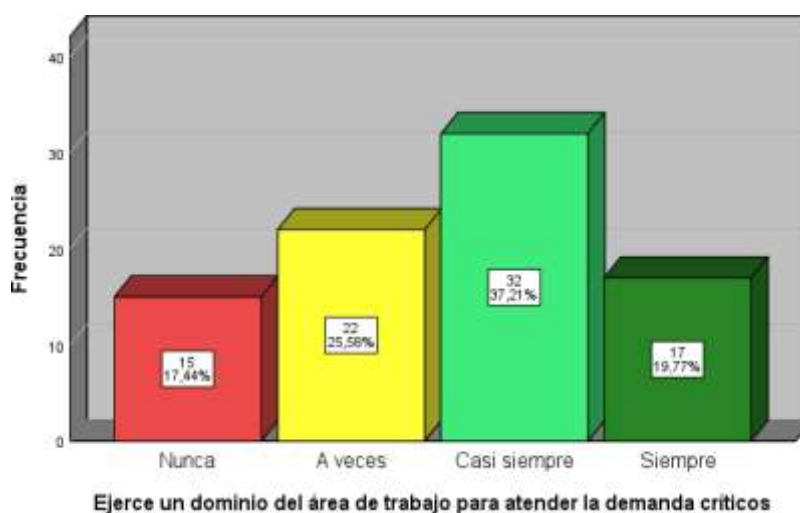
En la tabla y figura 08, se observa que el 36% de los de encuestados expresan que casi siempre La empresa capacita o actualizaciones en el campo laboral en el cual se desarrolla, otros 26.7% de los investigados manifiesta que siempre, el 24.4% manifiestan que a veces, un 10.5% manifiesta que nunca y el restante de los encuestados solo 2.3% casi nunca.

**TABLA 9:**

**Ejerce un dominio del área de trabajo para atender la demanda críticos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	15	17,4	17,4	17,4
A veces	22	25,6	25,6	43,0
Válido Casi siempre	32	37,2	37,2	80,2
Siempre	17	19,8	19,8	100,0
Total	86	100,0	100,0	

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla y figura 09, se observa que el 37.2% de los de encuestados expresan que casi siempre ejercen un dominio del área de trabajo para atender la demanda críticos, otros 25.6% de los investigados manifiesta que a veces, el 19.8% manifiestan que siempre y el restante de los encuestados solo 17.4% nunca.

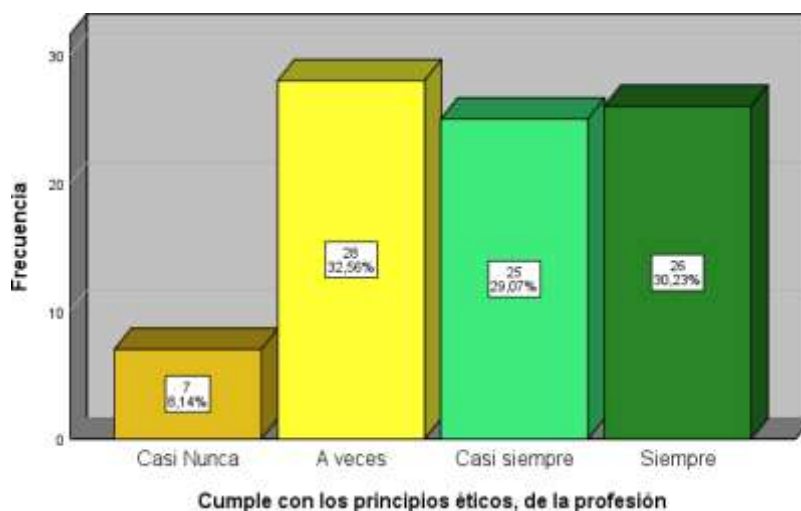


**TABLA 10:**

**El personal cumple con los principios éticos, de la profesión**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	7	8,1	8,1	8,1
A veces	28	32,6	32,6	40,7
Válido Casi siempre	25	29,1	29,1	69,8
Siempre	26	30,2	30,2	100,0
Total	86	100,0	100,0	

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

**INTERPRETACIÓN:**

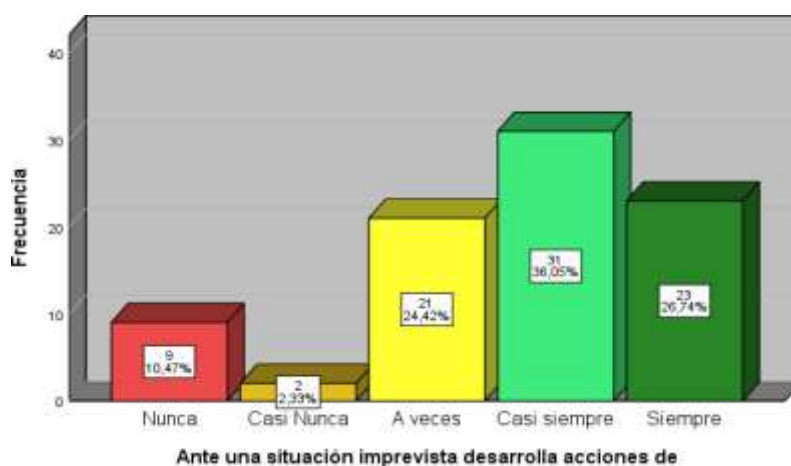
En la tabla y figura 10, se observa que el 32.6% de los encuestados expresan que a veces El personal cumple con los principios éticos, de la profesión, el 30.2% de los investigados afirman que siempre, el 29.1% indican que casi siempre, el 8.1 % indican que a casi nunca.

**TABLA 11:**

**Ante una situación imprevista desarrolla acciones de otra especialidad afín de solucionar problemas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	10,5	10,5
	Casi Nunca	2	2,3	12,8
	A veces	21	24,4	37,2
	Casi siempre	31	36,0	73,3
	Siempre	23	26,7	100,0
	Total	86	100,0	100,0

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

**INTERPRETACIÓN:**

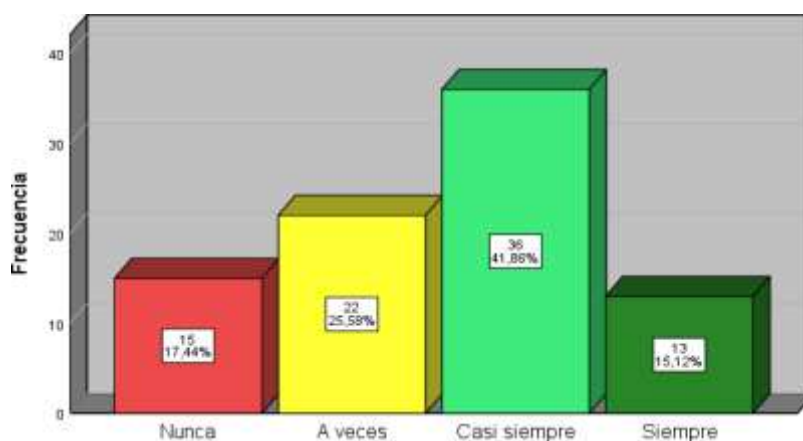
En la tabla y figura 11, se observa que el 36% de los encuestados expresan que casi siempre ante una situación imprevista desarrolla acciones de otra especialidad a fin de solucionar problemas, el 26.7% de los investigados afirman que siempre, el 24.4% indican que a veces, el 10.5 % indican que nunca y el 2% restante manifiestan que casi nunca.

**TABLA 12:**

Cuenta con información completa y actualizada sobre el estado laboral que va a atender

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	15	17,4	17,4	17,4
A veces	22	25,6	25,6	43,0
Válido Casi siempre	36	41,9	41,9	84,9
Siempre	13	15,1	15,1	100,0
Total	86	100,0	100,0	

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

### **INTERPRETACIÓN:**

En la tabla y figura 12, se observa que el 41.9% de los encuestados, señalan que casi siempre Cuenta con información completa y actualizada sobre el estado laboral que va a atender, el 25.6% de los investigados afirman que a veces, el 17.4 % indican que nunca. y el 15.1% indican que siempre.

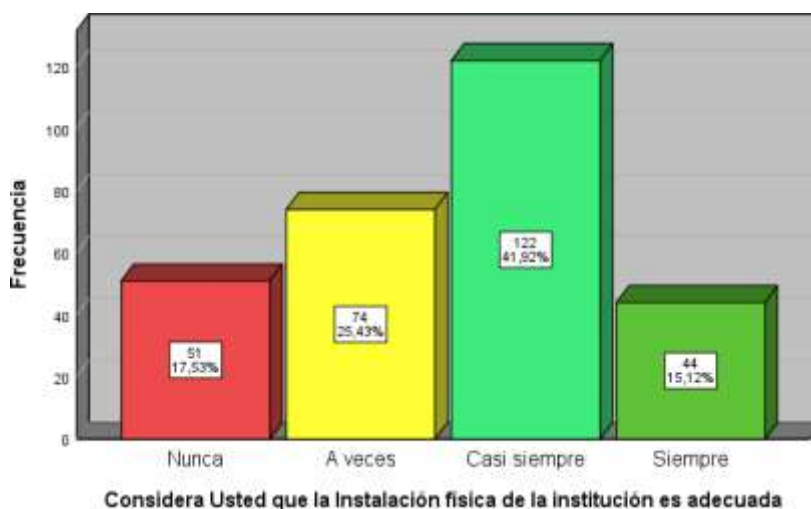
## ENCUESTA A USUARIOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL EDUCACIÓN LIMA, HUAURA-2021

