

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**TESIS**

**Competencias laborales y calidad de servicio al cliente en el Área  
Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023**

Para optar : El Título Profesional de Licenciada en Administración  
Autora : Bach. LYDIA RUBISOL ARROYO CASTRO  
Asesora : Mg. Graciela Soledad Verástegui Velásquez  
Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos  
Fecha de Inicio y  
Culminación : 13.10.2023 al 12.10.2024

Huancayo – Perú  
2024

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**TESIS**

**COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE SERVICIO AL  
CLIENTE EN EL ÁREA BANCA PERSONAL SELECT EN  
INTERBANK HUANCAYO - 2023**

**PRESENTADA POR:**

Bach. Lydia Rubisol Arroyo Castro

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

Licenciada en Administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : \_\_\_\_\_  
DR. BEJAR MORMONTOY, AGUEDO ALVINO

PRIMER  
MIEMBRO : \_\_\_\_\_

SEGUNDO  
MIEMBRO : \_\_\_\_\_

TERCER  
MIEMBRO : \_\_\_\_\_

Huancayo, ... de ..... del 2024.

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



**TESIS**

**Competencias laborales y calidad de servicio al cliente en el Área  
Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023**

Para optar : El Título Profesional de Licenciada en Administración  
Autora : Bach. LYDIA RUBISOL ARROYO CASTRO  
Asesora : Mg. Graciela Soledad Verástegui Velásquez  
Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos  
Fecha de Inicio y  
Culminación : 13.10.2023 al 12.10.2024

Huancayo – Perú  
2024

**COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE SERVICIO  
AL CLIENTE EN EL ÁREA BANCA PERSONAL SELECT EN  
INTERBANK HUANCAYO - 2023**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a Dios, quien me ha llevado a lograr mis metas; a mi esposo y mis pequeños hijos por ser mi motivación día a día; a mis padres y hermanos por estar siempre presentes.

Lydia Rubisol.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por permitirme lograr este objetivo y por darme las fuerzas necesarias en los momentos difíciles para poder continuar y no rendirme.

A las personas que son pilares fundamentales en mi vida; mi esposo e hijos que por ellos busco superarme día a día para transmitirles el mensaje que con perseverancia es posible lograr muchos objetivos. A mis padres y hermanos que me motivaron con sus sabias palabras para poder continuar y dar lo mejor de mi en lo laboral y personal.

A mi institución laboral Interbank y mis jefes, que en su momento me dieron el apoyo para culminar mi carrera y poder darme la información para elaborar esta tesis.

A mi universidad y en especial a mis docentes, quienes me dieron sus consejos y enseñanzas, permitiéndome ilustrarme de información valiosa y sentirme orgullosa de mi carrera profesional.

A mi asesora, Mg. Graciela Soledad Verástegui Velásquez, que me apoyó contribuyendo con sus conocimientos, experiencias y dedicación de tiempo en el tema investigado.

La autora.

## CONSTANCIA DE SIMILITUD



NUEVOS TIEMPOS  
NUEVOS DESAFÍOS  
NUEVOS COMPROMISOS

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N° 0481 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

**COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN EL ÁREA BANCA PERSONAL SELECT EN INTERBANK HUANCAYO - 2023**

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. ARROYO CASTRO LYDIA RUBISOL**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **Mg. VERASTEGUI VELASQUEZ GRACIELA SOLEDAD**

Fue analizado con fecha **04/11/2024**; **con 139 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **18** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 04 de noviembre del 2024.



**MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI**  
**JEFA**

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

**ASESORA:**

**MG. GRACIELA SOLEDAD VERASTEGUI VELASQUEZ**

## PRESENTACIÓN

Se presentó la investigación: Competencias laborales y calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023, el tema de la investigación se sustentó en base a la teoría de gestión por competencias y la realidad problemática de la unidad de análisis, es preciso resaltar que las competencias laborales son significativas ya que mejoran la calidad de servicio del recurso humano, que vienen a ser son conductas que dan paso a desempeñarse con éxito en las tareas asignadas, una persona motivada y conocedora de su trabajo que sea generadora de ideas y soluciones definitivamente brindará un servicio de calidad hacia los usuarios o clientes. El problema en la unidad de análisis Interbank Huancayo es que, existe aún una resistencia al cambio de atreverse a desarrollar las competencias laborales por parte de los colaboradores, competencias que vendrían a establecerse como factores de diferenciación de éxito en los colaboradores de la institución, las mismas que deberán desarrollarse para el bienestar de los clientes y de los servicios que brinda Interbank Huancayo.

Cabe mencionar que, en una entidad bancaria ya no solamente la competitividad se muestra a través de proporcionar mejores tasas de interés a los clientes, sino también de otorgar servicio de calidad, que se refleja en un trabajo óptimo, empatía en el trato, comunicarse efectivamente tanto al momento de escuchar los requerimientos de los clientes y transmitir soluciones, entre otros aspectos que se han convertido en particularidades que generan valor en ellos, por lo tanto, transmitir un comportamiento basado en competencias laborales es una clave para que los directivos de las entidades bancarias pongan mayor preocupación e incentiven a desarrollarlas en sus colaboradores. Por lo que surgió la problemática enunciada tal como sigue: ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023?

Las competencias laborales se entienden como las capacidades, reales y demostradas, al momento de ejecutar con éxito las tareas de trabajo específicas, asimismo demuestran la capacidad de resolución de problemas profesionales de manera autónoma y flexible. De esta manera se entiende también, cuando se evalúa, forma, desarrolla y mide cada aporte del trabajador al éxito de su puesto laboral. En este caso los factores diferenciadores de éxito, son los que determinan si el trabajador es competente, lo que hace que sea el más indicado para asumir el puesto en comparación a los demás. Estas características individuales siempre necesitarán ser potenciadas y para ello es preciso que el trabajador se muestre con la disposición de seguir capacitándose y entrenándose y así lograr la excelencia deseada y requerida.

La calidad de servicio al cliente es un aspecto que en la actualidad tiene mucha atención, porque representa para la organización una ventaja competitiva sostenible. Y, es que es posible lograr el éxito dentro de un mercado altamente competitivo, capacitando a los trabajadores en cómo relacionarse con los clientes, atender sus consultas, pedidos o reclamos, ofrecerle un producto nuevo o proporcionarle el mismo a cada cliente, pero de manera personalizada. Con la globalización se ha establecido una relación entre la calidad en el servicio como ventaja competitiva con la satisfacción del cliente y su idea para garantizar el desarrollo y permanencia de la empresa en el mercado global. Entendiendo por calidad de servicio como el brindar un servicio que cumpla o mejor aún supere las expectativas de los clientes.

El propósito de la investigación se ampara en lo expuesto líneas arriba y se convierte en la mayor motivación ya que pretende como objetivo, establecer la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.

En cumplimiento de los límites metodológicos se desarrolló una investigación técnicamente apropiada, siendo ésta de tipo básica, nivel relacional y diseño no experimental

transeccional. Se llegaron a resultados por medio del análisis de datos haciendo uso del software Spss 26 según los objetivos diseñados.

Tomando en consideración el modelo propuesto por la Universidad Peruana Los Andes, la ejecución de la tesis se desarrolló en el desarrollo de los siguientes capítulos:

Capítulo I comprendido por la descripción del problema, la formulación del problema, el problema general, los problemas específicos, los objetivos de la investigación, el objetivo general, los objetivos específicos, la justificación de la investigación, justificación teórica, justificación práctica, justificación metodológica, justificación social, justificación de conveniencia, delimitación de la investigación, delimitación espacial, delimitación temporal y delimitación conceptual o temática.

Capítulo II estuvo comprendido por el marco teórico, los antecedentes del estudio, las bases teóricas y la definición de conceptos.

Capítulo III estuvo comprendido por el planteamiento de las hipótesis, así como la operacionalización de las variables.

Capítulo IV estuvo comprendido por la metodología, el método de investigación, tipo de la investigación, nivel de investigación, diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los procedimientos de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Capítulo V estuvo comprendido por la descripción de resultados y el contraste de hipótesis. Seguidamente, se realizó el análisis y discusión de resultados, así como también las conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas que respaldan la investigación.

Finalmente, para completar al estudio realizado, en los anexos se adjuntos la matriz de consistencia, matriz de operacionalización de variables, matriz de operacionalización del instrumento, instrumentos de investigación, data de procesamiento de datos y el consentimiento informado.

La autora.

## CONTENIDO

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS .....	ii
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
PRESENTACIÓN.....	ix
CONTENIDO .....	xiii
CONTENIDO DE TABLAS .....	xvii
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xviii
RESUMEN .....	xix
ABSTRACT.....	xx
CAPÍTULO I .....	21
1. Planteamiento del problema.....	21
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	21
1.2 Delimitación del Problema .....	29
1.2.1 Delimitación Espacial .....	29
1.2.2 Delimitación Temporal .....	30
1.2.3 Delimitación Conceptual o Temática.....	30
1.3 Formulación del Problema .....	31
1.3.1 Problema General.....	31
1.3.2 Problemas Específicos .....	31
1.4 Justificación.....	31
1.4.1 Social.....	31
1.4.2 Teórica .....	32

1.4.3 Metodológica .....	32
1.5 Objetivos.....	32
1.5.1 Objetivo General .....	32
1.5.2 Objetivos Específicos.....	33
CAPÍTULO II .....	34
2. Marco teórico .....	34
2.1 Antecedentes.....	34
2.2 Bases Teóricas o Científicas.....	38
2.2.1 Competencias laborales .....	38
2.2.2 Calidad de servicio.....	44
2.3 Marco Conceptual (de las variables y dimensiones) .....	50
2.3.1 Variable 1: Competencias laborales.....	50
2.3.2. Variable 2: Calidad de servicio.....	51
CAPÍTULO III.....	53
3. Hipótesis .....	53
3.1 Hipótesis General .....	53
3.2 Hipótesis Específicas.....	53
3.3 Variables.....	54
3.3.1 Definición Conceptual de Variables .....	54
3.3.2 Definición Operacional de Variables.....	54
3.3.3 Operacionalización de variables .....	55
CAPÍTULO IV.....	57
4. Metodología .....	57
4.1 Métodos de Investigación.....	57
4.1.1 Método General .....	57

4.1.2 Método Específico .....	57
4.2 Tipo de Investigación .....	58
4.3 Nivel de Investigación.....	58
4.4 Diseño de la Investigación.....	59
4.5 Población y Muestra .....	59
4.5.1 Población.....	59
4.5.2 Muestra .....	60
4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	61
4.6.1 Técnicas de Recolección de Datos.....	61
4.6.2 Instrumentos de Recolección de datos .....	61
4.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos .....	64
4.7.1 Procedimiento de recolección de datos .....	64
4.8 Aspectos Éticos de la Investigación .....	65
CAPÍTULO V .....	66
5. Resultados .....	66
5.1 Descripción de Resultados .....	66
5.1.1 Análisis Descriptivo de la Variable Competencias Laborales .....	66
5.1.2 Análisis descriptivo de la variable Calidad de Servicio.....	71
5.2 Contrastación de Hipótesis .....	77
5.2.1 Prueba de Normalidad de Datos .....	77
5.2.2 Contraste de Hipótesis General.....	78
5.2.3 Contraste de las Hipótesis Específicas.....	80
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	85
CONCLUSIONES .....	95
RECOMENDACIONES.....	96

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	98
ANEXOS .....	103
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	104
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	106
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento .....	108
Anexo 4: Instrumentos de investigación.....	110
Anexo 5: Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación .....	113
Anexo 6: Confiabilidad del instrumento.....	114
Anexo 7: Validez del instrumento .....	115
Anexo 8: Data de procesamiento de datos .....	135
Anexo 9: Evidencias de la aplicación de los instrumentos .....	137

## CONTENIDO DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Clientes Interbank Huancayo 2023.....	27
<b>Tabla 2:</b> Clientes potenciales descontentos .....	27
<b>Tabla 3:</b> Operacionalización de Variables .....	55
<b>Tabla 4:</b> Clientes Banca Personal Select Interbank Huancayo .....	60
<b>Tabla 5:</b> Técnica de Recolección de Datos .....	61
<b>Tabla 6:</b> Instrumento de Recolección de Datos .....	62
<b>Tabla 7:</b> Criterios de Interpretación del Coeficiente Alfa de Cronbach .....	63
<b>Tabla 8:</b> Validez de Juicio de Expertos .....	64
<b>Tabla 9:</b> Frecuencia y Porcentaje de la Variable Competencias Laborales .....	66
<b>Tabla 10:</b> Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Competencias Básicas.....	67
<b>Tabla 11:</b> Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Competencias Genéricas.....	69
<b>Tabla 12:</b> Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Competencias Específicas.....	70
<b>Tabla 13:</b> Frecuencia y Porcentaje de la Variable Calidad de Servicio.....	71
<b>Tabla 14:</b> Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Tangibilidad .....	72
<b>Tabla 15:</b> Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Fiabilidad .....	73
<b>Tabla 16:</b> Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Capacidad de Respuesta.....	74
<b>Tabla 17:</b> Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Seguridad .....	75
<b>Tabla 18:</b> Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Empatía .....	76
<b>Tabla 19:</b> Prueba de Normalidad de las Variables de Estudio.....	77
<b>Tabla 20:</b> Criterios de Interpretación del Coeficiente de Correlación Rho Spearman .....	79
<b>Tabla 21:</b> Coeficiente de correlación entre competencias laborales y calidad de servicio.....	80
<b>Tabla 22:</b> Coeficiente de correlación entre competencias básicas y calidad de servicio.....	81
<b>Tabla 23:</b> Coeficiente de correlación entre competencias genéricas y calidad de servicio .....	82
<b>Tabla 24:</b> Coeficiente de correlación entre competencias específicas y calidad de servicio..	83

**CONTENIDO DE FIGURAS**

<b>Figura 1:</b> Modelo de Stakeholder Engagement .....	22
<b>Figura 2:</b> Competencias laborales de un trabajador Fintech.....	23
<b>Figura 3:</b> Competencias laborales para adaptarse a nuevos tiempos.....	26
<b>Figura 4:</b> Modelo de competencias Sagi – Vela .....	40
<b>Figura 5:</b> Esquema de Modelo Servqual.....	46
<b>Figura 6:</b> Dimensiones de la Calidad de Servicio según Servqual .....	49
<b>Figura 7:</b> Resultados Porcentuales de la Variable Competencias Laborales.....	67
<b>Figura 8:</b> Resultados Porcentuales de la Dimensión Competencias Básicas.....	68
<b>Figura 9:</b> Resultados Porcentuales de la Dimensión Competencias Genéricas.....	69
<b>Figura 10:</b> Resultados Porcentuales de la Dimensión Competencias Específicas.....	70
<b>Figura 11:</b> Resultados Porcentuales de la Variable Calidad de Servicio.....	71
<b>Figura 12:</b> Resultados Porcentuales de la Dimensión Tangibilidad.....	72
<b>Figura 13:</b> Resultados Porcentuales de la Dimensión Fiabilidad .....	73
<b>Figura 14:</b> Resultados Porcentuales de la Dimensión Capacidad de Respuesta.....	74
<b>Figura 15:</b> Resultados Porcentuales de la Dimensión Seguridad .....	75
<b>Figura 16:</b> Resultados Porcentuales de la Dimensión Empatía .....	76

## RESUMEN

El desarrollo de la investigación actual estuvo enfocado en el logro de su objetivo general: establecer la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de servicio al cliente en el área Banca Personal Select de la unidad de análisis. Su metodología partió de un enfoque cuantitativo, se usó el método científico, hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, nivel relacional; por consiguiente, el diseño utilizado fue el no experimental, transversal. La muestra estuvo conformada por 50 clientes, quienes participaron en las encuestas; para analizar y procesar los datos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, complementando con el estadístico Spss v26. Los resultados mostraron que el 60% considera que su nivel de competencias laborales es medio, lo cual sugiere que aún es necesario fortalecer ciertos "componentes esenciales para los logros". En otras palabras, se requiere trabajar en aquellos aspectos que permiten que algunas personas se destaquen y se perfilen como las candidatas ideales para asumir un puesto con éxito. Por su parte el 56% de los clientes consideran que la calidad de servicio es regular, puesto que, las prácticas de calidad de servicio no están del todo aplicadas en comprender las expectativas y requerimientos de los clientes, y que tampoco consideran una valoración individual de lo que espera y percibe cada cliente. Se concluyó que existe una relación directa positiva moderada que compete a ambas variables; lo cual indica que, mientras la empresa se ocupe en desarrollar las competencias laborales de sus colaboradores, estos podrán desempeñarse óptimamente en sus puestos de trabajo, lo cual incidirá en la calidad de servicio hacia el cliente, con la expectativa de lograr en ellos experiencias agradables que fortalezcan su lealtad y confianza con la empresa. Se recomienda implementar una evaluación de competencias laborales para conocer mejor el potencial de los colaboradores y así aplicar estrategias válidas que permitan la mejora continua de la calidad del servicio, iniciando en la personalización y llegando hasta la comunicación interna.

**Palabras clave:** Competencias laborales y calidad de servicio.

## ABSTRACT

The development of the current research was focused on achieving its general objective: to establish the relationship between work skills and the quality of customer service in the Personal Banking Select area of the analysis unit. Its methodology was based on a quantitative approach, the scientific, hypothetical-deductive method was used, the type of research was basic, relational level; therefore, the design used was non-experimental, transversal. The sample consisted of 50 clients, who participated in the surveys; to analyze and process the data, descriptive and inferential statistics were used, complemented with the Spss v26 statistic. The results showed that 60% consider that their level of work skills is medium, which suggests that it is still necessary to strengthen certain "essential components for achievements." In other words, it is necessary to work on those aspects that allow some people to stand out and become the ideal candidates to successfully assume a position. On the other hand, 56% of the clients consider that the quality of service is average, since the service quality practices are not fully applied to understand the expectations and requirements of the clients, and they do not consider an individual assessment of what each client expects and perceives. It was concluded that there is a moderate positive direct relationship that concerns both variables; which indicates that, as long as the company is concerned with developing the work competencies of its collaborators, they will be able to perform optimally in their jobs, which will affect the quality of service to the client, with the expectation of achieving pleasant experiences in them that strengthen their loyalty and trust with the company. It is recommended to implement an evaluation of work competencies to better understand the potential of the collaborators and thus apply valid strategies that allow the continuous improvement of the quality of the service, starting with personalization and reaching internal communication.

**Keywords:** Job skills and service quality.

## **CAPÍTULO I**

### **1. Planteamiento del problema**

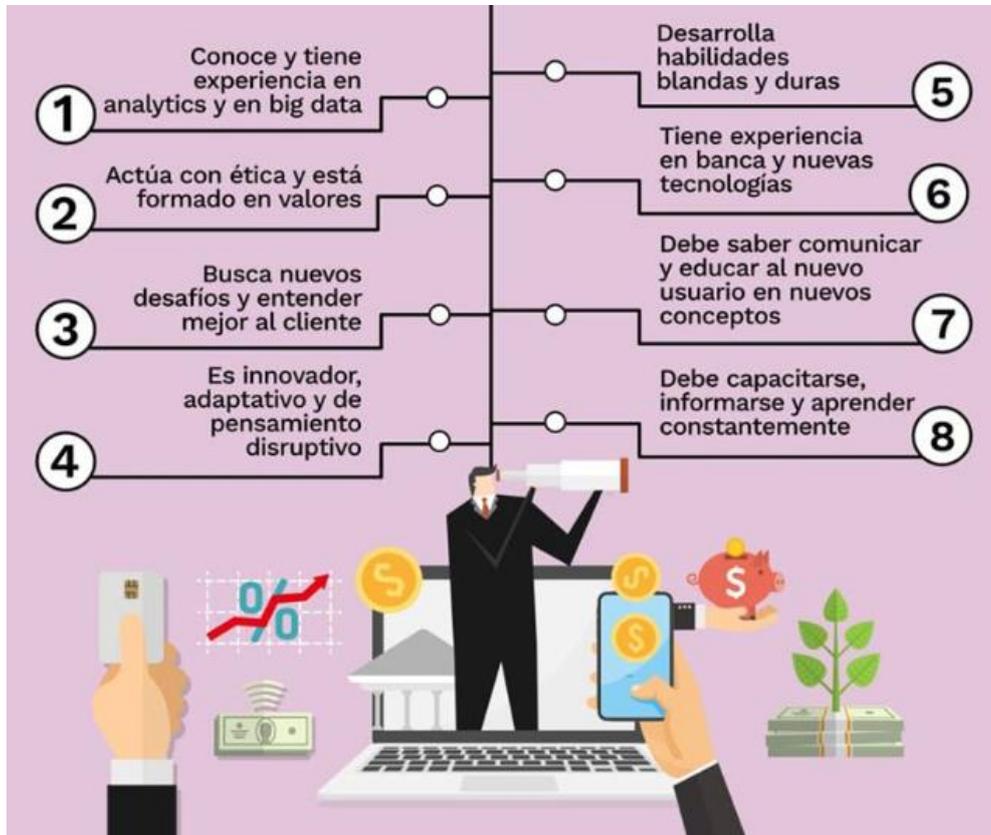
#### **1.1 Descripción de la Realidad Problemática**

El perfil laboral del sector servicios financieros requiere de las habilidades básicas de un profesional a la medida capacitado y cualificado, sin embargo de acuerdo al Foro Económico Mundial, aspectos como la asimilación económica de la cuarta revolución industrial, el impacto de la pandemia y la globalización latente han ocasionado inmersas transformaciones en el mercado laboral, en donde la tecnología ocupa un lugar importante para cubrir las tareas operativas y del día a día, impulsando así el rediseño de los trabajadores hacia el desarrollo de competencias laborales a la vanguardia. Estas nuevas competencias son principalmente requeridas por los clientes dentro del sector financiero, demandando profesionales conocedores y experimentados en la gestión de transacciones entre empresas incluyendo al joint venture, stakeholders engagement para garantizar la visibilidad dentro de la empresa, que se cumpla y administre los procesos eficientes a través de una óptima comunicación, haciendo que las partes interesadas se comprometan, estar actualizados con la regulación financiera, calificaciones financieras pertinentes, entre otros.

**Figura 1:***Modelo de Stakeholder Engagement*

*Nota:* Adaptado de Modelo de Stakeholder Engagement (figura) por Lazovska, 2018, expok, (<https://www.expoknews.com/wp-content/uploads/2018/10/Stakeholder.png>).

