



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

TESIS

**“GESTIÓN DE COMPETENCIA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN Y
ORIENTACIÓN DE POSTULANTES A LICENCIAS DE CONDUCIR EN LA
OFICINA DE LICENCIAS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTE Y
COMUNICACIÓN JUNÍN 2021”**

PRESENTADO POR:

BACH. HUAMÁN CHAVEZ KARINA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR:

MG. EDUARDO YGNACIO ARRAYA CELIS

HUANCAYO - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios, por mi guía que me ayuda y protege en cada día de mi vida.

La presente tesis de investigación la dedico de todo corazón a mis queridos Padres, sobre todo a mi padre que está en el cielo pues sin ellos no lo habría logrado. Su bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien, por eso les doy mi trabajo en ofrenda por su paciencia y amor, los amo padres queridos.

Bach. Huamán Chavez Karina

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Escuela Profesional de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales por la formación brindada.

A mi asesor de tesis Mg. Anthony Vladimir Mora Bonilla, que gracias a su apoyo se pudo desarrollar la presente tesis desde su inicio hasta su finalización.

Bach. Huamán Chavez Karina

RECONOCIMIENTO

A los trabajadores del área de licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín, por su apoyo y comprensión para poder realizar la tesis.

A los postulantes para sacar su brevete que postulan a la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín.

Bach. Huamán Chavez Karina

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RECONOCIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1.- Descripción de la realidad problemática.....	13
1.2.- Delimitaciones de la investigación.....	16
1.2.1.- Delimitación espacial.....	16
1.2.2.- Delimitación social.....	16
1.2.3.- Delimitación temporal.....	16
1.3.- Problema de investigación.....	16
1.3.1.- Problema principal.....	16
1.3.2.- Problemas secundarios.....	16
1.4.- Objetivos de la investigación.....	17
1.4.1.- Objetivo general.....	17
1.4.2.- Objetivos específicos.....	17
1.5.- Hipótesis y variables de la investigación.....	17
1.5.1.- Hipótesis general.....	17
1.5.2.- Hipótesis secundarias.....	18
1.5.3.- Variables de la investigación.....	18

1.6.- Metodología de la investigación	20
1.6.1.- Tipo y nivel de investigación.....	20
1.6.2.- Métodos y diseño de la investigación.....	20
1.6.3.- Población y muestra de investigación	22
1.6.4.- Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	23
1.6.5.- Justificación e importancia de la investigación	23
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	26
2.1.- Antecedentes de la investigación	26
2.1.1.- A nivel internacional	26
2.1.2.- A nivel nacional.....	28
2.1.3.- A nivel local.....	34
2.2.- Bases teóricas	35
2.2.1.- Gestión de competencias	35
2.2.2.- Calidad de servicio	45
2.3.- Definición de términos básicos	50
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	52
3.1. Análisis de tablas y gráficos.....	52
3.1.1.- Descripción de resultados de la variable “Gestión de competencia”.....	52
3.1.2.- Descripción de resultados de la variable “Calidad de servicio”.....	55
3.1.3.- Prueba y contratación de hipótesis general.....	59
3.1.4.- Prueba y contratación de hipótesis específicas	61
3.2.- Discusión de resultados.....	68

CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA	73
ANEXOS	77
Anexo: 1 Matriz de Consistencia.....	78
Anexo 2: Cuestionario.....	79
Anexo 3: Ficha de validación de expertos.....	93
ÍNDICE DE TABLAS	99
ÍNDICE DE FIGURAS	100

RESUMEN

La presente tesis se planteó como problema principal: ¿Qué relación existe entre la gestión de competencia y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020?, cuyo objetivo general fue: Determinar la relación entre la gestión de competencia y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte Junín 2020., y la hipótesis general: Existe una relación directa y significativa entre la gestión de competencia y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte Junín 2020.

El método general de investigación fue el científico, tipo básico, nivel de investigación es correlacional y su diseño de investigación fue no experimental, de corte transversal correlacional, la población 89 postulantes y 27 trabajadores.

Producto de la investigación se concluyó: la gestión de competencia y la calidad de servicio se constituye una herramienta eficaz para la gestión del cambio y la mejora de la gestión facilitando la evaluación continua del desempeño de los trabajadores, esto permite a la organización tener la capacidad de brindar el servicio público de forma correcta, desde que se tiene el primer contacto con la persona hasta la entrega del servicio. Lo más difícil en la evaluación de la gestión por competencias y la calidad de servicio fue la falta de apoyo respecto a la información y documentación para su respectiva evaluación ya que algunos aspectos de evaluación tuvieron que ser reestructurados en función a la experiencia de cada administrativo y usuario.

Palabras clave: Gestión de competencias y calidad de servicio

ABSTRACT

The present thesis was raised as the main problem: What relationship exists between competence management and quality of service in the care and orientation of applicants for driver's licenses in the Licensing Office of the Regional Directorate of Transport and Communication Junín 2020? , whose general objective was: To determine the relationship between the management of competence and the quality of service in the care and orientation of applicants for driver's licenses in the Licensing Office of the Regional Directorate of Transport Junín 2020., and the general hypothesis: There is a direct and significant relationship between the management of competence and the quality of service in the care and orientation of applicants for driver's licenses in the Licensing Office of the Regional Directorate of Transport Junín 2020.

The general research method was scientific, basic type, research level is correlational and its research design was non-experimental, cross-sectional correlational, the population 89 applicants and 27 workers.

The result of the research was concluded: the management of competence and quality of service constitutes an effective tool for the management of change and the improvement of management, facilitating the continuous evaluation of the performance of the workers, this allows the organization to have the capacity to provide the public service correctly, from the first contact with the person until the delivery of the service. The most difficult thing in the evaluation of the management by competencies and the quality of service was the lack of support regarding the information and documentation for their respective evaluation since some aspects of evaluation had to be restructured according to the experience of each administrative and Username.

Keywords: Competency management and quality of service

INTRODUCCIÓN

El presente tesis tiene como objetivo determinar la influencia de la gestión administrativa en el comportamiento organizacional de las mipymes del sector textil de Huancayo 2020, el problema que tiene muchas mipymes del sector textil en la actual es que desconocen el termino, la forma de implementar y su beneficio para la empresa, ya que esta es la clave, y es la base para la implementación y fortalecimiento de las tareas para lograr las metas marcadas y ayudar a su supervivencia y desarrollo. Hoy por hoy esta falencia de estas pequeñas empresas de no contar con una gestión administrativa se refleja en la forma que trabajan, como organizan sus procesos, como administran sus recursos, como manejan a su personal y que mecanismos usan para controlarlos y verificar si están cumpliendo con sus objetivos planteados, que en muchos casos no tienen resultados satisfactorios porque tienen un caos interno que deben de solucionar. Este caos no solo trae problemas económicos y organizacionales sino también afecta en gran medida al comportamiento organización de los trabajadores que en muchos casos por no recibir un buen trato, no tiene bien definidos sus labores, no se les asigna una buena remuneración tienden a dejar la empresa, lo que ocasiona un alto grado de rotación de personal calificado en las empresas.

En la tesis se desarrollaron los siguientes capítulos: En el Capítulo I, se desarrolla el planteamiento del problema donde se describe la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación, el problema de problema de investigación, objetivos de investigación, hipótesis y variables de investigación y la metodología de investigación.

En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico estableciendo los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la definición de términos básicos.

En el capítulo III, se realiza la presentación, análisis e interpretación de resultados, donde se presenta el análisis de tablas y gráficos, así como la discusión de resultados.

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y anexos.

El Autor.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.- Descripción de la realidad problemática

Para Calvo (2014) la gestión por competencias se define como “la capacidad personal de un trabajador que esta causalmente relacionado con los resultados esperados en una organización y en un determinado puesto de trabajo”.

Así mismo Verticice (2008) especifica que la calidad de servicio “consiste en cumplir con las necesidades y expectativas de un cliente”.

Por tanto la gestión de competencia permite planificar, organizar y controlar la capacidad que tiene un trabajador para utilizar una serie de competencias, capacidades y actitudes ante la necesidad de un cliente, permitiendo de esta manera poder complacer sus necesidades y expectativas en relación al servicio que la organización le brinda.

A nivel internacional Morales (2018) presenta datos donde especifica que el 79% de las personas consultadas por Glassdoor, sobre el mejoramiento de la organizativo y la experiencia en dirección del desempeño en base a competencias es una prioridad que deben ser incorporados en las empresas como nuevos ejes transversales permitiendo desarrollar y evaluar la efectividad, permitiendo de esta forma establecer propositoss y la relación positiva entre los colaboradores,

esto permite que las empresas con ayuda de sus colaboradores brinden un mejor servicio de calidad a sus clientes.

Continuando con el contenido del artículo presentado por Morales (2018) también especifica temas referidos a la ausencia de competencias, donde menciona los resultados del estudio realizado por Workday, donde el 53% de los CEOs ven escasas habilidades en el talento humano el cual se convierte en una limitación importante para brindar un buen servicio. No hay duda de que el mercado altamente competitivo de hoy requiere que los empleados tengan las habilidades y habilidades necesarias para enfrentar nuevos desafíos y ayuden a cumplir los objetivos estratégicos de las empresas.

Por otro lado en un estudio realizado por Guerrero, Valverde & Gorjup (2013) en empresa españolas, se afirman que no tienen la capacidad para administrar el sistema, siendo la cifra promedio en porcentaje de 57% de las empresas del rubro de las finanzas y 88% de las textiles, así mismo al menos el 35,3% de las empresas financieras y el 14,9% de las textiles dijeron que están trabajando duro para implementarlo. En este sentido, las empresas que no tienen la capacidad de administrar el sistema o solo implementarlo en algunos de sus procesos de RR.HH. afirman que introducirán el sistema en no más de dos años.

De igual forma a nivel Latinoamérica en el artículo publicado por LatinAmericanPost (2018) especifican que para organizaciones de Latinoamérica, servir al cliente aún no es una prioridad. En el caso de Colombia, aproximadamente el 95% de las empresas admiten no conocer las expectativas de los consumidores sobre sus servicios. De manera similar, el 54% de los compradores es denominado como "pobre" la atención hacia el cliente en las compañías de las 10 principales industrias de la economía, Así mismo investigación predice que para el 2020 la experiencia que brindan las marcas será la diferencia más importante para los clientes, incluso muchas empresas responden positivamente a precios o productos fortaleciendo así sus canales

de atención al cliente. Y su calidad de servicio basado en una buena gestión de la competencia de sus trabajadores.

A nivel nacional teniendo presente estas características según un estudio realizado por Marketeros LATAM (2019) especifican que el 79% de los que consumen reclaman que en las organizaciones existe criterios que demuestren que los usuarios son de importancia, antes de realizar una adquisición o utilizar un servicio, así mismo el 50% de los compradores han desistido comprar o servicio debido a un mal trato que reciben.

A nivel organizacional en el Ministerio de Transporte y comunicación de Junín, el problema identificado que motivo la presente investigación es: El personal que atiende en esta área tiene muy escasa preparación respecto a las normas que rigen el sistema de licencias de conducir, tal como es el D.S. N°007-2016-MTC, demostrando ineficiencias al momento de brindar la información a los postulantes tanto para licencias nuevas, revalidaciones o recategorizaciones, los cuales reciben información incorrecta o inexacta sobre los procedimientos que deben seguir para realizar sus trámites, generando malestar en ellos y provocando reclamos, así mismo existe una ausencia de un plan de formación del personal que labora en esta área, esto se ve plasmado en la falta de conocimiento en temas de atención al público y recepción de documentación.

Estos problemas ocasionan un descontento en los usuarios, pérdida de tiempo en los trámites, incomodidad en los usuarios, entre otros aspectos; lo que se traduce en una sensación negativa y mala imagen generada por el trabajo deficiente que demuestran algunos trabajadores.

Con la investigación se pretende analizar la gestión de competencias y cómo esta se relaciona con la calidad de servicio, con la finalidad de establecer conclusiones que permitan establecer recomendaciones que mejoren el trabajo, procedimientos y atención al cliente, permitiendo de esta manera brindar un servicio de la calidad en la oficina de licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín.

1.2.- Delimitaciones de la investigación

1.2.1.- Delimitación espacial

La investigación se realizará en la oficina de licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín.

1.2.2.- Delimitación social

El grupo social objeto de estudio son los trabajadores de la oficina de licencias y los clientes que realizan sus trámites en esta oficina.

1.2.3.- Delimitación temporal

En el estudio se evaluará la presencia del problema durante el mes de enero y febrero del año 2020.

1.3.- Problema de investigación

1.3.1.- Problema principal

¿Qué relación existe entre la gestión de competencia y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020?

1.3.2.- Problemas secundarios

- ¿Qué relación existe entre el reclutamiento de personal y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020?
- ¿Qué relación existe entre el desarrollo y capacitación del personal y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020?

- ¿Qué relación existe entre la remuneración del personal y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020?

1.4.- Objetivos de la investigación

1.4.1.- Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de competencia y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte Junín 2020.

1.4.2.- Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el reclutamiento de personal y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020.
- Determinar la relación entre el desarrollo y capacitación del personal y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020.
- Determinar la relación entre la remuneración del personal y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020.

1.5.- Hipótesis y variables de la investigación

1.5.1.- Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre la gestión de competencia y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte Junín 2020.

1.5.2.- Hipótesis secundarias

- Existe una relación directa y significativa entre el reclutamiento de personal y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020.
- Existe una relación directa y significativa entre el desarrollo y capacitación del personal y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020.
- Existe una relación directa y significativa entre la remuneración del personal y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020.

1.5.3.- Variables de la investigación

1.5.3.1.- Definición conceptual de la variable

Para Cuesta (2010) la gestión por competencia “es la determinación de las competencias laborales exigidas, que todo trabajador debe poseer para ocupar diferentes cargos, de modo que su desempeño laboral sea exitoso”.

Para Zeithaml, Parasuram & Berry (1990), especifican que, para conceptualizar calidad de servicio es que “todo servicio debe igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio”.

1.5.3.2.- Definición operacional de la variable

La variable gestión de competencias será medida mediante tres dimensiones: Reclutamiento de personal - Desarrollo y capacitación de personal - Remuneración del personal.

La variable calidad de servicios será medida mediante cuatro dimensiones: Confiabilidad - Capacidad de respuesta – Seguridad - Atención personal.