**TABLA 13:**

Considera Usted que la Instalación física de la institución es adecuada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	51	17,5	17,5	17,5
A veces	74	25,4	25,4	43,0
Válido Casi siempre	122	41,9	41,9	84,9
Siempre	44	15,1	15,1	100,0
Total	291	100,0	100,0	

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

### INTERPRETACIÓN:

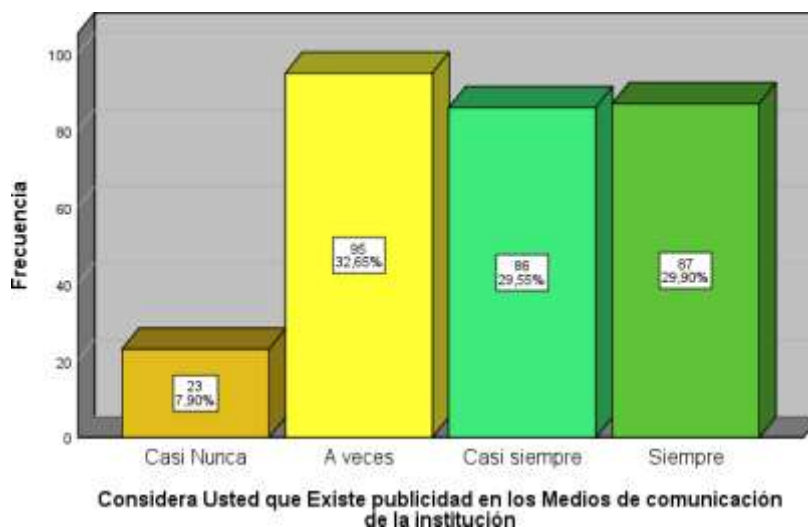
En la tabla y figura 13, se observa que el 41.9% de usuarios expresan que casi siempre se considera que la Instalación física de la institución es adecuada, el 25.4% de los investigados afirman que a veces, el 15.1% indican que siempre, el 17.5 % indican que nunca.

**TABLA 14:**

Considera Usted que Existe publicidad en los Medios de comunicación de la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	23	7,9	7,9	7,9
A veces	95	32,6	32,6	40,5
Válido Casi siempre	86	29,6	29,6	70,1
Siempre	87	29,9	29,9	100,0
Total	291	100,0	100,0	

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

**INTERPRETACIÓN:**

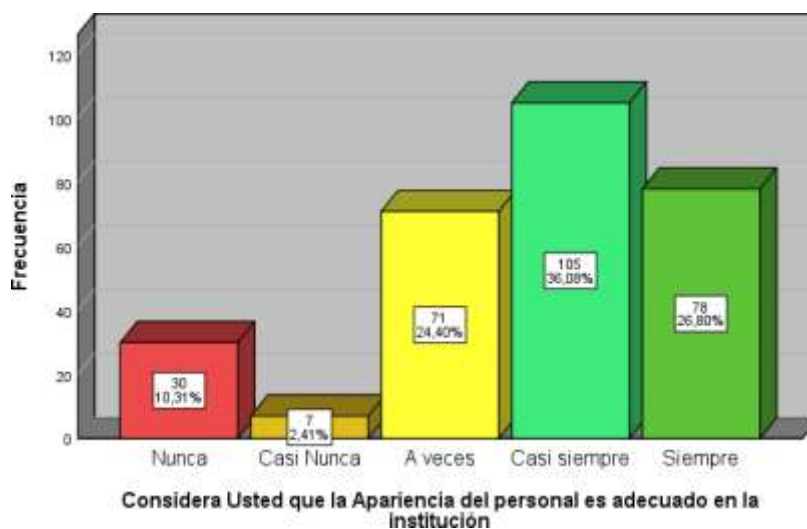
En la tabla y figura 14, se observa que el 32.6% de usuarios expresan que a veces Considera que Existe publicidad en los Medios de comunicación de la institución, el 29.6% de los encuestados afirman que casi siempre, el 29.9% indican que siempre, el 7.9 % indican que casi nunca.

**TABLA 15:**

Considera Usted que la Apariencia del personal es adecuado en la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	10,3	10,3
	Casi Nunca	7	2,4	12,7
	A veces	71	24,4	37,1
	Casi siempre	105	36,1	73,2
	Siempre	78	26,8	100,0
	Total	291	100,0	100,0

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

**INTERPRETACIÓN:**

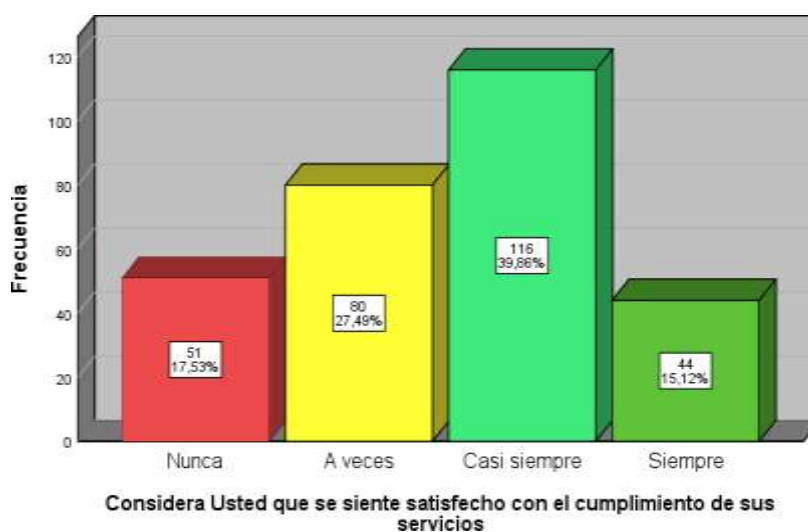
En la tabla y figura 15, se observa que el 36.1% de usuarios expresan que casi siempre considera que la Apariencia del personal es adecuado en la institución, el 26.8% de los investigados afirman siempre, el 24.4% indican que a veces, el 10.3 % indican que nunca y el 2.4% restante manifiestan que casi nunca.

**TABLA 16:**

Considera Usted que se siente satisfecho con el cumplimiento de sus servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	51	17,5	17,5	17,5
A veces	80	27,5	27,5	45,0
Válido Casi siempre	116	39,9	39,9	84,9
Siempre	44	15,1	15,1	100,0
Total	291	100,0	100,0	

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

**INTERPRETACIÓN:**

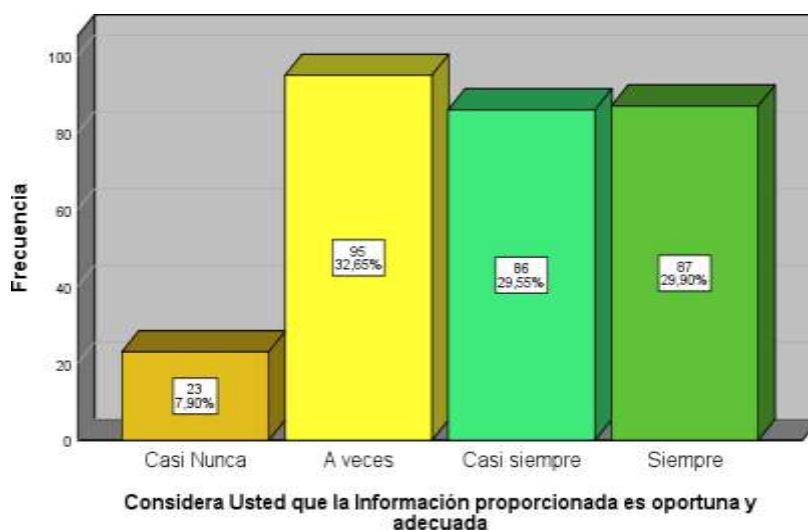
En la tabla y figura 16, se observa que el 39.9% de usuarios expresan que casi siempre considera Usted que se siente satisfecho con el cumplimiento de sus servicios, el 27.5% de los investigados afirman que a veces, el 17.5% indican que nunca, el 15.1 % indican que siempre.

**TABLA 17:**

Considera Usted que la Información proporcionada es oportuna y adecuada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	23	7,9	7,9	7,9
A veces	95	32,6	32,6	40,5
Válido Casi siempre	86	29,6	29,6	70,1
Siempre	87	29,9	29,9	100,0
Total	291	100,0	100,0	

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla y figura 17, se observa que el 32.6% de usuarios expresan que a veces Considera que la Información proporcionada es oportuna y adecuada, el 29.9% indican que siempre, el 29.6 % indican que casi siempre y el 7.9% restante manifiestan que casi nunca.