A nivel Latinoamérica el sector financiero presenta un gran desafío de alcanzar gran parte de la población, sobre todo por la transformación de la industria bancaria como las empresas Fintech, que han provocado que los bancos tradicionales estén enfrentados a nuevos retos y así no terminar feneciendo, ya que estas empresas ofrecen servicios financieros novedosos, añaden valor a los servicios existentes, simplifican los procesos y se vuelven más accesibles. El problema radica en que la curva de crecimiento de estas Fintech en la región son mayores en referencia con los mercados más maduros. Esto debido a que sus competencias laborales están delimitadas en desarrollar perfiles laborales con capacidad de adaptarse al cambio, y algo muy particular es que posean en su ADN la capacidad de trabajar siendo conscientes de que el cliente es el eje central, trabajar con el corazón para otorgar las mejores soluciones apoyados en la tecnología, que apliquen metodologías ágiles, lo cual es muy valorado en el sector.

**Figura 2:***Competencias laborales de un trabajador Fintech*

*Nota:* Adaptado de Competencias laborales de un trabajador Fintech (figura), por Adecco, 2024, (<https://www.adeccorientaempleo.com/wp-content/uploads/2024/05/fintech-800x580.jpg>).

Otro aspecto importante es que poco a poco se va perdiendo la contactabilidad, ya que la transformación digital de la banca en Latinoamérica se debe a que los consumidores gran parte de su existencia lo hacen por canales digitales, y los bancos han acelerado su innovación en productos digitales. En Latinoamérica los hábitos de los consumidores se han transformado y, tanto la contactabilidad, así como la omnicanalidad, refuerzan de cierto modo la relación con los usuarios. El reto está en alcanzar ambos canales para llegar a los consumidores de la mejor manera, brindándoles información que la empresa desee, logrando así una contactabilidad altamente efectiva y oportuna, cuidando la frecuencia de la misma.

Los siguientes retos que presenta el sector bancario en la región tienen que ver con los modelos de innovación permanente, las brechas que experimentan los consumidores, poca habilitación de canales de servicio, algo muy susceptible para los clientes que es la ética y la sustentabilidad de los servicios brindados. En el mundo estos aspectos no son diferentes, sin embargo, en Latinoamérica el contraste es particular por encontrarse en desarrollo.

Latinoamérica es consciente de que los bancos tradicionales tomaban tiempo para incrementar su cartera de clientes y consolidar su posición en el mercado, en la actualidad esto viene cambiando puesto que necesitan acelerar rápidamente las tasas de los consumidores porque ellos mismos demandan una experiencia individualizada que les permita solucionar sus dificultades con sus cuentas en tiempo real. Lo importante es involucrar y mantener fidelidad por parte de los clientes a medida que su poder adquisitivo será mayor. Es altamente necesario que las competencias laborales estén a la altura de acercarse a estos consumidores, expandiendo las estrategias de comercialización que se acerquen a reflejar los hábitos, expectativas y preferencias de los consumidores.

En el Perú, aún se presentan dificultades en lo que respecta a la escasez de talento y la baja calidad de la educación los cuales son desafíos que toda empresa financiera debe de gestionar con sumo cuidado para lograr su desarrollo. Es así que las empresas financieras necesitan de ciertas competencias laborales por parte de sus colaboradores que garantice el logro de sus objetivos. Definitivamente están en una carrera de innovar y mantenerse competitivas justamente llegando a su cliente exclusivo con la información precisa y oportuna. Por ello, el sector bancario en el Perú busca estar a la vanguardia de las últimas herramientas y soluciones TI, puesto que requieren de perfiles innovadores y flexibles, dicho esto, deben de estar altamente cualificados siendo personas con ánimo de liderar cambios, orientadas a resultados, alta condición para el trabajo incluyendo el manejo del idioma.

El reto está en fidelizar a sus clientes exclusivos, es una competencia en el segmento upscale, siendo la más potente entre las entidades financieras dentro del segmento de banca personal, justamente porque son los que concentran gran parte del negocio financiero, dentro de ello la colocación de créditos, inversiones y ahorros. En número de personas no son muchos, pero se convierten en clientes muy interesantes puesto que son importantes en volúmenes de trabajo y en rentabilidad generadas para el banco, dado esto existe una competencia entre bancos por captarlos y acapararlos.

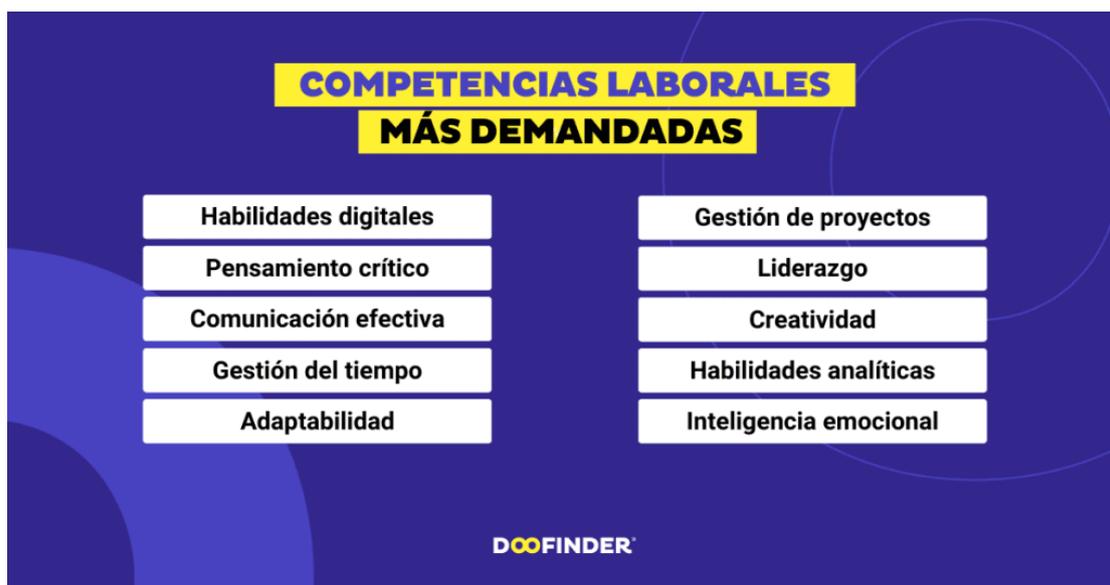
Reforzar la plataforma de servicios para este segmento requiere de un perfil de ejecutivo formado y capacitado, con la conciencia de que son clientes muy importantes, además de ofrecer los productos muy competitivos, canales de distribución eficaces y potentes. Para lograr esta fidelización es preciso que las competencias laborales en los ejecutivos sean nuevas, estratégicas y con la actitud de anticiparse a lo que va a venir, sin perder de vista al cliente. Dicho esto, existe una ola de modificación en los modelos de gestión de talento, orientados cada vez más hacia la estrategia y la anticipación.

A nivel local, según Daniel Guzmán, gerente de Upscale del BBVA Continental, menciona que el crecimiento del segmento exclusivo en lo que se proyecta este año será de 24% a 25%, ya que existe una desaceleración en la colocación en el sistema. Es importante reconocer que es un cliente diferente al de Lima, y que a pesar de ser muy sofisticado desean recibir cosas que estén en su plaza. Para ello utilizan estrategias de invitaciones a eventos, cine, restaurantes, entre otros. Sin embargo, para Casas (2022) es imperiosamente necesaria la especialización de la formación en atención a este tipo de clientes, en donde las competencias laborales manifiesten profundidad para asesorar a los clientes, en donde el cliente debe de sentir que para el banco es importante solucionar sus problemas del día a día, por ello la importancia de no sólo poseer las capacidades técnicas, sino también hacer manifiesto de soft skills por parte

de los colaboradores, competencias blandas como liderazgo, empatía, espíritu crítico, entre otras que les permita avanzar y llegar al cliente de manera efectiva.

**Figura 3:**

*Competencias laborales para adaptarse a nuevos tiempos*



*Nota:* Adaptado de Competencias laborales para adaptarse a nuevos tiempos (figura) por De Miguel, 2023, Doofinder (<https://www.doofinder.com/main-files/uploads/2023/09/Competencias-laborales-mas-demandadas-1024x536.png>).

Para el caso de la unidad de análisis Interbank Huancayo, las competencias laborales son uno de los factores más importantes, pero que aún no se da un cambio cultural logrando que todos los empleados se sientan parte del proyecto. Lo primero que se aspira lograr es que el cliente sea lo más importante y eso debe de quedar insertado en su cabeza, con el objetivo de lograr satisfacerlo y sorprenderlo. Asimismo, es importante tener en cuenta que el cliente demanda una atención y disponibilidad por parte del ejecutivo 24/7 a través de la red.

**Tabla 1:***Clientes Interbank Huancayo 2023*

MES	CANTIDAD CLIENTES	CLIENTES POTENCIALES
ENERO	8000	1000
FEBRERO	6000	800
MARZO	5800	1100
ABRIL	5540	900
MAYO	5115	600

*Nota:* Elaboración propia.**Tabla 2:***Clientes potenciales descontentos*

MES	ENCUESTA %	CANTIDAD	APROBADOS	NO CALIFICADOS	MOTIVO RECHAZO
ENERO	30%	300	260	40	Falta capacitación/demora en atención/sin carisma en atención
FEBRERO	30%	240	200	40	Demora en atención/no explica dudas de forma clara/poca empatía
MARZO	35%	385	345	40	Demora atención/no resuelve consultas/poco personal
ABRIL	32%	288	230	58	Falta información personal/atención poco empática/demora en atención/poco amables
MAYO	25%	150	115	35	Falta concentración en la atención/no resuelven las dudas al instante

*Nota:* Elaboración propia.

Una de las causas que dan origen a la problemática vivida en el área de Banca Personal Select de Interbank Huancayo se percibe una resistencia al cambio por parte de los ejecutivos en algunos casos, sin considerar que el liderazgo que debe de ejercer es teniendo presente su propia misión, sin dejar de lado el saber que son un solo equipo. Asimismo, la disponibilidad que requiere el cliente por parte de algunos ejecutivos no se da, siendo que aún falta cambiar la cultura con la premisa que se debe de tener el talento disponible en todo momento que sea necesario, esto refiriéndose al tema de contactabilidad con el cliente. Algo que es muy relevante y en muchos casos no se da, es que el cliente necesita tener a la mano al banco, algo que aún

falta implementar en la empresa. Caso contrario existe temor del cliente a la contactabilidad, en este caso es necesario justamente las competencias laborales que con sumo cuidado los colaboradores deben de generar para poder usar la mejor manera de llegar a ellos. Otra debilidad a mencionar es que existe una percepción no tan positiva del clima organizacional, esto sucede porque no todos los colaboradores cuentan con los mismos atributos y ello no ayuda a la interacción entre trabajadores, a esto se complementa que en algunos casos los reconocimientos, bonificaciones, incentivos, entre otros no se dan a todos los colaboradores, un aspecto que la empresa no toma en cuenta, sin considerar que el factor humano son aquellos que hacen posible el logro de los objetivos empresariales.

Dentro de las consecuencias que esta problemática conlleva está primordialmente perder un cliente, algo que es común si este atraviesa una mala experiencia. Las competencias laborales deben de estar en sintonía con la misión y visión de la empresa, si ello no se da, entonces se corre el riesgo de que el empleado no esté capacitado para brindar un trato personalizado, dado que el cliente de hoy en día requiere de respuestas instantáneas a sus preguntas. Asimismo, ellos desean resolver todo en un solo instante, por lo mismo los largos tiempos de espera causa incomodidad y estrés, que luego dificulta la relación con el banco. El riesgo que se corre es significativo si el cliente abandone al banco por causa de un servicio deficiente. Esto lleva a la formulación del cuestionamiento: ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023?

La posible salida exitosa para el caso del Área Banca Personal Select Interbank Huancayo, implica contar con profesionales cualificados con la capacidad de adaptación a las nuevas demandas del sistema financiero, lo cual conduce al desarrollo de la institución como del trabajador. Se requieren líderes financieros con competencias laborales que les permita

tomar las mejores decisiones considerando al equipo que conforman, por lo tanto, deberán ser conocedores de herramientas de tecnología y comunicación, desarrollar sus habilidades blandas al nivel de poseer la capacidad de negociar y lograr mayores contratos con los clientes, asimismo desarrollar su capacidad de comunicación, gestión y sostenimiento a sus clientes, pero que también les contribuye a desarrollar mejores relaciones laborales.

Priorizando a los clientes a través de las competencias laborales que demuestre el trabajador, será posible lograr en ellos que se sientan valorados y por consecuencia el trabajador se sentirá satisfecho con su trabajo. Se trata de promover la fidelidad de los clientes por lo tanto este aspecto impacta en la rentabilidad directamente, así también se generará una cadena de recomendación, si los clientes se sientes felices están más proclives a recomendar. Las competencias laborales cualificadas en los trabajadores se direccionan a que su trabajo genere valor en los demás, los trabajadores competitivos buscan impactar de manera positiva en la vida de sus clientes.

Tomando como referencia lo observado y analizado según las causas, síntomas y consecuencias, la investigación pone énfasis en estudiar las competencias laborales y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank, lo que lleva como siguiente paso a la delimitación y formulación del problema.

## **1.2 Delimitación del Problema**

### ***1.2.1 Delimitación Espacial***

La delimitación espacial tiene lugar en Interbank Huancayo ubicado en Calle Real N° 640, Distrito y Provincia de Huancayo, Departamento de Junín.

### ***1.2.2 Delimitación Temporal***

Temporalmente se delimitó la investigación en el periodo que inicia en diciembre 2022 y abarca hasta diciembre 2023, periodo específico dentro del cual se considera la procedencia de datos, no se utilizaron datos de alguna situación actual o futura.

### ***1.2.3 Delimitación Conceptual o Temática***

#### **Competencias laborales**

Las competencias laborales permiten el desempeño de manera socialmente responsable, dentro del lugar de trabajo y el entorno. “Las competencias laborales representan la habilidad para realizar una actividad específica de manera efectiva y comprobada, siendo fundamentales para alcanzar un desempeño óptimo en el entorno laboral. Estas competencias requieren no solo conocimientos técnicos, habilidades y actitudes, sino también la integración de valores y ética de manera transversal, por lo cual responde a los objetivos organizacionales y a lo que requiere el mercado, y que para lograr sus propósitos no será necesario pasar por encima de otros o de empresas competidoras que las vea como impedimentos” (Rodríguez, 2007, p.146).

#### **Calidad de servicio**

Sobre la calidad del servicio, es la “valoración por parte del consumidor con respecto a un producto excelente y superior” en términos de calidad (Parasuraman et al., 1988, p. 3). Por su parte en términos de servicio denotaría “una valoración general, o comportamiento, relacionado con un servicio superior” (Parasuraman, et al., 1988, p. 16). Por lo tanto, la calidad apreciada es intrínseca, implica un estrato de representación mayor que las diversas cualidades propias de un producto con propiedades en distintas dimensiones (Parasuraman et al., 1988).

## **1.3 Formulación del Problema**

### ***1.3.1 Problema General***

¿Cuál es la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023?

### ***1.3.2 Problemas Específicos***

PE 1

¿Qué relación existe entre las competencias básicas y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023?

PE 2

¿Qué relación existe entre las competencias genéricas y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023?

PE 3

¿Qué relación existe entre las competencias específicas y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023?

## **1.4 Justificación**

### ***1.4.1 Social***

La relevancia social va orientada a la trascendencia para la sociedad, a partir de ello, la investigación será un aporte para la empresa unidad de análisis quien a través de aplicar los conocimientos vertidos mejorará la calidad de vida de sus clientes, estos clientes por ser Banca Select son empresarios que aportan a la sociedad con la generación de puestos de trabajo, asimismo, el lograr mejores condiciones de empleabilidad al talento humano con la capacidad de poder desempeñarse en cualquier entorno, aporta a la sociedad con talento cualificado.

### ***1.4.2 Teórica***

Corresponde al aporte de entendimiento en las siguientes investigaciones ofreciendo un sustento teórico en relación a las competencias laborales y a la calidad de servicio al cliente en instituciones financieras, por lo tanto, será de utilidad en ese rubro empresarial, para dar soluciones a la problemática planteada porque evidentemente los colaboradores comprenden que es muy importante sus competencias duras y blandas para poder captar más clientes y conservar los que existen. Asimismo, busca aportar evidencia al combinar enfoques teóricos bien establecidos, los que se muestran en el marco teórico.

Del mismo modo, servirá para los futuros investigadores interesados en el tema o en los que se relacione, además de procurar un beneficio a quienes gusten de aprender nuevos conocimientos sobre las variables en mención.

### ***1.4.3 Metodológica***

Corresponde al aporte de la metodología utilizada, en donde los datos se recopilaban a través de instrumentos confiables y validados. Se hizo el diseño y la aplicación para los instrumentos que corresponden a cada variable, en el caso de Competencias laborales se elaboró en base a la teoría que sustenta la investigación; caso contrario para Calidad de servicio al cliente se adaptó del Modelo Servqual, ambos instrumentos servirán de guía para futuras investigaciones, puesto que, se brindó información y recomendaciones frente a la problemática presente en las conclusiones.

## **1.5 Objetivos**

### ***1.5.1 Objetivo General***

Establecer la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.

### ***1.5.2 Objetivos Específicos***

#### **OE 1**

Establecer la relación que existe entre las competencias básicas y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.

#### **OE 2**

Determinar la relación que existe entre las competencias genéricas y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.

#### **OE 3**

Precisar la relación que existe entre las competencias específicas y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.

## CAPÍTULO II

### 2. Marco teórico

#### 2.1 Antecedentes

##### *Nacionales*

Cardenas (2021) en su tesis de maestría en Gestión Pública, que sustentó en la Universidad César Vallejo, resumió: su objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión de competencias laborales y la calidad de servicio, su metodología aplicada, no experimental y de corte transversal con un enfoque descriptivo correlacional, en el cual se aplicaron dos cuestionarios a una muestra de 80 colaboradores. Como resultado, se pudo establecer la relación existente entre ambas variables. Se concluyó que la implementación y desarrollo del modelo gestión por competencias idóneo, debe de estar basado en los principios pertinentes puesto que se deberá adecuar a los procesos que la empresa requiere.

Agurto (2020) en su tesis de licenciatura, que sustentó en la Universidad César Vallejo, resumió: como objetivo identificar si existe una relación entre las competencias laborales de los trabajadores y la calidad del servicio. Su metodología fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo correlacional, empleando un diseño no experimental de corte transversal y una muestra de 65 trabajadores que desarrollaron cuestionarios. Sus resultados

hallaron opinión del personal indicando que carecen de competencias laborales necesarias, y ponen énfasis en la capacitación especializada, ya que, es el área que más necesita atención a su problemática. Su conclusión es la relación existente entre ambas variables.

Arroyo y Castañeda (2020) en su tesis de licenciatura, que sustentaron en la Universidad César Vallejo, resumieron: su objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los trabajadores, con una metodología enfoque cuantitativo, con un tipo de estudio no experimental trasversal, diseño descriptivo – correlacional y una muestra de 55 trabajadores, para la aplicación de instrumentos. Resultando que se comprueba de manera regular lo indicado en la hipótesis. Su conclusión menciona que los trabajadores necesitan gestionar correctamente sus habilidades para lograr una satisfacción personal, lo que como consecuencia llevará a las empresas a cumplir sus metas y obtener óptimos resultados, los mismos trabajadores se verán complacidos de aportar a la empresa con su mejor desempeño.

Coronel (2020) en su tesis de licenciatura, que sustentó en la Universidad César Vallejo, resumió: como objetivo evaluar la influencia de las competencias laborales en la calidad de servicio, su metodología diseño no experimental, de tipo correlacional-causal, con una muestra de 22 trabajadores, 21 trabajadores y 384 clientes, para la aplicación de los instrumentos correspondientes. El resultado indica un alto grado de relación entre sus variables. Concluyendo que el nivel de las variables mencionadas están en regular o medio, por lo que se asume que se deben de mejorar varios aspectos, todo con la finalidad de lograr la satisfacción deseada en el cliente y se sugiere desarrollar capacitaciones en los puntos críticos.

García y Maldonado (2020) en su tesis de licenciatura, que sustentaron en la Universidad Señor de Sipán, resumieron en su investigación lo siguiente: el objetivo de la investigación fue determinar el nivel de calidad del servicio y satisfacción que perciben los

clientes, su metodología cuantitativa, descriptiva, correlacional, con una muestra de 278 clientes que desarrollaron cuestionarios. Resultando la existencia relacional entre las variables en mención, y por ende cuan mejor sea la calidad de servicio será mayor la satisfacción del cliente. Su conclusión abarca que el nivel de percepción de la calidad de servicio por parte de los clientes está en un nivel bajo.

### ***Internacionales***

Lozano (2022) en su investigación, que realizó en el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA (Colombia), resume: su objetivo evaluar las competencias transversales de egresados en formación técnica laboral para las industrias culturales y creativas del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, el método carácter cuantitativo, no experimental, explicativo y transversal, con una muestra de 175 técnicos laborales. Como resultado se encontró que los egresados en programas de formación profesional integral para industrias culturales y creativas tienen las habilidades y las capacidades adecuadas para el desempeño en el trabajo. Se concluye que esta aportación de conocimiento permitió identificar nuevas necesidades o requerimientos de formación en competencias técnicas y transversales necesarias para mejorar la empleabilidad de los egresados y su inserción en el mercado laboral.

Silva, Macías, Tello y Delgado (2021) en su investigación que realizó en la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México, resumieron: Su objetivo: identificar la relación entre ambas variables de estudio. Método estadístico basado en análisis factorial exploratorio, estudio de caso. La muestra 93 clientes que desarrollaron un cuestionario. Como resultado, encontraron un alto grado de satisfacción por parte de los clientes en cuanto a la calidad de servicio, de este modo se entiende que la empresa no descuida dicho aspecto ya que de ello depende su éxito y rentabilidad. Su conclusión indica la asociación de ambas variables.

Moreno (2020) en su tesis de trabajo de grado, que sustentó en la Universidad Católica de Colombia, resumió: su objetivo es ofrecer una consultoría especializada en perfiles de cargo por competencia, su metodología fue investigación de mercado, su mercado objetivo son empresas del sector entretenimiento con mejores ventas. Su resultado afirma la eficacia de aplicar un modelo de competencias, lo cual favorece a la empresa, y se considera a las competencias como una vía para el rediseño empresarial, poniendo énfasis en las personas jugando un rol ganar/ganar, por ello se considera a la persona como el mejor recurso para la empresa. Su conclusión abarca la premisa de que un perfil bien diseñado lo ocupará la persona idónea llevando con su actitud y desempeño al logro de las metas, siendo ello el factor de éxito de las empresas.