1.5.3.3.- Operacionalización de variables

Tabla 1
Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS			
Variable 1: Gestión de competencia	Para Cuesta (2010) la gestión por competencia “es la determinación de las competencias laborales exigidas, que todo trabajador debe poseer para ocupar diferentes cargos, de modo que su desempeño laboral sea exitoso”.	La variable gestión de competencias es medida mediante el análisis de 3 dimensiones: Reclutamiento de personal - Desarrollo y capacitación de personal - Remuneración del personal.	Reclutamiento de personal	Planificación de reclutamiento.	1, 2, 3, 4, 5			
				Proceso de reclutamiento interno y externo	6, 7, 8			
				Técnicas de reclutamiento	9, 10			
			Desarrollo y capacitación de personal	Formación	11, 12, 13			
				Habilidades	14			
			Remuneración del personal	Conocimiento	15			
				Gestión de trabajo	16, 17			
				Salario mensual	18, 19			
			Variable 2: Calidad de servicio	Según Zeithaml, Parasuram & Berry (1990), especifican que, para conceptualizar calidad de servicio es que “todo servicio debe igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio”.	La variable gestión de competencias es medida mediante el análisis de 4 dimensiones: Confiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Atención personal.	Confiabilidad	Incentivos salariales	20
							Compromiso con el que hacer bien las cosas	21, 22, 23
Capacidad de respuesta	Atención correcta del servicio	24, 25						
	Confianza en el personal	26						
	Capacidad de prestar ayuda	27, 28						
Seguridad	Atención inmediata	29						
	Información precisa	30						
	Respuesta inmediata	31						
	Seguridad documentaria	32						
	Integridad de los trabajadores	33, 34						
Atención personal	Integridad del sistema	35						
	Tranquilidad	36						
	Personal comedido	37						
	Calidez humana	38						

Buen trato en la atención	39
Interés por el otro	40

Fuente: Propia

1.6.- Metodología de la investigación

1.6.1.- Tipo y nivel de investigación

Tipo de investigación

La investigación es básica, porque según Carrasco (2006) “no tiene propósitos aplicativos inmediato, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimiento científicos existentes acerca de la realidad”. En la investigación profundizaremos los conocimientos acerca de la gestión de competencias y calidad de servicio.

Nivel de investigación

La investigación es de nivel correlacional; porque según Bernal (2010) “tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra”. Por lo tanto en la investigación trata de establecer la relación entre las variables de estudio, las cuales son: gestión de competencias y calidad de servicio.

1.6.2.- Métodos y diseño de la investigación

Métodos de la investigación

Método General

El método general empleado en la investigación es el método científico, según Sierra (2008), “consiste en formular cuestiones sobre la realidad del mundo y la humana, basándose en las observaciones de la realidad y en las teorías ya existentes, en anticipar soluciones a estos problemas y en contrastarlas con la misma realidad, mediante la observación de los hechos, su clasificación y su análisis”.

Los pasos del método científico de acuerdo a Sierra (2008) son:

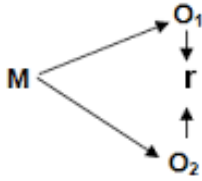
- Detección de la existencia del problema.
- Luego separe y descarte los aspectos sin importancia.
- Recopile todos los datos que puedan afectar el problema mediante simples observaciones experimentales.
- Hacer un resumen temporal y describirlos de la forma más sencilla posible: hipótesis.
- Con hipótesis, puede predecir los resultados de experimentos que aún no se han realizado y ver si las hipótesis son válidas.

Métodos Específicos

Según Bernal (2006), el método deductivo consiste en coger conclusiones generales para explicaciones particulares. El método específico que se usó en la investigación es el deductivo, ya que partimos de hipótesis que permita establecer una relación entre gestión de competencias y calidad de servicio, el mismo que permitirá llegar a relaciones de carácter más particular.

Diseño de la investigación

Para Hernández, Fernández & Baptista (2010) el diseño es transversal – correlacional, por que toma una muestra de información en un determinado momento del tiempo y establecen relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pretender analizar relaciones causales. Por tanto se quiere establecer un plan que permita recopilar información para la investigación en estudio y sus respectivas variables gestión de competencias y calidad de servicio.



Donde:

M = Muestra

O1 = Gestión de competencia.

O2 = Calidad de servicio.

r = Relación.

1.6.3.- Población y muestra de investigación

Población

Para Carrasco (2006) “población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”.

La población de la investigación estará en función a la publicación hecha por el ministerio de transporte con fecha 11/02/2021 donde se verifico que existen 89 postulantes para sacar sus licencias de conducir. Así mismo en la actualidad hay 27 trabajadores del área de licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín.

Muestra

Para Chenet (2015) la muestra es la proporción representativa de la población cuyo tamaño es calculando haciendo uso de métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad frente a la población”.

Por tanto la investigación desde el punto de vista del objeto de estudio respecto a la muestra será de corte censal o de caso, es decir se tomará el 100% como unidades de análisis de la población, siendo estos 89 postulantes para sacar sus licencias de conducir. Así mismo en la

actualidad hay 27 trabajadores del área de licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín.

1.6.4.- Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Según Palella & Martins (2012) menciona que en toda investigación se debe aadjuntar información sobre la realidad (población), por tanto las técnicas son catalogados como “conjunto de métodos y sistemas para recopilar datos e información”, para lo cual se diseñó una encuesta para medir la variable gestión de competencias y una encuesta para medir la calidad de servicio.

Instrumentos

Según Palella & Martins (2012) mencionan que los instrumentos “es un medio material utilizado para recopilar y almacenar información”, en la investigación se utilizó como instrumento de medición el cuestionario, que permite medir la variable gestión de competencias y una encuesta para medir la calidad de servicio.

1.6.5.- Justificación e importancia de la investigación

Justificación de la investigación

Justificación teórica

La investigación busca mediante el análisis, síntesis y la aplicación de la teoría y los conceptos básicos sobre gestión de competencia y calidad de servicio, encontrar explicaciones a situaciones internas como información incorrecta o inexacta sobre los procedimientos que deben seguir para realizar sus trámites los postulantes para obtener licencias nuevas de conducir, revalidaciones o recategorizaciones; lo que se traduce en un sensación negativa y pérdida de tiempo de los usuarios por la mala información que se le

brinda que afecta la buena imagen de la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación. Estas razones permitirán al investigador contrastar y evaluar diferentes conceptos que permitan mejorar esta problemática referente a la mala información que se brinda al usuario en la oficina de licencias.

Justificación práctica

Según los objetivos de estudio, el resultado de la investigación permitirá establecer respuestas directas a problemas de gestión de competencias permitiendo reconocer los talentos de las personas requeridas para un puesto de trabajo; de esta manera se implementaran medidas que garanticen un calidad de servicio, permitiendo satisfacción del cliente, interno y externo, ésta satisfacción permitirá aplicar políticas que permitan mejorar la atención al cliente y así lograr con los objetivos planteados en la oficina de licencias.

Justificación metodológica

Para lograr los objetivos propuesto en la investigación, se aplicará las técnicas de investigación como es el desarrollo de herramientas de acopio de datos que permitan la tomar información de una población y que mediante su procesamiento en software estadístico, permitirá medir la gestión por competencias y la calidad de servicio en la oficina de licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín. Con ello se pretende conocer el grado de relación entre las variables de estudio. Los resultados de la investigación apoyarán a otras investigaciones desarrolladas respecto al tema en estudio.

Importancia de la investigación

La investigación tiene importancia ya que permite ampliar los conocimientos y mejorar las destrezas refrentes a reclutamiento de personal, desarrollo y capacitación de personal, remuneración de personal, los cuales son elementos muy importantes en la gestión de competencia en la oficina de licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación

Junín, permitiendo de esta manera brindar una buena calidad de servicio, dando confiabilidad a los usuarios, demostrando capacidad de respuesta frente a problemas o inquietudes de parte del usuario, seguridad en sus trámites y atención personalizada que permita que el usuario logre su trámite de manera efectiva.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1.- Antecedentes de la investigación

2.1.1.- A nivel internacional

- Avila & Ignacio (2015) en su investigación titulada “*Gestión por competencias para el Talento Humano en el Proyecto de Exploración Minera IAMGOLD Ecuador S.A.*”, su objetivo general fue proponer un diseño de gestión de capacidades para los talentos del proyecto de exploración minera IAMGOLD S.A. Durante 2012, el propósito fue promover un nuevo estilo de gestión para gestionar de manera integral los talentos en la organización de manera efectiva, producir un proceso de mejora continua, y cultivar acciones, compromisos y capacidades para lograr metas personales y empresariales, su investigación fue del tipo explicativo, llevo a las siguientes conclusiones: El proyecto de exploración minera de IAMGOLD Ecuador SA no cuenta con un departamento de recursos humanos dedicado, la diferencia es que no se ha fusionado con la empresa en etapa de producción, sino que es un proyecto actualmente en etapa de exploración. Otro factor observado durante la investigación es la falta de un correcto proceso de orientación, lo cual se debe a la gestión de las políticas vigentes por parte de

IAMGOLD Ecuador S.A. o desconoce estas ventajas en cuanto a desempeño y motivación cuando nuevos talentos se incorporan a la empresa. Los resultados obtenidos donde se han definido las competencias institucionales están descritos de la siguiente manera: el 80% manifestaron que es necesario fijar el grado de desarrollo de la competencia, 50% contestaron que es necesario fijar la competencia en distintos grados, 20% si se cumple las competencias en cada puesto o perfil.

- Guambuete (2015) en su investigación titulada *“Modelo de gestión por competencias para lograr calidad en los servicios de la Empresa La Esperanza Comercializadora Wholesaleinn S.A.”*, su objetivo general fue diseñar un “Modelo de Gestión por Competencias para lograr calidad en los servicios de la empresa La Esperanza Comercializadora Wholesaleinn S.A.”, su investigación fue del tipo explicativo, llegó a las siguientes conclusiones: La gestión del talento de la compañía se realiza en base a la experiencia, en el proceso de selección de personal se realiza mediante la visualización de currículums y revisión de seguimiento, que es la misma que realizan las personas que no han sido formadas en este. En otras palabras, no se ha implementado ningún tipo de reclutamiento y los mecanismos de selección adecuados han dado lugar a una alta tasa de rotación y un trabajo insatisfactorio. Al determinar el perfil laboral por capacidad, podemos definir las habilidades necesarias que deben poseer los empleados para ocupar puestos dentro de la empresa. También se puede utilizar como entrada para una tecnología de aplicación más precisa para la selección de personal y la colocación laboral. Para probar sus resultados, la lógica que utiliza el ábaco es completar los tres colores de los semáforos (verde, naranja y rojo) y verde claro y rojo claro (suavizando así las opiniones). Los blancos permiten que los blancos voten, los negros se abstienen. Por tanto, es una escala de decisión, siendo los resultados obtenidos que la Gestión

del Talento Humano dentro de la organización en todas sus áreas si son manejadas adecuadamente, es decir los directivos deben ser capaces de desagregar las competencias esenciales en sus componentes, hasta llegar a las personas específicas que poseen un talento específico

2.1.2.- A nivel nacional

- Carpio (2019) en su investigación titulada *“Gestión por competencias para incrementar la productividad de los colaboradores en la empresa Pronatur S.A.C. - Chiclayo 2018”*, su objetivo general fue proponer un plan de gestión a través de la competencia para mejorar la productividad de los empleados de la empresa Pronatur S.A.C-Chiclayo 2018, su investigación fue del tipo cuantitativo, llegó a las siguientes conclusiones: Dado que hay poco reconocimiento de las habilidades y conocimientos conductuales de los socios, Pronatur fortalecerá la gestión a través de la capacidad de generar registros de anotaciones, y los motivará a través de recompensas por su esfuerzo y rotación, lo que aumentará la productividad. . De igual forma, Pronatur SAC manifestó que el 47,5% de la capacidad de gestión de los encuestados es regular, por lo que se deben mejorar ciertos aspectos de la gestión. El equipo de trabajo carece de integración. Este porcentaje indica que una gran parte de los colaboradores no tiene conocimientos y la entidad necesita Aplicar nuevas formas de gestión para lograr los objetivos marcados, con el fin de tener una buena productividad. Los resultados obtenidos: El impacto más significativo en la decisión de investigación es el uso de documentos, los colaboradores afirmaron que más del 54% de las personas no lo hicieron y sus documentos de comportamiento no se desarrollaron como base para su superación personal. Posteriormente, el trabajo de investigación finalizó con una propuesta, que incluyó la integración de todos los colaboradores para crear un ambiente agradable, la propuesta requiere

financiamiento S/ 472, lo que beneficiará a la empresa y aumentará la productividad de los colaboradores. Incrementar la cantidad de kilogramos descartados.

- Arevalo (2018) en su investigación titulada *“Gestión por competencias y gestión administrativa en el Gobierno Regional del Callao, año 2018”*, su objetivo general fue determinar la relación entre la gestión de la función gubernamental y la gestión administrativa en el Gobierno Regional del Callao, año 2018, su investigación fue del tipo básica, llegó a la conclusión que: Es posible determinar la relación entre la gestión de la capacidad y la gestión administrativa durante el año 2018 por parte del gobierno regional del Callao. Según el Rho de Spearman de 0,768, el resultado se considera altamente correlacionado directamente, y la conclusión es que estas dos variables están directamente correlacionadas. de. En otras palabras, dentro del alcance de una gestión de capacidad eficaz, la gestión administrativa también será eficaz. En los resultados obtenidos, se señaló que entre los empleados públicos de la región del Callao encuestados, el 61,9% de los empleados clasificaron la gestión por competencias como "mala", el 38,1% de los empleados clasificaron como "ineficientes" y ninguno en la categoría "eficiente". Por tanto, indica que hay un nivel insuficiente en cuanto a la gestión por competencias en el Gobierno Regional del Callao.
- Guzmán (2018) en su investigación titulada *“Análisis de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios: Propuesta de la mejora de implementación de las 5“S”- 2018”*, su objetivo general fue identificar el nivel de calidad de servicio que recibe el usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018, su investigación es descriptiva y llegó a la conclusión que: Se ha comprobado que el nivel de calidad del servicio percibido por los usuarios del Negociado de Transporte y

Comunicaciones de Madre de Dios es 58.3% (Cuadro 12); para $Z_c = 1.83 > Z_t = -1.96$, el nivel de confianza es 95%. Esto se debe a que los usuarios tienen que esperar en largas filas para participar, lo que genera desacuerdos en el servicio. Los resultados en cuanto a las dimensiones variables de la calidad del servicio de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Madre de Dios, la percepción del usuario: en la dimensión tangible, el 60% está en un nivel normal, el 31,7% está en un nivel alto y el 8,3% está en un nivel bajo; en la dimensión de confiabilidad, el 50% está en un nivel normal, el 25% está en un nivel un nivel bajo, el 25% representa un nivel alto; en la dimensión de capacidad de respuesta, el 40% representa un nivel normal, el 31,7% representa un nivel bajo y el 28,3% representa un nivel alto; en la dimensión de seguridad, el 70% es normal, el 16,7% es bajo, y el 13,3% es alto; en el mismo En términos de mentalidad, el 58,3% de las personas son normales, el 25% son bajas y el 16,7% son altas.

