

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS

ADMINISTRATIVAS



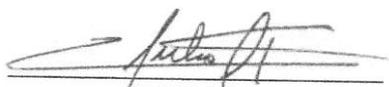
**“SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU
INFLUENCIA EN LAS COMPETENCIAS LABORALES EN
CUBICACIONES HD, 2019”**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

DARIO URBANO CORTEZ DIAZ

Callao – 2022

PERÚ


ASESOR DE TESIS



HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

Dr. Huarcaya Godoy Madison:	Presidente
Dr. Aguilar Loyaga Santiago Rodolfo	Secretario
Dr. Nieves Barreto Constatino Miguel	Miembro
Dr. Alejos Ipanaque Rufino	Miembro

ASESOR: MG. JULIO WILMER TARAZONA PADILLA

ACTA N° 016-2022- UPG- FCA-UNAC

LIBRO: 001 FOLIO

FECHA DE SUSTENTACION: 03 DE JUNIO DE 2022

DEDICATORIA

A mi familia, por ser la motivación constante para el logro de las metas establecidas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a los colaboradores de CUBICACIONES HD por su compromiso en este proceso de mejora continua.

ÍNDICE

ÍNDICE	1
ÍNDICE DE TABLAS	3
ÍNDICE DE FIGURAS	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN	8
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Formulación del problema.....	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos.....	2
1.3. Objetivos	2
1.3.1. Objetivo general.....	2
1.3.2. Objetivos específicos.....	2
1.4. Limitantes.....	3
II. MARCO TEÓRICO.....	4
2.1. Antecedentes	4
2.1.1. Internacional	4
2.1.2. Nacional.....	8
2.2. Bases teóricas.....	12
2.3. Conceptual.....	25
2.4. Definiciones de términos básicos.....	27
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	29
3.1. Hipótesis	29
3.2. Definición conceptual de variables.....	29
3.2.1. Operacionalización de variable.....	30
IV. DISEÑO METODOLÓGICO	32

4.1. Tipo y diseño de investigación	32
4.1.1. Tipo.....	32
4.1.2. Diseño	32
4.2. Método de investigación	32
4.3. Población y muestra.....	33
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado	33
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	33
4.6. Análisis y procesamiento de datos.....	36
V. RESULTADOS	37
5.1. Resultados descriptivos	37
5.2 Resultados inferenciales	48
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	58
6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	58
6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares	59
VII. CONCLUSIONES	65
VII. RECOMENDACIONES.....	66
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable Sistema de gestión de la calidad..	30
Tabla 2. Operacionalización de la variable Competencias laborales	31
Tabla 3. <i>Resumen de procesamiento de casos para la primera variable.....</i>	34
Tabla 4. <i>Estadísticas de fiabilidad para la primera variable</i>	34
Tabla 5. Categorías de fiabilidad para Sistema de gestión de la calidad.....	34
Tabla 6. <i>Resumen de procesamiento de casos para la segunda variable.....</i>	35
Tabla 7. <i>Estadísticas de fiabilidad para la segunda variable</i>	35
Tabla 8. Categorías de fiabilidad para Competencias laborales	35
Tabla 9. <i>Resultados de frecuencia agrupada de Sistema de gestión de la calidad</i>	37
Tabla 10. <i>Resultados de frecuencia agrupada de Organización y gestión</i>	38
Tabla 11. <i>Resultados de frecuencia agrupada de Imparcialidad</i>	39
Tabla 12. <i>Resultados de frecuencia agrupada de Instalaciones y equipos.....</i>	40
Tabla 13. Resultados de frecuencia agrupada de Métodos y procedimientos de inspección	41
Tabla 14. <i>Resultados de frecuencia agrupada de Competencias laborales</i>	42
Tabla 15. <i>Resultados de frecuencia agrupada de Conocimientos.....</i>	43
Tabla 16. <i>Resultados de frecuencia agrupada de Habilidades.....</i>	44
Tabla 17. <i>Resultados de frecuencia agrupada de Actitudes.....</i>	45
Tabla 18. <i>Resultados de frecuencia agrupada de Valores</i>	46
Tabla 19. Tabla cruzada de las variables Sistema de gestión de la calidad y Competencias laborales.....	47
Tabla 20. <i>Prueba de normalidad.....</i>	48
Tabla 21. <i>Rho de Spearman.....</i>	49
Tabla 22. <i>Niveles de significancia de correlación</i>	50
Tabla 23. <i>Resumen del modelo (Objetivo general).....</i>	50
Tabla 24. <i>Anova (Objetivo general)</i>	51
Tabla 25. <i>Coeficientes (Objetivo general).....</i>	51
Tabla 26. <i>Resumen del modelo (Primer objetivo específico).....</i>	52
Tabla 27. <i>Anova (Primer objetivo específico)</i>	52
Tabla 28. <i>Coeficientes (Primer objetivo específico).....</i>	53