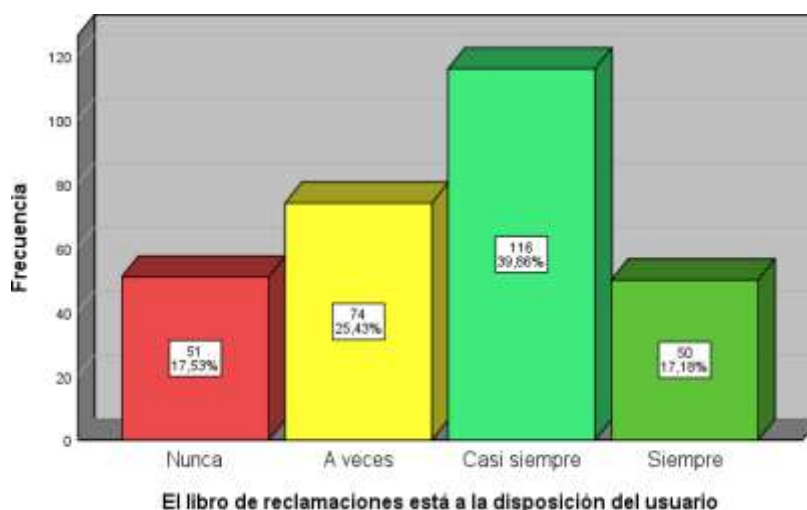


**TABLA 18:**

El libro de reclamaciones está a la disposición del usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	51	17,5	17,5	17,5
A veces	74	25,4	25,4	43,0
Válido Casi siempre	116	39,9	39,9	82,8
Siempre	50	17,2	17,2	100,0
Total	291	100,0	100,0	

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

### INTERPRETACIÓN:

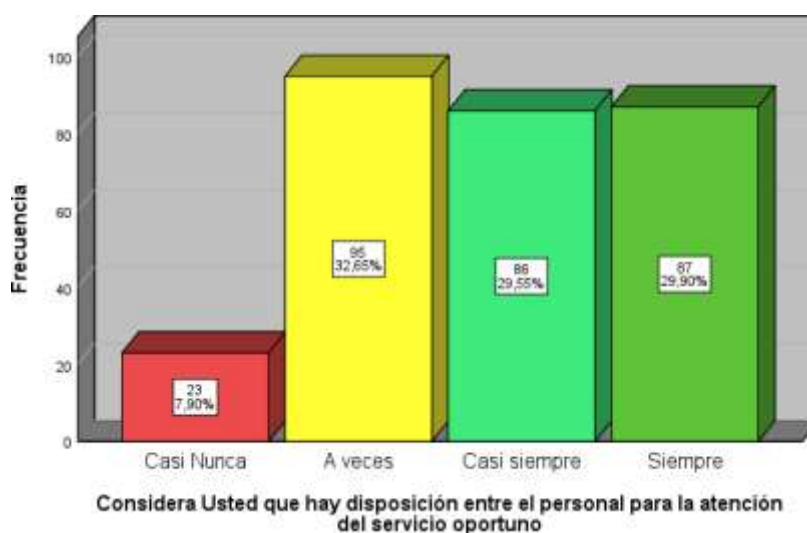
En la tabla y figura 18, se observa que el 39.9% de usuarios expresan que casi siempre el libro de reclamaciones está a la disposición del usuario, el 25.4% de los investigados afirman que a veces, el 17.2% indican que siempre, el 17.5 % indican que casi nunca.

**TABLA 19:**

El personal está motivado y dispuesto para la atención de algún servicio oportuno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	23	7,9	7,9	7,9
A veces	95	32,6	32,6	40,5
Válido Casi siempre	86	29,6	29,6	70,1
Siempre	87	29,9	29,9	100,0
Total	291	100,0	100,0	

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

### **INTERPRETACIÓN:**

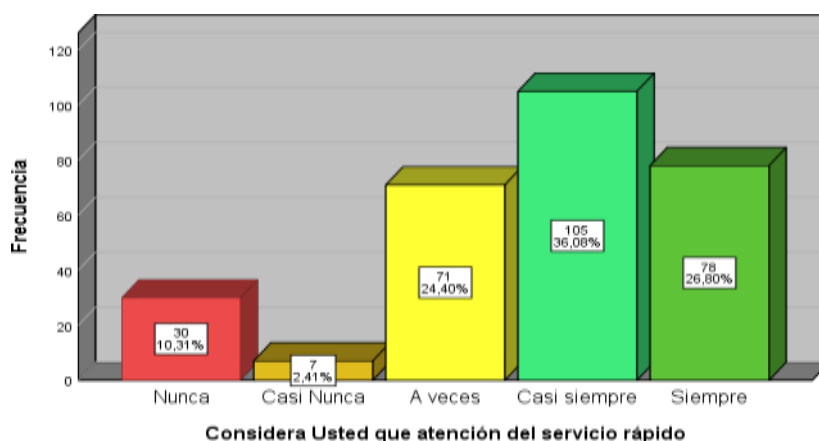
En la tabla y figura 19, se observa que el 32.6% de usuarios expresan que a veces considera Usted que hay disposición entre el personal para la atención del servicio oportuno, el 29.6% de los investigados afirman que casi siempre, el 29.9% indican que siempre, el 7.9 % indican que nunca.

**TABLA 20:**

Considera Usted que atención del servicio fue rápido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	10,3	10,3
	Casi Nunca	7	2,4	12,7
	A veces	71	24,4	37,1
	Casi siempre	105	36,1	73,2
	Siempre	78	26,8	100,0
	Total	291	100,0	100,0

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

### **INTERPRETACIÓN:**

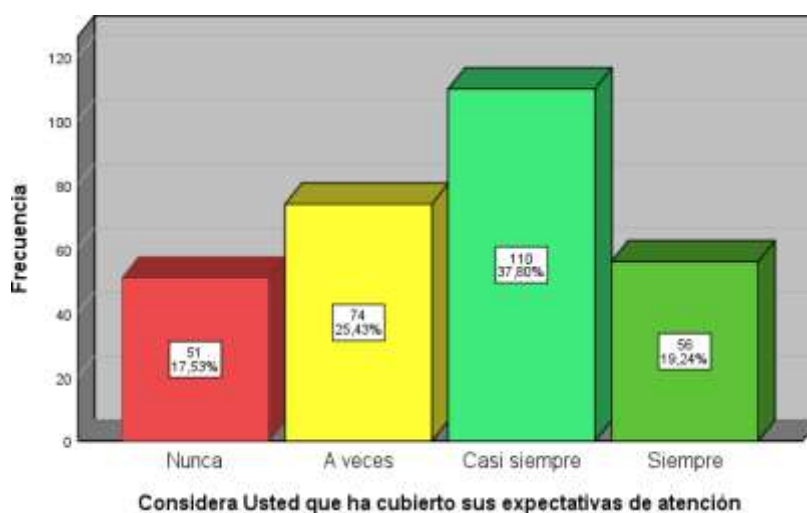
En la tabla y figura 20, se observa que el 36.1% de usuarios expresan que casi siempre consideran que la atención del servicio es rápido, el 26.8% de los encuestados afirman que siempre, el 24.4% indican que a veces, el 10.3 % indican que nunca y el 2.4% restante manifiestan que casi nunca.

**TABLA 21:**

*Considera Usted que ha cubierto sus expectativas de atención*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	51	17,5	17,5	17,5
A veces	74	25,4	25,4	43,0
Válido Casi siempre	110	37,8	37,8	80,8
Siempre	56	19,2	19,2	100,0
Total	291	100,0	100,0	

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

**INTERPRETACIÓN:**

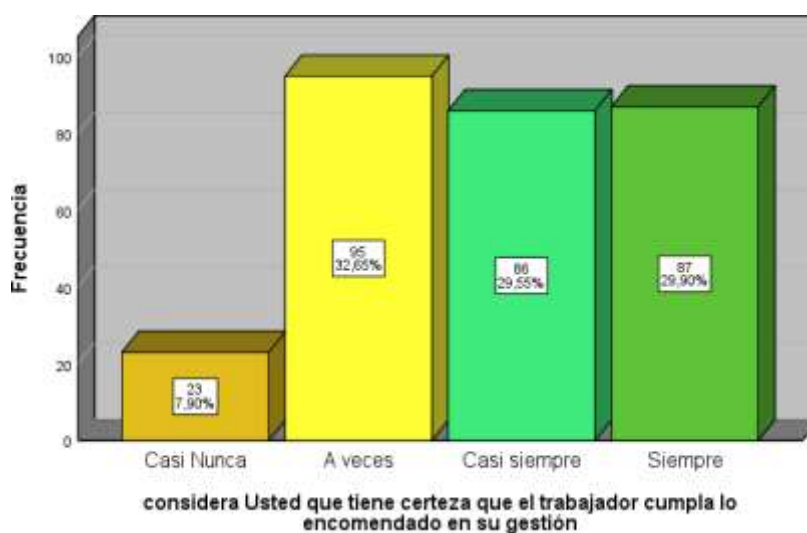
En la tabla y figura 21, se observa que el 37.8% de usuarios expresan que casi siempre Considera que ha cubierto sus expectativas de atención, el 25.4% indican que a veces, el 19.2 % indican que siempre y el 17.5% restante manifiestan que nunca.

**TABLA 22:**

*Considera Usted que el personal de la institución le muestra confianza y transparencia en lo solicitado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	23	7,9	7,9	7,9
A veces	95	32,6	32,6	40,5
Válido Casi siempre	86	29,6	29,6	70,1
Siempre	87	29,9	29,9	100,0
Total	291	100,0	100,0	

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

### **INTERPRETACIÓN:**

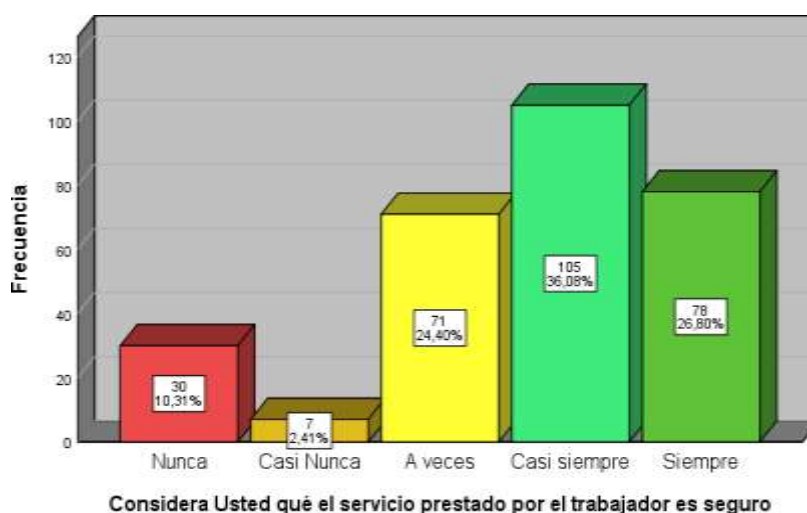
En la tabla y figura 22, se observa que el 32.6% de usuarios expresan que a veces considera Usted que tiene certeza que el trabajador cumpla lo encomendado en su gestión, el 29.6% de los investigados afirman que casi siempre, el 29.9 % indican que siempre, el 7.9 % indican que casi nunca.