- Roncal (2017) en su investigación titulada *“Calidad de prestación de servicios y su influencia en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017”*, su objetivo general fue determinar el impacto de la calidad de la prestación de servicios en la satisfacción de los usuarios del sector público en Trujillo, 2017, su investigación fue del tipo descriptivo, llegó a la conclusión que: En 2017, se determinó que existía una correlación, la variable es moderadamente positiva de calidad de la prestación del servicio y satisfacción de los usuarios del sector público en Trujillo; debido a que el coeficiente de Pearson es 0.564, la significancia bilateral es 0.000 ($P < 0.01$); el valor (0.4 - 0,6) dentro de los resultados, donde, se confirmó la hipótesis de investigación *“La calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017”* y se rechazó la hipótesis nula. Asimismo, es posible

lograr nuestro objetivo general de determinar que existe un impacto moderadamente positivo entre la calidad de la prestación del servicio y la satisfacción de los usuarios del sector público en la región de Trujillo en 2017. Los resultados de la Variable Independiente “Calidad de prestación de servicios”. De acuerdo con los resultados, se puede observar que el 23,6% (30 usuarios) se consideran satisfechos por la encuesta, seguido de una mayor proporción, y el 76,4% (97 usuarios) cree que la calidad de los servicios prestados por el sector público financiero y El personal administrativo es en particular el Distrito de Roujillo, 2017.

- Alberca & Valentin (2017) en su investigación titulada “*Clima Organizacional y Calidad de Servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación*”, su objetivo general fue determinar cómo el clima organizacional afecta la calidad del servicio del personal administrativo de la sede del Ministerio de Educación, su investigación fue del tipo básica, llego a las siguientes conclusiones: La calidad del servicio del personal administrativo de la sede del Ministerio de Educación se ve afectada por el clima organizacional. La investigación muestra que el clima organizacional tiene un impacto positivo en la calidad del servicio del personal administrativo de la sede del Ministerio de Educación, es decir, el clima organizacional está relacionado con la calidad del servicio. Esta afirmación se sustenta en los resultados estadísticos, en los cuales el Se acepta el resultado de chi-cuadrado X², en lugar del supuesto general. Así mismo existe un impacto entre la formación y la calidad del servicio del personal administrativo de la sede del Ministerio de Educación. Los estudios han demostrado que la capacitación tiene un impacto positivo en la calidad del servicio del personal administrativo de la sede del Ministerio de Educación, lo que significa que la

capacitación está relacionada con la calidad del servicio. Esta afirmación se sustenta en resultados estadísticos. Según los resultados de Chi-cuadrado X^2 , se acepta la primera hipótesis alternativa. Los resultados obtenidos respecto a la capacitación del personal del Ministerio de Educación, 17% totalmente en desacuerdo, 37% en desacuerdo, 19% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 20% de acuerdo, 7% totalmente de acuerdo.

- Rojas (2017) en su investigación titulada *“Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016”*, su objetivo general fue determinar el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario en la ciudad de Nova Pueblo, Provincia de Chincha, Región Ica, en el año 2016, su investigación fue del tipo descriptivo, llegó a la conclusión que: En 2016, hubo una alta correlación positiva de 0.859 entre la calidad de los servicios brindados por la ciudad del Distrito Novo Pueblo, Provincia de Chincha, Región Ica y la satisfacción del usuario. Para el 55,07% de los residentes entrevistados, la calidad del servicio, según la evaluación del 24,8% de los residentes participantes en el estudio, puede explicar que la calidad del servicio esté casi siempre al mismo nivel, porque se están verificando los supuestos generales: “ La calidad del servicio si influye en el grado de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, en el año 2016”. Los resultados obtenidos respecto a la hipótesis general, se sugirió que la calidad del servicio tiene un efecto positivo en la satisfacción de los usuarios en el Distrito Nuevo Pueblo. Después de recopilar información, el 9.4% de los residentes demostró que nunca observaron que el servicio es consistente con el costo, y el 16.7% dijo que casi Nunca, el 32.6% de los vecinos mencionó que en ocasiones observan servicios consistentes en el municipio, el 22.5% dijo que casi

siempre y el 18.8% dijo que los buenos servicios siempre son consistentes con las tarifas pagadas.

- Casa (2015) en su investigación titulada “*Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015*”, su objetivo general fue determinar la relación entre la gestión por competencias y el desempeño del personal administrativo en el distrito de San Jerónimo-2015, su investigación fue del tipo descriptiva, llego a las siguientes conclusiones: Apuntando al primer objetivo específico de esta investigación: determinar la relación entre el proceso de selección de personal y el desempeño laboral de los administradores del gobierno municipal del distrito de San Jerónimo, se concluye: El valor es "sig". Si es 0.056, que es mayor que el nivel de significancia de 0.05, se acepta la hipótesis nula (H_0), por lo que se puede decir que las dimensiones del proceso de selección no tienen relación significativa con el desempeño laboral de los empleados. . Personal administrativo del gobierno municipal del distrito de San Jerónimo. Asimismo, en respuesta al segundo objetivo específico de esta investigación: determinar la relación entre formación / desarrollo y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de San Jerónimo, se concluye que el valor “sig.” es de 0,000 que es menor a 0,05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se afirmar con un nivel de confianza de 95% que sí existe una relación significativa entre la dimensión capacitación y desarrollo y la variable desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo. En los resultados se pudo observar que observar que el 40.48 % de los encuestados están medianamente de acuerdo en que la gestión por competencias influye en el desempeño laboral.; seguido del 21.43% que están totalmente de acuerdo en que la

gestión por competencias influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo

2.1.3.- A nivel local

- Cortez (2014) en su investigación titulada “*Gestión de la calidad de servicios en la Satisfacción del usuario interno de la Dirección Regional de Salud Junín 2011*”, su objetivo general fue determinar de acuerdo con las opiniones de los usuarios internos sobre los factores básicos de la evaluación de la gestión de la calidad, determine el progreso o el nivel de la gestión de la calidad realizado por la Oficina de Salud del Distrito de Hu Ning: trabajo actual, interacción con el jefe, oportunidades de promoción, salario e incentivos, interacción con colegas , ambiente de trabajo, su investigación fue del tipo descriptiva, llego a las siguientes conclusiones: En la Oficina de Salud de la Oficina de Salud del Distrito de Hu Ning, ninguno de los factores que tienen un mayor impacto en la percepción de satisfacción del usuario está relacionado con la interacción con el responsable directamente debajo, la proporción es 23.58%; 16.59% del ambiente de trabajo ; el trabajo actual ha aumentado de 16,27%; el trabajo general 13,21%, relación mutua con compañeros 13,10%. De manera similar, los factores que afectan la insatisfacción de los usuarios dentro de la Oficina de Salud del Distrito de Hu Ning están relacionados con el salario y los incentivos (8.08%) y las oportunidades de mejora (9.17%).

2.2.- Bases teóricas

2.2.1.- Gestión de competencias

Para Cuesta (2010) la gestión por competencia “es la determinación de las competencias laborales exigidas, que todo trabajador debe poseer para ocupar diferentes cargos, de modo que su desempeño laboral sea exitoso”.

Así mismo para Reyes & Javier (1996) conceptualizan la gestión por procesos como “el conjunto de conocimientos y cualidades profesionales necesarios para que un empleado desempeñe con éxito un conjunto de funciones o tareas y por extensión el conjunto de conocimientos y cualidades necesarias para desarrollar con éxito el negocio de una empresa”.

A.- Competencias

Para Cabo (2014) las competencias “son aquellas habilidades, cualidades, conocimientos, actitudes que permitan al trabajador tener un desempeño superior en cualquier puesto de trabajo”.

La combinación de los cinco elementos básicos es necesaria para que una persona muestre el comportamiento que constituye la capacidad:

- 1.- Saber: Un conjunto de saberes relacionados con el comportamiento involucrado en competencia. Pueden ser de naturaleza técnica y social, en ambos casos la experiencia juega un papel importante.
- 2.- Saber hacer: Un conjunto de habilidades que te permitirán poner en práctica tus conocimientos.
- 3.- Saber estar: Un conjunto de actitudes que se ajustan a las principales características de la organización y / o entorno social (valores, creencias, actitudes, etc.).

4.- Querer hacer: Capacidad de un grupo de líderes desea realizar el aspecto motivacional del comportamiento. para cumplir un objetivo.

5.- Poder hacer: Un conjunto de factores relacionados con dos preguntas básicas: individual (capacidad personal) y contexto (el grado de un entorno propicio para el uso de habilidades).

Los tipos de competencia son:

- Conocimientos o habilidades técnicas: Todos los conocimientos necesarios una persona y organización para lograr objetivos, sus características son:
 - Proceden de los conocimientos académicos.
 - Relacional en conocimiento y el contenido funcional del trabajo.
 - Se desarrollan participando en el proceso de formación y acumulando experiencia.
- Competencia de cualidad o genéricas Un conjunto de patrones de comportamiento y características personales, medibles y observables necesarias para las actividades de desarrollo, sus características son:
 - Se derivan de las habilidades de gestión necesarias para realizar el trabajo.
 - Se relaciona con los niveles jerárquicos en función a la posición en el organigrama de la empresa.
 - Comprende una amplia gama de cualidades psicológicas y personales necesarias para realizar una serie de funciones.
 - Se modifican y mejoran en base a la experiencia.

B.- La gestión por competencias como fruto de la reflexión estratégica y organizativa

Para Sagi & Grande (2004) especifican que la reflexión estratégica y organizativa en función a las competencias permite establecer cambios coherentes en función a la estrategia

existente, analiza la viabilidad de su implementación, de tal forma que los resultados que se obtengan sean los esperados o planificados.

Estas áreas responden a las preguntas "qué", "cómo" y "quién".

- El QUÉ definido por la misión, la visión a largo plazo, los objetivos y la estrategia de la empresa.
- El CÓMO se organiza el trabajo en la organización, incluidos sus procesos comerciales y el soporte comercial.
- Y el QUIÉN, es decir, la estrategia debe ser implementada dentro del marco organizacional prescrito y se requiere personal con ciertas capacidades.

*Figura 1
Integración de objetivos estratégicos y las competencias*



Fuente: Sagi & Grande (2004)

D.- Aportes del enfoque de competencias a la gestión de los recursos humanos

Para Embid, Fernández-Velilla, & Rueda (2011) el enfoque por competencias permite que muchos trabajadores desarrollen una integración de capacidades, grado de responsabilidad individual y profesional frente al servicio público, permitiendo no solo mejorar sus

conocimientos sino también sus capacidades y habilidades personales permitiendo así el cumplimiento de objetivos. Por tanto el aporte a la gestión del recurso humano es:

- Estandariza un lenguaje formal común para la gestión de recursos humanos.
- Favorece un cambio cultural en la empresa, impulsando el cambio de gestión complementada a un cambio personal, lo cual permita que la empresa y los trabajadores se sientan comprometidos e identificados por cumplir objetivos y brindar un buen servicio.
- Permite resalta la misión y los valores de la administración.
- Conductas y comportamientos fáciles de reconocer, como herramientas de gestión dirigidas al desarrollo: mejora, innovación y gestión basado en objetivos.
- Permite el uso del comportamiento pasado de un individuo como predictor del comportamiento futuro y, en cualquier caso, la tecnología de evaluación de habilidades permite a los empleados enfrentar situaciones específicas y predecir su comportamiento.

E.- Objetivos de una gestión de competencias

Según Ernst & Young (2014) permite implementar nuevos métodos de gestión en la empresa y gestionar de forma integral los recursos humanos de la organización de forma más eficaz, permitiendo alcanzar lo siguiente:

- Mejora y simplificación de la gestión integral de recursos humanos.
- Producir procesos para perfeccionar la calidad y despliegue de talento personal.
- La superposición de líneas de gestión de personal y estrategia empresarial.
- El gerente está involucrado en su personal.
- Contribuir mejorar habilidades profesionales del personal y la empresa en un ambiente cambiante.
- Emplear y aplicar decisiones asertivas.

F.- Utilidades de un sistema de competencias

Según Ernst & Young (2014) la correcta implementación del sistema de gestión de capacidades puede proporcionar a las organizaciones respuestas concretas a corto, medio y largo plazo. Siendo las áreas de ejecución las siguientes.

- Descripción del puesto: Se logra un enfoque integral a las necesidades de cada lugar de trabajo y las necesidades ideales del desarrollador.
- Integración del equipo de trabajo: Una vez obtenida una descripción completa del puesto ideal y ocupantes, se asignará a las personas adecuadas a sus puestos más adecuados. Por tanto, conseguirás un grupo integrado y enfocado en conseguir tus objetivos.
- Implementación de la cultura organizacional: La cultura organizacional es un concepto abstracto, complicado su entendimiento y medición, el cual influye directamente en objetivos y resultados de la empresa.
- Barreras generacionales: Permita que los empleados jóvenes de la empresa se preparen para ayudar a los empleados mayores a lograr sus objetivos.
- Evaluación de potencial: permite analizar las capacidades clave requeridas para su funcionamiento y la ubicación de las personas que las poseen, ya sea en un estado potencial (por no estar utilizándolas) o en un estado dominante (estado activo).
- Gestión de objetivos: Proporcionar reconocimiento de funciones que ayuda a lograr mejores resultados comerciales.
- Gestión del cambio: permite a las personas invertir más en la organización, reduciendo así la resistencia al cambio y aceptando mejor las nuevas medidas necesarias para pasar de una etapa a otra.
- Capacidades clave de la organización: La empresa propone una estrategia empresarial basada en el desarrollo de capacidades clave (también conocidas como

capacidades centrales) que brindan ventajas competitivas (procesos, precios de acceso al mercado, etc.).

2.2.1.1.-Reclutamiento de personal

Para Vértice (2008), el reclutamiento “puede entenderse como aquel proceso mediante el cual, una organización tratará de detectar empleados potenciales que cumplan los requisitos adecuados para cumplir un determinado trabajo, y atraerlos en número suficiente para que sea posible la posterior selección de alguno de ellos”.

A.- Fines del reclutamiento

Así mismo Vértice (2008) especifica que el reclutamiento, permite .establecer lo siguiente:

- Determinar las necesidades de contratación actuales y futuras en función de los datos obtenidos del análisis de candidatos y puestos de trabajo.
- Proporcionar una cantidad suficiente de personal calificado para cumplir con los objetivos de la organización.
- Mejorar la tasa de selección.
- Aumentar la eficacia en un breve y holgado plazo.
- Estimar el grado asertivo del proceso de contrato.

B.- Tipos de reclutamiento

Para Vértice (2008) el reclutar se realiza de tres maneras:

- Reclutamiento interno: la organización recluta empleados dentro de la empresa.
- Reclutamiento externo: ocurre cuando la organización busca candidatos fuera de la empresa.

- Contratación mixta: utilice formularios de contratación tanto internos como externos.

C.- Proceso formal de reclutamiento

Según Vértice (2008) el reclutamiento formal empieza cuando la alta dirección aprueba un pedido de contrata de personal, la decisión de la dirección ejecuta y tramita dicha solicitud, siendo llamada solicitud de requerimiento de personal.

Así los aspectos básicos a considerar dentro de un análisis de reclutamiento sería:

- La ubicación del trabajo (nombre, región, etc.).
- Retribución y compensación.
- Objeto del puesto.
- Especificación funcional (generalmente, ocasionalmente, objetivamente, etc.) • Lugar de trabajo (entorno de trabajo, etc.).
- Recursos y entorno (herramientas, equipos, sistemas informáticos, etc.).
- Requisitos laborales (formación académica, experiencia requerida, etc.).