Tabla 29. <i>Resumen del modelo (Segundo objetivo específico)</i>	53
Tabla 30. <i>Anova (Segundo objetivo específico)</i>	54
Tabla 31. <i>Coeficientes (Segundo objetivo específico)</i>	54
Tabla 32. <i>Resumen del modelo (Tercer objetivo específico)</i>	55
Tabla 33. <i>Anova (Tercer objetivo específico)</i>	55
Tabla 34. <i>Coeficientes (Tercer objetivo específico)</i>	56
Tabla 35. <i>Resumen del modelo (Cuarto objetivo específico)</i>	56
Tabla 36. <i>Anova (Cuarto objetivo específico)</i>	57
Tabla 37. <i>Coeficientes (Cuarto objetivo específico)</i>	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Resultados de frecuencia agrupada de Sistema de gestión de la calidad</i>	37
Figura 2. Resultados de frecuencia agrupada de Organización y gestión.....	38
Figura 3. <i>Resultados de frecuencia agrupada de Imparcialidad</i>	39
Figura 4. <i>Resultados de frecuencia agrupada de Instalaciones y equipos</i>	40
Figura 5. <i>Resultados de frecuencia agrupada de Métodos y procedimientos de inspección</i>	41
Figura 6. <i>Resultados de frecuencia agrupada de Competencias laborales</i>	42
Figura 7. <i>Resultados de frecuencia agrupada de Conocimientos</i>	43
Figura 8. <i>Resultados de frecuencia agrupada de Habilidades</i>	44
Figura 9. <i>Resultados de frecuencia agrupada de Actitudes</i>	45
Figura 10. <i>Resultados de frecuencia agrupada de Valores</i>	46
Figura 11. Gráfico de dispersión	49

RESUMEN

En esta investigación se indaga sobre la influencia que tiene el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la NTP ISO/IEC 17020:2012 implementada aproximadamente hace un año en las competencias laborales de los colaboradores de esta empresa, ya que esto supuso un paso importante como organización, en el que se incluye el compromiso de los directivos como del personal. El objetivo de esta investigación fue determinar la influencia del Sistema de gestión de la calidad en las competencias laborales en CUBICACIONES HD, 2019. Para la variable Sistema de gestión de la calidad se establecieron las siguientes dimensiones: 1. Organización y gestión, 2. Imparcialidad, 3. Instalaciones y equipos y 4. Métodos y procedimientos de inspección. Para la segunda variable, Competencias laborales, se establecieron las siguientes dimensiones: 1. Conocimientos, 2. Habilidades, 3. Actitudes y 4. Valores. Cada dimensión contó con 2 indicadores, y a su vez, cada indicador contó con 2 ítems. La población es de 24 colaboradores, por lo que se determinó un muestreo censal. Se escogió como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario conformado por 32 ítems, cuyos resultados se procesaron en el programa IBM Statistics Spss 24. Se obtuvo un nivel significativo de correlación de 0,597 entre las variables de esta investigación, lo cual significa una correlación positiva media. Además, la influencia del Sistema de gestión de la calidad en las competencias laborales de este organismo es de 33,9%, por lo que se aprueba la hipótesis general que indicaba que existía influencia significativa de la primera variable sobre la segunda. El elemento de las Competencias laborales en el que más influye el Sistema de gestión de la calidad implantado son las actitudes (40,2%).

Palabras clave: Sistema de gestión de la calidad, Competencias laborales.

ABSTRATO

Esta pesquisa explora a influência do sistema de gestão da qualidade baseado na NTP ISO/IEC 17020:2012 implementado há um ano nas competências laborais dos colaboradores desta empresa. Este é um passo importante para a organização, que inclui o comprometimento de gestores e funcionários. O objetivo desta pesquisa foi determinar a influência do sistema de gestão da qualidade nas competências trabalhistas em CUBICACIONES HD, 2019. Para a variável Sistema de gestão da qualidade, foram estabelecidas as seguintes dimensões: 1. Organização e gestão, 2. Imparcialidade, 3. Instalações e equipamentos e 4. Métodos e procedimentos de inspeção. Para a segunda variável, Competências laborais, foram estabelecidas as seguintes dimensões: 1. Conhecimento, 2. Habilidades, 3. Atitudes e 4. Valores. Cada dimensão tinha 2 indicadores e, por sua vez, cada indicador tinha 2 itens. A população é de 24 colaboradores, pelo que foi determinada uma amostragem censitária. A pesquisa foi escolhida como técnica e como ferramenta um questionário composto por 32 itens, cujos resultados foram processados no programa IBM Statistics Spss 24. Um nível significativo de correlação de 0,597 foi obtido entre as variáveis desta investigação, o que significa uma correlação positiva média. Além disso, a influência do Sistema de Gestão da Qualidade nas competências laborais deste órgão é de 33,9%, para o qual foi aprovada a hipótese geral de que houve influência significativa da primeira variável sobre a segunda. O elemento das Competências Laborais em que o Sistema de Gestão da Qualidade implementado mais influencia são as atitudes (40,2%).

