



Esta obra está publicada bajo la licencia [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

## Competencia laboral y calidad de servicio en una institución educativa de Pacasmayo

### Labor competency and quality of service in educational institutions in Pacasmayo

Ronald Henry Medina G.<sup>1,\*</sup>; Karem Margot Arce G.<sup>2</sup>; César Eduardo Ulloa P.<sup>2</sup>; Alexa del Rocio Varela L.<sup>1</sup>; Geovana Elizabeth Linares P.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidad César Vallejo, Av. Víctor Larco s/n, Trujillo, Perú.

<sup>2</sup> Universidad Nacional de Trujillo, Av. Juan Pablo s/n Urb. San Andrés Trujillo, Perú.

\*Autor correspondiente: [rmolina@ucvvirtual.edu.pe](mailto:rmolina@ucvvirtual.edu.pe) (R. Medina).

Fecha de recepción: 02 12 2023. Fecha de aceptación: 03 01 2024.

#### RESUMEN

Esta investigación presenta como principal objetivo determinar la relación que existe entre la competencia laboral y calidad de servicio en una institución educativa de Pacasmayo, el tipo de investigación no experimental, diseño correlacional, la población fue de 62 docentes, la muestra fue conformada por 60 docentes, elegidos por muestreo probabilístico. Para la recolección de los datos se utilizaron cuestionarios para evaluar la competencia laboral y calidad de servicio, los cuales tuvieron validez por juicio de expertos y confiabilidad por alfa de Cronbach. Los resultados evidencian que ambas variables se encontraban en el nivel medio, lo que permitió demostrar que efectivamente existe una correlación significativa alta positiva ( $P < 0.01$ ) con un valor  $r = 0,602$  entre la competencia laboral y calidad de servicio en una institución educativa de Pacasmayo.

**Palabras clave:** Competencia laboral; calidad de servicio; confiabilidad, respuesta y garantía.

#### ABSTRACT

The principal objective of this research is to determine the relationship between labor competency and quality of service in a school from Pacasmayo, the type of research is non-experimental, the correlational design, the population was 62 teachers, the sample was 60 teachers, who were chosen through probabilistic sampling. To collect the data, questionnaires were used as data collection tools to evaluate the labor competition and quality of service, which have processed of validity, by expert judgement and reliability by Alpha of Cronbach. The results allowed to determine that there is a significant correlation ( $P < 0.01$ ) with a value  $r = 0.602$  between the labor competency and quality of service in a school from Pacasmayo.

**Keywords:** Labor competency; quality of service; reliability, response and guarantee.

#### INTRODUCCIÓN

Hoy en día, se han producido cambios estratégicos importantes en la forma en que se evalúa la competencia laboral, no limitándose únicamente a la evaluación convencional del desempeño de los docentes. En cambio, este proceso involucra diversos factores, como la evaluación del talento humano, competencias procedimentales y actitudinales. Además, se evalúa la calidad de servicio proporcionada por las instituciones educativas. Por lo tanto, en muchos países recientes, se ha dado énfasis a la gestión pedagógica y a la calidad del servicio que las escuelas ofrecen a sus usuarios. Esto implica que la calidad del servicio se centra en la gestión pedagógica llevada a cabo en la comunidad educativa y en la forma en que se educa a los estudiantes.

Esto garantiza que la institución educativa sea coherente en la implementación de su Proyecto Educativo Institucional y en la Propuesta Curricular de enseñanza-aprendizaje que se comparte con los estudiantes en los diferentes procesos de evaluación, los cuales están definidos en las políticas educativas actuales que buscan cumplir con los estándares requeridos en la calidad educativa.

En este sentido, se pueden encontrar antecedentes como los de Jiménez et al. (2020), quienes llevaron a cabo un análisis de la evaluación de la calidad del servicio en instituciones de educación superior, explorando el papel de los sistemas de información en el desarrollo de estándares de calidad.

Por su parte, Villafuerte (2019) propuso un taller centrado en la gestión pedagógica para mejorar la calidad del servicio. Chávary y Vásquez (2019) encontraron correlaciones significativas entre las competencias laborales y la calidad en la Universidad de Pacasmayo. Chafloque et al. (2019) aplicaron una evaluación de tipo 360 grados para evaluar la ejecución de las acciones de liderazgo de los directivos, con el objetivo de implementar un modelo de gestión innovador que se alinee con los principios teóricos del liderazgo y la gestión transformacional, contribuyendo así a los procesos de mejora de la calidad educativa. Zambrano (2019) demostró que la implementación de un taller basado en estrategias motivacionales tuvo un impacto significativo en la calidad educativa y en diversos indicadores de rendimiento académico.