2.2.1.2.-Desarrollo y capacitación de personal

Para Dolan, Valle & Randall (2003) el desarrollo y capacitación del empleado “consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la modificación y potenciación de sus conocimientos, habilidades y actitudes”.

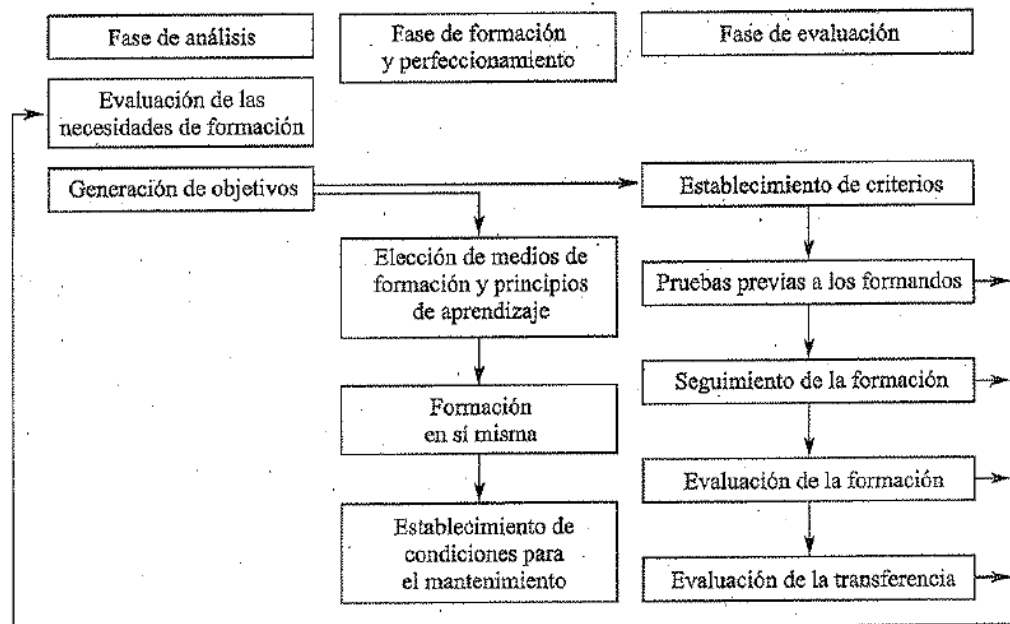
A.- El proceso de formación y desarrollo

Según Dolan, Valle & Randall (2003) este proceso se puede desarrollar en tres fases, aplicable a cualquier programa de capacitación y desarrollo; los cuales comprenden las siguientes fases:

1. Fase de análisis: Especificar requisitos de formación para la organización.

2. Etapa de implementación: Utilizar ciertos planes y métodos propiciar competencias y experiencias.
3. Fase de evaluación: Determine en qué medida el plan de capacitación y desarrollo logra las metas planificadas.

Figura 2
Fases fundamentales en le procesos de capacitación y desarrollo



Fuente: Dolan, Valle & Randall (2003)

B.- Determinación de las necesidades de capacitación

Para Dolan, Valle & Randall (2003) lo que se debe hacer es establecer un programa de formación viable, para lo cual se debe de analizar las necesidades, este procedimiento permitirá el acceso a información sobre dónde se necesita capacitación, cuál debe ser el contenido de la capacitación y quiénes en la organización deben estar capacitados en ciertas habilidades, conocimientos o actitudes.

Hay muchas formas de ayudarnos a determinar las necesidades de formación y desarrollo, el método más utilizado es establecer un método general de tres niveles de análisis de necesidades: organización, operación o tarea e individual.

- **Análisis a nivel de organización**

Se basa en los objetivos generales a breve, intermedio y holgado plazo de la organización y en la evidencia que puede afectar la estrategia o estos objetivos. El análisis de las necesidades organizacionales incluye: análisis de recursos humanos-análisis del índice de eficiencia-análisis del clima organizacional.

- **Análisis de funcionamiento**

Se analiza las funciones y sus necesidades, para lo cual la organización deberá realizar un análisis de tareas y puestos de trabajos, esto permitirá tener información del puesto de trabajo, las habilidades que necesitan poseer este puesto de trabajo para poder tener un nivel de rendimiento aceptable.

- **Análisis individual**

Este análisis se centra en las personas y responde a la pregunta ¿quién necesita formación y de qué tipo?, para lo cual se evalúa las competencias de los trabajadores y si estas están acordes con su puesto de trabajo, en caso de que necesiten ser mejorados se planificará esas necesidades de formación y perfeccionamiento de puestos de trabajos óptimos futuros.

2.2.1.3.-Remuneración del personal

Según Gómez, Balkin & Cardy (2008) la remuneración del personal es el “conjunto de las recompensas cuantificables que recibe un empleado por su trabajo. Incluye tres componentes: salario base, incentivos salariales y prestaciones sociales o retribuciones indirectas”.

A.- Criterios para diseño de remuneraciones

1. Objetividad interna y externa. ¿Se considerará el propósito de compensación como un plan justo en la estructura de compensación de la empresa, o se considerará justo en comparación con la compensación pagada por otros empleadores por trabajos similares?
2. Paga fija frente a paga variable. ¿Se hará la paga retribuciones sobre una base fija (mediante el salario base) o fluctuarán en función de criterios preestablecidos como el nivel de rendimiento o los beneficios de la empresa?
3. Productividad. ¿Se hará más hincapié en la productividad, vinculando la retribución a las contribuciones individuales/de grupo, o se hará más hincapié en la presencia en la empresa, pagando al empleado por estar trabajando un determinado número de horas semanales y haciendo que ascienda progresivamente a través de los escalafones de la empresa?
4. Paga en función de la ocupación frente a retribución personal. ¿Se basará la retribución en función del valor que la empresa otorgue a cada trabajo concreto o dependerá de las habilidades y conocimientos que los empleados aporten al puesto de trabajo?
5. Igualitarismo. ¿La empresa usará el mismo proyecto de paga a todos sus asalariados (igualitarismo) o desarrollará otro en función a otras características (elitismo)?
6. Comparación de rendimientos por debajo del mercado con rendimientos por encima del mercado. ¿Los salarios de los empleados serán inferiores, iguales o superiores a los del mercado?
7. Retribución pecuniario y no pecuniario. ¿Intentará la empresa estimular a los trabajadores a través de recompensas pecuniarias y no pecuniarias como la ocupación atrayente?

8. Recompensas públicas y recompensas secretas. ¿Los empleados tienen acceso a información sobre los niveles de pago de otros empleados y cómo se determinan (pago público), o esta información se ocultará a los empleados (pago secreto)?
9. Centralización y descentralización en la toma de decisiones salariales. ¿El salario se determina de forma centralizada y supervisada de cerca o se delega en los responsables de los distintos departamentos de la empresa??

2.2.2.- Calidad de servicio

Para Zeithaml, Parasuram & Berry (1990), especifican que, para conceptualizar calidad de servicio es que “todo servicio debe igualar o superar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio”.

Así mismo Rérez (1994) especifica que la calidad de servicio es la “relación existente entre las necesidades y expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido”.

A.- Gestión adecuada de calidad

Para Larrea (1991) especifica que para ejecutar una adecuada gestión de calidad debemos de tener en cuenta lo siguiente:

- La respuesta a la necesidad del cliente, darle al cliente lo que busca y perciba como valioso, es decir analizar la percepción.
- La mejora de la calidad no solo se basa en identificar percepciones y desempeño eficiente del personal, sino también sobre sus expectativas.

B.- Servicio de los servicios

Según Vértice (2008) los servicios tiene una característica muy predominante la inmaterialidad. En la mayoría de los casos, existen solo como experiencias de vida, el usuario del servicio comprende dos aspectos:

- La apariencia que busca el cliente.
- La prueba en el uso del servicio.

Po tanto un planeamiento organizativo debería estructurar todos los procesos y servicios de la organización en satisfacer la necesidad del cliente.

C.- El cliente y su percepción de la calidad del servicio

Para Vértice (2008) la mejor forma de mejorar los servicios es definir las necesidades de los consumidores y satisfacerlas, y tratar de ser más efectivos que la competencia en la creación y aportación de valor para el mercado objetivo, por lo que el punto de partida de la estrategia de servicio debe incluir:

- Retener a los clientes existentes.
- Atraer clientes potenciales.
- Es importante comprender y monitorear de cerca sus necesidades.

La motivación del cliente determina la calidad del servicio, porque a menudo se descubre que la empresa intenta juzgar la motivación del cliente sin basarse en la investigación y no se preocupa por la motivación real para utilizar el servicio.

D.- Obstáculos de la calidad del servicio

Para Varo (1994) los obstaculos de la calidad de servicio viene hacer “el análisis del déficit de la calidad de un servicio, se identifica cuando se detectan desajustes entre los deseos y necesidades de los usuarios y el servicio ofrecido”, estos desajustes son:

- La diferencia entre lo que quieren los clientes y lo que la empresa cree que quieren.

- La empresa considera la diferencia entre lo que quiere el cliente y lo que ofrece la empresa.
- La diferencia entre los niveles de servicio planificados y reales proporcionados.
- La diferencia entre el servicio prestado y la comunicación externa al respecto.
- Diferencia entre servicio esperado y servicio recibido.

E.- Mejoramiento de la calidad de servicio

Para Vargas & Aldana (2006) es importante mejorar constantemente el servicio, los cuales se fundamentan en:

1. Trabajo en equipo: Implica crear trabajo bajo un concepto de equipo y siguiendo los puntos previamente definidos, con el objetivo de lograr metas comunes que beneficien a la organización y a todos los que la componen.
2. Liderazgo participativo: busca la satisfacción del patrón antes que la tiranía y la imposición, antes que el interés común.
3. Optimización de procesos: Todo proceso debe ser eficaz y flexible, buscando siempre satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.
4. Compromiso de Calidad: Servicio y Productividad: Significa que todos los empleados de la organización maximizan el uso de los recursos y eliminan el desperdicio.

2.2.2.1.- Confiabilidad

Para Alonso (2014) la confiabilidad es la “habilidad de la persona para presta el servicio de forma fiable”.

Por tanto la organización debiera organizar sus actividades de tal forma que demuestre una capacidad de atención, que proporcionar servicios con precisión, a

tiempo y de manera creíble. Para lo cual es importante establecer una coherencia en la implementación de los procedimientos, normas de los servicios y respetar los compromisos, así como cumplir las promesas a los clientes.

Los aspectos que toda organización debe tener en cuenta es lo siguiente:

- Establecer bien sus procedimientos.
- Calcular el tiempo para cada procedimiento.
- Establecer actividades de despacho de documentos.
- Coordinar actividades comunes entre áreas que permitan ejecutarlos de manera coordinada y basada en tiempos.

2.2.2.2.-Capacidad de respuesta

Para Alonso (2014) la capacidad es una “respuesta disposición para ayudar a los usuarios y proporcionarles un servicio rápido”.

Los usuarios ante un servicio solicitado esperan ser atendidos en el momento o por lo menos que se respeten el tiempo establecido para cada procedimiento, así mismo debe establecer un compromiso de cada trabajador en apoyar o ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido, para mejorar la capacidad de respuesta se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Información oportuna, sistematizada y sin ambigüedades.
- Procedimientos debidamente ordenados y relacionados y el tiempo máximo para su atención.
- Establecer horarios de atención a clientes en función a ciertas particularidades.
- Trata en lo posible que el tiempo esperando en una cola o recepción no sea excesivo.

- Ambiente y localización de la oficina sea conveniente.

2.2.2.3.-Seguridad

Para Alonso (2014) la seguridad es "la ausencia de desconfianza, peligro, riesgo o dudas".

La seguridad también factores como credibilidad, integridad y honestidad, demostrando que la organización está siempre pendiente del cliente, se preocupa por sus problemas respecto a trámites, los cuida y se preocupa por ellos.

Es por eso que la organización debe de pensar y mantener:

- 1.- Mejorar y mantener la reputación y el nombre de la organización en alto.
- 2.- Planificar muy bien las características de los trabajadores que tendrán contacto con los usuarios.
- 3.- Organizar un procedimiento de atención al cliente donde predomine el trato amable, cortés.
- 4.- Fomentar mucho el concepto de tranquilidad en los trabajadores, esto permitirá anticipar y evitar problemas.

2.2.2.4.-Atención personal

Según Alonso (2014) la atención personal se relaciona mucho con "la empatía que es la capacidad de entender y sentir el problema o incomodidad del usuario".

Esto permitirá al trabajador entender al cliente y dar solución a sus problemas, en pos de generar una imagen de calidad de servicio.

Para lo cual la organización debería desarrollar los siguientes:

- 1.- Desarrollo de protocolos de atención al cliente.

2.- Flujogramas de atención al cliente cruzados, para descubrir en que punto del proceso se inicia un problema.

3.- Cumplir con plazos de atención y solución de problemas.

2.3.- Definición de términos básicos

- Calidad: características medibles que pueden describir las características del servicio.
- Evaluación: Permite la verificación basada en objetivos y medición del impacto de otros procesos.
- Mejora continua: Actitud y la disciplina surgen de la noción de que todo se puede mejorar, el trabajo es interminable.
- Planificación estratégica: Fase que se realiza para describir la misión en base a su entorno, determinar sus puntos estratégicos clave y desarrollar un plan de acción.
- Accesibilidad: la posibilidad de que los usuarios utilicen el servicio según sea necesario.
- Auditoría interna: proceso sistemático, independiente y documentado, realizado por la propia organización, capaz de evaluar el desarrollo de las actividades y la gestión.
- Clientes: Organizaciones, entidades o individuos que reciben productos y / o servicios.
- Habilidad: demostrar la capacidad de aplicar conocimientos y habilidades.
- Cumplimiento: cumple con los requisitos.
- Análisis funcional: permite la identificación de objetivos clave de desempeño por áreas o personal.
- Capacidad de trabajo: la capacidad de una persona para realizar funciones de producción en diferentes entornos.

- Competitividad: La capacidad de un país, empresa, institución u organización para participar y mantenerse en el mercado con una rentabilidad atractiva, al tiempo que mejora el bienestar de sus residentes, socios o colaboradores.
- Función de trabajo: un conjunto de actividades de trabajo necesarias para lograr un resultado de trabajo específico.

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Análisis de tablas y gráficos

3.1.1.- Descripción de resultados de la variable “Gestión de competencia”

La tabla 2 se tiene el baremo de la variable gestión de competencia y de sus tres dimensiones: Reclutamiento de personal, desarrollo y capacitación de personal y remuneración del personal.