Palavras-chave: Sistema de Gestão da Qualidade, Competências Trabalhistas

INTRODUCCIÓN

Desde que una empresa inicia, busca empoderarse del mercado e imponer su marca. Esto depende de la calidad con que brinde el servicio o el producto. Este término se relaciona con las transacciones mercantiles, el comercio exterior, la defensa del consumidor y el bienestar humano, por lo que hoy también es competencia de las leyes de un país. A lo largo del tiempo, un recurso ha ido tomando gran relevancia en el campo laboral, este es el capital humano y con él se han desarrollado las competencias laborales. Sin embargo, toda organización exige hoy la garantía de esa calidad brindada, por lo que han surgido instituciones para verificar y otorgar las certificaciones que evidencian cuáles sí cumple a cabalidad estos requisitos, nos referimos a las Normas ISO.

En el Perú, la certificación de calidad estaba a cargo de ITINTEC (Instituto de Investigación Tecnológica Industrial y de Normas Técnicas) antes del Decreto Legislativo N°658. Posteriormente es el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) el que asume la tarea de delegar a organizaciones la facultad de expedir informes de ensayo, o certificados de conformidad o de inspección con valor oficial, las mismas que deben estar debidamente acreditadas. Se cuenta con tres tipos de informes «informes de ensayo de laboratorio, los informes de inspección y los certificados de conformidad», estos son instrumentos importantes para otorgar un juicio legal respecto del cumplimiento o no de condiciones contractuales o normas técnicas. INDECOPI ha adoptado las normas ISO/IEC para la formulación de las Guías Peruanas. Esto con la finalidad de que más adelante, las certificaciones sean también reconocidas a nivel internacional.

En el caso de las empresas cubicadoras estas deben estar acreditadas, INACAL (se crea en el 2014, bajo la ley 30224 sistema nacional de calidad y es adscrito a PRODUCE) es la institución a cargo de las acreditaciones en el Perú. El 31 de octubre de 2017 se publicó en el diario oficial El Peruano el Decreto Supremo N° 036-2017-EM, el cual modificó el artículo 16A del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 045-2001-EM, disponiendo que “únicamente aquellas personas que cuenten con autorización ante INACAL pueden prestar

los servicios de cubicación de tanques de carga montados sobre vehículos automotores, semirremolques, remolques destinados al transporte de combustibles líquidos y OPDH”. En el Perú, son tres las organizaciones que pueden brindar este servicio, ubicadas en Arequipa, Huancayo y Lima. Para esta investigación se considerará a la empresa Cubicaciones HD situada en el Callao (Lima), en la que se determinará la influencia del Sistema de gestión de calidad en las competencias laborales de sus colaboradores.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Cubicaciones HD en los últimos años ha mostrado un crecimiento en sus actividades comerciales, lo que ha involucrado el incremento del personal, contando ahora con 24 colaboradores, quienes se desempeñan en sus respectivas áreas, que son de administración, recursos humanos, Gerencia Técnica, supervisión, entre otros. A pesar que en el Callao solo Cubicaciones HD realiza el servicio de cubicación, aforo, entre otros, esta empresa decidió iniciar un proceso de acreditación con la Norma Técnica Peruana ISO/IEC 17020, implementando los requisitos que en ella se detallan, estando ya en proceso de evaluación de acreditación desde enero del 2019. Esta norma le da la facultad a esta empresa como un alcance para inspeccionar los vehículos tanques de empresas de transporte para determinar su conformidad de volumen por compartimiento de acuerdo a los estándares exigidos (Norma NMP- 203:2017).

El Sistema de gestión de la calidad implantado ha generado importantes cambios en esta empresa, que ha tenido que redefinir su organigrama, eliminando algunos puestos y asignando otros, así mismo, como parte de las funciones de este organismo están las capacitaciones al personal, las cuales se están ya realizando de manera continua. Otro factor importante que ha exigido esta norma es el manejo de casos con total imparcialidad y confidencialidad, razón por la que Cubicaciones HD ha tomado medidas para evitar incumplir con esta exigencia, disminuyendo las presiones de las empresas supervisadas, a fin de no influenciar en los resultados finales de inspección. Se empezó a renovar equipos e incrementar nuevos que serán utilizados únicamente para la inspección, estableciendo además un control de deriva de equipos, y programación de calibraciones de los equipos siguiendo un determinado programa.

Tras todas estas implementaciones, los colaboradores han tenido nuevas exigencias, incluso quienes mantenían sus mismos puestos, por lo que nace la pregunta si realmente este nuevo **Sistema de Gestión de la Calidad**, el cual