**TABLA 23:**

*Considera Usted qué el servicio prestado por el trabajador es seguro*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	10,3	10,3
	Casi Nunca	7	2,4	12,7
	A veces	71	24,4	37,1
	Casi siempre	105	36,1	73,2
	Siempre	78	26,8	100,0
	Total	291	100,0	100,0

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

### **INTERPRETACIÓN:**

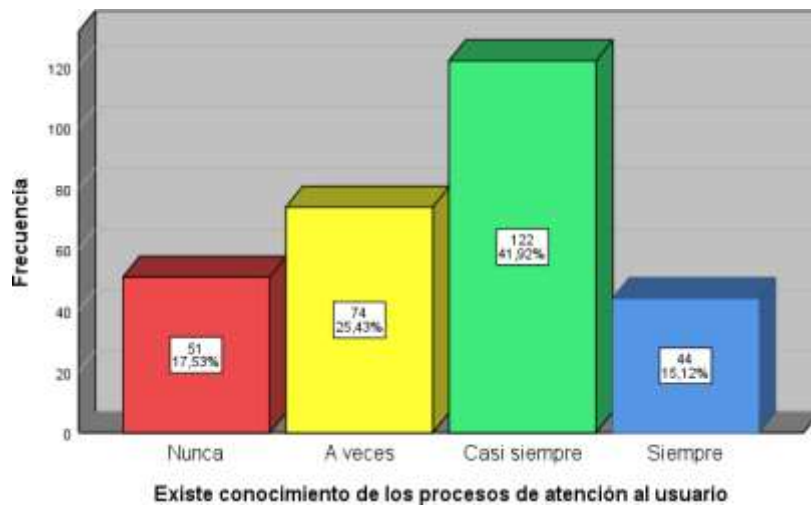
En la tabla y figura 23, se observa que el 36.1% de usuarios expresan que casi siempre, que el servicio prestado por el trabajador es seguro, el 26.8% indican que siempre, el 24.4 % indican que a veces y el 10.3% restante manifiestan que nunca y el restante 2.4% casi nunca.

**TABLA N° 24:**

*Los trabajadores tuvieron inducción de los procesos de atención al usuario*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	51	17,5	17,5	17,5
A veces	74	25,4	25,4	43,0
Válido Casi siempre	122	41,9	41,9	84,9
Siempre	44	15,1	15,1	100,0
Total	291	100,0	100,0	

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

### **INTERPRETACIÓN:**

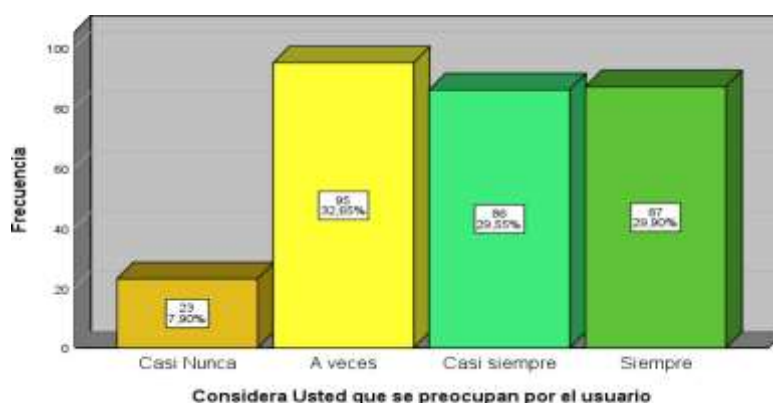
En la tabla y figura 24, se observa que el 41.9% de usuarios expresan que casi siempre existe conocimiento de los procesos de atención al usuario, el 25.4% de los encuestados afirman que a veces, el 15.1% indican que a siempre, el 17.5 % indican que nunca.

**TABLA 25:**

*Considera Usted que recibe una atención personalizada*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	23	7,9	7,9	7,9
A veces	95	32,6	32,6	40,5
Válido Casi siempre	86	29,6	29,6	70,1
Siempre	87	29,9	29,9	100,0
Total	291	100,0	100,0	

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

### **INTERPRETACION**

En la tabla y figura 25, se observa que el 32.6% de usuarios expresan que a veces Existe conocimiento de los procesos de atención al usuario, el 29.6% de los encuestados afirman que casi siempre, el 29.9% indican que siempre, el 7.9 % indican que casi nunca.

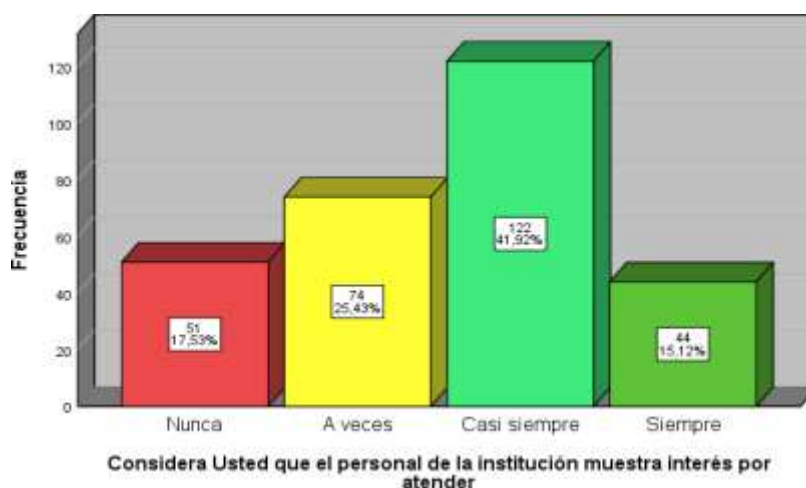


**TABLA 26:**

Considera Usted que el personal de la institución muestra interés por atender.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	51	17,5	17,5	17,5
A veces	74	25,4	25,4	43,0
Válido Casi siempre	122	41,9	41,9	84,9
Siempre	44	15,1	15,1	100,0
Total	291	100,0	100,0	

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

En la tabla y figura 26, se observa que el 41.9% de usuarios expresan que casi siempre considera que el personal de la institución muestra interés por atender, el 25.4% de los encuestados afirman que a veces, el 17.5% indican que nunca, el 15.1% indican que siempre.

**TABLA 27**

			<b>Correlaciones</b>	
			V1 GESTION POR COMPETENCIAS (Agrupada)	V2 CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)
Rho de Spearman	V1 GESTION POR COMPETENCIAS (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 86	,971** ,00 8
	V2 CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,000 86	1,00 .
			86	29

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

Escala	Indicador
0,00 - 0,53	Validez nula
0,54 - 0,64	Validez baja
0,65 - 0,69	Válida
0,70 - 0,80	Muy válida
0,81 - 0,94	Excelente Validez
0,95 - 1,00	Validez perfecta

Fuente: Herrera, (1998)

Spearman: Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia:  $\alpha = 0.05$

Podemos ver en la tabla 27, que existe una correlación entre las variables gestión por competencias y calidad de servicio, ya que el Rho de Spearman es ,971, donde confirmamos que una validez perfecta muy significativa (grado de significación estadística)  $p=0,000 < 0,05$ , aceptándose la hipótesis propuesta, “Existe relación significativa entre la gestión por competencias y calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación Lima, Huaura-2021”.

#### 4. ANALISIS Y DISCUSION

##### 1. Describir la relación existente entre la gestión por competencias y calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación Lima, Huaura-2021.

Si describimos con los resultados de la tabla 27 se tiene una fuerte relación significativa entre las variables gestión por competencias y por otro lado calidad de servicio con un Rho de Spearman de (0,971),  $p=0,000 < 0,01$  lo que indica que si existe relación, en tal sentido si mejora la gestión por competencias pues la calidad de los servicios también. Según **Huayamares (2018)**, El coeficiente de correlación de Spearman es de 0,763, lo que indica una correlación positiva alta, por lo que existe una relación significativa entre la gestión de capacidades y el desempeño de tareas de la secretaría de educación superior pública de Chancay. En tanto **Espinoza (2020)**, llegar a la conclusión: para la submeta 2 determinar si existe correlación entre la dimensión capacidad y la variable calidad del servicio, el grado de correlación es (0.741) y de acuerdo a la tabla designificación el grado de es positivo y significativo ( $0,00 < 0,05$ ).

*Se afirma que existe una relación significativa muy alta entre las variables de estudio. La Gestión por competencias permite mejorar las habilidades y destrezas, reforzar lo adquirido, adquirir habilidades y aptitudes y que esto afecte la calidad de servicio de forma eficiente el cual beneficiará a la institución y por ende a la comunidad educativa.*

##### 2. Determinar el nivel de aplicación de la gestión por competencias en la Dirección Regional de Educación Lima, Huaura-2021.