Tabla 2

Baremo de los niveles de la variable gestión de competencia y sus dimensiones

	Bajo	Medio	Alto
VARIABLE 1: Gestión de competencia	[20 - 46]	[47 - 73]	[74 - 100]
X1.- Reclutamiento de personal.	[10 - 23]	[24 - 38]	[39 - 50]
X2.- Desarrollo y capacitación de personal.	[7 - 16]	[17 - 27]	[28 - 35]
X3.- Remuneración del personal.	[3 - 7]	[8 - 12]	[13 - 15]

Fuente: Base de datos del investigador

En la tabla 3 se presenta los resultados de los estadísticos descriptivos de las dimensiones de la variable gestión de competencias, con respecto al coeficiente de variabilidad de los puntajes en las dimensiones se observa que existe homogeneidad en las tres dimensiones: Reclutamiento de personal (23%); desarrollo y capacitación de personal (26%) y remuneración del personal (23%).

Tabla 3

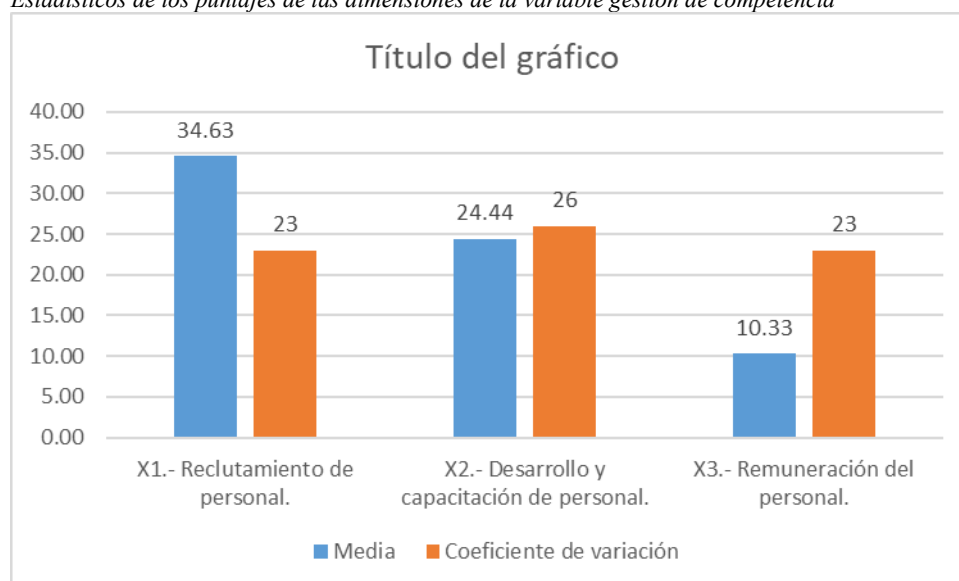
Estadísticos de las dimensiones de la variable gestión de competencia

	X1.- Reclutamiento de personal.	X2.- Desarrollo y capacitación de personal.	X3.- Remuneración del personal.
Media	34.63	24.44	10.33
Desviación estándar	8.13	6.28	2.35
Coficiente de variación	23%	26%	23%

Fuente: Base de datos del investigador

La figura 3 muestra la no homogeneidad que presenta el coeficiente de variación de las dimensiones de la variable gestión de competencia.

Figura 3
Estadísticos de los puntajes de las dimensiones de la variable gestión de competencia



Fuente: Tabla 8 – Elaboración propia

En la tabla 4 se observa que el puntaje promedio total obtenido en la variable gestión de competencia es 69.41 puntos en una escala cuyo rango es de 34 a 99 puntos, el cual se ubica en un nivel medio del recorrido de la escala; además, se observa que la dispersión de los puntajes es de 16.41 puntos y su correspondiente coeficiente de variabilidad es de 24%, lo que nos indica que, a menor nivel de todo el instrumento, los puntajes presentan una mayor heterogeneidad.

Tabla 4
Estadísticos de la variable gestión de competencia

Máximo	99
Mínimo	34
Media	69.41
Desviación estándar	16.41
Coeficiente de variación	24%

Fuente: Base de datos del investigador

A continuación, se presentan los resultados de la variable gestión administrativa, en la tabla 5 se presenta los resultados de la frecuencia(fr) y sus respectivos porcentajes de las dimensiones de la variable gestión de competencia; donde se puede observar que

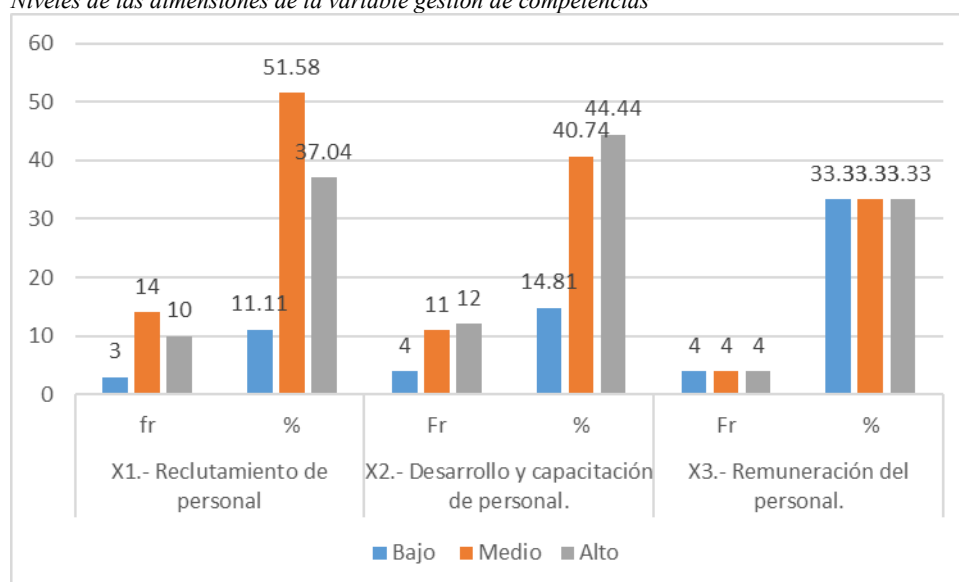
el mayor porcentaje se encuentra en el nivel medio respecto a la dimensión reclutamiento de personal (51.58%) y en un nivel alto respecto a las dimensiones: desarrollo y capacitación de personal (44.44%) y remuneración del personal (33.33%), lo mismo que puede ser apreciado en la figura 5 donde se muestra que existe los más alto puntajes en un nivel medio y alto.

Tabla 5
Niveles de la variable gestión de competencia

	X1.- Reclutamiento de personal		X2.- Desarrollo y capacitación de personal.		X3.- Remuneración del personal.	
	fr	%	Fr	%	Fr	%
Bajo	3	11.11	4	14.81	4	33.33
Medio	14	51.58	11	40.74	4	33.33
Alto	10	37.04	12	44.44	4	33.33

Fuente: Base de datos del investigador

Figura 4
Niveles de las dimensiones de la variable gestión de competencias



Fuente: Tabla 5. Elaboración propia

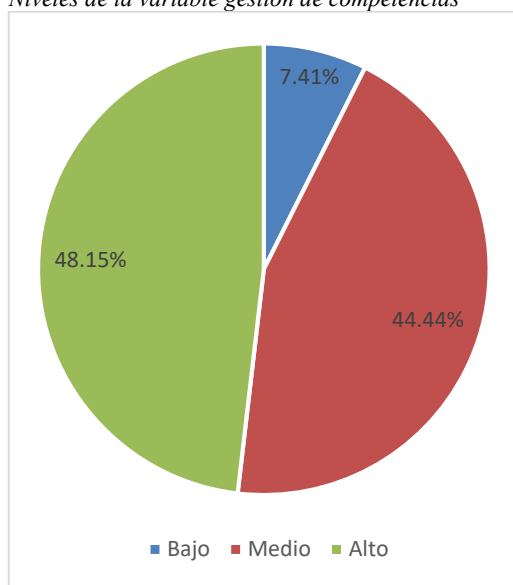
En la tabla 6 se observa que se tiene un nivel bajo en 2, un nivel medio en 12 y un nivel alto en 13, lo mismo que se muestra en la figura 5.

Tabla 6
Niveles de la variable gestión de competencia

Categoría	f	%
Bajo	2	7.41%
Medio	12	44.44%
Alto	13	48.15%
Total	27	100%

Fuente: Base de datos del investigador

Figura 5
Niveles de la variable gestión de competencias



Fuente: Tabla 6. Elaboración propia

3.1.2.- Descripción de resultados de la variable “Calidad de servicio”

La tabla 7 se tiene el baremo de la variable calidad de servicio y de sus cuatro dimensiones: Confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y atención personal.

Tabla 7
Baremo de la variable calidad de servicio

	Bajo	Medio	Alto
VARIABLE 2: Calidad de servicio	[19 - 44]	[45 - 71]	[72 - 95]
Y1.- Confiabilidad	[6 - 14]	[15 - 23]	[24 - 30]
Y2.- Capacidad de respuesta	[5 - 12]	[13 - 19]	[20 - 25]
Y3.- Seguridad	[4 - 9]	[10 - 15]	[16 - 20]
Y4.- Atención personal	[4 - 9]	[10 - 15]	[16 - 20]

Fuente: Base de datos del investigador

En la tabla 8 se presenta los resultados de los estadísticos descriptivos de las dimensiones de la variable calidad de servicio, con respecto al coeficiente de variabilidad

de los puntajes en las dimensiones se observa que existe homogeneidad en las cuatro dimensiones: Confiabilidad (24%); capacidad de respuesta (25%), seguridad (25%) y atención personal (22%).

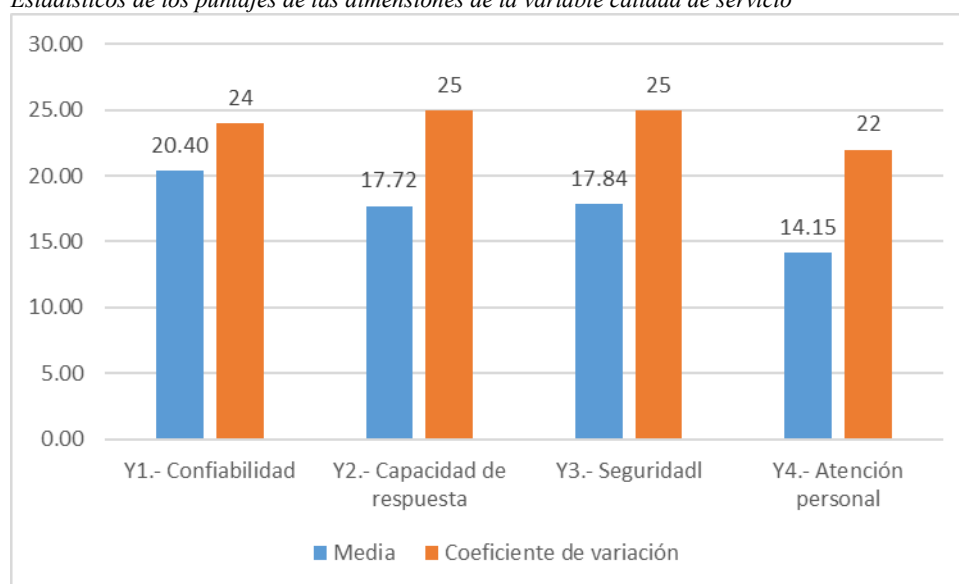
Tabla 8
Estadísticos de las dimensiones de la variable calidad de servicio

	Y1.- Confiabilidad	Y2.- Capacidad de respuesta	Y3.- Seguridadl	Y4.- Atención personal
Media	20.40	17.72	17.84	14.15
Desviación estándar	4.99	4.49	4.50	3.15
Coefficiente de variación	24%	25%	25%	22%

Fuente: Base de datos del investigador

La figura 6 muestra la no homogeneidad que presenta el coeficiente de variación de las dimensiones de la variable calidad de servicio.

Figura 6
Estadísticos de los puntajes de las dimensiones de la variable calidad de servicio



Fuente: Tabla 8 – Elaboración propia

En la tabla 9 se observa que el puntaje promedio total obtenido en la variable calidad de servicio es 23 puntos en una escala cuyo rango es de 34 a 94 puntos, el cual se ubica en un nivel medio del recorrido de la escala; además, se observa que la dispersión de los puntajes es de 16.15 puntos y su correspondiente coeficiente de variabilidad es de

23%, lo que nos indica que, a nivel de todo el instrumento, los puntajes presentan una homogeneidad.

Tabla 9
Estadísticos de la variable calidad de servicio

Máximo	99
Mínimo	34
Media	70.11
Desviación estándar	16.15
Coefficiente de variación	23%

Fuente: Base de datos del investigador

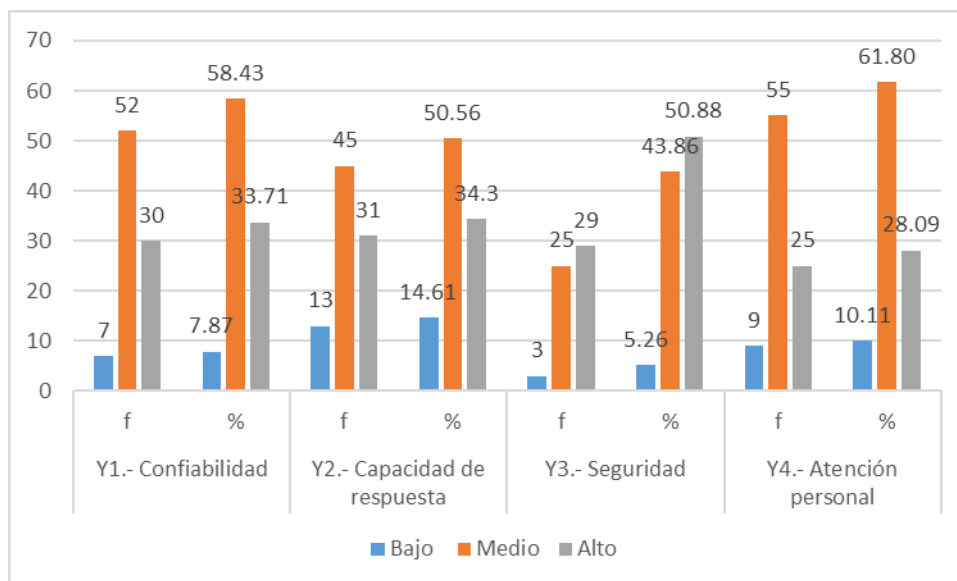
A continuación, se presentan los resultados de la variable calidad de servicio. En la tabla 10 se observa que en todas las dimensiones de la variable calidad de servicio; donde se puede observar que el mayor porcentaje se encuentra en el nivel medio respecto a las dimensiones: confiabilidad (58.43%), capacidad de respuesta (50.56%) y atención personal (61.80), y en un nivel alto en la dimensión seguridad (50.88%), lo mismo que puede ser apreciado en la figura 7 donde se muestra que existe los más alto puntajes en un nivel medio y alto.