incluye nuevos procesos y procedimientos de inspección, ha repercutido en sus **competencias laborales**. Y si así fuera, ¿habrá tenido la misma influencia en cada uno de los elementos de las **competencias laborales**? La inversión en esta norma ISO no es barata, por lo que antes de evaluar el actual rendimiento laboral, es necesario conocer cómo han ido variando las **competencias laborales** del personal, quienes además podrían percibir de diferentes maneras el nuevo **Sistema de Gestión de la calidad** implementado.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la influencia del Sistema de gestión de la calidad basado en la en las **competencias laborales** en CUBICACIONES HD, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la influencia del Sistema de gestión de la calidad basado en los **conocimientos** de los trabajadores en CUBICACIONES HD, 2019?
- b) ¿Cuál es la influencia del Sistema de gestión de la calidad basado en las **habilidades** de los trabajadores en CUBICACIONES HD, 2019?
- c) ¿Cuál es la influencia del Sistema de gestión de la calidad basado en las **actitudes** de los trabajadores en CUBICACIONES HD, 2019?
- d) ¿Cuál es la influencia del Sistema de gestión de la calidad basado en los **valores** de los trabajadores en CUBICACIONES HD, 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia del Sistema de gestión de la calidad basado en las competencias laborales en CUBICACIONES HD, 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Determinar cuál es la influencia del Sistema de gestión de la calidad basado en los conocimientos de los trabajadores en CUBICACIONES HD, 2019.

- b) Determinar cuál es la influencia del Sistema de gestión de la calidad basado en las habilidades de los trabajadores en CUBICACIONES HD, 2019.
- c) Determinar cuál es la influencia del Sistema de gestión de la calidad basado en las actitudes de los trabajadores en CUBICACIONES HD, 2019.
- d) Determinar cuál es la influencia del Sistema de gestión de la calidad basado en los valores de los trabajadores en CUBICACIONES HD, 2019.

1.4. Limitantes

Dentro de las limitaciones encontradas en el desarrollo de la investigación, mencionamos los siguientes:

A. Teórico

El desarrollo de la investigación se llevó a cabo dentro de los límites teóricos del sistema de gestión de la calidad, basados en los conocimientos, habilidades, actitudes y valores de los trabajadores de CUBICACIONES HD 2019.

B. Temporal

La presente investigación se desarrolló en cuatro meses, del mes de abril al mes de julio 2019.

C. Espacial

La empresa CUBICACIONES HD se encuentra ubicada en Manuel Arispe 177, Urb. Industrial, La Chalaca, Provincia Constitucional del Callao.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

En el presente estudio se han tomado como base 10 investigaciones que tienen relación con el problema de investigación, siendo las siguientes:

2.1.1. Internacional

Poveda (2018) en su tesis Capacitación para el desarrollo de competencias laborales en el personal técnico de la empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. para optar por el grado académico de Magister en Gestión del Talento Humano en la Universidad Técnica de Ambato. Su objetivo principal fue analizar la relación de la capacitación en el desarrollo de las competencias laborales en el personal técnico de la EEASA. Es una investigación bibliográfica documental con enfoque cuantitativo. Se realizó como técnica para recolección de datos la encuesta a una muestra censal de 90 personas. Las conclusiones fueron: Tras realizarse la investigación, se resalta que, dentro del análisis de la capacitación y su relación con el desarrollo de las competencias laborales, se identifica información previa que ya indicaba una significativa relación entre estos dos elementos. Por tanto, se acepta la hipótesis alternativa, y se determina, con evidencia estadística, que la capacitación sí mejora las competencias laborales en los colaboradores de EEASA. Identificar fundamentos teóricos de los elementos de las competencias laborales y la capacitación, fue importante para poder determinar una metodología para el correcto desarrollo de las competencias laborales del personal técnico de EEASA, y se resalta el uso de la prospectiva estratégica aplicando el Mic – Mac y Mactor en el departamento de Talento Humano de esta empresa. Sobre las cualidades de la gestión de la capacitación de las competencias laborales en el personal de EEASA, es fundamental precisar que están alineadas con las necesidades actuales: Seguridad industrial, ARCGIS, mantenimiento de redes energizadas, planeamiento operativo, transformadores y subestaciones, sistemas de medición, etc. Todas estas capacitaciones se determinaron tras un diagnóstico integral en el que se evidenció su necesidad.

En esta investigación se logra especificar cuáles son las áreas que más atención inmediata necesitan, pues existe información previa que indica la relación de sus variables: Capacitación y competencias laborales.

Baltodano (2016) en su tesis titulada Propuesta para la implementación de la norma INTE/ISO/IEC17020:2012 y la obtención de la acreditación para la empresa en un año para optar por el grado de Master en Administración de Proyectos en la Universidad para la Cooperación Internacional. Cuyo objetivo general fue elaborar el plan de gestión de proyecto para la implementación de la norma INTE/ISO/IEC17020:2012 y la eventual obtención de la acreditación para la empresa en un año. Llegó a las siguientes conclusiones: Sin los expertos y su experiencia no se hubiera logrado establecer todas las actividades necesarias con un orden, una secuencia y subprocesos para lograr la acreditación. Estas actividades se realizaron cuidadosamente, salvaguardando los detalles, para cumplir con los requisitos y por lo tanto cumplir el objetivo final: Conseguir la acreditación de la Norma NTE/ISO/IEC 17020:2020. El organismo costarricense de acreditación tiene los procesos publicados, lo que agilizó la obtención de información acerca de costos y tiempo, de lo contrario, se habría tardado más, ya que la información es realmente extensa. Se determinó un presupuesto alto, por lo que se debe tener precauciones para contar con los flujos económicos adecuados e invertir eficientemente en la acreditación de la norma ISO.