Si determinamos en la tabla y figura 04, se observa que el 39.5% de los encuestados expresan que casi siempre cuenta con materiales y equipos necesarios que le permitan brindar una atención de calidad, en la tabla y figura 2 se observa que solo el 30,2%, indican que siempre su jefe o compañeros estimulan su desarrollo personal y profesional, mientras en la tabla y figura 8,

solo un 36% de trabajadores consignan que casi siempre la institución capacita actualizaciones en el campo laboral en el cual se desarrolla en la tabla y figura 10, se observa que el 32.6% de los encuestados expresan que a veces el personal cumple con los principios éticos, de la profesión. Lo mencionado se evidencia con **Ávila (2017)**, Después de recibir asesoramiento, también es importante promover la gestión basada en capacidades. La difusión de estos datos debe ser fomentada por la dirección de la empresa y realizada por el departamento de comunicación interna, pero en realidad puede haber información falsa o ambigüedad sobre los conceptos presentados. **Aybar (2015)**, Uso habilidades, participación, estándares aprobados por la junta, trabajo en equipo y trabajo desde casa, habilidades técnicas y empleabilidad. En cuanto a los requisitos, argumentó que es necesario actuar de acuerdo con buenas prácticas de gestión, ejecutivos y directivos comprometidos, diagnosticando la necesidad de cambio, contratistas profesionales con experiencia y retroalimentando el procedimiento.

*Se afirma la aplicación de la gestión por competencias es significativa entre las variables de estudio. La capacitación, las buenas prácticas, permite mejorar en la calidad de servicio de los usuarios, sin embargo muchas instituciones no le dan la importancia, sabemos que si se quiere mejorar pues debemos estar en constante búsqueda del conocimiento y por ende se logrará mejorar las competencias.*

### **3. Detallar el nivel de calidad de servicio que brinda la Dirección Regional de Educación Lima, Huaura-2021.**

Detallando el nivel de calidad en la institución, en la en la tabla y figura 20, se observa que el 36% de los usuarios expresan que casi siempre consideran que la atención del servicio es rápida, en la tabla y figura 21, se observa que el 37.8% de los usuarios expresan que casi siempre consideran que han cubierto sus expectativas de atención, en la tabla y figura 26, se observa que el 41.9% de usuarios expresan que casi siempre considera que el personal de la institución muestra interés por atender, en la tabla y figura 16, se observa que el 39.9% de

usuarios expresan que casi siempre consideran que se sienten satisfechos con el cumplimiento de sus servicios. En tanto **Montes, (2018)**, es un pilar fundamental para el crecimiento de la empresa, ayudando al logro de sus objetivos, teniendo en cuenta la cultura organizacional [...], el clima organizacional, el sentido de pertenencia, que se comunica a través de la misión , visión y valores para mantener empleados de calidad trabajando, buscando brindarles satisfacción y motivación a través de estándares organizacionales basados en la ética. En tanto **Padilla (2019)** tuvo como propósito determinar la relación entre la gestión por Relaciones de Calidad de Servicio al Cliente, Lince, 2019. En base a los resultados obtenidos,

*Se coincide con los hallazgos de los autores, de acuerdo a lo mencionado el nivel de calidad de servicio es significativo y deben de ser constante en tema de interés institucional y perfeccionamiento de la labor del servidor público y privado, sabemos que toda institución que brinda servicios debe buscar, satisfacer las necesidades o cumplir las expectativas de los usuarios, por lo tanto los resultados que se deben obtener deben ser satisfactorios, pasar a mas del 75% con el fin de ir mejorando los punto que aún falta dar importancia.*

#### **4. Advertir que la gestión por competencias se relaciona en la calidad de servicio que brinda la Dirección Regional de Educación Lima, Huaura-2021.**

Se advierte que si hay relación ya que en la tabla y figura 01, se observa que solo el 41.9% de los encuestados expresan que casi siempre existe un buen ambiente de trabajo, mientras en la tabla y figura 03, se observa al 36% de trabajadores expresan que casi siempre el salario que percibe lo estimula en su rendimiento laboral, mientras que los usuarios en la tabla y figura 18, un 39.9% expresan que casi siempre el libro de reclamaciones está a la disposición del usuario y peor aún en la tabla y figura 22, se observa que el 32.6% de los encuestados expresan que a veces tiene certeza que el trabajador cumpla lo encomendado en su gestión.

Según **Supo, (2017)** Los usuarios indicaron que la atención por la calidad del servicio a los usuarios es excelente, un total de 12 personas y también cabe señalar que el grupo de encuestados indicó que el servicio Este servicio es regular, un total de 8 personas. Se sabe que los empleados tienen las siguientes habilidades: Las habilidades de gestión personal les ayudan a comprender sus responsabilidades en la vida laboral. Por lo tanto, la calidad del servicio al cliente del centro de consultoría de contabilidad empresarial es buena.

Nos dice **Espinoza (2020)**, Y llegar a la conclusión: para la submeta 2 determinar si existe correlación entre la dimensión capacidad y la variable calidad del servicio.

*Se advierte la importancia de gestión por competencias se relaciona en la calidad de servicio que conllevan a fortalecer las habilidades y capacidades para el cumplimiento eficiente de las labores y de las metas y objetivos institucionales. Los autores tienen resultados similares que lo ideal es llegar a un buen nivel de la satisfacción de los usuarios, que es lo que permitirá saber a la institución si se está caminando bien o mal, para luego tomar las medidas correctivas en beneficio de ella misma.*

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

1. Se concluye que existe una fuerte y significativa relación entre las variables gestión por competencias y por otro lado calidad de servicio, ya que se tuvo en la tabla 27, un Rho de Spearman de (0, 971),  $p=0,000 < 0,01$ , afirmando que si existe relación, en tal sentido si mejora la gestión por competencias pues la calidad de los servicios también, en beneficio para los usuarios y la misma institución.
2. Se concluye que el nivel de gestión por competencias no es óptimo, ya que no hay búsqueda en alinear o desarrollar las competencias de los trabajadores por parte del responsable, en la tabla 04, solo el 39.5% de trabajadores expresan que casi siempre cuenta con materiales y equipos necesarios que le permitan brindar una atención de calidad, repercutiendo en sus labores, en la tabla 2 se observa que solo el 30,2%, indican que siempre su jefe o compañeros estimulan su desarrollo personal y profesional, por falta de un buen liderazgo y competitividad del responsable, que no hace desarrollar las competencias del trabajador , tal como se ve en la tabla 8, cuando solo un 36% de trabajadores consignan que casi siempre la institución capacita o actualizaciones en el campo laboral en el cual se desarrolla, peor aún en la tabla 10, se observa que el 32.6% de los encuestados expresan que a veces el personal cumple con los principios éticos, de la profesión.
3. Concluimos que la calidad de los servicios no son los óptimos, en la en la tabla 20, solo el 36% de los usuarios expresan que casi siempre consideran que la atención del servicio es rápida, mientras que los demás no tienen la misma opinión y ellos refleja su incomodidad, tal como se ve en la tabla 21, cuando el 37.8% de usuarios expresan que casi siempre consideran que han cubierto sus expectativas de atención, ya que muchos indican que no hay compromiso de los trabajadores con la institución, tal como se ve en la tabla y figura 26, se observa que el 41.9% de usuarios expresan que casi siempre considera que el personal de la institución muestra interés por atender, en la tabla y figura 16, se observa que el 39.9% de usuarios expresan que casi siempre consideran que se sienten satisfechos con el

cumplimiento de sus servicios, estos resultados reflejan un gran porcentaje de usuarios insatisfechos.

4. Concluimos que si hay gran relación, si no se mejora la gestión por competencias conlleva a que no mejore la institución de los servicios que brinda, tal como se ve en la tabla 01, cuando solo el 41.9% de los encuestados expresan que casi siempre existe un buen ambiente de trabajo, y peor aun cuando no se valora al recurso humano según a su competitividad, esto se ve en la tabla 3, cuando el 36% de trabajadores expresan que casi siempre el salario que percibe lo estimula en su rendimiento laboral, repercutiendo en el esmero de sus labores y por ende en la calidad de los servicios, y menos se tiene al alcance el libro de reclamaciones para el usuario usuario y peor aún en la tabla y figura 22, se observa que el 32.6% de usuarios expresan que a veces tiene certeza que el trabajador cumpla lo encomendado.