Velásquez y Giraldo (2020) en su investigación, resume: su muestra de estudio 22 países con entidades responsables de la elaboración de competencias laborales en los procesos de interés, así como los principales países de América que tienen relación en sus competencias con el sector diseño, confección y moda. Como resultado Colombia posee actualmente más normas de competencia laboral que otros países, debido en parte a que en el proceso de ensamble (costura) tiene más desagregadas las competencias por tipo de máquina de costura a implementar, de manera muy similar a como lo reportan en Argentina y como se reportan parcialmente en México. Se concluye que el enfoque de competencias laborales están en la condición de amoldarse a lo que el sector requiere, como sucede con el impacto que están teniendo las tecnologías de la cuarta revolución industrial (industria 4.0). Las competencias laborales y por ende sus normas son y deberán seguir siendo un concepto dinámico, que imprima énfasis y valor a la capacidad humana para innovar, afrontar los cambios y gestionarlos.

Annunziata (2018) en su tesis de Maestría en Recursos Humanos, que sustentó en la Universidad de Buenos Aires, resumió: como objetivo comprender el proceso de implementación de la formación basada en competencias laborales, su metodología enfoque

cuantitativo, estudio de caso, con un muestreo intencional entre ellos directivos, empelados y formadores que se sometieron a guía de entrevista, siendo un total de 6 entrevistados. Su resultado indica que la entidad es compleja en su organización y distribución geográfica, carece de esfuerzo adicional en lo relativo a la gestión de recursos humanos para lograr cierto nivel de competitividad. Se concluye que la implementación del enfoque de la formación por competencias sería enriquecedora para los tres actores intervinientes en el proceso: empresarios, sindicatos, y especialmente trabajadores.

## **2.2 Bases Teóricas o Científicas**

### ***2.2.1 Competencias laborales***

#### **Origen de las competencias.**

El concepto de "competencias" empezó a cobrar relevancia en los campos de la psicología y la educación, especialmente gracias al trabajo de David McClelland, quien sostuvo que las pruebas de inteligencia tradicionales no eran predictores confiables del éxito laboral o personal. En su lugar, McClelland propuso que las "competencias" — entendidas como un conjunto de habilidades, comportamientos y actitudes— eran mejores indicadores de un desempeño exitoso (McClelland, 1973).

A partir de los años 70 y 80, el concepto de competencias fue adoptado por el ámbito empresarial para mejorar la gestión de recursos humanos. Las organizaciones comenzaron a desarrollar modelos de competencias, que describen las habilidades, conocimientos y comportamientos que son necesarios para desempeñar con éxito un rol específico dentro de la empresa. Estos modelos se utilizaban para la selección, formación y desarrollo de personal.

Otro pionero en el desarrollo del concepto de competencias es Richard Boyatzis, quien en su libro "The Competent Manager: A Model for Effective Performance"

conceptualizó que las competencias se muestran en forma de aspectos encubiertos en la persona, lo que se relaciona con el buen desenvolvimiento laboral” (Boyatzis, 1982).

Con la globalización y los rápidos cambios tecnológicos en las últimas décadas, el concepto de competencias ha ganado aún más relevancia. En un entorno laboral en constante cambio, las competencias no solo incluyen habilidades técnicas, sino también habilidades blandas (como la comunicación, liderazgo, y trabajo en equipo), que son críticas para el éxito en un mundo interconectado.

### **Conceptualización de Competencia.**

Alles (2009) describe las competencias como “características de personalidad que, al manifestarse en comportamientos, contribuyen a un desempeño exitoso en el trabajo”.

Además, el modelo de competencias se define como el “conjunto de procesos que involucran a las personas en una organización, con el objetivo de alinearlas hacia las metas empresariales u organizacionales”.

Asimismo, sostiene que “los conocimientos son fundamentales para el desempeño; sin ellos, no sería posible cumplir con las tareas asignadas. Sin embargo, el éxito en el desempeño depende de contar con las competencias adecuadas para dicha labor” (Alles, 2009).

Por su parte, Galdeano y Valiente (2010) señalan que “la capacidad de un profesional para tomar decisiones se basa en los conocimientos, habilidades y actitudes propias de su campo, permitiéndole resolver problemas complejos en su ámbito de trabajo” (p. 35).

### **Definiciones de competencia laboral.**

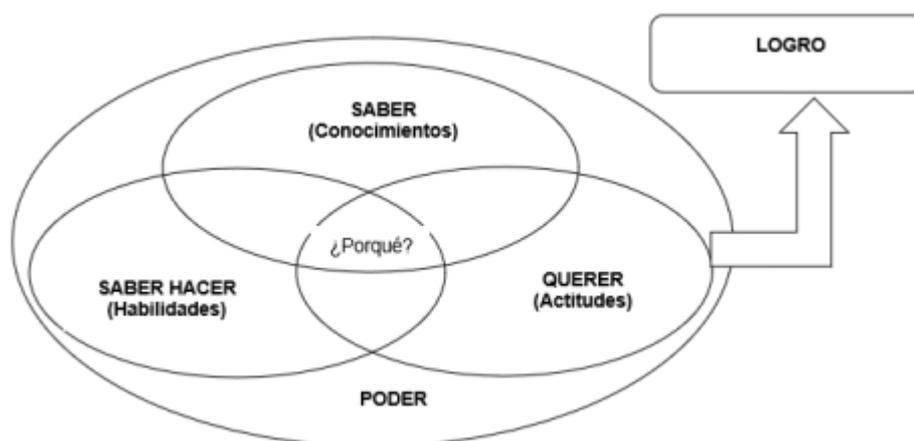
Rodríguez (2007) define las competencias laborales como la capacidad de

ejecutar una actividad laboral de manera clara y comprobable, que resulta esencial para alcanzar un alto desempeño en el entorno de trabajo. Estas competencias deben integrar no solo conocimientos técnicos, habilidades y actitudes, sino también valores y ética de forma transversal, permitiendo al trabajador actuar con responsabilidad social en su entorno laboral. Así, contribuye a los objetivos organizacionales y responde a las demandas del mercado sin perjudicar a sus compañeros o a otras empresas competidoras.

En el ámbito laboral, “las competencias se entienden como la capacidad, real y demostrada, de realizar eficazmente una tarea específica. Evaluar, formar y medir el aporte de un trabajador en su puesto de trabajo implica determinar si posee los llamados factores diferenciadores de éxito, aquellos aspectos que destacan a una persona como la indicada para un rol específico” (Pacheco et al., 2018). Para Sagi y Vela (2004), la competencia laboral se compone de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer), que aplicados en el ejercicio de una responsabilidad o aporte profesional, aseguran su logro exitoso.

#### **Figura 4:**

*Modelo de competencias Sagi – Vela*



*Nota:* Adaptado de Gestión por competencia (p. 135), Sagi – Vela, 2004, ESIC Editorial.

Según el modelo de competencias propuesto por Sagi-Vela, las competencias se entienden como una integración de "saber", "saber hacer" y "querer", donde los conocimientos teóricos, las habilidades prácticas, y las actitudes y valores interactúan para formar un desempeño efectivo en diversos contextos (Sagi-Vela, 2004).

Según Tejada (2013), "las competencias son un conjunto integrado de conocimientos, procedimientos y actitudes que combinan el saber, saber hacer, saber ser y saber estar". A partir de esto, se entiende que las competencias laborales representan la capacidad de las personas para desempeñar sus funciones de manera adecuada, cumpliendo así con las expectativas de la organización en la cual trabajan.

### **Clasificación de las competencias laborales.**

Alles (2016) clasifica las competencias en tres grandes grupos: competencias individuales, competencias de gestión y competencias organizacionales. Esta clasificación permite a las organizaciones identificar y desarrollar las habilidades y comportamientos necesarios en sus empleados para alcanzar sus objetivos estratégicos de manera más efectiva. Del mismo modo, considera que es fundamental para diseñar programas de desarrollo y gestión de talentos que se alineen con las necesidades específicas de la organización.

"Las competencias individuales son aquellas que cada empleado debe poseer para desempeñarse de manera efectiva en su rol, independientemente del nivel jerárquico que ocupe" (Alles, 2016, p. 45).

"Las competencias de gestión son aquellas que se requieren para dirigir equipos, tomar decisiones estratégicas, y gestionar el cambio dentro de la organización" (Alles, 2016, p. 78).

"Las competencias organizacionales son las que todos los empleados deben compartir y promover para garantizar el éxito y la cohesión cultural de la organización" (Alles, 2016, p. 102).

### **Dimensiones de las competencias laborales.**

El Consejo Europeo de Lisboa, citado por Schkolnik (2002), explica que "las competencias laborales del Proyecto Tuning pueden representarse como un árbol: las competencias básicas funcionan como raíces, las genéricas o transversales conforman el tronco y las específicas de cada profesión actúan como ramas. La combinación de estas competencias es fundamental para responder a los perfiles ocupacionales que demanda el mercado laboral" (p. 10).

Según Alles (2016), las competencias pueden dividirse en básicas, genéricas y específicas, cada una de las cuales maneja un rol importante en la preparación de los individuos para el desempeño efectivo en diferentes contextos y roles. Por ello, son importantes y significativas en su participación en la sociedad, las competencias genéricas son aplicables en múltiples contextos, y las competencias específicas son esenciales para el desempeño en áreas o profesiones concretas (Gairín, 2015; Tejada, 2005).

### ***Competencias básicas***

Las competencias sustentan la autorrealización, la inclusión social, la ciudadanía activa y el empleo. Según su definición, constituyen "un sistema de acción complejo que abarca tanto habilidades intelectuales como actitudes y otros elementos no cognitivos, los cuales las personas adquieren y desarrollan a lo largo de su vida y que resultan esenciales para participar de manera eficaz en diversos contextos sociales" (Rodríguez, 2007, pp. 141-142).

"Las competencias básicas son esenciales para desarrollar a la persona, y la participación activa en la sociedad, abarcando habilidades como la alfabetización, el cálculo matemático y la alfabetización digital" (Perrenoud, 1999, citado en Gairín, 2015, p. 48).

Las competencias básicas son aquellas habilidades fundamentales que todos los individuos deben poseer para participar efectivamente en la sociedad. Estas incluyen habilidades como la lectura, la escritura, el cálculo, y la comprensión de conceptos científicos básicos.

### ***Competencias generales o genéricas***

Las competencias genéricas, también conocidas como transversales, son aquellas habilidades y actitudes que son aplicables en una amplia variedad de contextos laborales y personales. Incluyen competencias como la comunicación, el trabajo en equipo, la resolución de problemas y el pensamiento crítico. "Las competencias genéricas son aquellas que pueden transferirse entre diferentes ámbitos y contextos laborales, siendo fundamentales para el éxito en diversas profesiones y situaciones" (Le Boterf, 2001, citado en Tejada, 2005, p. 67).

### ***Competencias específicas***

Las competencias específicas se refieren a las habilidades y conocimientos particulares que son necesarios para desempeñar una tarea o función específica dentro de un área de trabajo o disciplina. Estas competencias están directamente relacionadas con el desempeño eficaz en un puesto de trabajo o en una profesión particular.

Por consiguiente "las competencias específicas son aquellas que se refieren al conocimiento y habilidades necesarias para realizar tareas concretas en un contexto particular, y suelen estar relacionadas con una profesión o campo de estudio específico"

(Alles, 2016, p. 112).

### **2.2.2 Calidad de servicio**

#### **Definiciones de calidad de servicio.**

Según Kotler (2014), “la calidad de servicio se refiere a cualquier actividad o beneficio que una parte proporciona a otra. Fundamentalmente, estos servicios son intangibles y no se pueden atribuir a la cualidad de un objeto físico. Su creación puede estar relacionada o no con un producto tangible” (p. 656).

Por otro lado, Grönroos (1984) define “la calidad de servicio como el resultado de integrar la calidad total en tres dimensiones: calidad técnica (qué se ofrece), calidad funcional (cómo se ofrece) e imagen corporativa. Estas dimensiones incluyen características que pueden influir en la percepción que una persona tiene de un producto o servicio, siendo la presentación un aspecto clave para evaluar la calidad percibida. Esto implica una conexión entre la calidad y la imagen de la empresa, haciendo de la percepción un elemento fundamental para la evaluación de la calidad. Además, señala que debe existir una interacción constante entre el comprador/usuario y el proveedor/servidor, lo que no solo ayuda a determinar y clarificar la calidad del servicio percibida a través de la evaluación de sus dimensiones, sino que también se enriquece con las experiencias y las tácticas del marketing tradicional. Una buena calidad percibida se logra cuando la calidad experimentada cumple con las expectativas del cliente, lo que equivale a la calidad esperada” (p. 37).

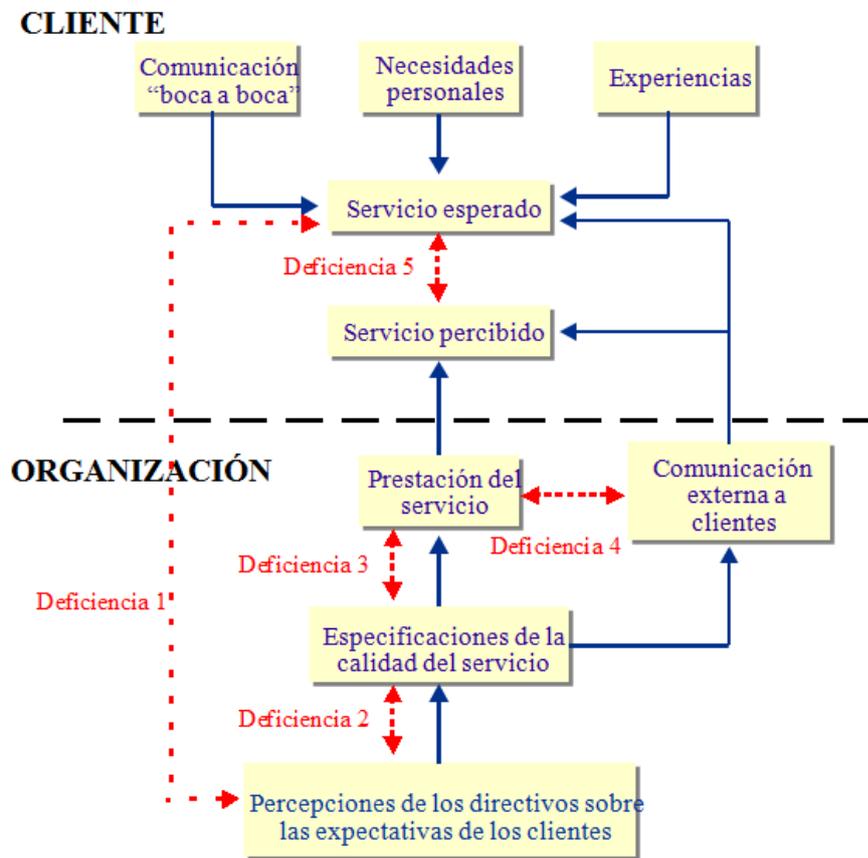
Es ampliamente reconocido que la satisfacción del cliente es consecuencia de una buena calidad de servicio. “Siguiendo esta lógica, los usuarios que experimentan servicios de calidad tienden a sentirse más satisfechos, lo que les genera complacencia

y les motiva a realizar futuras transacciones con la organización, así como a recomendar los servicios de dicha entidad” (Gaffar, Pervin, Mamut, 2018).

Los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) afirman que “una manera de comprender las percepciones del usuario sobre un producto o servicio es analizando las características o atributos clave que lo definen. Los atributos de calidad se pueden vincular con el desarrollo esencial de la institución y también evaluarse desde la perspectiva de los servicios ofrecidos, lo que puede revelar discrepancias entre la percepción del empleado y la del consumidor. Además, esta evaluación puede fortalecer la posición del producto/servicio, lo que a su vez refuerza la toma de decisiones y facilita el establecimiento de estrategias más confiables a nivel global” (p. 141).

### **Dimensiones de la calidad de servicio.**

El modelo SERVQUAL, creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), es uno de los más empleados para evaluar la calidad del servicio. Según los autores, “el modelo SERVQUAL es una herramienta de investigación comercial que facilita la medición de la calidad del servicio, así como la comprensión de las expectativas de los clientes y su percepción del mismo. Este modelo permite analizar tanto aspectos cuantitativos como cualitativos relacionados con los clientes, ayudando a identificar factores incontrolables e impredecibles que les afectan” (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988, p. 15).

**Figura 5:***Esquema de Modelo Servqual*

*Nota:* Adaptado de Esquema de Modelo Servqual (figura) por Aiteco Consultores, 2012, (<https://www.aiteco.com/webgestion/wp-content/uploads/SERVQUAL.gif>).

### ***Tangibilidad***

Se refiere a la apariencia física de las instalaciones, el equipo, el personal y los materiales de comunicación de la empresa. Los tangibles son los elementos que los clientes pueden ver y tocar, y que influyen en su percepción del servicio. "La dimensión de tangibilidad incluye los aspectos físicos del servicio, como las instalaciones, los equipos, el personal y los materiales de comunicación, que proporcionan una primera impresión del servicio" (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988, p. 23).

Características de la tangibilidad:

- No se pueden adquirir de manera permanente.
- Son personalizados: El usuario decide cuándo y cómo usarlos.
- Son indivisibles: los cuales una vez contratados se disfrutan completos, no se puede separar la producción y el consumo de servicios.
- Son heterogéneos: Existe una amplia variedad de servicios como los tecnológicos, los bancarios, las aseguradoras, los relacionados con la mercadotecnia o la hostelería, entre otros.
- No se pueden conservar o almacenar: Esto se debe a que son prestados y disfrutados al mismo tiempo; por ejemplo, cuando vas a maquillarte disfrutas la prestación del servicio al mismo tiempo que la profesional lo está realizando.
- No pueden formar parte de los activos tangibles o del patrimonio tangible de la empresa que los desarrolla.

### ***Fiabilidad***

Se refiere a la capacidad de la empresa para ofrecer el servicio de manera fiable y precisa, cumpliendo con las promesas realizadas a los clientes. Esto implica que la empresa debe ser capaz de proporcionar un servicio consistente y sin errores. “La fiabilidad se define como la habilidad de la organización para entregar el servicio prometido de manera confiable y exacta, satisfaciendo las expectativas del cliente” (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988, p. 24).

Según Grande (2005), “se trata de la capacidad de ejecutar el servicio sin deficiencias ni errores, de manera segura y precisa”. Por su parte, Hoffman y Bateson

(2012) afirman que la fiabilidad es “la capacidad de ofrecer un servicio eficiente en el tiempo acordado, generando garantía y confianza en los clientes”.

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

Esta se refiere a la disposición y voluntad de la empresa para asistir a los clientes y proporcionar un servicio rápido y eficiente. Incluye la prontitud en la atención y la habilidad para resolver problemas y solicitudes de manera oportuna. “La capacidad de respuesta refleja la disposición de la empresa para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido y eficiente, mostrando flexibilidad y compromiso para satisfacer sus necesidades” (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988, p. 25).

Drucker (1997) señala que “esto se relaciona con la actitud de la empresa para ayudar a los clientes y ofrecer un servicio rápido. También abarca el cumplimiento oportuno de los compromisos adquiridos y la accesibilidad de la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de contactar a la empresa y la facilidad para lograrlo”.

Responder por cumplir el trámite no es solo el deber ser, el deber ser implica también precisión y esto conlleva a:

- Optimización de los recursos
- Mejora en los procesos
- Fidelización con los clientes, usuarios internos o stakeholders
- Aseguramiento de la calidad
- Rentabilidad en el ejercicio
- Efectiva comunicación organizacional

### ***Seguridad***

Implica el conocimiento y la amabilidad de los empleados, así como su habilidad para infundir confianza y seguridad en el servicio proporcionado. Esta

dimensión también incluye la competencia técnica y la credibilidad de la organización. “La seguridad abarca el conocimiento, la cortesía y la capacidad del personal para generar confianza y credibilidad en los clientes, garantizando que se sientan seguros con el servicio recibido” (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988, p. 26).

### ***Empatía***

Se refiere al nivel de atención personalizada que la empresa proporciona a sus clientes, así como a su capacidad para comprender y satisfacer las necesidades particulares de cada uno. “La empatía implica el servicio individualizado que la empresa ofrece a sus clientes, demostrando una comprensión auténtica de sus necesidades y preocupaciones” (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988, p. 27).

### **Figura 6:**

#### *Dimensiones de la Calidad de Servicio según Servqual*

Dimensión	Descripción
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para comunicaciones.
Confiabilidad	Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza.
Capacidad de Respuesta	Buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito.
Seguridad	Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza.
Empatía	Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes.

*Nota:* Adaptado de A.Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry (1985, p. 26).

## **2.3 Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)**

### **2.3.1 Variable 1: Competencias laborales**

Cabrera y Gonzales (2006) definen “las competencias laborales como las actitudes, conocimientos y habilidades necesarias para llevar a cabo con éxito las actividades que forman parte de una función laboral, de acuerdo con los estándares establecidos por el sector productivo” (p. 33).

Sus dimensiones:

#### **Competencias básicas.**

De la Rosa (2010) menciona que “son los aprendizajes considerados esenciales para el ser humano, desde un enfoque integrador y orientado hacia la aplicación de los conocimientos adquiridos. Estas competencias deben ser desarrolladas por todas las personas al finalizar la educación obligatoria para alcanzar su autorrealización”.

#### **Competencias genéricas.**

Según Tito, Pereda y Vilcavana (2008), citados por Granados (2013), “son los conocimientos y habilidades asociadas al desarrollo de diferentes áreas ocupacionales; es decir, son las competencias que configuran el perfil de puesto para diversas actividades”.

#### **Competencias específicas.**

Tobón (2009) señala que “son aquellas que corresponden a una ocupación o profesión particular, y requieren un alto grado de especialización por parte del trabajador o colaborador”.

### **2.3.2. Variable 2: Calidad de servicio**

Los autores Miranda, Chamorro y Rubio (2007) definen “la calidad de servicio como aquella que satisface las expectativas de los usuarios, cumpliendo con sus necesidades y requerimientos” (p. 241).

Sus dimensiones:

#### **Tangibilidad.**

Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), citados por Matsumoto (2014), indican que “los elementos tangibles se refieren a la apariencia física, las instalaciones, la infraestructura, los equipos, los materiales y el personal de las organizaciones que ofrecen servicios o producen bienes”.

#### **Fiabilidad.**

Según Miranda, Chamorro y Rubio (2007), “la fiabilidad es la capacidad de proporcionar el servicio sin errores, de manera consistente y adecuada, cumpliendo con los compromisos establecidos” (p. 243).

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

Los autores Miranda, Chamorro y Rubio (2007) afirman que “la capacidad de respuesta de la organización debe evidenciar una disposición clara para atender y ofrecer un servicio rápido y adecuado. Esto incluye atender solicitudes, responder a quejas y resolver los diferentes problemas que puedan surgir sobre el servicio. Si la organización comete un error, debe reaccionar de manera ágil y eficiente, ya que esto hará que el usuario valore positivamente su respuesta, considerándola como un servicio de alta calidad” (p. 243).

**Seguridad.**

Para Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), citados por Matsumoto (2014), “la seguridad se refiere al conocimiento y la atención de los empleados, así como a su habilidad para inspirar credibilidad y confianza en el servicio o producto que ofrecen”.