Tabla 10
Niveles de la variable calidad de servicio

	Y1.- Confiabilidad		Y2.- Capacidad de respuesta		Y3.- Seguridad		Y4.- Atención personal	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	7	7.87	13	14.61	3	5.26	9	10.11
Medio	52	58.43	45	50.56	25	43.86	55	61.80
Alto	30	33.71	31	34.3	29	50.88	25	28.09

Fuente: Base de datos del investigador

Figura 7
Niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio



Fuente: Tabla 10. Elaboración propia

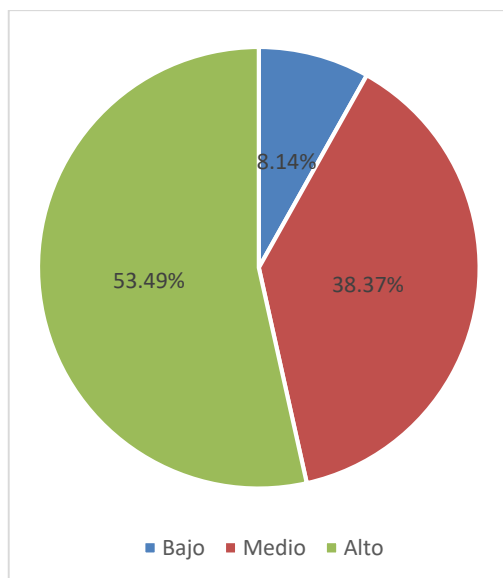
En la tabla 11 se observa que se tiene un nivel bajo en 7, un nivel medio en 33 y un nivel alto en 46, lo mismo que se muestra en la figura 8, lo mismo que se muestra en la figura 8.

Tabla 11
Niveles de la variable calidad de servicio

	f	%
Bajo	7	8.14%
Medio	33	38.37%
Alto	46	53.49%
Total	86	100%

Fuente: Base de datos del investigador

Figura 8
Niveles de la variable calidad de servicio



Fuente: Tabla 11. Elaboración propia

3.1.3.- Prueba y contratación de hipótesis general

Teniendo en cuenta la hipótesis general donde se afirma: “Existe una relación directa y significativa entre la gestión de competencia y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte Junín 2020” se procede a demostrar estadísticamente la relación entre las variables: gestión de competencias y calidad de servicio, considerando el siguiente procedimiento:

i.- Formulación de la hipótesis nula (H_0) e hipótesis alterna (H_1)

H_0 : $P_s = 0$

H_1 : $P_s > 0$

Dónde:

H_0 = No existe una relación directa y significativa entre la gestión de competencia y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte Junín 2020.

H_1 = Si existe una relación directa y significativa entre la gestión de competencia y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte Junín 2020.

ii.- Definir estadígrafo de prueba

Se definió como estadígrafo de prueba al coeficiente de correlación de rangos de Spearman. Debido a que la presente investigación tiene como objetivo medir el grado de relación entre las variables de estudio, las cuales tienen un nivel de medición ordinal y no muestran una distribución normal, es por ello que se utiliza la prueba del coeficiente de correlación de rangos por Spearman. Para su cálculo se utiliza la siguiente fórmula:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

iii.- Definir El nivel de significancia

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05; se acepta la H_1 de investigación (alterna) y se rechaza la H_0 nula.

iv.- Calculo estadístico

Los resultados obtenidos en base a la escala de actitud aplicada fueron procesados mediante el software para análisis estadístico SPSS.25, el resultado obtenido es presentado en la tabla 12, el coeficiente de correlación tiene un valor de 1, entre gestión de competencia y calidad de servicio.

Tabla 12
Correlaciones entre gestión de competencia y calidad de servicio

			Gestión de competencia	Calidad de servicio
Rho de	Gestión de competencia	Coefficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	.
	N	27	27	
Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	.	.
	N	27	89	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Nota: Base de datos del investigador – SPSS V.25

iv.- Decisión estadística

En merito a la significación contemplada del coeficiente de correlación de rangos de Spearman, $p = 0,000$ es de inferior valor de significación teórica $\alpha=0,05$; así mismo el

valor de “Rho” calculado es de 1; por consiguiente, la correlación es perfecta, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna.

v.- Conclusión

Se concluye que es adecuado afirmar que la gestión de competencia se relaciona de manera perfecta con la calidad de servicio, asimismo donde el nivel de coeficiente de correlación tiene un valor de 1 teniendo una correlación positiva perfecta.

3.1.4.- Prueba y contratación de hipótesis específicas

A.- Hipótesis específica 1

Teniendo en cuenta la hipótesis específica 1 donde se afirma: “Existe una relación directa y significativa entre el reclutamiento de personal y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020” se procede a demostrar estadísticamente la relación entre la dimensión reclutamiento de personal y la variables calidad de servicio, considerando el siguiente procedimiento:

i.- Formulación de la hipótesis nula (H_0) e hipótesis alterna (H_1)

H_0 : $P_s = 0$

H_1 : $P_s > 0$

Dónde:

H_0 = No existe una relación directa y significativa entre el reclutamiento de personal y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020.

H_1 = Si existe una relación directa y significativa entre el reclutamiento de personal y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020.

ii.- Definir estadígrafo de prueba

Se definió como estadígrafo de prueba al coeficiente de correlación de rangos de Spearman. Debido a que la presente investigación tiene como objetivo medir el grado de relación entre las variables de estudio, las cuales tienen un nivel de medición ordinal y no muestran una distribución normal, es por ello que se utiliza la prueba del coeficiente de correlación de rangos por Spearman. Para su cálculo se utiliza la siguiente fórmula:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

iii.- Definir El nivel de significancia

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05; se acepta la H₁ de investigación (alterna) y se rechaza la H₀ nula.

iv. Cálculo estadístico

Los resultados obtenidos en base a la escala de actitud aplicada fueron procesados mediante el software para análisis estadístico SPSS V.25, el resultado obtenido es presentado en la tabla 13, el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.989, reclutamiento de personal y calidad de servicio.

Tabla 13
Correlaciones entre reclutamiento de personal y calidad de servicio

			Reclutamiento de personal	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Reclutamiento de personal	Coeficiente de correlación	1,000	,989**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	27	27
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,989**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	27	27

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

Nota: Base de datos del investigador – SPSS V.25

iv.- Decisión estadística

En merito a la significación contemplada del coeficiente de correlación de rangos de Spearman, $p = 0,000$ es de inferior valor de significación teórica $\alpha=0,05$; así mismo el valor

de “Rho” calculado es de 0.989; por consiguiente, la correlación es significativa, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna.

v.- Conclusión

Se concluye que es adecuado afirmar que reclutamiento de personal se relaciona de manera significativa con calidad de servicio, asimismo donde el nivel de coeficiente de correlación tiene un valor de 0.989 teniendo una correlación positiva muy fuerte.

Tabla 14
Indicadores de rangos de Spearman

Indicadores de r	
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Hernández y Mendoza (2018)

B.- Hipótesis específica 2

Teniendo en cuenta la hipótesis específica 2 donde se afirma: “Existe una relación directa y significativa entre el desarrollo y capacitación del personal y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020” se procede a demostrar estadísticamente la relación entre la variable logística de distribución y la dimensión otorgamiento del servicio, considerando el siguiente procedimiento:

i.- Formulación de la hipótesis nula (H_0) e hipótesis alterna (H_1)

H_0 : $P_s = 0$

$H_1: P_s > 0$

Dónde:

H_0 = No existe una relación directa y significativa entre el desarrollo y capacitación del personal y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020.

H_1 = Si existe una relación directa y significativa entre el desarrollo y capacitación del personal y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020.

ii.- Definir estadígrafo de prueba

Se definió como estadígrafo de prueba al coeficiente de correlación de rangos de Spearman. Debido a que la presente investigación tiene como objetivo medir el grado de relación entre las variables de estudio, las cuales tienen un nivel de medición ordinal y no muestran una distribución normal, es por ello que se utiliza la prueba del coeficiente de correlación de rangos por Spearman. Para su cálculo se utiliza la siguiente formula:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

iii.- Definir El nivel de significancia

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05; se acepta la H_1 de investigación (alterna) y se rechaza la H_0 nula.

iv.- Cálculo estadístico

Los resultados obtenidos en base a la escala de actitud aplicada fueron procesados mediante el software para análisis estadístico SPSS V.25, el resultado obtenido es presentado en la tabla 15, el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.994, entre la dimensión desarrollo y capacitación del personal y la variable calidad de servicio.

Tabla 15
Correlaciones entre desarrollo y capacitación del personal y calidad de servicio

			Desarrollo y capacitación del personal	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Desarrollo y capacitación del personal	Coefficiente de correlación	1,000	,994**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	27	27
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,994**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	27	27

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

Nota: Base de datos del investigador – SPSS V.25

iv.- Decisión estadística

En merito a la significación contemplada del coeficiente de correlación de rangos de Spearman, $p = 0,000$ es de inferior valor de significación teórica $\alpha=0,05$; así mismo el valor de “Rho” calculado es de 0.994; por consiguiente, la correlación es significativa, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna.

v.- Conclusión

Se concluye que es adecuado afirmar que el desarrollo y capacitación del personal se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio, asimismo donde el nivel de coeficiente de correlación tiene un valor de 0.994 teniendo una correlación positiva muy fuerte.

Tabla 16
Indicadores de rangos de Spearman

Indicadores de r	
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Hernández y Mendoza (2018)

C.- Hipótesis específica 3

Teniendo en cuenta la hipótesis específica 3 donde se afirma: “Existe una relación directa y significativa entre la remuneración del personal y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020” se procede a demostrar estadísticamente la relación entre la variable logística de distribución y la dimensión reclamos, considerando el siguiente procedimiento:

i.- Formulación de la hipótesis nula (H₀) e hipótesis alterna (H₁)

H₀: P_s = 0

H₁: P_s > 0

Dónde:

H₀= No existe una relación directa y significativa entre la remuneración del personal y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020.

H₁= Si existe una relación directa y significativa entre la remuneración del personal y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020.

ii.- Definir estadígrafo de prueba

Se definió como estadígrafo de prueba al coeficiente de correlación de rangos de Spearman. Debido a que la presente investigación tiene como objetivo medir el grado de relación entre las variables de estudio, las cuales tienen un nivel de medición ordinal y no muestran una distribución normal, es por ello que se utiliza la prueba del coeficiente de correlación de rangos por Spearman. Para su cálculo se utiliza la siguiente fórmula:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

iii.- Definir El nivel de significancia

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05; se acepta la H_1 de investigación (alterna) y se rechaza la H_0 nula.

iv.- Cálculo estadístico

Los resultados obtenidos en base a la escala de actitud aplicada fueron procesados mediante el software para análisis estadístico SPSS V.25, el resultado obtenido es presentado en la tabla 17, el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.860, entre la dimensión remuneración del personal y la variable calidad de servicio.

Tabla 17
Correlaciones entre remuneración del personal y calidad de servicio

			Remuneración del personal	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Remuneración del personal	Coefficiente de correlación	1,000	,860**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	27	27
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,860**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	27	27

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

Nota: Base de datos del investigador – SPSS V.25

iv.- Decisión estadística

En merito a la significación contemplada del coeficiente de correlación de rangos de Spearman, $p = 0,000$ es de inferior valor de significación teórica $\alpha=0,05$; así mismo el valor de “Rho” calculado es de 0.860; por consiguiente, la correlación es significativa, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna.

v.- Conclusión

Se concluye que es adecuado afirmar que la remuneración del personal se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio, asimismo donde el nivel de coeficiente de correlación tiene un valor de 0.860 teniendo una correlación positiva considerable.

Tabla 18
Indicadores de rango de Spearman

Indicadores de r	
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Hernández y Mendoza (2018)

3.2.- Discusión de resultados

En esta investigación al determinar la relación entre la gestión de competencia y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020, se pudo contemplar que el coeficiente de correlación de rangos de Spearman es 0,000; así mismo el valor de “Rho” calculado es de 1; por consiguiente, podemos demostrar que la gestión de competencia se relaciona de manera perfecta con la calidad de servicio. Estos resultados son corroborados por Carpio (2019), Arevalo (2018), Casa (2015)Avila & Ignacio (2015), Guanbuguete (2015), quienes en sus investigaciones llegaron a concluir que mediante la gestión de competencias podemos determinar el perfil laboral de los trabajadores según sus capacidades, permitiendo de esta manera definir las habilidades necesarias que deben de poseer los empleados para ocupar un puesto de trabajo en la diferentes áreas en una institución, mejorando de esta manera los aspectos de gestión para lograr los objetivos trazados , con el finde tener una buena calidad de servicio. Por tanto, en función de a la conclusión expuesta anteriormente y al evaluar los resultados encontrados podemos confirmar que la gestión de

competencias es un proceso que nos permite determinar las habilidades del personal requeridas para cada puesto a través de un perfil cuantificable y objetivamente medible.

Del mismo modo en los resultados de obtenidos por Roncal (2017), Alberca & Valentín (2017), Rojas (2017) y Cortez (2014) quienes en sus investigaciones llegaron a concluir que es importante que de manera progresiva se determine el progreso o el nivel de la calidad de servicio en las organizaciones, debido a que esta tiene un impacto positivo o negativo en la prestación de servicio y la satisfacción de los usuarios. Por tanto, debemos de entender que la calidad de servicio como una medida en que los bienes y servicios brindados satisfacen las necesidades y expectativas a las personas, para lo lograr este objetivo las empresas se deben organizar de manera efectiva (logrando el resultado esperado con el uso eficiente de los recursos), obteniendo como resultado una valoración positiva o negativa de parte de los usuarios sobre la calidad percibida del bien o servicio que recibe.

CONCLUSIONES

1.- En este trabajo se determinó la relación entre la gestión de competencia y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020. Lo más importante de la gestión de competencia y la calidad de servicio se constituye una herramienta eficaz para la gestión del cambio y la mejora de la gestión facilitando la evaluación continua del desempeño de los trabajadores, esto permite a la organización tener la capacidad de brindar el servicio público de forma correcta, desde que se tiene el primer contacto con la persona hasta la entrega del servicio. Lo más difícil en la evaluación de la gestión por competencias y la calidad de servicio fue la falta de apoyo respecto a la información y documentación para su respectiva evaluación ya que algunos aspectos de evaluación tuvieron que ser reestructurados en función a la experiencia de cada administrativo y usuario. Por tanto la gestión de competencia no solo ayudará a mejorar la calidad de servicio en la organización sino también permitirá identificar las habilidades del personal necesarias para cada puesto, promover la implementación de nuevos estilos de gestión y gestionar los talentos de una manera integral y más eficaz.