Esta investigación internacional también propone la implementación de la norma ISO, expresando las ventajas competitivas con las que contará la empresa de postular a la acreditación. Se hace énfasis en el presupuesto elevado, por lo que toda la empresa debe estar involucrada en el objetivo.

Paredes (2016) en su tesis titulada Las Competencias Laborales y su Incidencia en el Rendimiento Laboral de los colaboradores de la empresa de Seguridad Privada "EFIPERVIG", de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua para la Universidad técnica de Ambato. El objetivo de esta investigación fue: Determinar la incidencia de las competencias laborales en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa de seguridad privada EFIPERVIG, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. Es una

investigación bibliográfica documental con modalidad de campo y enfoque cualitativo y cuantitativo. Se utilizó como técnicas la encuesta y la observación a una muestra censal de 71 personas. Se llegó a las siguientes conclusiones: Existe influencia de las competencias laborales de los empleados de la compañía de seguridad privada EFIPERVIG en su rendimiento laboral. Es necesario conocer las competencias laborales específicas y genéricas necesarias para desarrollarlas en los colaboradores de esta empresa. Se han identificado cuáles son las principales causas del bajo rendimiento laboral de los empleados en esta empresa y son la falta de incentivos, los cuales, de existir, motivarían al personal y se vería manifestada su satisfacción en los resultados laborales. Otro factor es el desconocimiento de las metas a corto, mediano y largo plazo, lo cual genera incertidumbre en los colaboradores.

En esta investigación también se indaga acerca de las capacidades laborales del personal, se destaca la importancia de conocer las causas del bajo rendimiento laboral para así poder gestionar una mejora en competencias laborales más importantes.

Quiroz (2014) en su tesis titulada Propuesta de un Plan de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la NTE INEN ISO/IEC 17020 Segunda edición 2013 en el organismo de inspección Trust Quality Inspection para optar por el grado de Magíster en Sistemas de Gestión de Calidad en la Universidad Central del Ecuador. El objetivo fue Desarrollar una propuesta de plan de implementación del sistema de gestión de calidad en el organismo de inspección Trust Quality Inspection basado en los requisitos establecidos en la NTE INEN ISO/IEC 17020:2013, con el fin de establecer la base para la implementación del sistema de gestión. Es una investigación de diseño no experimental, transeccional descriptiva. Se investigó a una muestra censal de 8 personas. Sus conclusiones fueron: El primer diagnóstico indicaba que el nivel de cumplimiento del Trust Quality Inspection (organismo de inspección) es de 9,9% del total de documentos requisitos de la norma NTE INEN ISO/IEC 17020: 2013. Esto significó la decisión de adoptar un sistema de gestión de calidad cumpliendo con los requisitos normados y lograr los objetivos propuestos en este proyecto. La información que arrojó el primer diagnóstico fue

realmente importante, pues así se pudo determinar estrategias y mejorar resultados a largo, mediano y corto plazo, enfocando cada esfuerzo y recurso en fortalecer y potenciar características poco desarrolladas en base a la norma NTE INEN ISO/IEC 17020:2013. En este proyecto se ha presentado la documentación necesaria y su desarrollo para cumplir con el Sistema de gestión de calidad de la norma ISO/IEC 17020:2013, de esta manera estos documentos quedan listos para presentarse al momento de la implementación al organismo de inspección de la gestión de calidad. Esta investigación propone implementar un Sistema de gestión de la Calidad, el cual es necesario pues tienen un porcentaje muy bajo de cumplimiento de los requisitos, por lo que se plantea un enorme cambio. Para esto, el autor entrega los requisitos para postular a esta norma ISO.

Guerrero (2013) en su tesis titulada Las Competencias Laborales Aplicadas al Desarrollo Empresarial de Marquitect para optar por el título de Ingeniero de empresas en la Universidad técnica de Ambato. Tuvo como objetivo determinar de qué manera las deficiencias en las competencias laborales afectan al desarrollo empresarial de Marquitect. Esta es una investigación bibliográfica o documental con niveles de investigación exploratoria, descriptiva y explicativa. Se utilizaron las técnicas de la observación y encuesta con una muestra censal de 30 personas. Llegó a las siguientes conclusiones: La productividad de los trabajadores no ha mejorado ni lo harán debido al desconocimiento de las nuevas herramientas de las que ahora disponen en sus áreas. Esto a consecuencia de la ausencia de capacitaciones en esta empresa. No existe una apropiada comunicación entre los directivos y empleados de la empresa. Los directivos de esta pequeña empresa asumen que los empleados ya conocen sus funciones y estos tampoco buscan la comunicación con los directivos para conocer las novedades del día a día. La mayoría de los empleados sienten insatisfacción con su propia labor en la empresa, e indican que el principal factor es el mal ambiente laboral, lo cual afecta a sus competencias y habilidades. Esta tesis también resalta la importancia de la gestión, y todo lo que conlleva involucrar al personal con los objetivos de la empresa: capacitaciones, comunicación, ambiente laboral, entre otros factores que tienen efecto en las competencias laborales.