**Empatía.**

La empatía se describe como “la actitud de una persona para reconocer las emociones en los demás; es decir, es la capacidad de comprender los sentimientos ajenos y de interpretar sus mensajes no verbales” (Goleman, 1998).

## CAPÍTULO III

### 3. Hipótesis

#### 3.1 Hipótesis General

Existe una relación directa y significativa entre las competencias laborales y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.

#### 3.2 Hipótesis Específicas

##### HE 1

Existe una relación significativa entre las competencias básicas y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.

##### HE 2

Existe una relación significativa entre las competencias genéricas y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.

##### HE 3

Existe una relación significativa entre las competencias específicas y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.

### 3.3 Variables

#### 3.3.1 Definición Conceptual de Variables

**Variable 1: Competencias laborales:** “Las competencias laborales se definen como la capacidad para realizar una actividad laboral específica de manera efectiva y comprobada, lo cual es esencial y debe desarrollarse para alcanzar un rendimiento óptimo en el entorno laboral. Estas competencias no solo deben incluir conocimientos técnicos, habilidades y actitudes, sino que también deben abarcar, de manera integral, los valores y la ética. Esto permite que el colaborador actúe de manera socialmente responsable en su entorno laboral, alineándose con los objetivos de la organización y las demandas del mercado, sin necesidad de perjudicar a sus compañeros o a las empresas competidoras” (Rodríguez, 2007, p. 45).

**Variable 2: Calidad de servicio:** Sobre la calidad del servicio, se refiere a la “valoración por parte del consumidor con respecto a un producto excelente y superior en términos de calidad” (Parasuraman et al., 1988, p. 3). Por su parte en términos de servicio denotaría “una valoración general, o comportamiento, relacionado con un servicio superior” (Parasuraman, et al., 1988, p. 16). Por lo tanto, la calidad apreciada es intrínseca, implica una medida de representación mayor que las diversas cualidades propias de un producto con propiedades en distintas dimensiones (Parasuraman et al., 1988).

#### 3.3.2 Definición Operacional de Variables

**Variable 1: Competencias laborales:** La variable de competencias laborales se define de manera operacional como el resultado cuantitativo de la evaluación en tres dimensiones: competencias básicas, competencias genéricas y competencias específicas. Se medirá mediante un cuestionario de 15 ítems que ofrecerá opciones de respuesta según una escala de Likert de 5 niveles, con el objetivo de evaluar las competencias laborales y determinar su relación con la calidad del servicio.

**Variable 2: Calidad de Servicio:** La variable calidad de servicio se define de manera operacional como el resultado cuantitativo de la evaluación en cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Esta se medirá a través de un cuestionario de 20 ítems que ofrecerá opciones de respuesta según una escala de Likert de 5 niveles, con el propósito de evaluar la calidad del servicio y determinar su relación con las competencias laborales.

### 3.3.3 Operacionalización de variables

**Tabla 3:**

#### *Operacionalización de Variables*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
COMPETENCIAS LABORALES	Las competencias laborales se definen como la capacidad para realizar una actividad laboral específica de manera efectiva y comprobada, lo cual es esencial y debe desarrollarse para alcanzar un rendimiento óptimo en el entorno laboral. Estas competencias no solo deben incluir conocimientos técnicos, habilidades y actitudes, sino que también deben abarcar, de manera integral, los valores y la ética. Esto permite que el colaborador actúe de manera socialmente responsable en su entorno laboral, alineándose con los objetivos de la organización y las demandas del mercado, sin necesidad de perjudicar a sus compañeros o a las empresas competidoras" (Rodríguez, 2007, p. 45).	La variable de competencias laborales se define de manera operacional como el resultado cuantitativo de la evaluación en tres dimensiones: competencias básicas, competencias genéricas y competencias específicas. Se medirá mediante un cuestionario de 15 ítems que ofrecerá opciones de respuesta según una escala de Likert de 5 niveles, con el objetivo de evaluar las competencias laborales y determinar su relación con la calidad del servicio.	Competencias básicas  Competencias genéricas  Competencias específicas	Logra su realización personal según sus necesidades. Demuestra inclusión social en sus acciones. Desarrolla su crecimiento profesional capacitándose. Ejerce sus competencias instrumentales en la resolución de problemas. Ejerce sus competencias interpersonales trabajando en equipo. Ejerce sus competencias sistémicas en negociaciones. Posee el perfil idóneo en su desempeño de puesto.  Demuestra su especialización en su desempeño.	Likert  Nivel de medición: Ordinal
CALIDAD DE SERVICIO	Es la "valoración por parte del consumidor con respecto a un producto excelente y superior en términos de calidad" (Parasuraman et al., 1988, p. 3). Por su	La variable calidad de servicio se define de manera operacional como el resultado cuantitativo de la evaluación en cinco dimensiones:	Tangibilidad	Posee equipos con tecnología moderna. Implementa sus instalaciones con diseños y sistemas modernos.	Likert  Nivel de medición: Ordinal

---

<p>parte en términos de servicio denotaría “una valoración general, o comportamiento, relacionado con un servicio superior” (Parasuraman, et al., 1988, p. 16). Por lo tanto, la calidad apreciada es intrínseca, implica una medida de representación mayor que las diversas cualidades propias de un producto con propiedades en distintas dimensiones (Parasuraman et al., 1988).</p>	<p>tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Esta se medirá a través de un cuestionario de 20 ítems que ofrecerá opciones de respuesta según una escala de Likert de 5 niveles, con el propósito de evaluar la calidad del servicio y determinar su relación con las competencias laborales.</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>Muestra al personal con una imagen cuidadosa y de buena impresión. Elabora materiales publicitarios en función a las necesidades del cliente.</p> <p>Otorga promesas oportunamente.</p> <p>Demuestra interés en las necesidades del cliente.</p> <p>Demuestra estar altamente capacitado en el desempeño de sus funciones.</p> <p>Comprende que el tiempo de espera debe ser inmediato.</p> <p>Posee competencias para absolver dudas.</p> <p>Demuestra confianza en su interacción con el cliente.</p> <p>Hace que el cliente sienta que no corre riesgo.</p> <p>Ejerce atención personalizada.</p> <p>Entiende las necesidades del cliente.</p> <p>Implementa horarios convenientes que sean accesibles para los clientes.</p>
--	---	---	---

---

*Nota:* Elaboración propia

## CAPÍTULO IV

### **4. Metodología**

#### **4.1 Métodos de Investigación**

##### ***4.1.1 Método General***

La presente investigación se realizó utilizando el método de investigación científico, puesto que se refiere a "un proceso sistemático de investigación que sigue una serie de pasos para adquirir conocimientos, partiendo de la observación, la formulación de hipótesis, la experimentación, y la verificación o refutación de las hipótesis planteadas" (Hernández y Mendoza, 2020).

##### ***4.1.2 Método Específico***

Según Hernández y Mendoza (2020), el método hipotético-deductivo es "un enfoque del método científico que comienza con la formulación de hipótesis basadas en teorías existentes, seguido por la deducción de consecuencias lógicas y la realización de experimentos o pruebas empíricas para verificar dichas hipótesis"

Por lo tanto en la presente investigación se utilizó el método hipotético deductivo ya que, sirvió de utilidad en la comprobación de la hipótesis, asimismo, es posible explicar las

relaciones entre las variables competencias laborales y calidad de servicio.

#### **4.2 Tipo de Investigación**

Se empleó un tipo de investigación básica. Según Zorrilla (1993), “este tipo de investigación examina el progreso científico y amplía la teoría, dejando de lado lo ocurrido en la práctica; se requiere ser más reflexivo, desarrollando nuevas teorías basadas en fundamentos y nuevas normas”.

Por su parte, Ñaupás et al. (2014) indican que “el objetivo principal fue la obtención y recopilación de información, la cual se construyó para analizar los datos presentados en el desarrollo de esta investigación”.

Cabe resaltar, que el enfoque es cuantitativo, puesto que, se manejó la información por medio de instrumentos que midieron el nivel de las variables que se aplicaron en la ejecución y aplicación, asimismo, se identificaron elementos cuantificables que permitieron estudiar el fenómeno.

#### **4.3 Nivel de Investigación**

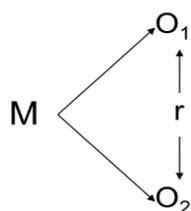
Hinojosa (2017) señala que “un nivel relacional se refiere a la disposición de los elementos y detalles de un evento o fenómeno que se está analizando en una investigación. Esto permite medir o evaluar los detalles observados, de acuerdo con sus proporciones o dimensiones, y así establecer una relación entre ellos, utilizando pruebas estadísticas fundamentadas en sus características” (p. 115).

Por lo tanto, el nivel de investigación es relacional, permite el análisis de cómo se relacionan las variables entre sí, los investigadores pueden desarrollar una visión más profunda y detallada de los procesos y dinámicas que subyacen a los fenómenos estudiados, aunque sin llegar a establecer relaciones de causalidad directa.

Por cuanto, se procedió a relacionar la aplicación de las dimensiones de las competencias laborales con la calidad de servicio del Área Banca Personal Select de Interbank Huancayo - 2023.

#### 4.4 Diseño de la Investigación

Se utilizó un diseño adecuado para investigaciones correlacionales, que fue no experimental y de tipo transversal. Según Hernández y Mendoza (2020), “el diseño de investigación no experimental es aquel en el que no se manipulan ni se prueban las variables de estudio. Es decir, se trata de una investigación donde no se varía intencionalmente la variable dependiente” (p. 174). Además, el estudio adoptó un diseño transversal o transeccional, ya que se realizó un diagnóstico puntual utilizando la muestra en un momento y programa específicos, lo cual se representa en el siguiente esquema:



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la variable 1.

O<sub>2</sub> = Observación de la variable 2.

R = Correlación entre dichas variables.

#### 4.5 Población y Muestra

##### 4.5.1 Población

Arias (2012) define la población como “...un conjunto finito o infinito de elementos que comparten características comunes, a las cuales se aplicarán las conclusiones de la investigación...” (p.81).

La población puede ser según su tamaño de dos tipos según Castro (2003):

**Población finita:** cuando el número de elementos que la forman es finito.

**Población infinita:** cuando el número de elementos que la forman es infinito, o tan grande que pudiesen considerarse infinitos (p.75).

Por lo tanto, la población representa la totalidad de un grupo de estudio en el cual se recogen datos mediante un censo, para el caso de la presente investigación la población fue de 50 clientes Banca Personal Select Interbank Huancayo.

**Tabla 4:**

*Clientes Banca Personal Select Interbank Huancayo*

MES	Cantidad de clientes
Enero	60
Febrero	50
Marzo	75
Abril	65
Mayo	50
<b>Total</b>	<b>50</b>

*Nota:* Elaboración propia.

**4.5.2 Muestra**

Vara (2017) sostiene que la muestra en una investigación “es un subconjunto representativo de una población, seleccionado teniendo en cuenta su accesibilidad dentro de la población estudiada” (p. 236).

Además, Vara (2017) resalta que una muestra tipo censo “considera la totalidad de las unidades de análisis de la población, convirtiéndose así también en la muestra dentro de la investigación” (p. 237).

En la presente investigación se consideró un estudio censal y por conveniencia. Se empleó una muestra censal de 50 encuestados, clientes del Área Banca Personal Select de Interbank Huancayo. Con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.

#### **Criterios de inclusión.**

- Todo cliente del Área Banca Personal Select de Interbank Huancayo
- Clientes con ingresos mayores a 15 mil soles
- Clientes con ahorros mayores a 500 mil soles

#### **Criterios de exclusión.**

- No presenta criterios de exclusión.

## **4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

### ***4.6.1 Técnicas de Recolección de Datos.***

En la presente investigación utilizaremos las siguientes técnicas:

#### **Tabla 5:**

##### *Técnica de Recolección de Datos*

<b>VARIABLES</b>	<b>TÉCNICAS</b>
COMPETENCIAS LABORALES	Encuesta
CALIDAD DE SERVICIO	Encuesta

*Nota:* Elaboración propia.

Se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos. Según Vara (2017), “es la técnica más común en estudios del ámbito de las ciencias sociales y resulta útil para recopilar información de la muestra, considerando aspectos como opiniones, conocimientos, conductas y expectativas” (p. 254).

#### 4.6.2 Instrumentos de Recolección de datos

**Tabla 6:**

*Instrumento de Recolección de Datos*

VARIABLES	INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICIÓN
COMPETENCIAS LABORALES	Cuestionario	Likert
CALIDAD DE SERVICIO	Cuestionario	Likert

*Nota:* Elaboración propia.

Vara (2017) define el instrumento de recolección de datos como “el recurso utilizado por un investigador para recopilar y registrar los datos relevantes, el cual puede ser físico o digital, con una estructura, contenido y dimensiones ajustadas a la variable” (p. 255).

Considerando, el presente caso, se toma en cuenta a los cuestionarios como instrumentos útiles que se aplicaran a la muestra de estudio, para recolectar la información; para lo que se acompañara con la escala psicométrica tipo Likert.

#### **Confiabilidad de los instrumentos.**

Para determinar el grado de error en los resultados de la aplicación de los instrumentos Competencias laborales y Calidad del Servicio, es necesario discutir la confiabilidad del instrumento.

Para ello, en este estudio se empleó el Coeficiente Alfa de Cronbach. El mismo tiene un rango de 0 a 1, y mientras más se acerque a 0 más error existirá; sin embargo, mientras más se acerque a 1, más confiabilidad existirá (2006) Hernández.

Se utilizaron 20 encuestados en una prueba piloto para aplicar afirmaciones sujetas a respuestas politómicas de tipo Likert en ambas variables. Esto se hizo para garantizar la fiabilidad de ambos instrumentos. Establecida la confiabilidad después de someter los resultados de la prueba piloto al SPSS versión 26, se continuó con la

aplicación de la encuesta a la muestra definida. Ver Anexo N° 5

**Tabla 7:**

*Criterios de Interpretación del Coeficiente Alfa de Cronbach*

<b>Rangos</b>	<b>Magnitud</b>
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

*Nota:* El valor de alfa de Cronbach mínimo permitido para ciencias sociales es de 0.75 (Hernández et al., 2014)

**Validez de los instrumentos.**

Hernández (2014) sostiene que “el instrumento debe ser preciso, de manera que mida únicamente la variable en estudio y no otras variables que puedan estar relacionadas con esta”.

Los instrumentos deben de cumplir la exactitud de los hallazgos, esto permite el cumplimiento de los objetivos de la investigación. Por lo mismo, se hizo la validación a los cuestionarios por medio del juicio de expertos, los que a través de la ficha de evaluación emitieron su dictamen aceptable en un nivel excelente a ambos cuestionarios. Ver Anexo N° 6.

**Tabla 8:***Validez de Juicio de Expertos*

Experto	Cuestionario	Calificación
Experto I	Competencias laborales	Excelente
	Calidad de servicio	
Experto II	Competencias laborales	Excelente
	Calidad de servicio	
Experto III	Competencias laborales	Excelente
	Calidad de servicio	

*Nota:* Elaboración propia.

#### 4.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Luego de haber obtenido los datos de los instrumentos (2), se procedió a tabular utilizando el software Spss26, por lo que se procedió a utilizar la estadística descriptiva para describir los datos propios de ambas variables.

##### 4.7.1 Procedimiento de recolección de datos

El proceso de recolección de datos comenzó con la solicitud de autorización al área de recursos humanos de Interbank Huancayo para encuestar a sus clientes del área Banca Personal Select, a quienes se les explicó el propósito de la investigación académica, orientada a examinar la relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio. Posteriormente, se aplicó el instrumento a la muestra del estudio (n=50), obteniéndose los puntajes correspondientes en cada ítem y en los componentes de las competencias laborales, así como la información relevante para la calidad de servicio.

Una vez reunidos los datos, se procedió a su tabulación, elaborando una base de datos en Excel y utilizando el programa SPSS versión 26 para el análisis estadístico, lo que permitió examinar los resultados de cada variable de la investigación.

#### **4.8 Aspectos Éticos de la Investigación**

Para llevar a cabo la investigación, se consideraron los procedimientos adecuados y se observaron los criterios éticos desde el inicio hasta el final del proceso, en conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

El contenido utilizado en la investigación será completamente veraz y confiable. Para evitar errores éticos, tales como el plagio, la alteración de información, o la omisión de citas correctas de las fuentes bibliográficas, se priorizará la integridad desde la presentación del proyecto hasta la sustentación de la tesis.

De esta manera, me comprometo a acatar las disposiciones necesarias para asegurar la aprobación y validación del contenido del proyecto de investigación.

## CAPÍTULO V

### 5. Resultados

#### 5.1 Descripción de Resultados

En esta sección se presenta el análisis descriptivo de los resultados obtenidos a través de los cuestionarios aplicados para las variables de competencias laborales y calidad de servicio, utilizando una escala de valoración tipo Likert. Para el procesamiento de los datos se emplearon la hoja de cálculo Excel y el software estadístico SPSS versión 26. Asimismo, para una interpretación clara de los resultados de la variable competencias laborales, se empleó un baremo con los niveles: (1) bajo, (2) medio y (3) alto; mientras que para la variable calidad de servicio, se establecieron los niveles: (1) malo, (2) regular y (3) bueno.

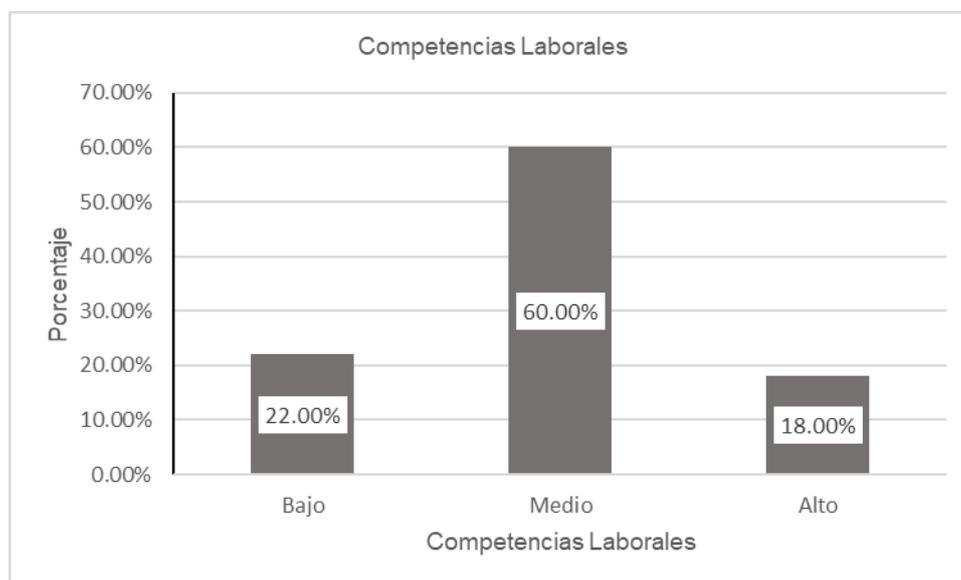
##### *5.1.1 Análisis Descriptivo de la Variable Competencias Laborales*

**Tabla 9:**

*Frecuencia y Porcentaje de la Variable Competencias Laborales*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	22.00%
Medio	30	60.00%
Alto	9	18.00%
Total	50	100.00%

*Nota.* Base de datos de la variable competencias laborales. Elaboración propia.

**Figura 7:***Resultados Porcentuales de la Variable Competencias Laborales*

*Nota:* Información basada en la Tabla 9.

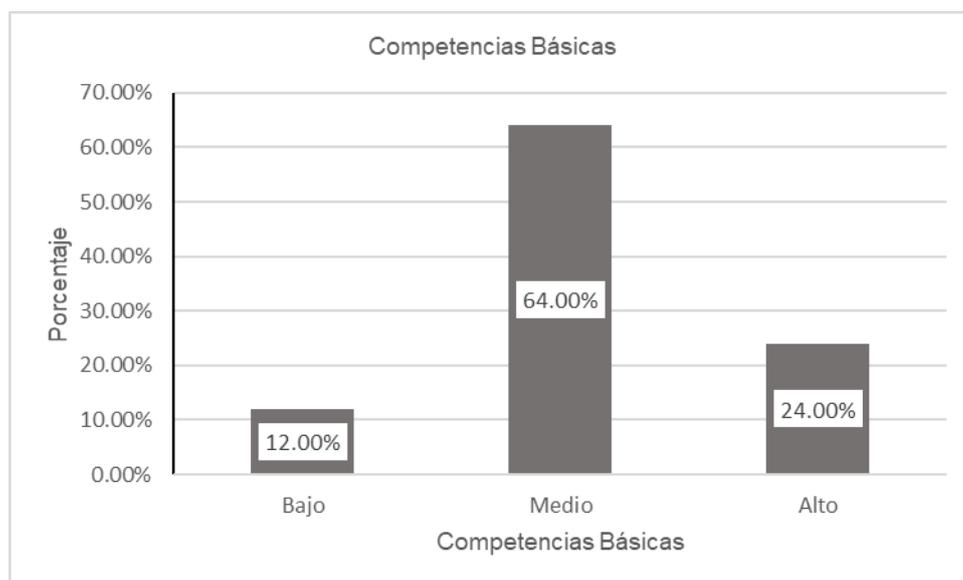
**Interpretación.**

Del total de encuestados se obtuvo que, el 18% consideran que el nivel de competencias laborales es alto, mientras que el 60% consideran que es MEDIO, y por último el 22% consideran que es bajo. Se concluye que la mayoría de los clientes están satisfechos con los atributos básicos que representan las competencias de los colaboradores. No obstante, es necesario perfeccionarlas en la interacción con el cliente, demostrando actitudes adecuadas en el momento oportuno, aplicando los conocimientos requeridos para las tareas asignadas y aprovechando eficientemente los recursos proporcionados.

**Tabla 10:***Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Competencias Básicas*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	12.00%
Medio	32	64.00%
Alto	12	24.00%
Total	50	100.00%

*Nota.* Base de datos de la dimensión competencias básicas. Elaboración propia.

**Figura 8:***Resultados Porcentuales de la Dimensión Competencias Básicas*

*Nota:* Información basada en la Tabla 10.