2.- En este trabajo se determinó la relación entre el reclutamiento de personal y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020. Lo más importante del reclutamiento del personal es que este debe ser visto y tratado como un proceso mediante el cual la organización identifica y atrae a futuros empleados capacitados e idóneos para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Lo más difícil en la evaluación del proceso de reclutamiento de personal es la falta de información real, ya que su análisis se realizó en función a algunos documentos formales y otros de manera oral, debido a que existe

mucha información confidencial que no permitía su acceso respectivo. Por tanto un buen proceso de reclutamiento garantiza la contrata de personal con conocimientos y habilidades que requiere un puesto de trabajo, permitiendo así el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

3.- En este trabajo se determinó la relación entre el desarrollo y capacitación del personal y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020. Lo más importante desarrollo y capacitación del personal es lograr la fuerza y los buenos resultados que la organización espera ya que esto se logra cuando el trabajador pueda tener una solución rápida y efectiva a cualquier contrariedad que se le presente durante su ocupación en el área asignada, ordenando sus actividades y recursos en función a las metas planteadas. Lo más difícil que se presentó al momento del desarrollo y capacitación del personal es que muchas de las actividades realizadas no contaban con documentos formales y planes de trabajo que permitan organizarlo en función a las necesidades de los trabajadores y las necesidad de la propia organización.

4.- En este trabajo se determinó la relación entre la remuneración del personal y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020. Lo más importante de la remuneración del personal se trabaje de manera estratégica donde el trabajador reciba un sueldo a cambio de los servicios de un empleado, permitiendo de esta manera determinar un salario apropiado y/o un rango salarial. Lo más difícil que se presentó al momento de evaluar la remuneración fue el acceso a toda la documentación debido a que es una información confidencia.

RECOMENDACIONES

- 1.- Se recomienda desarrollar todo un proceso de mejora de la calidad de servicio mediante la aplicación de una gestión de competencias, la cual permitirá mejorar los resultados, mediante un compromiso real de los trabajadores, mejorando de esta manera su productividad, mejores resultados en cada puesto de trabajo, mejorar clima organizacional, evitar la rotación continua, y reclutamiento más eficaz de nuevos trabajadores.
- 2.- Se recomienda desarrollar un proceso de reclutamiento de personal que permita la atracción, entrevista, selección, contratación e incorporación de trabajadores en función a una identificación de vacantes según el área que lo requiera, y que este proceso debe durar hasta completar dicha vacante, pero siempre enfocándose a la mejora opción del talento humano que requiera la organización.
- 3.- Se recomienda Suele entenderse que el desarrollo y capacitación del personal se centre en lo inherente al puesto y la capacitación en la educación más general acerca de todo lo que el empleado debe conocer para mejorar sus conocimientos y habilidades, que le ayuden a realizar mejor su trabajo.
- 4.- Se recomienda que la organización determine un sistema de remuneraciones idóneo para cada trabajador en función al tipo de trabajo y labores, asignándole un salario fijo a final de mes y otras posibles formas compensativas incentivos, beneficios no económicos, formación, etcétera.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA

- Alberca, B. E., & Valentin, V. C. (2017). *Clima Organizacional y Calidad de Servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Alonso, M. J. (2014). *UF0530 - Tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros*. Elearning S.L.
- Arevalo, A. A. (2018). *Gestión por competencias y gestión administrativa en el Gobierno Regional del Callao, año 2018*. Universidad César Vallejo.
- Avila, J., & Ignacio, O. (2015). *Gestión por competencias para el Talento Humano en el Proyecto de Exploración Minera IAMGOLD Ecuador S.A.* Universidad de Cuenca.
- Bernal, T. C. (2010). *Metodología de la investigación*. Prentice Hall.
- Cabo, S. J. (2014). *Gestión de la calidad en la organizaciones sanitarias*. Díaz de Santos.
- Calvo, S. P. (2014). *Gestión por competencias como factor de mejora de la calidad asistencial*. Díaz de Santos.
- Carpio, D. L. (2019). *Gestión por competencias para incrementar la productividad de los colaboradores en la empresa Pronatur S.A.C. - Chiclayo 2018*. Universidad Señor de Sipán.
- Carrasco, D. S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. San Marcos.
- Casa, C. M. (2015). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas.
- Chenet, Z. M. (2015). *Metodología de investigación en licenciatura*. Universidad Roosevelt.

- Cortez, P. S. (2014). *Gestión de la calidad de servicios en la Satisfacción del usuario interno de la Dirección Regional de Salud Junín 2011*. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Cuesta, S. A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. ECOE.
- Dolan, L. S., Valle, C. R., & Randall, S. S. (2003). *La gestión de recursos humanos - Preparando profesionales para el Siglo XXI*. McGrawHill.
- Embid, I. O., Fernández-Velilla, H. B., & Rueda, S. I. (2011). *Gestión por Competencias en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón*. Gobierno de Aragón.
- Ernst & Young, C. (2014). *Gestión por competencias*. Ernst & Young Consultores.
- Gómez, M. L., Balkin, B. D., & Cardy, L. R. (2008). *Gestión de recursos humanos*. Pearson.
- Guambugete, P. K. (2015). *Modelo de gestión por competencias para lograr calidad en los servicios de la Empresa La Esperanza Comercializadora Wholesaleinn S.A.* Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Guerrero, D. C., Valverde, A. M., & Gorjup, M. T. (2013). Un análisis de la gestión por competencias en la empresa española. De la teoría a la práctica. *Scielo*, 251-288.
- Guzmán, A. J. (2018). *Análisis de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios: Propuesta de la mejora de implementación de las 5 "S"- 2018*. Universidad César Vallejo.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2010). *Metodología de la investigación*. McGrawHill.
- Larrea, P. (1991). *Calidad del servicio del marketing a la estrategia*. Díaz de Santos.
- LatinAmericanPost. (12 de Mayo de 2018). *¿Por qué muchos consideran pésimo el servicio al cliente en Latino América?* Obtenido de ¿Por qué muchos consideran pésimo el servicio al cliente en Latino América?: <https://latinamericanpost.com/es/21077-por-que-muchos-consideran-pesimo-el-servicio-al-cliente-en-latino-america>

- MarketerosLATAM. (18 de Febrero de 2019). *70 estadísticas acerca del servicio al cliente*.
Obtenido de <https://www.marketeroslatam.com/70-estadisticas-acerca-del-servicio-al-cliente/>
- Morales, F. (18 de Noviembre de 2018). *9 Cifras que el área de Recursos Humanos debe conocer*. Obtenido de <https://blog.acsendo.com/cifras-area-recursos-humanos-debe-conocer/>
- Parella, S. S., & Martins, P. F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. FEDUPEL.
- Rérez, F. D. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente*. Esic.
- Reyes, M. J., & Javier, A. R. (1996). Gestión dinámica de los recursos humanos (gestión por competencias y ocupaciones). *Modelos y experiencias innovadoras en la gestión de recursos humanos*, 201-216.
- Rojas, G. W. (2017). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016*. Universidad Privada San Juan Bautista.
- Roncal, T. M. (2017). *Calidad de prestación de servicios y su influencia en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017*. Universidad César Vallejo.
- Sagi, L., & Grande, V. (2004). *Gestión por competencias - El reto compartido del crecimiento personal y de la organización*. Esic.
- Salkind, N. J. (1999). *Métodos de investigación*. Prentice Hall.
- Sierra, B. R. (2001). *Técnicas de investigación Social: Teoría y Ejercicios*. Paraninfo.
- Vargas, Q. M., & Aldana, D. V. (2006). *Calidad y servicio - conceptos y herramientas*. ECOE.
- Vargas, Q. M., & Aldana, D. V. (2006). *Calidad y servicios - Herramientas y conceptos*. Ecoe.
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios*. Díaz de Santos.

Verticice. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. Vértice.

Zeithaml, A. V., Parasuram, A., & Berry, L. L. (1990). *Calidad total en la gestión de servicios*.

Díaz de Santos.

ANEXOS

Anexo: 1 Matriz de Consistencia

TÍTULO: “GESTIÓN DE COMPETENCIA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN DE POSTULANTES A LICENCIAS DE CONDUCIR EN LA OFICINA DE LICENCIAS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTE Y COMUNICACIÓN JUNÍN 2021”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
<p>PRINCIPAL: ¿Qué relación existe entre la gestión de competencia y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020?</p>	<p>GENERAL: Determinar la relación entre la gestión de competencia y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020.</p>	<p>GENERAL: Existe una relación directa y significativa entre la gestión de competencia y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020.</p>	<p>VARIABLE 1: Gestión de competencia</p>	<p>X.1.- Reclutamiento de personal.</p> <p>X.2.- Desarrollo y capacitación de personal.</p> <p>X.3.- Remuneración del personal.</p>	<p>X.1.1.- Planificación de reclutamiento.</p> <p>X.1.2.- Proceso de reclutamiento interno y externo.</p> <p>X.1.3.- Técnicas de reclutamiento</p> <p>X.2.1.- Formación.</p> <p>X.2.2.- Habilidades.</p> <p>X.2.3.- Conocimiento.</p> <p>X.2.4.- Gestión de trabajo.</p> <p>X.3.1- Salario mensual.</p> <p>X.3.2.- Incentivos salariales.</p>	<p>Métodos Universal: Científico Generales: Inductivo-Deductivo, Analítico-Sintético. Específicos: Descriptivo. Tipo de investigación: Básica Nivel de investigación: Correlacional Diseño de investigación: No experimental, de corte transversal correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <p style="margin: 0;"> $M \begin{cases} \nearrow O_1 \\ \searrow O_2 \end{cases} \begin{array}{c} \\ r \\ \end{array}$ </p> </div> <p>M = muestra O₁ = Gestión de competencia. O₂ = Calidad de servicio. R = Relación.</p> <p>Población – Muestra: 89 postulantes y 27 trabajadores Muestra: 89 postulantes y 27 trabajadores Técnicas e Instrumentos: Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Técnicas de procesamiento de datos R de Spearman</p>
<p>SECUNDARIOS: ¿Qué relación existe entre el reclutamiento de personal y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020?</p>	<p>ESPECÍFICOS: Determinar la relación entre el reclutamiento de personal y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020.</p>	<p>SECUNDARIAS: Existe una relación directa y significativa entre el reclutamiento de personal y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020.</p>	<p>VARIABLE 2: Calidad de servicio</p>	<p>Y.1.- Confiabilidad.</p> <p>Y.2.- Capacidad de respuesta.</p> <p>Y.3.- Seguridad.</p> <p>Y.4.- Atención personal.</p>	<p>Y.1.1.- Compromiso con el que hacer bien las cosas.</p> <p>Y.1.2.- Atención correcta del servicio.</p> <p>Y.1.3.- Confianza en el personal.</p> <p>Y.2.1.- Capacidad de prestar ayuda.</p> <p>Y.2.2.- Atención inmediata.</p> <p>Y.2.3.- Información precisa.</p> <p>Y.2.4.- Respuesta inmediata.</p> <p>Y.3.1.- Seguridad documentaria.</p> <p>Y.3.2.- Integridad de los trabajadores.</p> <p>Y.3.3.- Integridad del sistema.</p> <p>Y.3.4.- Tranquilidad</p> <p>Y.4.1.- Personal comedido.</p> <p>Y.4.2.- Calidez humana.</p> <p>Y.4.3.- Buen trato en la atención.</p> <p>Y.4.4.- Interés por el otro.</p>	
<p>¿Qué relación existe entre el desarrollo y capacitación del personal y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre el desarrollo y capacitación del personal y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020.</p>	<p>Existe una relación directa y significativa entre el desarrollo y capacitación del personal y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020.</p>				
<p>¿Qué relación existe entre la remuneración del personal y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre la remuneración del personal y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020.</p>	<p>Existe una relación directa y significativa entre la remuneración del personal y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación Junín 2020.</p>				

Anexo 2: Cuestionario

Cuestionario sobre gestión de competencias

Estimado colaborador, la presente escala tiene por objetivo determinar la relación entre la gestión de competencia y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte Junín 2020. La información que nos proporcione se utilizará para fines de la investigación y será estrictamente confidencial. Le solicitamos atentamente su cooperación y apoyo contestando a las siguientes afirmaciones.

No es importante	Poco importante	Neutral	Importante	Muy importante
1	2	3	4	5

1.- ¿Qué tan importante consideras que el proceso de reclutamiento debe ser un proceso planificado desde su inicio hasta su finalización?

- 1.- No es importante
- 2.- Poco importante
- 3.- Neutral
- 4.- Importante
- 5.- Muy importante

2.- ¿Qué tan importante consideras que la organización establezca parámetros a los postulantes en el proceso de reclutamiento?

- 1.- No es importante
- 2.- Poco importante
- 3.- Neutral
- 4.- Importante

5.- Muy importante

3.- ¿Qué tan importante consideras que la organización asigne el proceso de reclutamiento a trabajadores con experiencia en estos temas?

1.- No es importante

2.- Poco importante

3.- Neutral

4.- Importante

5.- Muy importante

4.- ¿Qué tan importante consideras que la organización debe comunicar anticipadamente que se llevará a cabo un proceso de reclutamiento de personal?

1.- No es importante

2.- Poco importante

3.- Neutral

4.- Importante

5.- Muy importante

5.- ¿Qué tan importante consideras que los resultados de cada etapa del proceso de reclutamiento sean publicados para que los postulantes estén constantemente informados?

1.- No es importante

2.- Poco importante

3.- Neutral

4.- Importante

5.- Muy importante

6.- ¿Qué tan importante consideras que la organización debería realizar un reclutamiento interno para promover a los trabajadores que tengan buen desempeño?

1.- No es importante

2.- Poco importante

3.- Neutral

4.- Importante

5.- Muy importante

7.- ¿Qué tan importante consideras que en un reclutamiento interno se debe elegir a la gente por sus habilidades y conocimiento?

1.- No es importante

2.- Poco importante

3.- Neutral

4.- Importante

5.- Muy importante

8.- ¿Qué tan importante consideras que un reclutamiento externo debe ser aplicado cuando la organización no cuenta con personal altamente calificado en un puesto de trabajo específico?

1.- No es importante

2.- Poco importante

3.- Neutral

4.- Importante

5.- Muy importante

9.- ¿Qué tan importante consideras que la organización aplique técnicas de reclutamiento de personal para que este proceso no sea tan engorroso?

1.- No es importante

2.- Poco importante

3.- Neutral

4.- Importante

5.- Muy importante

10.- ¿Qué tan importante consideras que el proceso de reclutamiento debe ser rápido y eficiente debido a las limitaciones de tiempo y presupuesto que tiene la organización?

1.- No es importante

2.- Poco importante

3.- Neutral

4.- Importante

5.- Muy importante

11.- ¿Qué tan importante consideras que se debe determinar las necesidades de capacitación y formación de los trabajadores que laboran en la organización?

1.- No es importante

2.- Poco importante

3.- Neutral

4.- Importante

5.- Muy importante

12.- ¿Qué tan importante consideras que para la formación de trabajadores se deben planificar y emplear determinados métodos de aprendizaje para un mejor aprovechamiento?

1.- No es importante

2.- Poco importante

3.- Neutral

4.- Importante

5.- Muy importante

13.- ¿Qué tan importante consideras que una vez capacitado el trabajador este debe ser evaluado para determinar el grado de mejoramiento de conocimiento que alcanso gracias a la capacitación?

1.- No es importante

2.- Poco importante

3.- Neutral

4.- Importante

5.- Muy importante

14.- ¿Qué tan importante consideras mejorar las habilidades de los trabajadores mediante capacitaciones para que puedan desempeñarse de una manera más eficiente y eficaz en su puesto de trabajo?