2.1.2. Nacional

Coronel (2019) en su tesis “Competencias laborales y su influencia en la calidad del servicio en el Banco Ripley Piura Sucursal II”, tuvo como objetivo evaluar la influencia de las competencias laborales en la calidad de servicio. El estudio se desarrolló bajo un diseño no experimental, correlacional-causal, la muestra estuvo formada por 21 trabajadores del Banco y por 384 clientes. Se utilizaron 3 instrumentos de recolección de datos. Los resultados indican que las competencias laborales influyen significativamente en la calidad de servicio del Banco Ripley Piura, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,612 ($P=0,000 < 0.05$). Asimismo, existe una influencia directa y significativa de las competencias técnicas ($\rho = 0,606$; $P=0,000$); metodológicas ($\rho=0,608$, $P=0,000$); interpersonales ($\rho=0,218$, $P=0,000$); e individuales ($\rho=0,494$; $P=0,000$) sobre la calidad de servicio. Se concluye que las competencias laborales y la calidad de servicio se ubican en un nivel medio, lo que demuestra que aún existen aspectos que se deben mejorar para lograr la completa satisfacción del cliente.

Hernández y Holguín (2018) en su tesis titulada Gestión del talento humano y su influencia en las Competencias laborales de los colaboradores de la empresa Green Project Sac Huamachuco I semestre 2018 en la Universidad Privada Antenor Orrego. Tuvieron como objetivo determinar la influencia de la Gestión de Talento Humano en las Competencias Laborales de los colaboradores de la empresa Green Project Asesores & consultores S.A.C en Huamachuco – I Semestre 2018 y la hipótesis de que la gestión del talento humano influye de manera favorable en las competencias laborales de la empresa Green Project. Por tener una población de 20 trabajadores, se utilizó una muestra censal. Se llegó a las siguientes conclusiones: Se concluye que la Gestión del talento humano sí tiene una influencia importante en las competencias laborales, por lo que se programó una capacitación y se logró afinar los indicadores de la Gestión de talento humano en esta empresa. Se identificó las dimensiones de la Gestión del talento humano que influyen significativamente en las competencias laborales del personal y estas son: El estilo de dirección, en el que se resalta un liderazgo participativo, lo cual genera

motivación y relaciones interpersonales. Otra dimensión es la Capacitación, la cual se realizó en línea con los objetivos establecidos por la compañía y las necesidades actuales del personal, lo cual mejoró el clima laboral, dando más confianza a los trabajadores y por lo tanto un mejor desempeño. Se resalta la actualización de conocimientos de los trabajadores tras participar en las capacitaciones como competencias laborales duras, mientras que las competencias laborales blandas, se distingue mucha iniciativa y las relaciones interpersonales entre los trabajadores.

En esta investigación también se resalta la importancia de una gestión para repercutir en las competencias laborales del personal, específicamente en sus relaciones interpersonales y habilidades blandas y duras.

Claudio (2018) en su tesis titulada Implementación de la Norma NTP 17020 para la inspección de grúas móviles, Rigger Crane SAC, 2018 en la Universidad Norbert Wiener. Tuvo como objetivo: Proponer la implementación de la Norma NTP 17020 para acreditarse ante el INACAL como organismo de inspección para otorgar certificados de inspección a grúas móviles. Esta es una investigación de tipo proyectiva, nivel comprensivo y enfoque mixto. Las técnicas usadas fueron la encuesta, entrevista y juicio de expertos. La muestra cuantitativa de esta investigación estuvo compuesta por 30 colaboradores de la empresa y la muestra cualitativa estuvo compuesta por 3 representantes de la misma. Las conclusiones a las que llegó son las siguientes: Para ser reconocida como una empresa competente y confiable en el rubro de inspección, que cuenta con un personal calificado y certificado, se propuso implantar la Norma NTP 1720, la cual es acreditada por INACAL. Se determinó que los equipos de la empresa deben estar en adecuadas condiciones operativas, los documentos debían estar actualizados, los procesos de evaluación debían ser los correctos y llevados a cabo por un más que capaz recurso humano, con perfiles destacados, y así poder invertir eficientemente y solucionar el problema de la calidad. Primeramente, se definió las siguientes categorías: Recursos humanos, Funcionamiento de equipos, documentos de gestión, acreditación y grúas móviles. Posteriormente se conceptualizó nuevas categorías: Seguridad, tangibilidad y fiabilidad. Basándose en objetivos justificados, se diseñó una

propuesta basada en de la norma NTP 17020, incluyendo soluciones alternativas, cronograma de actividades, y resultados potenciales. Los instrumentos de evaluación fueron validados mediante el juicio de expertos del tema. La propuesta también fue validada con profesionales que corroboraron la viabilidad del cuestionario.

Esta tesis expone la importancia del reconocimiento para una empresa, la cual la logra acreditándose, en este caso con la norma NTP 17020, y para demostrarlo siguió los pasos de investigación y añadió una propuesta con estimaciones potenciales si se implemente el nuevo Sistema.