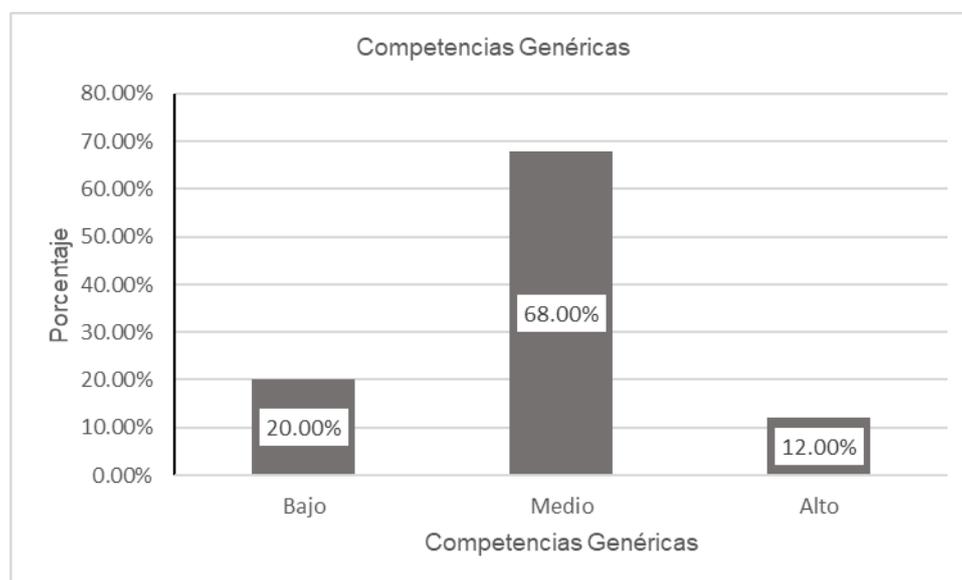
**Interpretación.**

Del total de encuestados se obtuvo que, el 24% consideran que el nivel de competencias básicas es alto, mientras que el 64% consideran que es MEDIO, y por último el 12% consideran que es bajo. En base a estos resultados se deduce que, la mayoría de clientes observan que los colaboradores manifiestan sin dificultad sus competencias básicas; sin embargo, para lograr los objetivos propuestos es importante que el aprendizaje sea continuo, siempre mejorando en aquello que no funciona en cada colaborador y que la empresa pueda motivarlos en el perfeccionamiento de estas competencias.

**Tabla 11:***Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Competencias Genéricas*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	20.00%
Medio	34	68.00%
Alto	6	12.00%
Total	50	100.00%

*Nota.* Base de datos de la dimensión competencias genéricas. Elaboración propia.

**Figura 9:***Resultados Porcentuales de la Dimensión Competencias Genéricas*

*Nota:* Información basada en la Tabla 11.

**Interpretación.**

Del total de encuestados se obtuvo que, el 12% consideran que el nivel de competencias genéricas es alto, mientras que el 68% consideran que es MEDIO, y por último el 20% consideran que es bajo. En base a estos resultados se deduce que la mayoría de clientes creen que los colaboradores cumplen con trabajar en las metas y prioridades de sus tareas; sin embargo, el camino a la excelencia implica desarrollar la innovación en situaciones de brindar soluciones a los problemas, mejorar la productividad en cuanto a calidad de su trabajo, así

como también ser actores flexibles al cambio y las nuevas ideas.

**Tabla 12:**

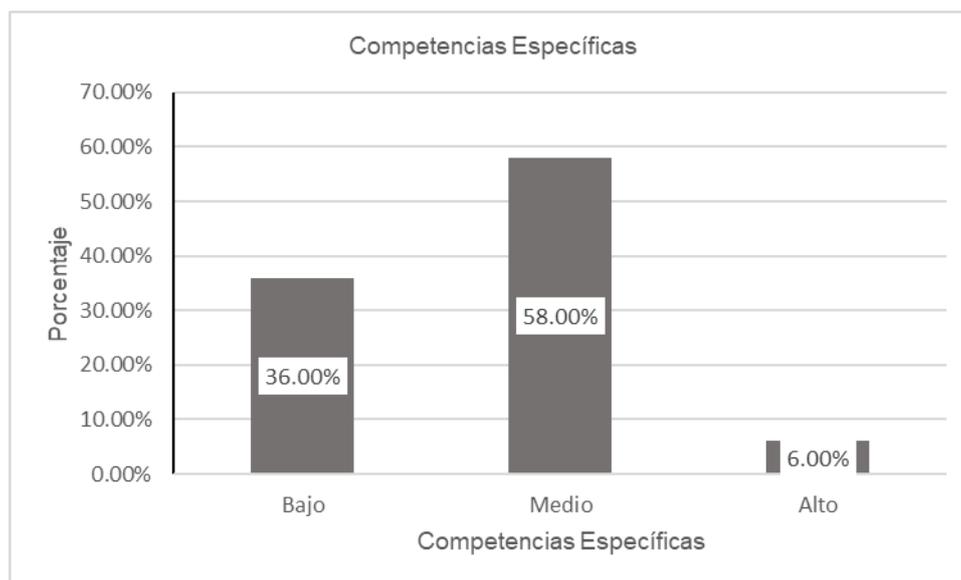
*Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Competencias Específicas*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	36.00%
Medio	29	58.00%
Alto	3	6.00%
Total	50	100.00%

*Nota.* Base de datos de la dimensión competencias específicas. Elaboración propia.

**Figura 10:**

*Resultados Porcentuales de la Dimensión Competencias Específicas*



*Nota:* Información basada en la Tabla 12.

Interpretación.

Del total de encuestados se obtuvo que, el 6% consideran que el nivel de competencias específicas es alto, mientras que el 58% consideran que es MEDIO, y por último el 36% consideran que es bajo. En base a estos resultados se deduce que la mayoría de clientes perciben que los colaboradores están adecuadamente capacitados en sus funciones; sin embargo, es importante desarrollar la capacidad, habilidades laborales, conocimientos y aptitudes del

profesional para que pueda asumir cargos ascendentes en las diversas áreas, lo que llevará a crear su aporte en el éxito de una empresa, siendo de gran motivación.

### 5.1.2 Análisis descriptivo de la variable Calidad de Servicio

**Tabla 13:**

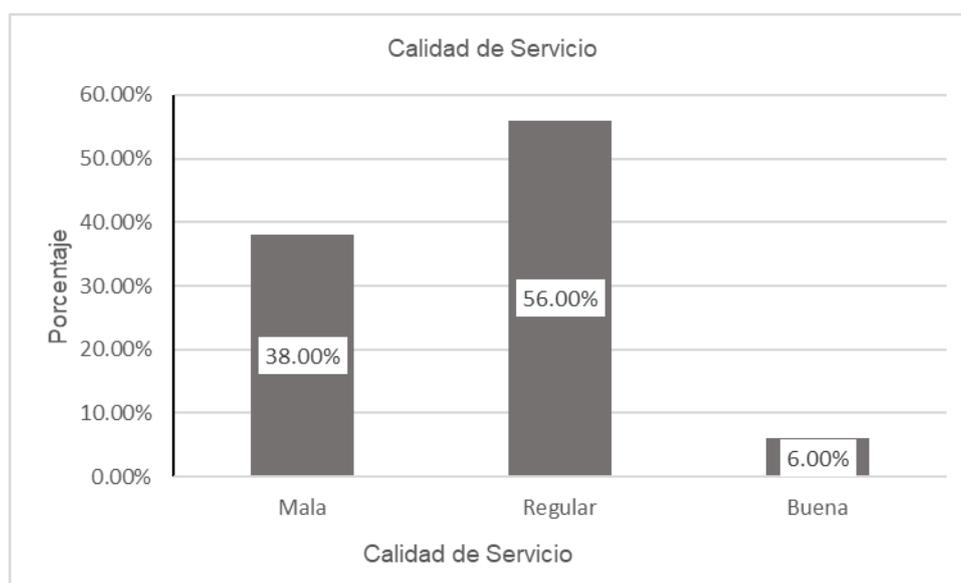
*Frecuencia y Porcentaje de la Variable Calidad de Servicio*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	19	38.00%
Regular	28	56.00%
Buena	3	6.00%
Total	50	100.00%

*Nota.* Base de datos de la variable calidad de servicio. Elaboración propia.

**Figura 11:**

*Resultados Porcentuales de la Variable Calidad de Servicio*



*Nota:* Información basada en la Tabla 13.

Interpretación.

Del total de encuestados se obtuvo que, el 6% consideran que la calidad de servicio es buena, mientras que el 56% consideran que es REGULAR, y por último el 38% consideran que es mala. En base a estos resultados se deduce que la mayoría de clientes muestra cierta

satisfacción en la calidad de servicio; sin embargo, es necesario fortalecer la lealtad y confianza de los mismos con la empresa, cubriendo las necesidades y expectativas de los clientes, así como identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para brindar un servicio de mayor calidad.

**Tabla 14:**

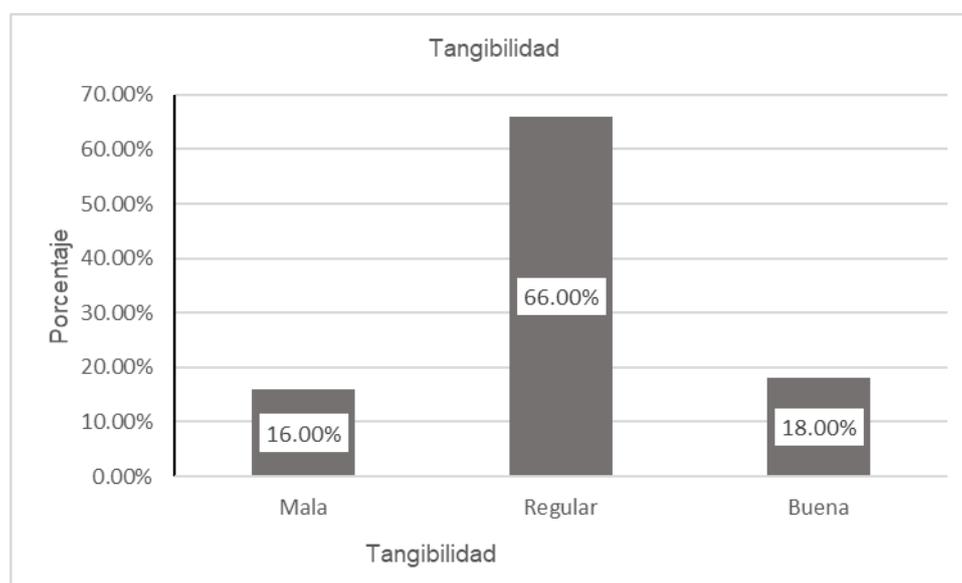
*Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Tangibilidad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	8	16.00%
Regular	33	66.00%
Buena	9	18.00%
Total	50	100.00%

*Nota.* Base de datos de la variable tangibilidad. Elaboración propia.

**Figura 12:**

*Resultados Porcentuales de la Dimensión Tangibilidad*



*Nota:* Información basada en la Tabla 14.

Interpretación.

Del total de encuestados se obtuvo que, el 18% consideran que la tangibilidad es buena, mientras que el 66% consideran que es REGULAR, y por último el 16% consideran que es

mala. En base a estos resultados se deduce que la mayoría de clientes está conforme con las instalaciones, equipos y apariencia de los funcionarios de la empresa; sin embargo, es necesario que el cliente experimente mayor comodidad, funcionalidad y entrega de materiales promocionales informativos, todo ello a fin de solucionar diversas problemáticas relacionadas con el servicio, lo que conducirá a sensaciones satisfactorias, para así lograr cubrir sus expectativas de percepción de calidad de servicio tangible.

**Tabla 15:**

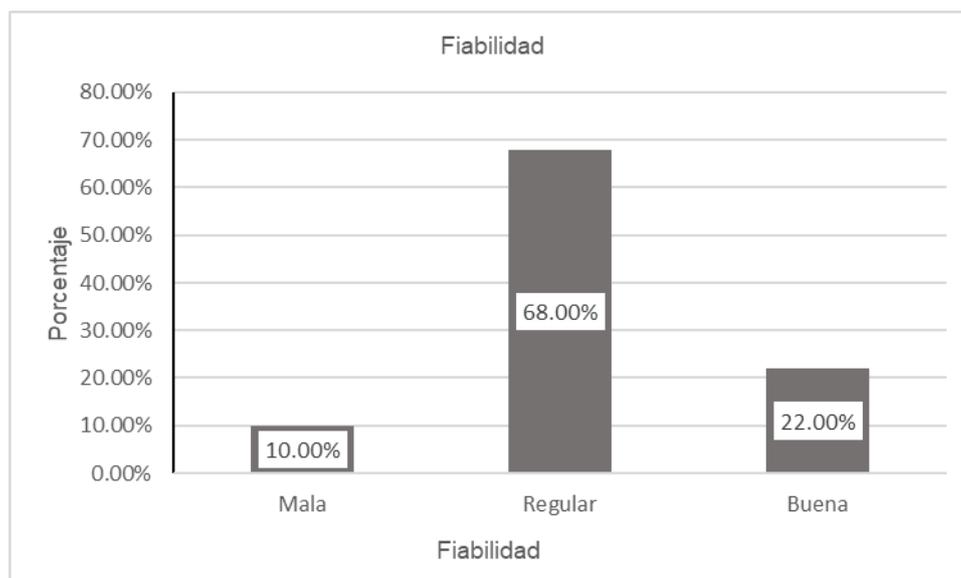
*Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Fiabilidad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	5	10.00%
Regular	34	68.00%
Buena	11	22.00%
Total	50	100.00%

*Nota.* Base de datos de la dimensión fiabilidad. Elaboración propia.

**Figura 13:**

*Resultados Porcentuales de la Dimensión Fiabilidad*



*Nota:* Información basada en la Tabla 15.

### Interpretación.

Del total de encuestados se obtuvo que, el 22% consideran que la fiabilidad es buena, mientras que el 68% consideran que es REGULAR, y por último el 10% consideran que es mala. En base a estos resultados se deduce que, los clientes sienten que el servicio prometido cumple la formalidad y exactitud; sin embargo, esperan recibir el servicio en forma correcta desde el primer momento, así también potenciar la atención virtual, en dónde incluyan todos los elementos que les permitan detectar la capacidad y conocimientos profesionales.

**Tabla 16:**

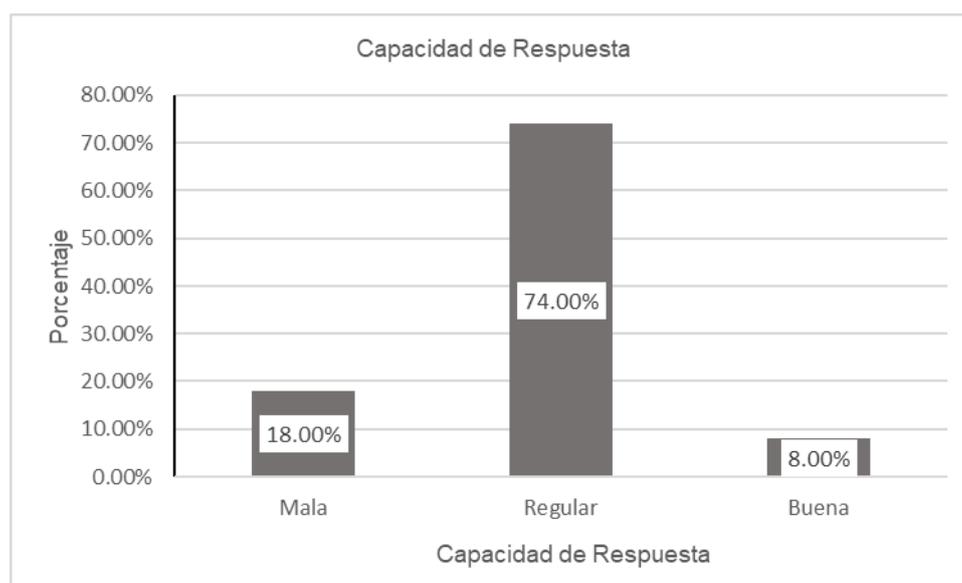
*Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Capacidad de Respuesta*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	9	18.00%
Regular	37	74.00%
Buena	4	8.00%
Total	50	100.00%

*Nota.* Base de datos de la dimensión capacidad de respuesta. Elaboración propia.

**Figura 14:**

*Resultados Porcentuales de la Dimensión Capacidad de Respuesta*



*Nota:* Información basada en la Tabla 16.

Interpretación.

Del total de encuestados se obtuvo que, el 8% consideran que la capacidad de respuesta es buena, mientras que el 74% consideran que es REGULAR, y por último el 18% consideran que es mala. En base a estos resultados se deduce que, el tiempo que tardan en responder a los clientes es aceptable; sin embargo, es importante tener en cuenta que la capacidad de respuesta va más allá que una respuesta rápida, también implica la frecuencia y coherencia en la comunicación hasta la resolución final.

**Tabla 17:**

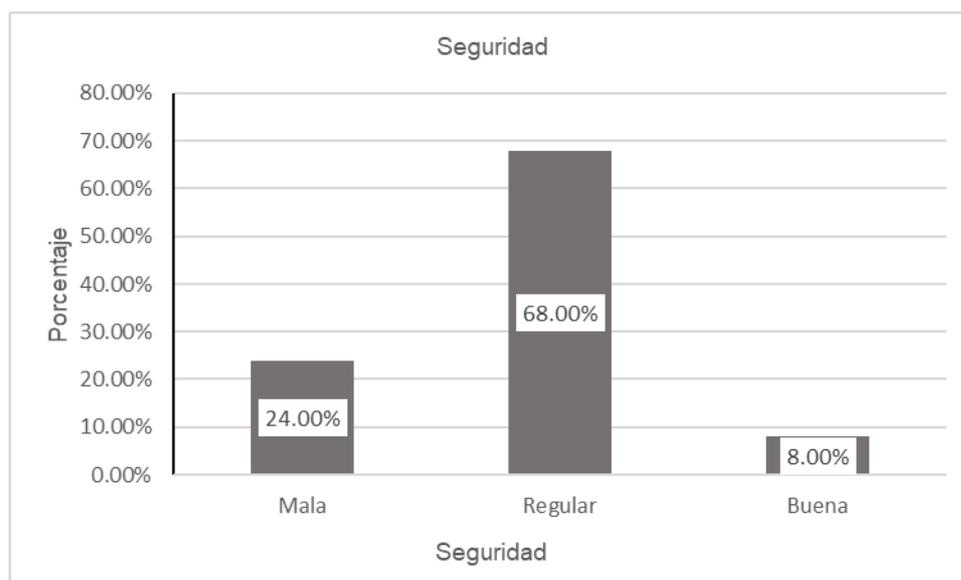
*Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Seguridad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	12	24.00%
Regular	34	68.00%
Buena	4	8.00%
Total	50	100.00%

*Nota:* Base de datos de la dimensión seguridad. Elaboración propia.

**Figura 15:**

*Resultados Porcentuales de la Dimensión Seguridad*



*Nota:* Información basada en la Tabla 17.

Interpretación.

Del total de encuestados se obtuvo que, el 8% consideran que la seguridad es buena, mientras que el 68% consideran que es regular, y por último el 24% consideran que es MALA. En base a estos resultados se deduce que, los colaboradores son ineficientes en cuanto a la confianza que les brindan a los clientes, dejando de lado la amabilidad, la disponibilidad de tiempo y la credibilidad que transmiten a los más escépticos, dado que ellos demandan conocimiento, atención y habilidades que les inspiren credibilidad y confianza.

**Tabla 18:**

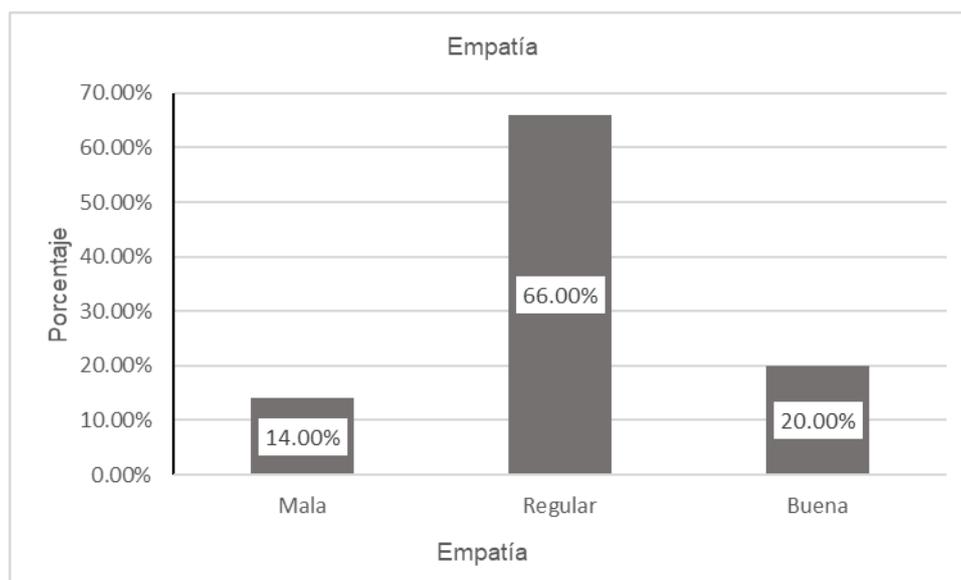
*Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Empatía*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	7	14.00%
Regular	33	66.00%
Buena	10	20.00%
Total	50	100.00%

Nota: Base de datos de la dimensión empatía. Elaboración propia.

**Figura 16:**

*Resultados Porcentuales de la Dimensión Empatía*



Nota: Información basada en la Tabla 18.

Interpretación.

Del total de encuestados se obtuvo que, el 20% consideran que la empatía es buena, mientras que el 66% consideran que es REGULAR, y por último el 14% consideran que es mala. En base a estos resultados se deduce que, el servicio para la mayoría de clientes se adapta a las necesidades del momento; sin embargo, los clientes demandan una atención individualizada, que se transmita por medio de un servicio personalizado, que comprenda sus necesidades específicas.

## 5.2 Contrastación de Hipótesis

### 5.2.1 Prueba de Normalidad de Datos

Para seleccionar adecuadamente el estadístico de prueba, se llevó a cabo una prueba de normalidad de los datos utilizando el modelo Kolmogorov-Smirnov, dado que el tamaño de la muestra es superior a 30.

**Tabla 19:**

*Prueba de Normalidad de las Variables de Estudio*

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Competencias Laborales	,170	50	,000	,884	50	,000
Calidad De Servicio	,175	50	,000	,901	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Con los resultados de la tabla 19, procedemos a verificar si existe normalidad en los datos respecto a las variables de estudio, de la siguiente forma:

**Hipótesis nula:** Los datos de la variable competencias laborales y de la variable calidad de servicio siguen una distribución normal.

**Hipótesis alterna:** Los datos de la variable competencias laborales y de la variable

calidad de servicio no siguen una distribución normal.

**Prueba estadística:** Prueba de Kolmogorov-Smirnov ( $n > 30$ )

**Regla general.**

Si, sig. o p valor  $< 0.05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Para la variable competencias laborales se obtiene un valor sig.= 0.000, y para la segunda variable calidad de servicio sig.=0.000, ambos valores inferiores a 0.05 (sig.  $< 0.05$ ), por lo que, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ).