Por otro lado, Torres y Vásquez (2015) abordaron, desde una perspectiva global, la utilización eficiente y oportuna de la percepción del cliente, empleando modelos teóricos innovadores que son multidimensionales y multidisciplinarios que consideran factores exógenos, como seguridad, fiabilidad, capacidad, tangibilidad, atención al usuario, capacidad de respuesta y resultados de las evaluaciones, como componentes clave.

Al explorar las variables, se observa que las competencias laborales en el sector educativo comparten similitudes con las competencias requeridas en el sector productivo (Mertens, 2000). El objetivo de acortar la brecha en la implementación de la gestión basada en competencias laborales en el ámbito educativo, en relación con las demandas del mundo empresarial, radica en lograr una alineación efectiva entre la formación y los esfuerzos de los colaboradores para llevar a cabo un enfoque integral de capacitación. Este enfoque conecta el mundo laboral y la sociedad con el sistema educativo, permitiendo desarrollar criterios e indicadores de competitividad, diferenciación e innovación (Villafuerte, 2019).

González y Rebollo (2018) sostuvieron que la formación en competencias implica toma de decisiones y acción para transformar las habilidades técnicas en procedimientos metodológicos, incorporando factores de comportamiento para impulsar la competencia personal.

En relación a calidad de servicio para Duque (2005) tomando como referencia a Fisher menciona que se debe desarrollar contribuciones que permitan impulsar las características positivas del servicio y pueda responder a la jerarquía de necesidades del cliente para añadir un valor agregado que resalte las prestaciones y utilidades de excelencia para poder brindar un servicio flexi-

ble, rápido que resuelva problemas y garantice el manejo de diversos elementos decisivos para poder prestar un servicio satisfactorio en relación a los estándares de calidad con un servicio eficiente, dedicado y que responda a las altas exigencias del mercado (Pizzo, 2013).

Según Jang y Noh (2011), dentro de las dimensiones de la competencia laboral se analiza los diferentes componentes tangibles (instalaciones, materiales, equipos y otros medios), la fiabilidad es entendida como la habilidad ejecutable de manera cuidadosa del servicio prometido (cumplimiento de las instrucciones en el tiempo establecido, tareas programadas, rapidez en la ejecución de las acciones y manejo confiable de procedimientos estandarizados en el desarrollo de calidad y eficiencia de los servicios). La capacidad de respuesta es identificada en la relación de analizar la ejecución del accionar y la capacidad de manejo eficaz del tiempo para poder proveer a los clientes un servicio rápido que permita ofrecer estrategias pertinentes que garantice la manera oportuna de entrega inmediata del servicio. En relación al componente de credibilidad (honestidad, pericia, originalidad y veracidad). Así mismo se aborda la comunicación como una dimensión de escucha activa y de información relevante.

En relación a la interacción humana se puede establecer contacto entre el cliente y la organización para poder establecer las implicancias prácticas que permita establecer adecuados análisis entre las variables en el presente estudio referido a la relación existente entre la competencia laboral y la calidad de servicio y si este tiene alguna relevancia en los docentes de la institución educativa de Pacasmayo, debido a que sí garantiza un adecuado desarrollo de competencia laboral entre los colaboradores institucionales se puede incidir proporcionalmente en la calidad de servicio para poder incidir en factores relacionados a los logros de aprendizaje, clima organizacional y diferentes variables de corte educativo. El valor teórico del estudio radica en contribuir en la mejora de manera objetiva a desarrollar vestigios teóricos entre las variables existentes profundizando información teórica actualizada en el contexto educativo de manera científica y esclarecer conceptos investigativos educacionales. En base a la utilidad metodológica se ofrece instrumentos válidos y confiables que permitan recolectar información en diferentes contextos para poder conocer las condiciones reales de las variables en los diferentes contextos.

El objetivo general fue determinar qué relación existe entre competencia laboral y calidad de servicio en docentes de una institución educativa de Pacasmayo.

### METODOLOGÍA

En la presente investigación la población estuvo integrada por 62 docentes y la muestra obtenida a través del muestreo probabilístico determinó la conformación de 60 docentes. Como instrumento se utilizaron cuestionarios para medir la competencia laboral y la calidad de servicio, los cuales fueron sometidos a pruebas de validez y confiabilidad empleando el coeficiente de Alpha de Cronbach. Para el análisis de los resultados se utilizó la estadística descriptiva para determinar los niveles de las variables; y la estadística inferencial para comprobar la hipótesis. Como criterios de inclusión se considera al personal docente que laboró y mostró predisposición para desarrollar los instrumentos de investigación. Como criterios de exclusión al personal no docente o con dificultades de salud.