Alegre (2018) en su tesis titulada Sistema de Gestión de Calidad y Calidad de Servicio de los trabajadores de la UGEL Tambopata -2018, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo. Tuvo como objetivo determinar qué relación existe entre el sistema de gestión de calidad y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL Tambopata – 2018. Esta investigación tuvo un diseño descriptivo correlacional. Se utilizó como técnica la encuesta y un cuestionario como instrumento a una muestra censal de 40 personas, los cuales laboran en la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata. Llegó a las siguientes conclusiones: En esta investigación se demuestra sí existe una relación positiva, aunque débil, entre las variables Sistema de Gestión de Calidad y la calidad de servicio que brindan los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata en el año 2018, por lo que se aprueba su hipótesis que así lo afirmaba. En cuanto a la hipótesis específica 1, también es analizada, dando una correlación positiva débil de 0,258, cifra que no es suficiente para ser significativa en la correlación de los objetivos de calidad y la calidad de servicio que ofrecen los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata en el año 2018, por lo que se acepta la hipótesis nula que negaba la significancia. La segunda hipótesis también se rechaza pues, aunque existe correlación positiva entre los mapas de proceso y la Calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata en el año 2018, esta es muy débil y por lo tanto no es significativa. De esta manera se acepta la hipótesis nula.

Esta investigación es interesante pues demuestra que a pesar que sí existe relación entre las variables Sistema de Gestión de la calidad y la Calidad de servicio, no todas las dimensiones de la primera variable tienen correlación significativa con la Calidad de servicio, al menos en dicha entidad.

Sotelo (2017) en su tesis titulada Servicios logísticos y competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017 para optar por el grado académico de Maestro en administración de negocios-MBA en la Universidad César Vallejo. Tuvo como objetivo determinar la relación entre los servicios logísticos y la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS. El tipo de estudio fue Investigación básica y enfoque cuantitativo. Tuvo un diseño no experimental – transversal, y de nivel descriptivo correlacional. Se utilizó como técnica la encuesta para una muestra de 73 conductores, tras un muestreo probabilístico no intencionado. Llegó a las siguientes conclusiones: Tras contrastar la hipótesis general, se afirma que los servicios logísticos sí están muy relacionados con las competencias laborales de los colaboradores de APM Terminals IS, quienes trasladan contenedores desde el puerto del Callao. Contrastando la hipótesis específica 1, se comprueba que la disponibilidad de los servicios logísticos de APM Terminals IS en el puerto del callao también se relaciona íntimamente con las competencias laborales del personal que traslada contenedores. Al contrastar la hipótesis específica 2, se confirma que la rapidez de los servicios logísticos de APM Terminals IS en el callao también se relacionan con las competencias laborales de los trabajadores que trasladan contenedores.

Esta investigación se centra bastante en el personal, llegando a confirmar la relación de sus competencias laborales con la disponibilidad de servicios logísticos y la rapidez de estos.

Baldeón (2017) en su tesis titulada Sistema de gestión de la calidad y administración pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017, para optar por el grado académico de Maestra en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el sistema de gestión de la calidad y la administración pública en el Ministerio de Economía y

Finanzas, Lima 2017. Esta investigación sigue un método hipotético deductivo, el tipo de estudio es básico, descriptivo y correlacional. Además, el diseño es no experimental y transversal. La población es de 339 personas, siendo la muestra determinada 180 funcionarios, tras aplicarse un muestreo probabilístico. La técnica para la recopilación de datos fue la encuesta y como instrumento fue un cuestionario de 24 ítems. Llegó a estas conclusiones: Se verifica que el Sistema de gestión de la calidad se relaciona positivamente con la Administración pública en el ministerio de Economía y finanzas en el año 2017. Esto luego que el Rho de Spearman arroje el resultado de 0.833, lo cual indica una significancia alta. Además, se demuestra que el Sistema de Gestión de la calidad también se relaciona directa y significativamente con la eficacia en el Ministerio investigado, pues $p = 0,000$ y esta cifra es menor a 0.05, y el Rho de Spearman indicó una relación de 0.856. De esta manera se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, que indicaba que sí había relación positiva de la variable Sistema de Gestión de la calidad con la dimensión Eficacia. Por último, también se corroboró la correlación de la variable Sistema de Gestión de la calidad con la dimensión Eficiencia, pues $p = 0,000$, cifra menor a 0,05, por lo tanto, existe significancia, y el Rho de Spearman indicó 0,842, con lo que hay una alta correlación entre la variable y dimensión mencionadas.

Esta última tesis también aprueba sus hipótesis, tanto la general como la específica, existiendo correlación entre la Gestión de la calidad y la Administración pública en este ministerio. Además, también se corrobora la relación de la primera variable y la eficiencia y eficacia en esta entidad.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Sistema de Gestión de la calidad

Calidad

Calidad es proveniente de la palabra en latín “qualitas”, la cual desagregada tiene los siguientes significados: quae (qué), alis (relativa a algo), refiriéndose a las características de algo.