**Toma de decisión:** Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, por lo tanto, los datos de la variable competencias laborales y de la variable calidad de servicio no siguen una distribución normal. (p-valor  $< 0,05$ ). Por tanto, corresponde aplicar pruebas no paramétricas para el contraste de las hipótesis.

Entre las pruebas no paramétricas más efectivas se encuentran el estadístico de prueba Rho de Spearman y Tau de Kendall. Sin embargo, para la verificación de las hipótesis se empleará el coeficiente Rho de Spearman por las siguientes razones:

- Permite establecer la relación entre dos variables con escala de medición ordinal.
- No se requiere que las variables sigan una distribución normal (no paramétrica).
- Facilita la correlación en datos empatados.
- Realiza un análisis de rango mediante la clasificación y ordenamiento de los datos, lo que ayuda a entender mejor los resultados.

### ***5.2.2 Contraste de Hipótesis General***

El contraste de hipótesis abarca tanto la hipótesis general como las específicas. A continuación, se presenta la interpretación basada en los resultados tabulados, utilizando el

baremo de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

**Tabla 20:**

*Criterios de Interpretación del Coeficiente de Correlación Rho Spearman*

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a ,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Nota:* tomado del libro *metodología de la investigación* de (Hernández et al., 2014).

**Prueba de Hipótesis General:**

**Hipótesis nula:** No existe una relación directa y significativa entre las competencias laborales y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.

**Hipótesis alterna:** Existe una relación directa y significativa entre las competencias laborales y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.

**Prueba estadística:** Rho de Spearman.

**Tabla 21:***Coefficiente de correlación entre competencias laborales y calidad de servicio*

		<b>Correlaciones</b>		
			Competencias Laborales	Calidad De Servicio
Rho de Spearman	Competencias	Coefficiente de correlación	1,000	,581**
	Laborales	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad De Servicio	Coefficiente de correlación	,581**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

### **Regla de Decisión.**

Si  $p$  valor  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

Si  $p$  valor  $> 0.05$  se rechaza la hipótesis alterna

El  $p$  valor calculado es de 0,000 que es menor al 0.05 por tanto, podemos afirmar que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ).

**Toma de decisión:** Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, es decir, existe una relación directa y significativa entre las competencias laborales y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.

**Interpretación.** El coeficiente Rho de Spearman calculado es de 0,581 con un nivel de significancia máximo del 0.01 (bilateral), por tanto, se puede decir que dicho coeficiente es significativo y que de acuerdo al baremo de interpretación la relación existente entre las variables es positiva en un nivel moderado.

### **5.2.3 Contraste de las Hipótesis Específicas**

#### **Prueba de Hipótesis Específica 1.**

- **Hipótesis nula:** No existe una relación significativa entre las competencias básicas y

la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.

- **Hipótesis alterna:** Existe una relación significativa entre las competencias básicas y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.

**Prueba estadística:** Rho de Spearman.

**Tabla 22:**

*Coefficiente de correlación entre competencias básicas y calidad de servicio*

<b>Correlaciones</b>			
		Competencias Básicas	Calidad De Servicio
Rho de Spearman	Competencias Básicas	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,732**
		N	50
	Calidad De Servicio	Coeficiente de correlación	,732**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

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

### **Regla de Decisión.**

Si  $p$  valor  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

Si  $p$  valor  $> 0.05$  se rechaza la hipótesis alterna

El  $p$  valor calculado es de 0,000 que es menor al 0.05 por tanto, podemos afirmar que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ).

**Toma de decisión:** Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, es decir, existe una relación significativa entre las competencias básicas y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.

**Interpretación.** El coeficiente Rho de Spearman calculado es de 0,732 con un nivel de

significancia máximo del 0.01 (bilateral), por tanto, se puede decir que dicho coeficiente es significativo y que de acuerdo al baremo de interpretación la relación existente entre las variables es positiva en un nivel alto.

### **Prueba de Hipótesis Específica 2.**

**Hipótesis nula:** No existe una relación significativa entre las competencias genéricas y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.

**Hipótesis alterna:** Existe una relación significativa entre las competencias genéricas y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.

**Prueba estadística:** Rho de Spearman.

**Tabla 23:**

*Coefficiente de correlación entre competencias genéricas y calidad de servicio*

<b>Correlaciones</b>			
		Competencias Genéricas	Calidad De Servicio
Rho de Spearman	Competencias Genéricas	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,693**
		N	50
	Calidad De Servicio	Coeficiente de correlación	,693**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

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

### **Regla de Decisión.**

Si  $p \text{ valor} < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

Si  $p \text{ valor} > 0.05$  se rechaza la hipótesis alterna

El  $p \text{ valor}$  calculado es de 0,000 que es menor al 0.05 por tanto, podemos afirmar que

existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ).

**Toma de decisión:** Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, es decir, existe una relación significativa entre las competencias genéricas y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.

**Interpretación.** El coeficiente Rho de Spearman calculado es de 0,693 con un nivel de significancia máximo del 0.01 (bilateral), por tanto, se puede decir que dicho coeficiente es significativo y que de acuerdo al baremo de interpretación la relación existente entre las variables es positiva en un nivel moderado.

### Prueba de Hipótesis Específica 3.

**Hipótesis nula:** No existe una relación significativa entre las competencias específicas y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.

**Hipótesis alterna:** Existe una relación significativa entre las competencias específicas y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.

**Prueba estadística:** Rho de Spearman.

**Tabla 24:**

*Coefficiente de correlación entre competencias específicas y calidad de servicio*

<b>Correlaciones</b>				
		Competencias Específicas	Calidad De Servicio	
Rho de Spearman	Competencias Específicas	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,709**	
		N	50	
	Calidad De Servicio	Coeficiente de correlación	,709**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

**Regla de Decisión.**

Si  $p$  valor  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

Si  $p$  valor  $> 0.05$  se rechaza la hipótesis alterna

El  $p$  valor calculado es de 0,000 que es menor al 0.05 por tanto, podemos afirmar que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ).

**Toma de decisión:** Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, es decir, existe una relación significativa entre las competencias específicas y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.

**Interpretación.** El coeficiente Rho de Spearman calculado es de 0,709 con un nivel de significancia máximo del 0.01 (bilateral), por tanto, se puede decir que dicho coeficiente es significativo y que de acuerdo al baremo de interpretación la relación existente entre las variables es positiva en un nivel alto.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En esta sección se procede a realizar el análisis y discusión de resultados, para ello es preciso tener en cuenta el objetivo general de la investigación que consistió en establecer la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.

En cuanto a los resultados descriptivos sobre la primera variable competencias laborales, muestran que, del total de la muestra considerada, un 60% de los clientes creen que el nivel de competencias laborales es medio, por lo que se deduce que la mayoría de clientes están conformes con los atributos básicos mínimos que enmarca las competencias de los colaboradores; sin embargo, estas necesitan ser optimizadas en el contacto con el cliente, demostrando actitudes adecuadas en el momento oportuno, junto con los conocimientos necesarios para ejecutar las tareas asignadas y un uso eficiente de los recursos disponibles, lo cual contribuirá al cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa. Alles (2016) expresa que son ubicadas como fuentes cognitivas que determinan en el desarrollo del colaborador habilidades, conocimientos, actitudes y juicio. Ello es acorde con lo que se halla en el presente estudio.

Asimismo, en cuanto a los resultados más significativos sobre la dimensión competencias básicas, se obtuvo que, del total de la muestra considerada, un 64% de los clientes creen que el nivel de competencias básicas es medio, por lo que se deduce que la mayoría de clientes observan que los colaboradores manifiestan sin dificultad sus competencias básicas; sin embargo, para lograr los objetivos propuestos es importante que el aprendizaje sea continuo, siempre mejorando en aquello que no funciona en cada colaborador y que la empresa pueda motivarlos en el perfeccionamiento de estas competencias. Rodríguez (2007) expresa que las competencias básicas son indispensables en el desenvolvimiento idóneo en los ámbitos

personal y social. Ello es acorde con lo que se halla en el presente estudio.

En cuanto a los resultados más significativos sobre la dimensión competencias genéricas, se obtuvo que del total de la muestra considerada, un 68% de los clientes creen que el nivel de competencias genéricas es medio, por lo que se deduce que la mayoría de clientes creen que los colaboradores cumplen con trabajar en las metas y prioridades de sus tareas; sin embargo, el camino a la excelencia implica desarrollar la innovación en situaciones de brindar soluciones a los problemas, mejorar la productividad en cuanto a calidad de su trabajo, así como también ser actores flexibles al cambio y las nuevas ideas. Rodríguez (2007) expresa que las competencias genéricas además se utilizan en forma de atributos, características y cualidades dentro del desarrollo en el aprendizaje día a día. Ello es acorde con lo que se halla en el presente estudio.

En cuanto a los resultados más significativos sobre la dimensión competencias específicas, se obtuvo que, del total de la muestra considerada, un 58% de los clientes creen que el nivel de competencias específicas es medio, por lo que se deduce la mayoría de clientes perciben que los colaboradores están adecuadamente capacitados en sus funciones; sin embargo, es importante desarrollar la capacidad, habilidades laborales, conocimientos y aptitudes del profesional para que pueda asumir cargos ascendentes en las diversas áreas, lo que llevará a crear su aporte en el éxito de una empresa, siendo de gran motivación. Rodríguez (2007) expresa que las competencias específicas son altamente necesarias para ser diestro en un conocimiento determinado y así aplicarlo a un área específica. Ello es acorde con lo que se halla en el presente estudio.

Los resultados descriptivos sobre la segunda variable calidad de servicio, muestran que, del total de la muestra considerada, un 56% de los clientes creen que la calidad de servicio es regular, por lo que se deduce que, la mayoría de clientes muestra cierta satisfacción en la calidad de servicio; sin embargo, es necesario fortalecer la lealtad y confianza de los mismos

con la empresa, cubriendo las necesidades y expectativas de los clientes, así como identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para brindar un servicio de mayor calidad. Kotler (2014) expresa que la calidad de servicio influye de manera significativa en fidelizar al cliente ya que se está cumpliendo sus expectativas. Ello es acorde con lo que se halla en el presente estudio.

Asimismo, en cuanto a los resultados más significativos sobre la dimensión tangibilidad, se obtuvo que, del total de la muestra considerada, un 66% de los clientes creen que la tangibilidad es regular, por lo que se deduce que la mayoría de clientes está conforme con las instalaciones, equipos y apariencia de los funcionarios de la empresa; sin embargo, es necesario que el cliente experimente mayor comodidad, funcionalidad y entrega de materiales promocionales informativos, todo ello a fin de solucionar diversas problemáticas relacionadas con el servicio, lo que conducirá a sensaciones satisfactorias, para así lograr cubrir sus expectativas de percepción de calidad de servicio tangible. Zeithaml, Parasuman y Berry (1988) expresan que la apariencia del ambiente físico forma parte de la calidad, y comodidad brindada necesaria para el cliente. Ello es acorde con lo que se halla en el presente estudio.

En cuanto a los resultados más significativos sobre la dimensión fiabilidad, se obtuvo que, del total de la muestra considerada, un 68% de los clientes creen que la fiabilidad es regular, por lo que se deduce que, los clientes sienten que el servicio prometido cumple la formalidad y exactitud; sin embargo, esperan recibir el servicio en forma correcta desde el primer momento, así también potenciar la atención virtual, en dónde incluyan todos los elementos que les permitan detectar la capacidad y conocimientos profesionales. Zeithaml, Parasuman y Berry (1988) expresan que ofrecer y brindar un servicio prometido y en tiempo preciso eleva el valor agregado. Ello es acorde con lo que se halla en el presente estudio.

Del mismo modo, en cuanto a los resultados más significativos sobre la dimensión capacidad de respuesta, se obtuvo que, del total de la muestra considerada, un 74% de los

clientes creen que la capacidad de respuesta es regular, por lo que se deduce que, el tiempo que tardan en responder a los clientes es aceptable; sin embargo, es importante tener en cuenta que la capacidad de respuesta va más allá que una respuesta rápida, también implica la frecuencia y coherencia en la comunicación hasta la resolución final. Zeithaml, Parasuman y Berry (1988) expresan que la capacidad de disposición que tiene la empresa para atender a los clientes de forma rápida, es un valor primordial en los tiempos actuales que el cliente desea todo de inmediato. Ello es acorde con lo que se halla en el presente estudio.

Para el caso de los resultados más significativos sobre la dimensión seguridad, se obtuvo que, del total de la muestra considerada, un 68% de los clientes creen que la seguridad es regular, por lo que se deduce que, los colaboradores son ineficientes en cuanto a la confianza que les brindan a los clientes, dejando de lado la amabilidad, la disponibilidad de tiempo y la credibilidad que transmiten a los más escépticos, dado que ellos demandan conocimiento, atención y habilidades que les inspiren credibilidad y confianza. Zeithaml, Parasuman y Berry (1988) expresan que la capacidad que tiene la empresa para atender a los clientes de forma confiable y confidencial, brinda la sensación de seguridad en el cliente, por lo que las relaciones interpersonales se convierten agradables y llevaderas. Ello es acorde con lo que se halla en el presente estudio.

En cuanto a los resultados más significativos sobre la dimensión empatía, se obtuvo que, del total de la muestra considerada, un 66% de los clientes creen que la empatía es regular, por lo que se deduce que, el servicio para la mayoría de clientes se adapta a las necesidades del momento; sin embargo, los clientes demandan una atención individualizada, que se transmita por medio de un servicio personalizado, que comprenda sus necesidades específicas. Zeithaml, Parasuman y Berry (1988) indican que las capacidades de la empresa para brindar el servicio de manera única y personalizada, demostrando interés en satisfacer las necesidades individuales del cliente, generan en él un sentido de comprensión y la percepción de ser valioso

para la organización. Esto coincide con los hallazgos del presente estudio.

Con los resultados descritos y analizados, y en cumplimiento al objetivo general de la investigación, se procedió a comprobar la hipótesis general siguiente: Existe una relación directa y significativa entre las competencias laborales y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023; para ello se halló el coeficiente Rho de Spearman  $r_s = 0,581$  con un nivel de significancia máximo del 0.01 (bilateral), por tanto, se puede decir que dicho coeficiente es significativo y que de acuerdo al baremo de interpretación la relación existente entre las variables es positiva en un nivel moderado, por consiguiente, existe suficiente fundamento estadístico para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ), en base a ello, se afirma que, las competencias laborales se relaciona de forma significativa con la calidad de servicio. Esto significa que las competencias básicas, específicas y genéricas empleadas en las funciones de los colaboradores influirán positivamente en la percepción que los clientes tengan sobre su desempeño hacia ellos. Estos hallazgos coinciden con los resultados de Cárdenas (2021), quien destaca una relación significativa entre ambas variables. Además, Cárdenas sugiere que implementar un modelo de gestión por competencias basado en la descripción de puestos, atracción y selección, formación, evaluación del desempeño, desarrollo y planes de sucesión, así como en compensaciones y beneficios, se adapta a los procesos que la organización actualmente desarrolla en su beneficio organizacional. Así, al analizar estos resultados, se confirma que el desarrollo de competencias laborales en los colaboradores mejorará la atención brindada al cliente, en consonancia con los hallazgos del presente estudio.

De igual manera, Agurto (2020) obtiene un resultado similar, señalando que los trabajadores perciben una falta de competencias laborales necesarias, específicamente en el indicador de capacitación especializada dentro de la dimensión de conocimientos y en el indicador de liderazgo dentro de la dimensión de actitudes. Estos aspectos requerirán

propuestas para abordar los puntos débiles en el contexto estudiado. Se concluye, entonces, que ambas variables presentan una correlación.

Del mismo modo, considerando el primer objetivo específico, se procedió a verificar la hipótesis específica: Existe una relación significativa entre las competencias básicas y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023; dando como resultado un valor del coeficiente Rho de Spearman de  $r_s = 0,732$ , a su vez, siendo una relación positiva alta, y como p valor es menor que alfa ( $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ ) se afirma que, el coeficiente hallado es significativo, por tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), en base a ello, las competencias básicas se relaciona de forma significativa y directa con la calidad de servicio. Estos resultados son consistentes con los obtenidos por Arroyo y Castañeda (2020), quienes concluyeron que sentirse satisfecho y seguro de las competencias básicas impulsa la satisfacción laboral en un primer nivel. Esta característica del comportamiento humano exige una adecuada gestión del personal en las organizaciones, resaltando la importancia de dicho enfoque para empresas orientadas a resultados y cumplimiento de objetivos. Este manejo asegura una mejor relación laboral que puede generar efectos colaterales positivos mediante la satisfacción de los trabajadores, favoreciendo su desempeño en competencias individuales y específicas que, al aplicarse, benefician notablemente a la organización. Esto concuerda con los hallazgos del presente estudio.

Para el segundo objetivo específico, se procedió a verificar la hipótesis específica: Existe una relación significativa entre las competencias genéricas y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023; dando como resultado un valor del coeficiente Rho de Spearman de  $r_s = 0,693$ , a su vez, siendo una relación positiva moderada, y como p valor es menor que alfa ( $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ ) se afirma que, el coeficiente hallado es significativo, por tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), en base a ello, las competencias genéricas se relaciona de forma significativa y directa con la calidad de servicio.

Estos resultados son similares a los de Coronel (2020), quien sostiene que las competencias genéricas tienen una influencia significativa en la calidad del servicio. Ambas variables se encuentran en un nivel medio, lo cual indica que aún existen áreas de mejora para alcanzar la satisfacción total del cliente. Se sugiere implementar capacitaciones para los colaboradores con el fin de mejorar su desempeño y optimizar el desarrollo de sus funciones. En línea con la importancia de fortalecer las competencias genéricas, Caja (2019) menciona que los colaboradores que potencian sus competencias laborales demuestran un mayor conocimiento de los productos, reducen las objeciones de los clientes, mejoran en la toma de decisiones y, gracias a su compromiso con el desarrollo profesional, logran las metas institucionales. Caja concluye que el desarrollo de competencias laborales contribuye a mejorar las colocaciones en el área de counter, demostrando que la efectividad en estas actividades es menor antes de la implementación del programa de desarrollo de competencias laborales que después de aplicarlo. Esta investigación coincide con la presente, en cuanto a que es preciso que día a día el colaborador se encuentre motivado para lograr la excelencia en sus competencias laborales y que su desarrollo incluya también sus habilidades sociales. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

Para el tercer objetivo específico, se procedió a verificar la hipótesis específica: Existe una relación significativa entre las competencias específicas y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023; dando como resultado un valor del coeficiente Rho de Spearman de  $r_s = 0,709$ , a su vez, siendo una relación positiva alta, y como p valor es menor que alfa ( $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ ) se afirma que, el coeficiente hallado es significativo, por tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), en base a ello, las competencias específicas se relaciona de forma significativa y directa con la calidad de servicio. Estos hallazgos son congruentes con los de García y Maldonado (2020), quienes afirman que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del

cliente. De los datos obtenidos, se puede deducir que el grado de satisfacción de los clientes del banco depende en gran medida de cómo se gestionan las actividades relacionadas con la calidad del servicio. Se concluye que, según la percepción de los clientes, de las cinco dimensiones utilizadas para medir la calidad del servicio, solo dos superan las expectativas. Esto sugiere que el nivel de percepción de la calidad de servicio entre los clientes externos del banco es bajo. Algo similar también se menciona según (Cabrera y Méndez, 2019) quienes enfatizan el desarrollo total de las competencias específicas para el logro de los objetivos empresariales, siendo su caso que, la fuerza de ventas tiene la finalidad de obtener mayor rendimiento y resultados óptimos a través de las competencias específicas, lo que repercute en la calidad de servicio al cliente de manera exponencial. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

Asimismo, cabe mencionar la investigación de (Alarcón, 2018) quien menciona que, “la calidad de servicio se caracteriza por la comodidad y limpieza de sus instalaciones, por el personal calificado y el trato amable que brinda el Banco, estos atributos influyeron en el porcentaje de clientes satisfechos que superan el 70% del total de la muestra de estudio. Se concluyó que la calidad del servicio es definida por los propios clientes, por lo que es esencial centrarse en sus expectativas y orientarse hacia ellas. Además, es importante medir regularmente su satisfacción, no solo para mantener los estándares actuales de calidad, sino también para implementar mejoras continuas frente a la competencia, lo que permitirá alcanzar altos niveles de fidelización. Esto coincide con la presente investigación, ya que el cliente es el factor clave; si se encuentra satisfecho e identificado con la empresa, no solo aumentará la rentabilidad, sino que también contribuirá a posicionarla como una organización competitiva, diferenciada y de alta calidad. Este resultado se podrá obtener a través de colaboradores que cumplan los objetivos organizacionales haciendo gala de sus competencias laborales y por consecuencia la calidad de servicio llegará a estándares altos, lo que beneficiaría a la empresa

y sobre todo a los clientes. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

Las consecuencias de que el personal de una empresa carezca de competencias laborales se centra en obstaculizar los procesos de contratación y desarrollo profesional hacia las habilidades y destrezas que el mercado requiere, y del mismo modo en aprovechar el talento humano del trabajador. Con la investigación presente se desea resaltar la importancia de las competencias laborales en el éxito organizacional, puesto que luego de todo lo fundamentado en el marco teórico y en los antecedentes, éstas son el norte en la mejora de los procesos de selección y contratación de talento humano, asimismo, influye también en el desarrollo del talento existente y en la evaluación del rendimiento laboral.

Por otra parte, la calidad de servicio también es un componente que dirige a las empresas hacia el éxito, la ausencia de ella lleva como consecuencia el alejamiento de los clientes y una gran insatisfacción, lo que dañaría drásticamente la imagen de la organización. La calidad de servicio al cliente no solo satisface las necesidades y expectativas, además, es partícipe del fortalecimiento y lealtad hacia la marca empresarial. Por ello, la presente investigación se ha valido de la teoría para fundamentar el modelo SERVQUAL que sirve como una herramienta para medir la calidad de servicio al cliente y que por ende nos muestra el camino hacia las preferencias, expectativas y deseos de los mismos, así como también ellos perciben el servicio otorgado.

Por lo expuesto, la proyección futura avizora que es fundamental el desarrollo de competencias laborales sobre todo por parte de la alta gerencia quién mostrará un grado de participación y liderazgo tal que sirvan de soporte en la aplicación de la calidad de servicio al cliente lo que posibilita que, en el futuro, las organizaciones eleven su calidad y vayan hacia la excelencia si desean seguir en el mercado.