## 5.2. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos de la institución, promover la gestión de competencias sobre temas de interés para el perfeccionamiento de habilidades y destrezas de los trabajadores para que cumplan con eficiencia el rol, porque se relaciona significativamente con la calidad de servicio. Crear una mejor cultura institucional, donde la clave sea la búsqueda de conocimiento para ser más competitivos.
2. Se recomienda hacer evaluaciones a los directivos o responsable de cada unidad de la institución, con el fin de saber si cumplen con las competencias necesarias, ya que muchos directivos ingresan por temas políticos, más no por su competitividad. Así también asignar u presupuesto para capacitar en temas necesarios para llevar una buena gestión. Lo que se debe buscar en el trabajador es identificar sus destrezas o habilidades que cada cargo o puesto lo necesite, es decir que cumplan con los perfiles del puesto.
3. Se debe evaluar a los trabajadores en cuanto a su desempeño, es decir dar seguimiento si cumplen de manera óptima su trabajo. Esto se puede hacer mediante encuestas a los usuarios, quienes podrán argumentar las limitaciones que tienen cuando van adquirir un servicio por la institución. Que la oficina de RRHH, haga una revisión de los currículos vitae para determinar quienes tienen experiencia en atención directa al público. Así como también se deberá capacitar a los trabajadores en temas de atención al usuario.
4. Se advierte que, si la institución no orienta una buena gestión por competencias, pues no logrará cumplir sus objetivos. Se debe identificar las competencias que tiene cada trabajador, con el fin de alinearlos según su comportamiento en sus puestos, para conllevar al cumplimiento de los objetivos de la institución que es mejorar la calidad de los servicios que brinda. Se deberá fortalecer o desarrollar las habilidades de los trabajadores, el responsable debe cumplir con las

competencias necesarias quien debe entrar al puesto por concurso. Se debe hacer gestión para la inversión de nuevos ambientes o mejorar la infraestructura, con el fin de brindar mejores condiciones de trabajo. a su vez seguridad para los usuarios que busquen los servicios de la institución, pues estos cumplan con sus expectativas del servicio que se les brinda. Dar seguimiento a cada trabajador sobre cada meta programada.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Aguirre, J. P. (2015). *calidad de servicio y satisfacción de los. andahuaylas, Perú:* repositorio universidad nacional José María Arguedas.
- Alles, M. (2016). *Gestión por Competencias*. Argentina: Ediciones Granica.
- Alles, M. (2017). *50 herramientas de recursos humanos que todo profesional debe conocer, Las (Spanish Edition)*. España: Ediciones Grafica 2007.
- Aponte, A., & Campos, A. (2016). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa automotriz San Cristobal- Huancayo 2015*. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1269/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Ávila, C. G. (2017). *Implementación de la gestión por competencias en una entidad financiera*. Repositorio Ediciones Universidad Central. Colombia.
- Aybar, C. M. (2015). *Incidencia de la gestión por competencias del capital humano en las empresas minero metalúrgicas del Perú*. Lima – Perú: Repositorio universidad nacional mayor de san marcos. Perú.
- Barrios, R. (2011). *elaboración de un instrumento para evaluar estados de ánimo en deportistas de alto rendimiento*. Cuba: universidad de ciencias de la cultura física y el deporte.
- Becerra, M., & Campos, F. (2012). *el enfoque por competencias y sus aportes en la gestión de recursos humanos*. Chile: Universidad de Chile.
- Cárdenas Peláez, M. D. (2018). *el juego libre en los sectores un momento pedagógico para estimular la creatividad”*. Huanuco peru: universidad nacional Hermilio Valdizán .Perú.

- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. México: Graw Hill.
- Cuestas, A. (2015). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Bogotá Colombia: Macro.
- Definicion. (2019). *Dedicacion*. <https://definicion.de/dedicacion/>.
- Espinoza, R. (2020), *Gestión por competencias y calidad de servicio en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte Independencia, 2020*. tesis para obtener título de administración. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Fernández, A. (2016). *Pensemos en las competencias*. Argentina.
- García, F. et al (2017). *habilidades del gerente en organizaciones del sector palmicultor*. Argentina: Revista Científica "Visión de Futuro", vol. 21, núm. 2, julio-diciembre, 2017, pp. 1-21.
- Gardey, R. (2016). *Competencias Genéricas/Transversales que se desarrollan*. España: publicaciones y Divulgación Científica. Universidad de Málaga.
- García, R. O. (2015). *competencias genéricas/transversales que se desarrollan bajo el modelo pedagógico del centro universitario de los valles. el caso de las carreras de ingeniería del centro universitario de los valles*. España: Repositorio Institucional de la Universidad de Sevilla.
- Guambugete, K. (2015). *Modelo de gestión por competencias para lograr calidad en los servicios de la empresa la esperanza comercializadora wholesaleinn s.a*. ecuador: repositorio universidad regional autónoma de los andes. Bogotá.
- Guzmán, P. (2019). *Las competencias científicas a partir de la gestión del conocimiento en instituciones de educación superior. instituciones de educación superior*. Signos. Investigación en Sistemas de Gestión, 11(2), 23-40. Doi: <https://doi.org/10.15332/24631140.5080>, file:///C:/Users/Carvajal/Downloads/Dialnet-
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Educación.

- Huayamares, K. (2018). *Gestión por competencias y desempeño*. peru: repositorio universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Huerta, J., & Rodríguez, G. (2014). *Desarrollo de las habilidades directivas*. México: Pearson.
- Hurtado, K. (2018). *Ambiente laboral y síndrome de burnout en los trabajadores asistenciales del hospital victor larco herrera, magdalena, 2018*. lima: universidad cesar vallejo.
- Kotler, P. & Lane, J. (2016). *Dirección de Marketing*. España: In Pearson Educación.
- Kotler, P., & Armstrong, G (2016). *Dirección de marketing*. México: pearson educación, méxico, 2016.419&sa=X&ved=0ahUKEwiGmeTEjcPnAhUFrVkkHe7kCPEQ6AEI MDAB#v=onepage&q=definicion%20de%20tangibilidad&f=false
- Kotler, K. (2012). *Dirección de Marketing*. México.: Ed. Pearson Educación. D.F.
- Lama, E. M. (2012). *Cultura de calidad de servicio*. Mexico: Trillas
- Lizárraga, L. S. (2010). *Competencias cognitivas en*. España: Narcea, S.A.
- Lopez, C. (2012). *Los 10 componentes básicos del buen servicio*.
- Meza, D. M. (2019). *diseño de instrumento de evaluacion de desempeño basado en competencias para la empresa isis proyectos de ingenieria s.a.s*. colombia: repositorio universidad santo tomas de aquino.
- Montes, M. (2018). *Competencias laborales del gerente de talento humano de acuerdo a las exigencias actuales de las organizaciones*. Venezuela: Teacher of the Centroccidental University Lisandro Alvarado. .
- Padilla, B. (2019). *Gestión por competencias y calidad de servicio a los clientes del Instituto Latinoamericano de Alergia Asma e Inmunología, Lince, 2019*. Tesis para obtener el tiulo de administardo, Univerisdad Cesa vallejo. Lima, Perú.

- Parra, M. (2019). *Calidad de la comunicación y actitud de los empleados ante procesos de cambio organizacional*. *Interdisciplinaria*, 2019, , Interdisciplinaria, 2019, 36, 1, 155-170.
- Pico, L. (2016). *La gestión del talento humano, recurso indispensable para la*. Ecuador: INNOVA Research Journal.
- Pinto, M., & Ortega, M. (2019). *Diseño de un modelo de selección de talento humano basado en un enfoque de competencias profesionales para mejorar la gestión administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda en el 2019*. Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Santos, I. (2019). *El comportamiento del consumidor y las nuevas tendencias de consumo ante las TIC*. *Esic Market Economics and Business Journal*, *Esic Market Economics and Business Journal Vol. 50, n.º 3, septiembre-diciembre 2019*, 621-642.
- Supo, E. (2017). *“gestión de competencias del talento humano y su relación en la calidad de atención al usuario en el centro de asesoramiento contable empresarial una puno 2016-2017”*. puno: universidad nacional del altiplano.
- Torres C. (2018). *Gestion de la atencion al cliente*. malaga. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=FD-eDwAAQBAJ&pg=PT14&dq=rapido+atencion+a+clientes&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiIgO7Pr8znAhVCA9QKHcTwBWoQ6AEIMjAB#v>
- Villalba, C. (2013). *La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Vragas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad de servicio*. Colombia: Universidad de la sabana.

## **7. ANEXOS**

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	METODOLOGIA
Gestión por competencias y calidad de servicio de la Dirección Regional Educación Lima, Huaura-2021	¿Cuál es la relación existente entre La Gestión por competencias y calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación Lima, Huaura-2021?	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>1. Describir la relación existente entre la gestión por competencias y calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación Lima, Huaura-2021</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>1. Determinar el nivel de aplicación de la gestión por competencias y calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación Lima, Huaura-2021.</p> <p>2. Detallar el nivel de calidad de servicio que brinda la Dirección Regional de Educación Lima, Huaura-2021.</p> <p>3. Advertir que la gestión por competencias se relaciona en la calidad de servicio que brinda la Dirección Regional de Educación Lima, Huaura-2021.</p>	“Existe relación significativa entre la gestión por competencias y calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación Lima, Huaura-2021”.	Gestión por competencias  Calidad de servicio	<p><b>Tipo:</b> Descriptivo de corte transversal</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental.</p> <p><b>Dónde:</b> 01 = Gestión por competencias 02 = Significa Calidad de servicio R = Significa relación de las variables.</p> <p><b>Población y muestra:</b> <b>X1. Gestión por competencias</b> Población 110 Trabajadores Muestra 86 <b>Y1. Calidad de servicio</b> muestra 1200 usuarios muestra 291 <b>Técnica:</b> La encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Validación del instrumento:</b> Juicio de expertos <b>Confiabilidad</b> Alfa corbach</p>



**Anexo 2:**

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE (1)**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Gestión por competencias	<p><b>Alles (2016)</b> La gestión por competencias es un proceso que nos permite identificar las capacidades de las personas requeridas en cada puesto de trabajo a través de un perfil cuantificable y medible objetivamente. El objetivo principal consiste en implementar un estilo de dirección que permita gestionar los recursos humanos de una manera más integral y efectiva de acuerdo con las líneas estratégicas del negocio.</p>	<p>Mediante el empleo de la escala valorativa de 12 ítems se Fundamentar como Gestión por competencias , a través de sus dimensiones: la motivación, el comportamiento, conocimiento</p>	La Motivación	Ambiente	1. Existe un buen ambiente de trabajo
				Laboral	2. Su jefe o compañeros estimulan su desarrollo personal y profesional
				Salario	3. El salario que percibe lo estimula en su rendimiento laboral
			El Comportamiento	Seguridad	4. Cuenta con materiales y equipos necesarios que le permitan brindar una atención de calidad
				Actitud	5. Sabe conducirse ante una situación en las tenga mucha demanda del cliente
				Dedicación	6. Busca mejorar los resultados en su actividad laboral, aunque las condiciones laborales no seas las mejores
			Conocimiento	Estado de Animo	7. No se fácilmente altera ante una demanda excesiva de cliente
				Capacitación	8. Cuenta con capacitaciones o actualizaciones en el campo laboral en el cual se desarrolla
				Capacidad	9. Ejerce un dominio del área de trabajo para atender la demanda críticos
				Practica	10. Cumple con los principios éticos, de la profesión
				Habilidad	11. Ante una situación imprevista desarrolla acciones de otra especialidad a fin de solucionar el problema del trabajador
			Comunicación	12. Cuenta con información completa y actualizada sobre el estado laboral que va a atender.	