1.- No es importante

2.- Poco importante

3.- Neutral

4.- Importante

5.- Muy importante

15.- ¿Qué tan importante consideras que debe mejorarse el conocimiento de los trabajadores mediante capacitaciones específicas referentes a su puesto de trabajo?

1.- No es importante

2.- Poco importante

3.- Neutral

4.- Importante

5.- Muy importante

16.- ¿Qué tan importante consideras que un puesto de trabajo debe ser evaluado constantemente para verificar si cumple o no con sus metas asignadas?

1.- No es importante

2.- Poco importante

3.- Neutral

4.- Importante

5.- Muy importante

17.- ¿Qué tan importante consideras que se debe reestructurar un puesto de trabajo (metas, cambio de personal) si este no cumple con sus metas asignadas?

1.- No es importante

2.- Poco importante

3.- Neutral

4.- Importante

5.- Muy importante

18.- ¿Qué tan importante consideras que el salario que percibe un trabajador debe estar en función a la labor asignada y cumplimiento de metas?

1.- No es importante

2.- Poco importante

3.- Neutral

4.- Importante

5.- Muy importante

19.- ¿Qué tan importante consideras que debería haber un aumento salarial planificado para aquellos trabajadores que demuestran eficiencia y eficacia en el trabajo?

1.- No es importante

2.- Poco importante

3.- Neutral

4.- Importante

5.- Muy importante

20.- ¿Qué tan importante consideras que la organización debería de planificar incentivos económicos para aquellos trabajadores y áreas que cumplan con sus metas planificadas?

1.- No es importante

2.- Poco importante

3.- Neutral

4.- Importante

5.- Muy importante

Cuestionario sobre calidad de servicio

Estimado colaborador, la presente escala tiene por objetivo determinar la relación entre la gestión de competencia y la calidad de servicio en la atención y orientación de postulantes a licencias de conducir en la Oficina de Licencias de la Dirección Regional de Transporte Junín 2020. La información que proporcione se utilizará con fines de investigación y se mantendrá estrictamente confidencial. Responda sinceramente a la siguiente declaración y solicitamos su cooperación y apoyo.

Nunca	Casi nunca	Ocasionalmente	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

21.- ¿Se siente satisfecho con la atención recibida en ventanilla al momento de hacer sus trámites?

- 1.- Nunca
- 2.- Casi nunca
- 3.- Ocasionalmente
- 4.- Casi siempre
- 5.- Siempre

22.- ¿La persona que lo atendió en ventanilla demuestra capacidad para resolver situaciones de diferente índole?

- 1.- Nunca
- 2.- Casi nunca
- 3.- Ocasionalmente
- 4.- Casi siempre
- 5.- Siempre

23.- ¿El tiempo que tomo el encargado de ventanilla para apoyarle en su trámite fue el necesario?

- 1.- Nunca
- 2.- Casi nunca
- 3.- Ocasionalmente
- 4.- Casi siempre
- 5.- Siempre

24.- ¿La persona que lo atendió en ventanilla le especifico claramente el procedimiento a seguir para poder realizar su gestión de documentos de manera satisfactoria?

- 1.- Nunca
- 2.- Casi nunca
- 3.- Ocasionalmente
- 4.- Casi siempre
- 5.- Siempre

25.- ¿En todo momento al realizar los diferentes trámites para tramitar su brevete recibió un trato amable y cortés?

- 1.- Nunca
- 2.- Casi nunca
- 3.- Ocasionalmente
- 4.- Casi siempre
- 5.- Siempre

26.- ¿Cuándo necesito ayuda o algo en particular, siento toda la confianza de acudir al personal del área para que lo ayuden en su problema?

- 1.- Nunca

- 2.- Casi nunca
- 3.- Ocasionalmente
- 4.- Casi siempre
- 5.- Siempre

27.- ¿Las personas que trabajan el área están atentos a algún problema que tiene el usuario y están aptos para brindarle ayuda?

- 1.- Nunca
- 2.- Casi nunca
- 3.- Ocasionalmente
- 4.- Casi siempre
- 5.- Siempre

28.- ¿Para cualquier dificultad que tenga el personal del área esta capacitado para guiarlo y retomar su trámite de manera correcta?

- 1.- Nunca
- 2.- Casi nunca
- 3.- Ocasionalmente
- 4.- Casi siempre
- 5.- Siempre

29.- ¿Cuándo tiene una dificultad en su trámite recibe atención inmediata para poder solucionarlo?

- 1.- Nunca
- 2.- Casi nunca
- 3.- Ocasionalmente
- 4.- Casi siempre

5.- Siempre

30.- ¿Cuándo Ud. realiza sus trámites recibe información precisa de todo el procedimiento y pago a realizar para obtener su brevete?

1.- Nunca

2.- Casi nunca

3.- Ocasionalmente

4.- Casi siempre

5.- Siempre

31.- ¿Cuándo ignora algún procedimiento o pago a realizar al momento de realizar una consulta recibe un respuesta afirmativa e inmediata?

1.- Nunca

2.- Casi nunca

3.- Ocasionalmente

4.- Casi siempre

5.- Siempre

32.- ¿Cuándo realiza los trámites para su brevete este cumple con todo el tiempo estipulado en el reglamento de procesos administrativos que tiene la institución?

1.- Nunca

2.- Casi nunca

3.- Ocasionalmente

4.- Casi siempre

5.- Siempre

33.- ¿Los trabajadores que atienden los procesos documentarios lo apoyan de manera desinteresada y sin nada a cambio?

- 1.- Nunca
- 2.- Casi nunca
- 3.- Ocasionalmente
- 4.- Casi siempre
- 5.- Siempre

34.- ¿Algunas veces en un trámite que realizo para su patente recibió insinuaciones de un trabajador para agilizar su trámite a cambio de algo?

- 1.- Nunca
- 2.- Casi nunca
- 3.- Ocasionalmente
- 4.- Casi siempre
- 5.- Siempre

35.- ¿El sistema en su conjunto que utiliza el área de trámites de patentes es eficiente para cumplir con la entrega de patentes en los tiempos establecidos?

- 1.- Nunca
- 2.- Casi nunca
- 3.- Ocasionalmente
- 4.- Casi siempre
- 5.- Siempre

36.- ¿Se siente tranquilo y confiado de que todo trámite que realizo este se hizo de manera correcta gracias al apoyo del personal que labora en esa área?

- 1.- Nunca
- 2.- Casi nunca
- 3.- Ocasionalmente

4.- Casi siempre

5.- Siempre

37.- ¿El personal del área de trámite de patentes es servicial en todo momento?

1.- Nunca

2.- Casi nunca

3.- Ocasionalmente

4.- Casi siempre

5.- Siempre

38.- ¿El personal del área de trámites de patentes son empático con Ud. cuando notan que no está haciendo bien sus trámites?

1.- Nunca

2.- Casi nunca

3.- Ocasionalmente

4.- Casi siempre

5.- Siempre

39.- ¿En todo momento al realizar sus trámites recibió un trato amable por parte de los trabajadores de área?

1.- Nunca

2.- Casi nunca

3.- Ocasionalmente

4.- Casi siempre

5.- Siempre

40.- ¿Los trabajadores del área de patente manifiestan interés por las personas que hacen sus trámites?

1.- Nunca

2.- Casi nunca

3.- Ocasionalmente

4.- Casi siempre

5.- Siempre

Anexo 3: Ficha de validación de expertos



I.- DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Viera Peralta, Deybe Evyn
- 1.2 Grado académico: Doctor
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente Universitario - UPLA
- 1.4 Título de la Investigación: GESTIÓN DE COMPETENCIA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN DE POSTULANTES A LICENCIAS DE CONDUCIR EN LA OFICINA DE LICENCIAS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTE Y COMUNICACIÓN JUNÍN 2020
- 1.5 Autor del instrumento: BACH. HUAMÁN CHAVEZ KARINA
- 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
- 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario para medir: Gestión de competencia

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				x	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					x
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				x	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					x
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				x	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					x
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					x
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					x
SUB TOTAL					240	665
TOTAL (PROMEDIO)						90.5

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18
 VALORACION CUALITATIVA: Excelente
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable la encuesta

Lugar y fecha: Huancayo 2 de Febrero del 2021

Dr. Viera Peralta, Deybe Evyn

DNI 80633073

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I.- DATOS GENERALES

- 1.8 Apellidos y nombres del experto: Viera Peralta, Deybe Evyn
 1.9 Grado académico: Doctor
 1.10 Cargo e institución donde labora: Docente Universitario - UPLA
 1.11 Título de la Investigación **GESTIÓN DE COMPETENCIA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN DE POSTULANTES A LICENCIAS DE CONDUCIR EN LA OFICINA DE LICENCIAS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTE Y COMUNICACIÓN JUNÍN 2020**
 1.12 Autor del instrumento: BACH. HUAMÁN CHAVEZ KARINA
 1.13 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
 1.14 Nombre del instrumento: Cuestionario para medir: Calidad de servicio

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					x
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					x
13. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					x
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					x
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					x
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				x	
17. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					x
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				x	
19. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					x
20. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					x
SUB TOTAL					146	776
TOTAL (PROMEDIO)						92.2

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18

VALORACION CUALITATIVA: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable la encuesta

Lugar y fecha: Huancayo 2 de Febrero del 2021



Dr. Viera Peralta, Deybe Evyn

DNI 806330

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I.- DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Julio Miguel Angeles Suazo
- 1.2 Grado académico: Magister
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente Universitario - UAP
- 1.4 Título de la Investigación **GESTIÓN DE COMPETENCIA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN DE POSTULANTES A LICENCIAS DE CONDUCIR EN LA OFICINA DE LICENCIAS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTE Y COMUNICACIÓN JUNÍN 2020**
- 1.5 Autor del instrumento: BACH. HUAMAN CHAVEZ KARINA
- 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
- 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario para medir: Gestión de competencia

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				70	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					85
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					85
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				70	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				70	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					85
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80	
SUB TOTAL					530	255
TOTAL (PROMEDIO)						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 16

VALORACION CUALITATIVA: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable la encuesta

Lugar y fecha: Huancayo 22 de Enero del 2021



Mg. Julio Miguel Angeles Suazo

DNI 47579397

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Julio Miguel Angeles Suazo
- 1.2 Grado académico: Magister
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente Universitario - UAP
- 1.4 Título de la Investigación GESTIÓN DE COMPETENCIA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN DE POSTULANTES A LICENCIAS DE CONDUCIR EN LA OFICINA DE LICENCIAS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTE Y COMUNICACIÓN JUNÍN 2020
- 1.5 Autor del instrumento: BACH. HUAMÁN CHAVEZ KARINA
- 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
- 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario para medir: Calidad de servicio

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					85
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80	
13. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					85
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80	
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					85
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					85
17. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80	
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				70	
19. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					85
20. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80	
SUB TOTAL					390	425
TOTAL (PROMEDIO)						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 16

VALORACION CUALITATIVA: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable la encuesta

Lugar y fecha: Huancayo 22 de Enero del 2021



Mg. Julio Miguel Angeles Suazo

DNI 47579397

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I.- DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Adolfo Antonio Simeon Carhuavilca
- 1.2 Grado académico: Magister
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente Universitario - UPLA
- 1.4 Título de la Investigación: GESTIÓN DE COMPETENCIA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN DE POSTULANTES A LICENCIAS DE CONDUCIR EN LA OFICINA DE LICENCIAS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTE Y COMUNICACIÓN JUNÍN 2020
- 1.5 Autor del instrumento: BACH. HUAMAN CHAVEZ KARINA
- 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
- 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario para medir: Gestión de competencia

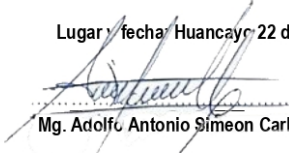
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					85
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				70	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					87
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					85
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				70	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					88
SUB TOTAL					300	525
TOTAL (PROMEDIO)						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 17

VALORACION CUALITATIVA: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable la encuesta

Lugar y fecha: Huancayo, 22 de Enero del 2021



Mg. Adolfo Antonio Simeon Carhuavilca

DNI 41657376

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Adolfo Antonio Simeon Carhuavilca
- 1.2 Grado académico: Magister
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente Universitario - UPLA
- 1.4 Título de la Investigación GESTIÓN DE COMPETENCIA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN DE POSTULANTES A LICENCIAS DE CONDUCIR EN LA OFICINA DE LICENCIAS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTE Y COMUNICACIÓN JUNÍN 2020
- 1.5 Autor del instrumento: BACH. HUAMÁN CHAVEZ KARINA
- 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
- 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario para medir: Calidad de servicio

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					85
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80	
13. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80	
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				75	
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					85
17. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					85
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90
19. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				75	
20. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90
SUB TOTAL					310	530
TOTAL (PROMEDIO)						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 17

VALORACION CUALITATIVA: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable la encuesta

Lugar y fecha: Huancayo 22 de Enero del 2021



Mg. Adolfo Antonio Simeon Carhuavilca

DNI 41657376

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables	19
Tabla 2 Baremo de los niveles de la variable gestión de competencia y sus dimensiones	52
Tabla 3 Estadísticos de las dimensiones de la variable gestión de competencia	52
Tabla 4 Estadísticos de la variable gestión de competencia	53
Tabla 5 Niveles de la variable gestión de competencia	54
Tabla 6 Niveles de la variable gestión de competencia	54
Tabla 7 Baremo de la variable calidad de servicio	55
Tabla 8 Estadísticos de las dimensiones de la variable calidad de servicio.....	56
Tabla 9 Estadísticos de la variable calidad de servicio	57
Tabla 10 Niveles de la variable calidad de servicio	57
Tabla 11 Niveles de la variable calidad de servicio	58
Tabla 12 Correlaciones entre gestión de competencia y calidad de servicio	60
Tabla 13 Correlaciones entre reclutamiento de personal y calidad de servicio.....	62
Tabla 14 Indicadores de rangos de Spearman	63
Tabla 15 Correlaciones entre desarrollo y capacitación del personal y calidad de servicio	64
Tabla 16 Indicadores de rangos de Spearman	65
Tabla 17 Correlaciones entre remuneración del personal y calidad de servicio	67
Tabla 18 Indicadores de rango de Spearman.....	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Integración de objetivos estratégicos y las competencias	37
Figura 2 Fases fundamentales en le procesos de capacitación y desarrollo	42
<i>Figura 3 Estadísticos de los puntajes de las dimensiones de la variable gestión de competencia</i>	53
<i>Figura 4 Niveles de las dimensiones de la variable gestión de competencias</i>	54
<i>Figura 5 Niveles de la variable gestión de competencias</i>	55
<i>Figura 6 Estadísticos de los puntajes de las dimensiones de la variable calidad de servicio</i> ..	56
<i>Figura 7 Niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio</i>	57
<i>Figura 8 Niveles de la variable calidad de servicio</i>	58