Cabe resaltar la congruencia hallada entre las bases teóricas con la investigación, puesto

que se presenta una armonía entre las características de la unidad de análisis con las cualidades potenciales que los trabajadores deben desarrollar. Es así, que las competencias laborales son un conjunto de bondades y saberes imprescindibles para que un trabajador desarrolle una serie de acciones que son competentes a sus funciones. Asimismo, las competencias se integran en los comportamientos que algunos trabajadores controlan mejor que otros, lo cual hace más competentes en definidas circunstancias. Con respecto a la calidad de servicio en el cliente, la congruencia hallada se orienta dentro del modelo Servqual, en el que la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía son los aspectos más relevantes, los que no se deben de descuidar y sobre todo dedicarles cada vez una mejor implementación. Cabe resaltar que el servicio que recibe el cliente debe de estar acorde a los establecido en las normas y acuerdos, para que la empresa se considere fiable; asimismo, los tiempos de espera en el uso del servicio por parte del cliente son muy importantes, por ello, se debe resolver las inquietudes de manera rápida y eficaz; del mismo modo se debe de otorgar tranquilidad al cliente y esto se concreta con un asesor preparado altamente capacitado; y también se menciona la empatía como factor que se relaciona de manera individual con el cliente generando en él la creencia de que todo lo que le preocupe será resuelto.

## CONCLUSIONES

1. De acuerdo con el objetivo general, se concluye que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0,581 ( $r_s=0,581$ ;  $p<0,05$ ) el cual indica que existe una relación significativa positiva moderada, se afirma la hipótesis general: Existe una relación directa y significativa entre las competencias laborales y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.
2. De acuerdo con el objetivo específico 1, se concluye que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0,732 ( $r_s=0,732$ ;  $p<0,05$ ) el cual indica que existe una relación significativa positiva alta, se afirma la hipótesis específica 1: Existe una relación significativa entre las competencias básicas y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.
3. De acuerdo con el objetivo específico 2, se concluye que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0,693 ( $r_s=0,693$ ;  $p<0,05$ ) el cual indica que existe una relación significativa positiva moderada, se afirma la hipótesis específica 2: Existe una relación significativa entre las competencias genéricas y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.
4. De acuerdo con el objetivo específico 3, se concluye que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0,709 ( $r_s=0,709$ ;  $p<0,05$ ) el cual indica que existe una relación significativa positiva alta, se afirma la hipótesis específica 3: Existe una relación significativa entre las competencias específicas y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.

## RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que el gerente general debe implementar y desarrollar adecuadamente el modelo de gestión por competencias, basado en los principios de descripción de puestos, atracción y selección, formación, evaluación del desempeño, desarrollo y planes de sucesión, y remuneración y beneficios, para el cumplimiento de objetivos organizacionales, incremento de la productividad, clima laboral agradable y clientes altamente satisfechos. Lo cual da pie a la realización de futuras investigaciones en gestión por competencias.
2. Se sugiere que el jefe de recursos humanos debe programar constantemente eventos de capacitación a los colaboradores para desarrollar habilidades y competencias laborales, así como de calidad de servicio, de forma que su rendimiento sea el más óptimo.
3. Se sugiere realizar estudios para medir la calidad del servicio, en base a lo que anhelan los clientes y lo que reciben de la empresa, que debe enfocarse en mejorar las percepciones y hacer el feedback respectivo en los cuellos de botella. Asimismo el gerente general debe implementar el Modelo Servqual, que ayudará a conocer lo que los usuarios necesitan, para luego generar valor y servicios de calidad.
4. Se sugiere que el jefe de recursos humanos promueva capacitaciones en cuanto a las competencias específicas tales como; disposición para aprender, relaciones interpersonales y manejo de conflictos, adaptación al cambio, planificación y organización. Para generar en los colaboradores motivación la voluntad de adquirir estas competencias y poder aplicarlas en un área específica.
5. Se sugiere que la investigación sea publicada en un medio científico, para su conocimiento dentro de la comunidad académica y sus resultados puedan ser discutidos, con la finalidad de contribuir en el conocimiento científico.
6. Se sugiere que en investigaciones posteriores, se realice con metodologías diferentes; para

así comprobar los resultados y confirmar la hipótesis, los instrumentos y los objetivos planteados.

7. Se sugiere continuar con el tema estudiado, para evitar la falta de continuidad y contrastación de resultados.
8. Se sugiere llevar a cabo los resultados que responden a la hipótesis planteada con el fin de tomar medidas correctivas o preventivas en la institución. De no ser así, se corre el riesgo de incurrir en los mismos errores y no mejorar o implementar lo necesario. Asimismo, los resultados son muy útiles para los demás investigadores interesados en profundizar el tema.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agurto (2020). Competencias laborales y calidad de servicio en la empresa APM Terminals Inland Services S.A., Callao. (Tesis de licenciatura), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Alarcón (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente del banco BBVA Continental – Oficina C.C. Sucre, Lima 2018. (Tesis de Licenciatura), Universidad de Lambayeque, Lambayeque, Perú.
- Alles. M. (2009). Diccionario de competencias – La trilogía: Las 60 competencias más útiles; Tomo I. Buenos Aires: Garnica.
- Annunziata, Andrés. (2019). La Formación Basada en Competencias Laborales. : El caso D.G.F.M. (2013-2015). (Trabajo Final de Posgrado. Universidad de Buenos Aires.) Recuperado de [http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1716\\_AnnunziataA.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1716_AnnunziataA.pdf)
- Arroyo y Castañeda (2020). Satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los trabajadores administrativos del Banco de Crédito del Perú, sede Chimbote, 2020. (Tesis de Licenciatura), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Cabrera y Méndez (2019). Competencias laborales y su relación con las ventas de los asesores comerciales, en la empresa Servicios y Representaciones Dial Móviles S.R.L, Trujillo 2019. (Tesis de Licenciatura), Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Cabrera, K. y Gonzales, L. (2006). Currículo universitario basado en competencias. Colombia: Uninorte
- Caja (2019). Competencias laborales para mejorar las colocaciones en el área de counter del Banco Interbank Agencia Pucallpa -2018. (Tesis de Maestría), Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.

- Cardenas (2021). Gestión de competencias laborales y calidad de servicio público de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima – 2020. (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Cerna y Martínez (2019). Competencias laborales en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019. (Tesis de licenciatura), Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. Chiavenato, I. (1994). Administración de recursos humanos. Bogotá: MacGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. México: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos: el capital humano de las organizaciones. México: McGrawHill
- Coronel (2020). Competencias laborales y su influencia en la calidad del servicio en el Banco Ripley Piura Sucursal II- 2019. (Tesis de licenciatura), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- De la Rosa, R. (18 de junio de 2010). Competencia. Clave XXI. Recuperado de: [http://www.clave21.es/files/articulos/CompetenciasProfesionales\\_0.pdf](http://www.clave21.es/files/articulos/CompetenciasProfesionales_0.pdf)
- Drucker, P.F. (1997). La Innovación y el empresariado innovador: la práctica y los principios. Clásicos del Management. Barcelona: Apóstrofe
- Gaffar, A., Pervin, R., Mahmud, S., (2018). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. Global Business Review. <https://doi.org/10.1177/0972150918795551>
- García y Maldonado (2020). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del cliente externo en el Banco Scotiabank Jaén 2019. (Tesis de Licenciatura), Universidad Señor de Sipán, Lima, Perú.

- Goleman, Daniel. "What Makes a Leader?": Harvard Business Review, 1998.
- Granados, M. A. (2013). Desarrollo de competencias laborales y formación de los profesionales en Turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima Perú.
- Grande I. E. (2005). Marketing de servicios. Madrid, España: ESIC.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44.
- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación (6a ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.
- Huamán (2020). Las competencias laborales y la calidad de servicio del Instituto Nacional de Estadística e Informática de Huancavelica año 2017 – 2018. (tesis de maestría), Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2012). Marketing. México: Pearson Educación.
- Lozano (2022). Evaluación de las competencias transversales en egresados formados para las industrias culturales y creativas en Bogotá, Colombia. (Tesis de Licenciatura), Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Bogotá, Colombia.
- Lozano-Bolívar, J. G. (2022). Evaluación de las competencias transversales en egresados formados para las industrias culturales y creativas en Bogotá, Colombia. *Informador Técnico*, 86(2), 147–170. <https://doi.org/10.23850/22565035.4548>
- Mertens, L. (2000). La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación Profesional. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Oei).
- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). Introducción a la gestión de la calidad. España:

Delta Publicaciones.

Moreno-Fuentes, S. (2020). Construcción de perfiles de cargo con base en las competencias.

(Tesis de Licenciatura), Universidad Católica de Colombia, Colombia.

Mundial, F. E. (2022). Reporte de ICG. *Recuperado de <http://reports.weforum.org/global-competitiveness-index-2017-2018>*.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & ILLA GÓMEZ, A. (2014). 4.5.¿QUÉ LIMITACIONES SE PUEDEN MENCIONAR? *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*, 164.

Pacheco, P. O., Machuca, K. J., Ramires, T. G., Ruiz, B. R., & Morello, V. L. (2018). *Las competencias laborales en el mercado de profesionales de América Latina:¿ Qué destrezas demandarán las empresas del futuro en Chile, Colombia, Ecuador y el Perú?* ESAN ediciones.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(Fall), 41—50. doi: 10.2307/125143

Rodríguez, A. (2007). Las competencias en el Espacio Europeo de Educación Superior. *Humanismo y Trabajo Social*. Vol. 6, pp. 139-153. Disponible en <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/678/67800606.pdf> [Consulta 30 de julio de 2012]

Sagi-Vela, L. (2004). *Gestión por competencias*. SILICEO, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. Editorial Limusa.

Schkolnik, M; Araos, M. Y Machado, F. (2005). *Certificación por competencias como parte del sistema de protección social: la experiencia de países desarrollados y lineamientos para América Latina Mariana*. Cepal.

- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101.
- Tejada, J. (2013). La formación de las Competencias Profesionales a través del aprendizaje servicio. *Cultura y Educación* , 286-294.
- Tobón, S. (2009). *Formación basada en competencias*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Vara, A. (2017). “7 pasos para elaborar una tesis”. *Como elaborar una tesis y asesorar una tesis para Ciencias Administrativas, Finanzas, Ciencias sociales, y Humanidades*. (3° Edic). Macro EIRL. Miraflores, Lima – Perú.
- Vargas, F.; Casanova, F.; Montanaro, L. (2009). *El enfoque de competencia laboral: manual de formación*. Montevideo: Oit-Cinterfor.
- Velásquez, S. M., & Giraldo, D. H. (2020). Normalización de competencias laborales en el sector diseño, confección y moda: el caso colombiano comparado con otros países latinoamericanos. *Revista ESPACIOS*. ISSN, 798, 1015.
- Villalba, C. (2013). *La calidad del servicio: Un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades* . Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Punto de vista V.IV. N°07.
- Yoon, Y., & Cha, K. C. (2020). A qualitative review of cruise service quality: case studies from Asia. *Sustainability*, 12(19), 8073.
- Zeithaml, Valerie; Bitner, Mary Jo; Gremler. (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill. Quinta edición [ [Links](#) ]
- Zorrilla, S. (1993). *Introducción a la metodología de la investigación* (11 ed.). México, México: Aguilar León y Cal Editores.

**ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN EL ÁREA BANCA PERSONAL SELECT EN INTERBANK HUANCAYO - 2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;"><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivo General</b></p> <p>Establecer la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe una relación directa y significativa entre las competencias laborales y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Variable 1</b></p> <p style="text-align: center;">COMPETENCIAS LABORALES</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Competencias básicas</li> <li>- Competencias genéricas</li> <li>- Competencias específicas</li> </ul>	<p><b>Método General</b> Científico</p> <p><b>Método Específico</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>Tipo de investigación</b> Básica</p> <p><b>Nivel de investigación</b> Relacional</p> <p><b>Diseño de investigación</b> El diseño es no experimental, transversal.</p> <p><b>Esquema</b></p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --- O1     M --- O2     O1 &lt;--&gt;  r  O2             </pre> </div>
<p style="text-align: center;"><b>Problemas Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre las competencias básicas y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre las competencias genéricas y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre las competencias específicas y la calidad de servicio al</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la relación que existe entre las competencias básicas y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre las competencias genéricas y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.</li> <li>• Precisar la relación que existe entre las competencias específicas y la calidad de</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Hipótesis Especificas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una relación significativa entre las competencias básicas y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.</li> <li>• Existe una relación significativa entre las competencias genéricas y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Variable 2</b></p> <p style="text-align: center;">CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tangibilidad</li> <li>- Fiabilidad</li> <li>- Capacidad de respuesta</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Empatía</li> </ul>	<p><b>Población</b> La población está conformada por 50 clientes de Banca Personal Select Interbank Huancayo.</p> <p><b>Muestra</b> El tipo de muestra será censal, por lo tanto, estará conformada por 50 clientes Banca Personal Select de Interbank Huancayo.</p>

---

cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023?

servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.

- Existe una relación significativa entre las competencias específicas y la calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023.

**Técnicas de recolección de datos**

La técnica será la encuesta.

**Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento mediante el cual se realizará la recolección de datos será el cuestionario.

---

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

### COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN EL ÁREA BANCA PERSONAL SELECT EN INTERBANK HUANCAYO – 2023

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
COMPETENCIAS LABORALES	Las competencias laborales son la capacidad de llevar a cabo una actividad laboral plenamente identificada y demostrada que se hacen necesarias y se deben desarrollar para lograr un óptimo desempeño en el ámbito laboral, en donde deben conjugarse no solo los conocimientos técnicos, las habilidades, y actitudes, sino que se debe incluir de manera transversal los valores y la ética, de tal forma que el colaborador pueda desempeñarse de forma socialmente responsable dentro de su ámbito laboral con su entorno y respondiendo a los objetivos de la organización y a los requerimientos del mercado sin necesidad de atropellar al par o a la empresa que le genere competencia u obstáculo en sus propósitos. (Rodríguez, 2007)	Las competencias laborales pueden presentarse en forma de árbol, sustentado en sus raíces por las competencias básicas fortalecido en su tronco por las genéricas o transversales y guarnecido por las específicas de cada profesión, siendo la combinación de ellas las requeridas en los perfiles ocupacionales del mercado trabajo.	Competencias básicas	Logra su realización personal según sus necesidades. Demuestra inclusión social en sus acciones. Desarrolla su crecimiento profesional capacitándose. Ejerce sus competencias instrumentales en la resolución de problemas. Ejerce sus competencias interpersonales trabajando en equipo. Ejerce sus competencias sistémicas en negociaciones. Posee el perfil idóneo en su desempeño de puesto.	Likert  Nivel de medición: Ordinal
			Competencias genéricas	Demuestra su especialización en su desempeño.	
			Competencias específicas		
CALIDAD DE SERVICIO	Es la valoración por parte del consumidor con respecto a un producto excelente y superior” en términos de calidad. Por su parte en términos de servicio denotaría “una valoración general, o comportamiento, relacionado con un servicio superior”. Por lo tanto, la calidad apreciada es subjetiva, implica un nivel de representación mayor que las diversas cualidades propias de un producto con propiedades en distintas dimensiones (Parasuraman et al., 1988).	La Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las siguientes dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. De esta forma, contrasta esa medición con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.	Tangibilidad	Posee equipos con tecnología moderna. Implementa sus instalaciones con diseños y sistemas modernos. Muestra al personal con una imagen cuidadosa y de buena impresión. Elabora materiales publicitarios en función a las necesidades del cliente. Otorga promesas oportunamente. Demuestra interés en las necesidades del cliente. Demuestra estar altamente capacitado en el desempeño de sus funciones. Comprende que el tiempo de espera debe ser inmediato.	Likert  Nivel de medición: Ordinal
			Fiabilidad	Demuestra estar altamente capacitado en el desempeño de sus funciones. Comprende que el tiempo de espera debe ser inmediato.	
			Capacidad de respuesta	Posee competencias para	

---

absolver dudas.

Seguridad

Demuestra confianza en su interacción con el cliente.  
Hace que el cliente sienta que no corre riesgo.

Empatía

Ejerce atención personalizada.  
Entiende las necesidades del cliente.  
Implementa horarios convenientes que sean accesibles para los clientes.

---

### Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

#### COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN EL ÁREA BANCA PERSONAL SELECT EN INTERBANK HUANCAYO - 2023

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTAS	
COMPETENCIAS LABORALES	Competencias básicas	Logra su realización personal según sus necesidades.	El personal se capacita en sus competencias técnicas periódicamente. El personal aplica sus habilidades blandas dentro de los equipos de trabajo.		
		Demuestra inclusión social en sus acciones.	El personal respeta las creencias, principios democráticos y acepta los valores y derechos humanos en su vida cotidiana.		
		Desarrolla su crecimiento profesional capacitándose.	El personal muestra capacidad de tomar iniciativas laborales y busca su crecimiento laboral.		
	Competencias genéricas	Ejerce sus competencias instrumentales en la resolución de problemas.	El personal planifica y organiza sus tareas al momento de gestionar la atención al cliente.		Likert
			El personal posee capacidad de análisis y síntesis en los casos de clientes que lo requieren.		
		Ejerce sus competencias interpersonales trabajando en equipo.	Cree que el personal participa con entusiasmo en el trabajo en equipo para cumplir las metas.		Nivel de medición: Ordinal
			El personal muestra coherencia con su compromiso ético y de valores.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul>
		Ejerce sus competencias sistémicas en negociaciones.	Considera que el personal genera nuevas ideas y creatividad para desarrollar cambios en su trabajo.		
			El personal demuestra su capacidad de negociación en situaciones de discrepancia.		
	Competencias específicas	Posee el perfil idóneo en su desempeño de puesto.	El personal conoce sus funciones y demuestra destreza en el cargo que desempeña.		
			El personal maneja con rapidez las herramientas utilizadas para la atención al cliente.		
		Considera que el personal desarrolla la tecnología a su alcance para poder llegar a mejorar la contactabilidad con el cliente.			
Tangibilidad	Demuestra su especialización en su desempeño.	El personal aplica la experiencia adquirida para brindar al cliente una asesoría adecuada, de acuerdo con sus necesidades.			
		El personal aplica métodos y estrategias en el desempeño de sus funciones con resultados positivos.			
	Posee equipos con tecnología moderna. Implementa sus instalaciones con diseños y sistemas modernos.	El banco debe de poseer equipos modernos con sistemas tecnológicos que faciliten los procesos.		Likert	
		Las instalaciones deben de ser atractivas, limpias, iluminadas y con espacios bien distribuidos.		Nivel de medición: Ordinal	

CALIDAD DE SERVICIO			
Fiabilidad	Muestra al personal con una imagen cuidadosa y de buena impresión.	La imagen de los trabajadores debe proyectar agrado que genere una impresión positiva en el cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente en desacuerdo</li> <li>• En desacuerdo</li> <li>• Neutro</li> <li>• De acuerdo</li> <li>• Totalmente de acuerdo</li> </ul>
	Elabora materiales publicitarios en función a las necesidades del cliente.	Los materiales publicitarios deben ser visualmente atractivos y que comuniquen lo necesario y oportuno.	
	Otorga promesas oportunamente.	Cuando promete realizar algo en un determinado tiempo, lo debe cumplir.	
	Demuestra interés en las necesidades del cliente.	Cuando el cliente tiene un problema, el banco debe mostrar sinceridad e interés en resolverlo.	
	Demuestra estar altamente capacitado en el desempeño de sus funciones.	El banco debe de insistir en registros libres de error. El banco debe desempeñar el servicio de la mejor manera desde la primera vez.	
Capacidad de respuesta	Comprende que el tiempo de espera debe ser inmediato.	El banco debe brindar prontitud y habilidad en sus trabajadores para resolver casos extraordinarios. La atención debe de ser con rapidez y practicidad.	
	Posee competencias para absolver dudas.	El banco debe de informar cuando y cumplir con exactitud lo que el cliente requiere. El banco debe de mostrarse dispuesto a ayudarlo y resolver las inquietudes del cliente.	
	Demuestra confianza en su interacción con el cliente.	El comportamiento de los trabajadores debe de influir confianza en el cliente. El trabajador está en la obligación de alertar sobre riesgos y posibles penalidades que el cliente debe prever.	
Seguridad	Hace que el cliente sienta que no corre riesgo.	El cliente debe de sentir la garantía de que la persona que se encuentra asesorándole al hacer uso de un servicio se encuentra capacitada.	
Empatía	Ejerce atención personalizada.	La atención debe de ser personalizada. El banco debe de manejar una base de datos sobre información personalizada de los clientes.	
	Entiende las necesidades del cliente.	El banco debe de adaptarse en función a los intereses particulares del cliente. Los trabajadores deben de entender las necesidades específicas de los clientes.	
	Implementa horarios convenientes que sean accesibles para los clientes.	Los horarios de atención deben de ser convenientes para los clientes.	

## Anexo 4: Instrumentos de investigación

### INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE COMPETENCIAS LABORALES

**Empresa: Interbank Huancayo**

El objetivo de este cuestionario es medir la percepción de los clientes sobre las competencias laborales de los empleados. Se pide responder el total de los ítems.

**Indicación:** En las afirmaciones siguientes califique cada situación del 1 al 5. Marque con “X” la alternativa seleccionada:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
<b>COMPETENCIAS BÁSICAS</b>						
1	¿Se capacita en sus competencias técnicas periódicamente?					
2	¿Aplica sus habilidades blandas dentro de los equipos de trabajo?					
3	¿Respeto las creencias, principios democráticos y acepta los valores y derechos humanos en su vida cotidiana?					
4	¿Muestra capacidad de tomar iniciativas laborales y busca su crecimiento laboral?					
<b>COMPETENCIAS GENÉRICAS</b>						
5	¿Planifica y organiza sus tareas al momento de gestionar la atención al cliente?					
6	¿Posee capacidad de análisis y síntesis en los casos de clientes que lo requieren?					
7	¿Participa con entusiasmo en el trabajo en equipo para cumplir las metas?					
8	¿Muestra coherencia con su compromiso ético y de valores?					
9	¿Genera nuevas ideas y creatividad para desarrollar cambios en su trabajo?					
10	¿Demuestra su capacidad de negociación en situaciones de discrepancia?					
<b>COMPETENCIAS ESÉCÍFICAS</b>						
11	¿Conoce sus funciones y demuestra destreza en el cargo que desempeña?					
12	¿Maneja con rapidez las herramientas utilizadas para la atención al cliente?					
13	¿Desarrolla la tecnología a su alcance para poder llegar a mejorar la contactabilidad con el cliente?					
14	¿Aplica la experiencia adquirida para brindar al cliente una asesoría adecuada, de acuerdo con sus necesidades?					
15	¿Aplica métodos y estrategias en el desempeño de sus funciones con resultados positivos?					

**¡MUCHAS GRACIAS!**

## INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

**Empresa: Interbank Huancayo**

El objetivo de este cuestionario es medir la percepción de los clientes sobre la calidad de servicio. Se pide responder el total de los ítems.