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE (2)

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Lama (2012), manifiesta que “se dice que un servicio es de calidad, si los clientes perciben la satisfacción de sus necesidades al consumir o utilizar el bien o servicio.” La calidad del servicio, está referida entonces a una medida de la satisfacción por la demanda de un servicio o por la atención que le proporcionó un individuo perteneciente a la empresa oferente de un bien o servicio.	Mediante el empleo de la escala valorativa de 14 ítems se fundamentar como calidad de servicio, a través de sus dimensiones: Elementos tangibles. Fiabilidad de los servicios, Capacidad de respuesta, Seguridad de los servicios, Empatía del personal	Elementos tangibles.	-Instalación física de la institución	1. Considera Usted que la Instalación física de la institución es adecuada
				-Medios de comunicación	2. Considera Usted que Existe publicidad en los Medios de comunicación de la institución
				-Apariencia del personal	3. Considera Usted que la Apariencia del personal es adecuado en la institución
			Fiabilidad de los servicios	-Cumplimiento de servicios	4. Considera Usted que se siente satisfecho con el Cumplimiento de sus servicios
				-Información oportuna	5. Considera Usted que la Información proporcionada es oportuna y adecuada
				-Atención de reclamo	6. El libro de reclamaciones está a la disposición del usuario
			Capacidad de respuesta	-Disposición	7. El personal está motivado y dispuesto para la atención del algún servicio oportuno
				-Rapidez en el servicio	8. Considera Usted que la atención del servicio fue rápida
				-Expectativas satisfechas	9. Considera Usted que ha cubierto sus expectativas de atención
			Seguridad de los servicios	-confianza	10. Considera Usted que el personal de la institución le muestra confianza y transparencia en lo solicitado
				-Seguridad	11. Considera Usted qué el servicio prestado por el trabajador es seguro
				-conocimiento de procedimientos de atención	12. Los trabajadores tuvieron inducción de los procesos de atención al usuario
			Empatía del personal	Comprensión al cliente atención personalizada	13. Considera Usted que recibe una atención personalizada
				-preocupación del interés del cliente	14. Considera Usted que el personal de la institución muestra interés por atender

ANEXOS 3°

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**  
**Programa de estudios de Administración**



**Encuesta para Trabajadores de la Dirección Regional Educación Lima,  
Huaura-2021**

Estoy realizando una investigación científica, referente **Gestión por competencias y calidad de servicio de la Dirección Regional Educación Lima, Huaura-2021.** Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.

**Instrucciones**

Se le agradecerá responder con toda sinceridad cada una de las preguntas, marcando con X, o escribiéndola según corresponda.

**Datos generales**

- a) Sexo : Hombre  Mujer
- b) Edad : .....
- c) Lugar de residencia actual: .....
- d) Lugar de la encuesta : .....

**INSTRUCCIONES:**

En las siguientes proposiciones marque con una “X” en valor del casillero que según corresponde.

**Calificación**

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

<b>VARIABLE N 1: GESTION POR COMPETENCIAS</b>						
<b>N.º</b>	<b>ITEMS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Existe un buen ambiente de trabajo					
2	Su jefe o compañeros estimulan su desarrollo personal y profesional					
3	El salario que percibe lo estimula en su rendimiento laboral					
4	Cuenta con materiales y equipos necesarios que le permitan brindar una atención de calidad					
5	Sabe conducirse ante una situación en las que tenga mucha demanda de cliente					
6	Busca mejorar los resultados en su actividad laboral, aunque las condiciones laborales no sean las mejores					
7	No se altera fácilmente ante una demanda excesiva de cliente					
8	La institución capacita o da actualizaciones en el campo laboral en el cual se desarrolla					
9	El personal tiene autonomía para solucionar problemas					
10	Cumple con los principios éticos, de la profesión					
11	Ante una situación imprevista desarrolla acciones de otra especialidad a fin de solucionar el problema.					
12	Cuenta con información completa y actualizada sobre el estado laboral que va a atender					

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**  
**Programa de estudios de Administración.**



**Encuesta para Usuarios de la Dirección Regional Educación Lima, Huaura-2021**

Estoy realizando una investigación científica, referente **Gestión por competencias y calidad de servicio de la Dirección Regional Educación Lima, Huaura-2021.** Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.

**Instrucciones**

Se le agradecerá responder con toda sinceridad cada una de las preguntas, marcando con X, o escribiéndola según corresponda.

**Datos generales**

a) Sexo : Hombre  Mujer

b) Edad : .....

c) Lugar de residencia actual: .....

d) Lugar de la encuesta : .....

**INSTRUCCIONES:**

En las siguientes proposiciones marque con una “X” en valor del casillero que según corresponde.

**Calificación**

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

<b>VARIABLE N 2: CALIDAD DE SERVICIO</b>						
<b>N.º</b>	<b>ITEMS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>13</b>	Considera Usted que la Instalación física de la institución es adecuada					
<b>14</b>	Considera Usted que Existe publicidad en los Medios de comunicación de la institución					
<b>15</b>	Considera Usted que la Apariencia del personal es adecuado en la institución					
<b>16</b>	Considera Usted que se siente satisfecho con el Cumplimiento de sus servicios					
<b>17</b>	Considera Usted que la Información proporcionada es oportuna y adecuada					
<b>18</b>	El libro de reclamaciones está a la disposición del usuario					
<b>19</b>	El personal está motivado y dispuesto para la atención del algún servicio oportuno					
<b>20</b>	Considera Usted que la atención del servicio fue rápida					
<b>21</b>	Considera Usted que ha cubierto sus expectativas de atención					
<b>22</b>	Considera Usted que el personal de la institución le muestra confianza y transparencia en lo solicitado					
<b>23</b>	Considera Usted qué el servicio prestado por el trabajador es seguro					
<b>24</b>	Los trabajadores tuvieron inducción de los procesos de atención al usuario					
<b>25</b>	Considera Usted que recibe una atención personalizada					
<b>26</b>	Considera Usted que el personal de la institución muestra interés por atender					



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACDEMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS**

**Respetado Experto:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **CUESTIONARIO**, que hace parte de la investigación titulada: **Gestión por competencias y calidad de servicio de la Dirección Regional Educación Lima, Huaura-2021**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

**Nombres y Apellidos del Juez** : Lic. Carlos González Chávez  
**Formación Académica** : **LICENCIADO EN ADMINISTRACION**  
**Áreas de Experiencia Profesional** : Asesoría empresarial y marketing  
**Tiempo: 28 años Cargo Actual** : Docente  
**Institución** : **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**Objetivo de la investigación:**

Describir la relación existente entre la gestión por competencias y calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación Lima, Huaura-2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>CATEGORÍA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a unamisma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante.

## **MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS**

**TÍTULO:** “Gestión por competencias y calidad de servicio de la Dirección Regional Educación Lima, Huaura-2021”

**Variable: Gestión por competencias**

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Motivación	1. ¿Existe un buen ambiente de trabajo?	4	4	4	4	
	2. ¿Su jefe o compañeros estimulan su desarrollo personal y profesional?	4	4	4	4	
	3. ¿El salario que percibe lo estimula en su rendimiento laboral?	4	4	4	4	
	4. ¿Cuenta con materiales y equipos necesarios que le permitan brindar una atención de calidad?	4	4	4	4	
Comportamiento	5. ¿Sabe conducirse ante situación en las que tenga mucha demanda del cliente?	4	4	4	4	
	6. ¿Busca mejorar los resultados en su actividad laboral, aunque las condiciones laborales no seas las mejores?	4	4	4	4	
	7. ¿No se altera fácilmente ante una demanda excesiva de cliente?	4	4	4	4	
Conocimiento	8. ¿La institución capacita o da actualizaciones en el campo laboral en el cual se desarrolla?	4	4	4	4	
	9. ¿El personal tiene autonomía para solucionar problemas?	4	4	4	4	
	10. ¿Cumple con los principios éticos, de la profesión?	4	4	4	4	
	11. ¿Ante una situación imprevista desarrolla acciones de otra especialidad a fin de solucionar el problema?	4	4	4	4	
	12. ¿Cuenta con información completa y actualizada sobre el estado laboral que va a atender?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos



**Variable: Calidad de servicios**

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Elementos tangibles.	13. ¿Considera Usted que la Instalación física de la institución es adecuada?	4	4	4	4	
	14. ¿Considera Usted que Existe publicidad en los Medios de comunicación de la institución?	4	4	4	4	
	15. ¿Considera Usted que la Apariencia del personal es adecuado en la institución?	4	4	4	4	
Fiabilidad de los servicios	16. ¿Considera Usted que se siente satisfecho con el Cumplimiento de sus servicios?	4	4	4	4	
	17. ¿Considera Usted que la Información proporcionada es oportuna y adecuada?	4	4	4	4	
	18. ¿El libro de reclamaciones está a la disposición del usuario?	4	4	4	4	
Capacidad de respuesta	19. ¿El personal está motivado y dispuesto para la atención de algún servicio oportuno?	4	4	4	4	
	20. ¿Considera Usted que la atención del servicio fue rápida?	4	4	4	4	
	21. ¿Considera Usted que ha cubierto sus expectativas de atención?	4	4	4	4	
Seguridad de los servicios	22. ¿Considera Usted que el personal de la institución le muestra confianza y transparencia en lo solicitado?	4	4	4	4	
	23. ¿Considera Usted que el servicio prestado por el trabajador es seguro?	4	4	4	4	
	24. ¿Los trabajadores tuvieron inducción de los procesos de atención al usuario?	4	4	4	4	
Empatía del personal	25. ¿Considera Usted que recibe una atención personalizada?	4	4	4	4	
	26. ¿Considera Usted que el personal de la institución muestra interés por atender?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos

**ASPECTOS GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X			
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X		
<b>VALIDEZ</b>				
APLICABLE			<del>SI</del>	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI	NO
Validado por: Dr. Carlos Gonzáles Chávez			Fecha:	
Firma: 	Teléfono: 943656464	Email: <a href="mailto:carlos.chavez@usanpedro.edu.pe">carlos.chavez@usanpedro.edu.pe</a>		



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACDEMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**  
**PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS**

**Respetado Experto:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **CUESTIONARIO**, que hace parte de la investigación titulada: **Gestión por competencias y calidad de servicio de la Dirección Regional Educación Lima, Huaura-2021”**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

**Nombres y Apellidos del Juez** : Dr. Javier Ulloa Siccha  
**Formación Académica** : Contador Publico  
**Áreas de Experiencia Profesional** : Asesoría de Finanzas y contabilidad  
**Tiempo 31 años Cargo Actual** : Decano  
**Institución** : **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**Objetivo de la investigación:**

Describir la relación existente entre la gestión por competencias y calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación Lima, Huaura-2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>CATEGORÍA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante.

## MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

**TÍTULO:** “Gestión por competencias y calidad de servicio de la Dirección Regional Educación Lima, Huaura-2021”

**Variable: Gestión por competencias**

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Motivación	1. ¿Existe un buen ambiente de trabajo?	4	4	4	4	
	2. ¿Su jefe o compañeros estimulan su desarrollo personal y profesional?	4	4	4	4	
	3. ¿El salario que percibe lo estimula en su rendimiento laboral?	4	4	4	4	
	4. ¿Cuenta con materiales y equipos necesarios que le permitan brindar una atención de calidad?	4	4	4	4	
Comportamiento	5. ¿Sabe conducirse ante situación en las que tenga mucha demanda del cliente?	4	4	4	4	
	6. ¿Busca mejorar los resultados en su actividad laboral, aunque las condiciones laborales no seas las mejores?	4	4	4	4	
	7. ¿No se altera fácilmente ante una demanda excesiva de cliente?	4	4	4	4	
Conocimiento	8. ¿La institución capacita o da actualizaciones en el campo laboral en el cual se desarrolla?	4	4	4	4	
	9. ¿El personal tiene autonomía para solucionar problemas?	4	4	4	4	
	10. ¿Cumple con los principios éticos, de la profesión?	4	4	4	4	
	11. ¿Ante una situación imprevista desarrolla acciones de otra especialidad a fin de solucionar el problema?	4	4	4	4	
	12. ¿Cuenta con información completa y actualizada sobre el estado laboral que va a atender?	4	4	4	4	


Calificar de 1 a 4 puntos

**Variable: Calidad de servicios**

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Elementos tangibles.	13. ¿Considera Usted que la Instalación física de la institución es adecuada?	4	4	4	4	
	14. ¿Considera Usted que Existe publicidad en los Medios de comunicación de la institución?	4	4	4	4	
	15. ¿Considera Usted que la Apariencia del personal es adecuado en la institución?	4	4	4	4	
Fiabilidad de los servicios	16. ¿Considera Usted que se siente satisfecho con el Cumplimiento de sus servicios?	4	4	4	4	
	17. ¿Considera Usted que la Información proporcionada es oportuna y adecuada?	4	4	4	4	
	18. ¿El libro de reclamaciones está a la disposición del usuario?	4	4	4	4	
Capacidad de respuesta	19. ¿El personal está motivado y dispuesto para la atención de algún servicio oportuno?	4	4	4	4	
	20. ¿Considera Usted que la atención del servicio fue rápida?	4	4	4	4	
	21. ¿Considera Usted que ha cubierto sus expectativas de atención?	4	4	4	4	
Seguridad de los servicios	22. ¿Considera Usted que el personal de la institución le muestra confianza y transparencia en lo solicitado?	4	4	4	4	
	23. ¿Considera Usted que el servicio prestado por el trabajador es seguro?	4	4	4	4	
	24. ¿Los trabajadores tuvieron inducción de los procesos de atención al usuario?	4	4	4	4	
Empatía del personal	25. ¿Considera Usted que recibe una atención personalizada?	4	4	4	4	
	26. ¿Considera Usted que el personal de la institución muestra interés por atender?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos

**ASPECTOS GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	IOBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			<del>SI</del> NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Dr. en Contabilidad		Fecha:	
Firma: 	Teléfono: 943386707	Email: javier.ulloa@usanpedro.edu.pe	



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACDEMICO**  
**- ACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS**

**Respetado Experto:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **CUESTIONARIO**, que hace parte de la investigación titulada: **Gestión por competencias y calidad de servicio de la Dirección Regional Educación Lima, Huaura-2021”**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

**Nombres y Apellidos del Juez** : Pablo Santos Díaz  
**Formación Académica** : Administración de Empresas y Negocios  
**Áreas de Experiencia Profesional** : Marketing y Cultura Organizacional  
**Tiempo 33 años Cargo Actual** : Docente  
**Institución** : **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**Objetivo de la investigación:**

Describir la relación existente entre la gestión por competencias y calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación Lima, Huaura-2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>CATEGORÍA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante.

## MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

**TÍTULO:** “Gestión por competencias y calidad de servicio de la Dirección Regional Educación Lima, Huaura-2021”

**Variable: Gestión por competencias**

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Motivación	1. ¿Existe un buen ambiente de trabajo?	4	4	4	4	
	2. ¿Su jefe o compañeros estimulan su desarrollo personal y profesional?	4	4	4	4	
	3. ¿El salario que percibe lo estimula en su rendimiento laboral?	4	4	4	4	
	4. ¿Cuenta con materiales y equipos necesarios que le permitan brindar una atención de calidad?	4	4	4	4	
Comportamiento	5. ¿Sabe conducirse ante situación en las que tenga mucha demanda del cliente?	4	4	4	4	
	6. ¿Busca mejorar los resultados en su actividad laboral, aunque las condiciones laborales no seas las mejores?	4	4	4	4	
	7. ¿No se altera fácilmente ante una demanda excesiva de cliente?	4	4	4	4	
Conocimiento	8. ¿La institución capacita o da actualizaciones en el campo laboral en el cual se desarrolla?	4	4	4	4	
	9. ¿El personal tiene autonomía para solucionar problemas?	4	4	4	4	
	10. ¿Cumple con los principios éticos, de la profesión?	4	4	4	4	
	11. ¿Ante una situación imprevista desarrolla acciones de otra especialidad a fin de solucionar el problema?	4	4	4	4	
	12. ¿Cuenta con información completa y actualizada sobre el estado laboral que va a atender?	4	4	4	4	


Calificar de 1 a 4 puntos



**Variable: Calidad de servicios**

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Elementos tangibles.	13. ¿Considera Usted que la Instalación física de la institución es adecuada?	4	4	4	4	
	14. ¿Considera Usted que Existe publicidad en los Medios de comunicación de la institución?	4	4	4	4	
	15. ¿Considera Usted que la Apariencia del personal es adecuado en la institución?	4	4	4	4	
Fiabilidad de los servicios	16. ¿Considera Usted que se siente satisfecho con el Cumplimiento de sus servicios?	4	4	4	4	
	17. ¿Considera Usted que la Información proporcionada es oportuna y adecuada?	4	4	4	4	
	18. ¿El libro de reclamaciones está a la disposición del usuario?	4	4	4	4	
Capacidad de respuesta	19. ¿El personal está motivado y dispuesto para la atención de algún servicio oportuno?	4	4	4	4	
	20. ¿Considera Usted que la atención del servicio fue rápida?	4	4	4	4	
	21. ¿Considera Usted que ha cubierto sus expectativas de atención?	4	4	4	4	
Seguridad de los servicios	22. ¿Considera Usted que el personal de la institución le muestra confianza y transparencia en lo solicitado?	4	4	4	4	
	23. ¿Considera Usted que el servicio prestado por el trabajador es seguro?	4	4	4	4	
	24. ¿Los trabajadores tuvieron inducción de los procesos de atención al usuario?	4	4	4	4	
Empatía del personal	25. ¿Considera Usted que recibe una atención personalizada?	4	4	4	4	
	26. ¿Considera Usted que el personal de la institución muestra interés por atender?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X			
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X		
<b>VALIDEZ</b>				
APLICABLE			<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Validado por: Mg. Pablo Santos Diaz			Fecha: 27/02/2022	
Firma: 	Teléfono:943643426		Email: pablo.santos@usanpedro.edu.pe	