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se muestran los resultados de esta investigación sobre las variables competencia laboral y calidad de servicio.

**Tabla 1**

Nivel de competencia laboral en docentes de una institución educativa de Pacasmayo

Nivel	Número de Docentes	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	49	81
Alto	11	19
Total	60	100

En la tabla 1 sobre recolección de información se determina que el nivel de competencia laboral en docentes de Instituciones Educativas de Pacasmayo, se encuentra en el nivel medio 81% y en nivel alto 19%.

**Tabla 2**

Nivel de calidad de servicio en docentes de una institución educativa de Pacasmayo

Nivel	Número de Docentes	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	26	44
Alto	34	56
Total	60	100

En la tabla 2 sobre la recolección de información se determina que el nivel de calidad de servicio en docentes de Pacasmayo, se encuentra en el nivel medio 44% y en nivel alto 20%. Asimismo, este resultado se asemeja a lo registrado por Jiménez et al. (2020), quienes llevaron a cabo un análisis sistemático de la calidad del servicio en instituciones, donde se reconoce la importancia de evaluar los estándares de calidad relacionados con los componentes evaluados en la calidad educativa.

En la tabla 3 se observa que existe correlación significativa alta positiva entre la competencia laboral y calidad de servicio en docentes de una institución educativa de Pacasmayo, con un valor  $r = 0,602^{**}$  y con un nivel de significancia  $p < 0.01$ .

**Tabla 3**

Relación entre la competencia laboral y calidad de servicio

		Competencia laboral	Calidad de servicio
Competencia laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,602**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	60	60
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,602**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	60	60

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

Este hallazgo está respaldado por Chávary y Vásquez (2018), quienes descubrieron una correlación significativa entre estas variables. Además, encontraron relaciones directas y significativas entre las dimensiones de competencia social, técnica y metodológica, y participativa, con la calidad del servicio, resultados que coinciden con los obtenidos en este estudio. Del mismo modo, se estableció una relación de importancia entre la competencia laboral y las dimensiones de servicio tangible, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía. Este hallazgo se puede contrastar con lo propuesto por Villafuerte (2019), quien mejoró la calidad del servicio a través de una propuesta innovadora, utilizando instrumentos y dimensiones similares a los empleados en este estudio.

### CONCLUSIONES

Se determinó que existe relación significativa entre competencia laboral y calidad de servicio en una institución educativa de Pacasmayo, esta decisión se sustenta en el valor  $r = 0.602$  y  $p < 0.01$ . de la misma forma se determinó que existe relación significativa entre competencia laboral y las dimensiones servicio tangible (0.587), confiabilidad (0.742), capacidad de respuesta (0.953), garantía (0.823) y empatía (0.630) y las dimensiones competencia conceptual (0.841), competencia procedimental (0.549) y competencia actitudinal (0.649) y la calidad de servicio en una institución educativa de Pacasmayo, esta decisión se sustenta en  $p < 0.01$ .

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chafloque, R., Espinoza, J. y Salazar, B. (2019). Modelo de gestión basado en liderazgo transformacional para mejorar la calidad de los procesos universitarios. *UCV-HACER. Revista de Investigación y Cultura*, 8 (4), 21-33.
- Chávary, D., y Vásquez, L. (2019). *Las competencias laborales y su relación con la calidad de servicio en*

- la Municipalidad Distrital de Pacasmayo – 2018* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80.
- González, C. y Rebollo, N. (2018). Competencias para la Empleabilidad de los Futuros Maestros de Educación Primaria: Una Mirada a su Proceso de Inserción Socio-laboral. *Revista Digital De Investigación En Docencia Universitaria*, 12(2), 114-131.
- Jang, H., & Noh, M. (2011). Customer acceptance of IPTV service quality. *International Journal of Information Management*, 31(6), 582-592.
- Jiménez, C., Araya, L. y Rojas, J. (2020). Calidad de servicio como área de investigación en educación superior. *Interciencia*, 45(7), 329-337.
- Mertens, L. (2000) *Competencia laboral: Sistemas, surgimiento y modelos*. [https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_publicacion/mertens.pdf](https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/mertens.pdf)
- Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio.
- Torres, M. y Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57-76.
- Villafuerte, L. (2019). *Taller de gestión pedagógica en la calidad del servicio de una institución educativa de Guayaquil – 2018* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
- Zambrano, T. (2019). *Taller de estrategias en calidad educativa en una unidad educativa de Guayas – 2018* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.