**Indicación:** En las afirmaciones siguientes califique cada situación del 1 al 5. Marque con “X” la alternativa seleccionada:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
<b>TANGIBILIDAD</b>						
1	El banco debe de poseer equipos modernos con sistemas tecnológicos que faciliten los procesos.					
2	Las instalaciones deben de ser atractivas, limpias, iluminadas y con espacios bien distribuidos.					
3	La imagen de los trabajadores debe proyectar agrado que genere una impresión positiva en el cliente.					
4	Los materiales publicitarios deben ser visualmente atractivos y que comuniquen lo necesario y oportuno.					
<b>FIABILIDAD</b>						
5	Cuando promete realizar algo en un determinado tiempo, lo debe cumplir.					
6	Cuando el cliente tiene un problema, el banco debe mostrar sinceridad e interés en resolverlo.					
7	El banco debe de insistir en registros libres de error.					
8	El banco debe desempeñar el servicio de la mejor manera desde la primera vez.					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
9	El banco debe brindar prontitud y habilidad en sus trabajadores para resolver casos extraordinarios.					
10	La atención debe de ser con rapidez y practicidad.					
11	El banco debe de informar cuando y cumplir con exactitud lo que el cliente requiere.					
12	El banco debe de mostrarse dispuesto a ayudarlo y resolver las inquietudes del cliente.					
<b>SEGURIDAD</b>						
13	El comportamiento de los trabajadores debe de influir confianza en el cliente.					
14	El trabajador está en la obligación de alertar sobre riesgos y posibles penalidades que el cliente debe prever.					

15	El cliente debe de sentir la garantía de que la persona que se encuentra asesorándole al hacer uso de un servicio se encuentra capacitada.					
<b>EMPATÍA</b>						
16	La atención debe de ser personalizada.					
17	El banco debe de manejar una base de datos sobre información personalizada de los clientes.					
18	El banco debe de adaptarse en función a los intereses particulares del cliente.					
19	Los trabajadores deben de entender las necesidades específicas de los clientes.					
20	Los horarios de atención deben de ser convenientes para los clientes.					

**¡MUCHAS GRACIAS!**

## Anexo 5: Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación



### AUTORIZACION DE USO DE INFORMACION DE EMPRESA PARA OBTENCION DE GRADO DE TITULO PROFESIONAL

Yo, Yoel Ernesto Berrocal Quiñones en mi calidad de Gerente de Tienda de la Empresa BANCO INTERNACIONAL DEL PERU – INTERBANK, con RUC 20100053455 ubicado en la Agencia de Calle Real 979 Huancayo Junín.

#### OTORGO LA AUTORIZACION

A la Srta. Lydia Rubisol Arroyo Castro identificada con DNI NRO 70104873 egresada de la carrera de Administración y Sistema para que utilice la información de la empresa para que pueda optar el título profesional.

Huancayo 04 de Mayo del 2023

  
YOEL ERNESTO BERROCAL QUIÑONES  
GERENTE TIENDA  
YOEL ERNESTO BERROCAL QUIÑONES  
GERENTE TIENDA HUANCAYO

## Anexo 6: Confiabilidad del instrumento

Variable 1: Competencias laborales

Prueba piloto: 20

Ítems: 15

---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	15

---

Variable 2: Calidad de servicio

Prueba piloto: 20

Ítems: 20

---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	20

---

## Anexo 7: Validez del instrumento

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzáles

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través del juicio de un experto

Me es muy grato dirigirme con el debido respeto y a la vez expresarle mi cordial saludo, asimismo hacer de su conocimiento que, siendo bachiller de la carrera profesional de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana Los Andes, requiero validar el instrumento con el cual se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación para obtener el título profesional.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Competencias laborales y calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023**, siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos de las variables: competencias laborales y calidad de servicio, por lo que he considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, le agradezco de antemano la atención a la presente.

Atentamente,



---

Bach. Lydia Rubisol Arroyo Castro

DNI: 70104873

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS

### DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO

- Apellidos y Nombres: Castañeda Gonzáles, Jaime Laramie
- Grado Académico: Maestro registrado en SUNEDU
- DNI: 41418490
- Cargo e Institución donde labora: Docente de Postgrado – UCV
- Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario para medir Competencias laborales

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE LOS ÍTEMS

Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
	Adecuado	Modificar	Inadecuado	
	3	2	1	
El personal se capacita en sus competencias técnicas periódicamente.	X			
El personal aplica sus habilidades blandas dentro de los equipos de trabajo.	X			
El personal respeta las creencias, principios democráticos y acepta los valores y derechos humanos en su vida cotidiana.	X			
El personal muestra capacidad de tomar iniciativas laborales y busca su crecimiento laboral.	X			
El personal planifica y organiza sus tareas al momento de gestionar la atención al cliente.	X			
El personal posee capacidad de análisis y síntesis en los casos de clientes que lo requieren.	X			
Cree que el personal participa con entusiasmo en el trabajo en equipo para cumplir las metas.	X			
El personal muestra coherencia con su compromiso ético y de valores.	X			
Considera que el personal genera nuevas ideas y creatividad para desarrollar cambios en su trabajo.	X			

El personal demuestra su capacidad de negociación en situaciones de discrepancia.	X
El personal conoce sus funciones y demuestra destreza en el cargo que desempeña.	X
El personal maneja con rapidez las herramientas utilizadas para la atención al cliente.	X
Considera que el personal desarrolla la tecnología a su alcance para poder llegar a mejorar la contactabilidad con el cliente.	X
El personal aplica la experiencia adquirida para brindar al cliente una asesoría adecuada, de acuerdo con sus necesidades.	X
El personal aplica métodos y estrategias en el desempeño de sus funciones con resultados positivos.	X

## DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente	
		10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado										X
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas - observables										X
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología										X
Organización	Tienen una organización lógica										X
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad										X
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación										X
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos										X
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices										X
Metodología	Responde a la operacionalización de la variable										X
Pertinencia	Es útil para la investigación										X

## CALIFICACIÓN

- Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna
- Opinión de aplicabilidad:
- Aplicable (x) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )
- Calificación ítem: Adecuado
- Calificación instrumento: Excelente



Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales  
CLAD - 15345

.....  
Firma del experto informante

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS

### DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO

- Apellidos y Nombres: Castañeda Gonzáles, Jaime Laramie
- Grado Académico: Maestro registrado en SUNEDU
- DNI: 41418490
- Cargo e Institución donde labora: Docente de Postgrado - UCV
- Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario para medir la Calidad de servicio

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

#### DE LOS ÍTEMS

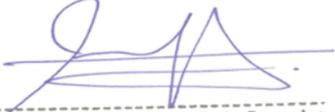
Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
	Adecuado	Modificar	Inadecuado	
	3	2	1	
El banco debe de poseer equipos modernos con sistemas tecnológicos que faciliten los procesos.	X			
Las instalaciones deben de ser atractivas, limpias, iluminadas y con espacios bien distribuidos.	X			
La imagen de los trabajadores debe proyectar agrado que genere una impresión positiva en el cliente.	X			
Los materiales publicitarios deben ser visualmente atractivos y que comuniquen lo necesario y oportuno.	X			
Cuando promete realizar algo en un determinado tiempo, lo debe cumplir.	X			
Cuando el cliente tiene un problema, el banco debe mostrar sinceridad e interés en resolverlo.	X			
El banco debe de insistir en registros libres de error.	X			
El banco debe desempeñar el servicio de la mejor manera desde la primera vez.	X			
El banco debe brindar prontitud y habilidad en sus trabajadores para resolver casos extraordinarios.	X			



Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos	X
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices	X
Metodología	Responde a la operacionalización de la variable	X
Pertinencia	Es útil para la investigación	X

## CALIFICACIÓN

- Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna
- Opinión de aplicabilidad:
- Aplicable (x) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )
- Calificación ítem: Adecuado
- Calificación instrumento: Excelente



Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales  
CLAD - 15345

.....  
Firma del experto informante

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Julio Roberto Izquierdo Espinoza

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través del juicio de un experto

Me es muy grato dirigirme con el debido respeto y a la vez expresarle mi cordial saludo, asimismo hacer de su conocimiento que, siendo bachiller de la carrera profesional de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana Los Andes, requiero validar el instrumento con el cual se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación para obtener el título profesional.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Competencias laborales y calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023**, siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos de las variables: competencias laborales y calidad de servicio, por lo que he considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, le agradezco de antemano la atención a la presente.

Atentamente,



---

Bach. Lydia Rubisol Arroyo Castro

DNI: 70104873

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS

### DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO

- Apellidos y Nombres: Izquierdo Espinoza, Julio Roberto
- Grado Académico: Doctor registrado en SUNEDU
- DNI: 40802335
- Cargo e Institución donde labora: Docente de Postgrado – UCV
- Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario para medir Competencias laborales

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE LOS ÍTEMS

Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
	Adecuado	Modificar	Inadecuado	
	3	2	1	
El personal se capacita en sus competencias técnicas periódicamente.	X			
El personal aplica sus habilidades blandas dentro de los equipos de trabajo.	X			
El personal respeta las creencias, principios democráticos y acepta los valores y derechos humanos en su vida cotidiana.	X			
El personal muestra capacidad de tomar iniciativas laborales y busca su crecimiento laboral.	X			
El personal planifica y organiza sus tareas al momento de gestionar la atención al cliente.	X			
El personal posee capacidad de análisis y síntesis en los casos de clientes que lo requieren.	X			
Cree que el personal participa con entusiasmo en el trabajo en equipo para cumplir las metas.	X			
El personal muestra coherencia con su compromiso ético y de valores.	X			
Considera que el personal genera nuevas ideas y creatividad para desarrollar cambios en su trabajo.	X			
El personal demuestra su capacidad de negociación en situaciones de discrepancia.	X			

El personal conoce sus funciones y demuestra destreza en el cargo que desempeña.	X
El personal maneja con rapidez las herramientas utilizadas para la atención al cliente.	X
Considera que el personal desarrolla la tecnología a su alcance para poder llegar a mejorar la contactabilidad con el cliente.	X
El personal aplica la experiencia adquirida para brindar al cliente una asesoría adecuada, de acuerdo con sus necesidades.	X
El personal aplica métodos y estrategias en el desempeño de sus funciones con resultados positivos.	X

## DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente	
		10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado										X
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas - observables										X
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología										X
Organización	Tienen una organización lógica										X
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad										X
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación										X
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos										X
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices										X
Metodología	Responde a la operacionalización de la variable										X
Pertinencia	Es útil para la investigación										X

## CALIFICACIÓN

- Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

- Opinión de aplicabilidad:
- Aplicable (x) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )
- Calificación ítem: Adecuado
- Calificación instrumento: Excelente



Mg. Julio Roberto Izquierdo Espinoza  
ASESOR ESPECIALISTA  
CLAD. 16651

.....  
Firma del experto informante

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS

### DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO

- Apellidos y Nombres: Izquierdo Espinoza, Julio Roberto
- Grado Académico: Doctor registrado en SUNEDU
- DNI: 40802335
- Cargo e Institución donde labora: Docente de Postgrado - UCV
- Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario para medir la Calidad de servicio

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE LOS ÍTEMS

Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
	Adecuado 3	Modificar 2	Inadecuado 1	
El banco debe de poseer equipos modernos con sistemas tecnológicos que faciliten los procesos.	X			
Las instalaciones deben de ser atractivas, limpias, iluminadas y con espacios bien distribuidos.	X			
La imagen de los trabajadores debe proyectar agrado que genere una impresión positiva en el cliente.	X			
Los materiales publicitarios deben ser visualmente atractivos y que comuniquen lo necesario y oportuno.	X			
Cuando promete realizar algo en un determinado tiempo, lo debe cumplir.	X			
Cuando el cliente tiene un problema, el banco debe mostrar sinceridad e interés en resolverlo.	X			
El banco debe de insistir en registros libres de error.	X			
El banco debe desempeñar el servicio de la mejor manera desde la primera vez.	X			
El banco debe brindar prontitud y habilidad en sus trabajadores para resolver casos extraordinarios.	X			
La atención debe de ser con rapidez y practicidad.	X			



Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices	X
Metodología	Responde a la operacionalización de la variable	X
Pertinencia	Es útil para la investigación	X

### CALIFICACIÓN

- Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna
- Opinión de aplicabilidad:
- Aplicable (x)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )
- Calificación ítem: Adecuado
- Calificación instrumento: Excelente



Mg. Julio Roberto Izquierdo Espinoza  
ASESOR ESPECIALISTA  
CLAD. 16851

.....  
Firma del experto informante

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Merardo Américo Osorio Canturín

Presente

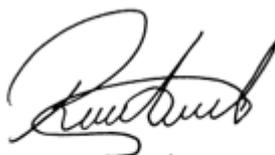
Asunto: Validación de instrumentos a través del juicio de un experto

Me es muy grato dirigirme con el debido respeto y a la vez expresarle mi cordial saludo, asimismo hacer de su conocimiento que, siendo bachiller de la carrera profesional de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana Los Andes, requiero validar el instrumento con el cual se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación para obtener el título profesional.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Competencias laborales y calidad de servicio al cliente en el Área Banca Personal Select en Interbank Huancayo - 2023**, siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos de las variables: competencias laborales y calidad de servicio, por lo que he considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, le agradezco de antemano la atención a la presente.

Atentamente,



---

Bach. Lydia Rubisol Arroyo Castro

DNI: 70104873

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS

### DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO

- Apellidos y Nombres: Osorio Canturín, Merardo Américo
- Grado Académico: Maestro registrado en SUNEDU
- DNI: 42490429
- Cargo e Institución donde labora: Docente de Postgrado - UCV
- Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario para medir Competencias laborales

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

#### DE LOS ÍTEMS

Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
	Adecuado 3	Modificar 2	Inadecuado 1	
El personal se capacita en sus competencias técnicas periódicamente.	X			
El personal aplica sus habilidades blandas dentro de los equipos de trabajo.	X			
El personal respeta las creencias, principios democráticos y acepta los valores y derechos humanos en su vida cotidiana.	X			
El personal muestra capacidad de tomar iniciativas laborales y busca su crecimiento laboral.	X			
El personal planifica y organiza sus tareas al momento de gestionar la atención al cliente.	X			
El personal posee capacidad de análisis y síntesis en los casos de clientes que lo requieren.	X			
Cree que el personal participa con entusiasmo en el trabajo en equipo para cumplir las metas.	X			
El personal muestra coherencia con su compromiso ético y de valores.	X			
Considera que el personal genera nuevas ideas y creatividad para desarrollar cambios en su trabajo.	X			
El personal demuestra su capacidad de negociación en situaciones de discrepancia.	X			

El personal conoce sus funciones y demuestra destreza en el cargo que desempeña.	X
El personal maneja con rapidez las herramientas utilizadas para la atención al cliente.	X
Considera que el personal desarrolla la tecnología a su alcance para poder llegar a mejorar la contactabilidad con el cliente.	X
El personal aplica la experiencia adquirida para brindar al cliente una asesoría adecuada, de acuerdo con sus necesidades.	X
El personal aplica métodos y estrategias en el desempeño de sus funciones con resultados positivos.	X

## DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente	
		10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado										X
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas - observables										X
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología										X
Organización	Tienen una organización lógica										X
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad										X
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación										X
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos										X
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices										X
Metodología	Responde a la operacionalización de la variable										X
Pertinencia	Es útil para la investigación										X

## CALIFICACIÓN

- Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

- Opinión de aplicabilidad:
- Aplicable (x)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )
- Calificación ítem: Adecuado
- Calificación instrumento: Excelente



.....  
Firma del experto informante

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS

### DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO

- Apellidos y Nombres: Osorio Canturín, Merardo Américo
- Grado Académico: Maestro registrado en SUNEDU
- DNI: 42490429
- Cargo e Institución donde labora: Docente de Postgrado - UCV
- Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario para medir la Calidad de servicio

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE LOS ÍTEMS

Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
	Adecuado	Modificar	Inadecuado	
	3	2	1	
El banco debe de poseer equipos modernos con sistemas tecnológicos que faciliten los procesos.	X			
Las instalaciones deben de ser atractivas, limpias, iluminadas y con espacios bien distribuidos.	X			
La imagen de los trabajadores debe proyectar agrado que genere una impresión positiva en el cliente.	X			
Los materiales publicitarios deben ser visualmente atractivos y que comuniquen lo necesario y oportuno.	X			
Cuando promete realizar algo en un determinado tiempo, lo debe cumplir.	X			
Cuando el cliente tiene un problema, el banco debe mostrar sinceridad e interés en resolverlo.	X			
El banco debe de insistir en registros libres de error.	X			
El banco debe desempeñar el servicio de la mejor manera desde la primera vez.	X			
El banco debe brindar prontitud y habilidad en sus trabajadores para resolver casos extraordinarios.	X			
La atención debe de ser con rapidez y practicidad.	X			
El banco debe de informar cuando y cumplir con exactitud lo que el cliente requiere.	X			

Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices	X
Metodología	Responde a la operacionalización de la variable	X
Pertinencia	Es útil para la investigación	X

## CALIFICACIÓN

- Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna
- Opinión de aplicabilidad:
- Aplicable (x)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )
- Calificación ítem: Adecuado
- Calificación instrumento: Excelente



.....  
Firma del experto informante

## Anexo 8: Data de procesamiento de datos

### V1. Competencias Laborales

VARIABLE 1: COMPETENCIAS LABORALES																				
DIMENSIONES		COMPETENCIAS BÁSICAS					COMPETENCIAS GENÉRICAS						COMPETENCIAS ESPECÍFICAS						V1	
ITEMS N°		1	2	3	4	D1	5	6	7	8	9	10	D2	11	12	13	14	15		D3
1	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
8	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
9	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	1	3	1	3	4	2	3	3
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	0	3	4	2	4
11	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	3	1	3	4	3	4
12	5	5	5	5	5	1	3	1	3	4	4	3	1	2	3	4	1	2	3	3
13	4	5	5	5	5	2	3	0	3	4	4	3	2	2	4	4	1	3	3	3
14	5	5	5	5	5	2	3	1	3	4	4	3	2	2	5	5	2	3	4	4
15	4	5	5	5	5	1	2	3	4	1	4	3	2	2	1	1	2	2	3	3
16	4	5	5	5	5	2	2	4	4	1	4	3	3	1	1	1	2	2	3	3
17	3	5	5	5	5	2	2	5	5	2	4	3	2	1	1	1	3	2	3	3
18	5	5	5	5	5	2	2	1	1	2	4	2	2	1	1	1	3	2	3	3
19	3	5	5	5	5	3	1	1	1	2	4	2	3	4	2	1	3	3	3	3
20	4	5	5	5	5	2	1	1	1	3	5	2	2	4	2	2	3	3	3	3
21	3	5	5	5	5	2	1	1	1	3	5	2	2	3	3	2	3	3	3	3
22	5	5	5	5	5	3	4	2	1	3	5	3	1	3	3	2	3	2	3	3
23	4	5	5	5	5	2	4	2	2	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
24	5	5	5	5	5	2	3	3	2	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
25	4	5	5	5	5	1	3	3	2	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4
26	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
30	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
32	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	4	1	1	3	3	3	3	4	1	1	3	3	2	3	3
37	5	5	5	5	5	1	3	1	3	4	4	3	1	3	1	3	4	2	3	3
38	5	5	5	5	5	2	3	0	3	4	4	3	2	3	0	3	4	2	3	3
39	5	5	5	5	5	2	3	1	3	4	4	3	2	3	1	3	4	3	3	3
40	5	5	5	5	5	1	2	3	4	1	4	3	1	2	3	4	1	2	3	3
41	5	5	5	5	5	2	2	4	4	1	2	3	2	2	4	4	1	3	3	3
42	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	1	3	2	2	5	5	2	3	4	4
43	5	5	5	5	5	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	3	3
44	5	5	5	5	5	3	1	1	1	2	2	2	3	1	1	1	2	2	3	3
45	5	4	5	5	5	2	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	3	2	3	3
46	5	4	5	5	5	2	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	3	2	3	3
47	5	4	5	5	5	3	4	2	1	3	4	3	3	4	2	1	3	3	3	3
48	5	4	5	5	5	2	4	2	2	3	4	3	2	4	2	2	3	3	3	3
49	5	4	5	5	5	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
50	5	4	5	5	5	1	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3

## V2. Calidad de servicio

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO																										
DIMENSIONES		TANGIBILIDAD					FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD				EMPATÍA					V2
ITEMS	N°	1	2	3	4	D1	5	6	7	8	D2	9	10	11	12	D3	13	14	15	D4	16	17	18	19	20	
1	5	5	5	5	5	5	3	3	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	3	2	5	4	3	3	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	4
3	1	3	5	5	4	3	3	1	5	3	2	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4
4	1	3	5	5	4	3	3	2	2	3	2	5	2	5	4	5	2	5	5	5	5	5	2	2	5	4
5	1	3	2	5	3	3	3	1	5	3	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
6	1	3	5	5	4	3	3	1	4	3	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	2	2	5	3
7	5	3	5	5	5	3	3	1	5	3	2	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	2	2	4	5	4
8	5	3	5	5	5	3	3	1	5	3	5	5	2	5	4	5	4	5	5	5	5	2	2	2	5	4
9	5	3	2	5	4	3	3	1	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
10	5	3	2	5	4	3	3	1	2	2	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4
11	5	2	5	5	4	5	2	5	5	4	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	4
12	5	5	5	5	5	5	2	3	5	4	5	5	1	5	4	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	4
13	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	4	5
14	5	2	3	5	4	5	1	5	2	3	5	2	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	1	1	3	2
15	2	5	5	2	4	5	5	2	2	4	5	5	5	5	5	3	4	3	3	1	3	1	2	4	2	
16	5	5	4	5	5	5	2	5	4	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	2	3	2	3	4	3	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	1	3	4	2	
18	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	2	2	4	1	2	
19	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	1	2	
20	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	2	2	2	5	2	2	
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	1	1	2	2	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	1	2	2	
23	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	4	5	5	5	2	1	1	1	3	2	
24	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	3	2	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	1	3	3	
26	5	1	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	2	2	3	3	
27	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	2	3	3	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	2	3	3	
29	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
30	5	3	2	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	4	
31	5	3	5	5	5	5	5	2	5	4	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	
32	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
33	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
36	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
37	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
38	2	2	4	3	3	2	2	4	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	3	2	
39	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	2	
40	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2	4	3	3	2	4	3	3	2	2	2	4	3	2	
41	3	1	4	3	3	3	1	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
42	3	4	1	3	3	3	4	1	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
43	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	1	4	3	3	1	4	3	2	3	1	1	4	3	2	
44	2	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	1	3	3	4	1	3	4	3	4	4	1	3	4	
45	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	
46	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	
47	4	4	1	3	3	4	4	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
48	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	
49	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	1	3	4	
50	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	2	4	

## Anexo 9: Evidencias de la aplicación de los instrumentos

### Evidencias de la Encuesta Realizada