Miranda et al. (2007) afirman que “la calidad es aquella que la define como el servicio que responde a expectativas de los clientes satisfaciendo sus

necesidades y requerimientos” (p. 241). Por lo tanto, la calidad está estrechamente ligada a la experiencia del cliente.

Las empresas buscan en la calidad diferenciar sus productos o servicios ofrecidos de los de la competencia, de esta manera la posibilidad de captar clientes se agranda. Por eso Miranda et al. (2007) dicen que la calidad es “el grupo de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las sobrantes de su variedad, se trata de una generalidad angostamente identificada al producto o servicio [...]” (p.7)

Se le considera padre de la calidad a Joseph M. Juran, natural de Rumanía y destacado consultor en el siglo XX. Juran afirmaba que la calidad es la ausencia de deficiencias en el servicio o producto, por lo que el cliente no debía sentir malestar por problemas de despacho, generación de facturas o el mismo uso del producto.

Jurán indicaba que había que primero planear la calidad, otorgando a las fuerzas operativas los suficientes recursos y capacidades para desarrollar productos que satisfagan eficientemente las necesidades y expectativas de los consumidores. Luego se debía dar un correcto control a las operaciones, evitando imperfecciones y asegurando que se lleve el plan a cabo tal como se estableció. La experiencia y lecciones aprendidas llevarían a una mejora de la calidad. A esto se le llamó la Trilogía de Jurán.

Según Palom (1991) refiere que Deming vivió la evolución de la calidad en Japón y de esta experiencia desarrollo sus 14 puntos para que la administración lleve a la empresa a una posición de productividad. Su filosofía demostró que esto lleva a una mejora de la productividad a través de la conquista del mercado con una mejor calidad y un precio menor lo que permite mantener el negocio y la creación de más trabajo. Por su parte, Hishikawa fue el primer autor que trato de destacar las diferencias entre los estilos de administración japonés y occidentales. Su hipótesis principal fue diferentes características culturales en ambas sociedades, rescató la importancia del control total de calidad.

Gestión de la Calidad

En 1950 William E. Deming promovió un nuevo concepto llamado Gestión de la Calidad Total o TQM por sus siglas en inglés, el cual indica que se necesita el compromiso de todos los departamentos o áreas de una organización o empresa. Más tarde, Deming (1989) propone que el servicio siempre esté ligado al producto, pues no basta con que este último esté terminado y sea eficiente en su uso. La gestión de la calidad supone la intención de una compañía de permanecer en su rubro. Así, dio 14 principios, los cuales son:

1. Hacer constante o reiterativo la idea de mejorar la calidad.
2. Adaptarse a una nueva filosofía
3. Dejar de depender de la inspección, y pasar a incluir la calidad desde el primer paso del desarrollo de productos.
4. Abandonar la práctica de negociar en base a los precios y dar prioridad a la calidad.
5. Mejorar constantemente los sistemas de producción.
6. Realizar constantes capacitaciones o entrenamiento.
7. Reconocer las habilidades y capacidades del personal haciéndolos líderes.
8. Eliminar la incertidumbre generando confianza.
9. Disminuir hasta borrar las barreras entre áreas o departamentos, estableciendo un sistema de cooperación que beneficie a toda la empresa.
10. Eliminar las metas que generen rivalidad, y por tanto baja calidad.
11. Abolir la gestión por objetivos.
12. Quitar barreras que limiten la alegría del personal en el trabajo.
13. Fomentar un sistema de auto mejora.
14. Fomentar en toda la organización la nueva filosofía, de manera cooperativa para aprobar con éxito el proceso de transformación.

Importancia de la gestión de la calidad

León et al. (2018) señala que las empresas de hoy no pueden existir para sobrevivir, sino para tener éxito, que significa reaccionar en forma rápida y dinámica ante las dificultades, al aprovechar en toda su magnitud las oportunidades del nuevo escenario económico, y tributa siempre a la mejora

continua de la empresa como sistema. Esto significa para la empresa que debe dotarse de todas las herramientas posibles que le ayuden a minimizar sus vulnerabilidades, al fortalecer así sus cualidades, de modo tal que se vuelva cada día más competitiva y la mejor manera de lograrlo es mediante sistemas de gestión de la calidad.

Dimensiones

Organización y dirección

La Norma técnica Peruana ISO 17020 (2012) menciona que todo organismo dedicado a la inspección debe mantener una estructura sólida, la cual incluye una acertada gestión, para salvaguardar su imparcialidad. Además, los organismos de inspección, como parte del esquema determinado, pueden participar en intercambios de experiencias técnicas con otros organismos similares, manteniendo así las capacidades necesarias para el desarrollo de las funciones. En la empresa inspectora, deben estar definido y documentada todas las responsabilidades de directivos y personal, incluyendo el área responsable de emitir informes. Existen organismos que además de realizar la inspección, también ofrecen otros servicios, por lo que debe existir una relación coherente entre la inspección y esta otra actividad.

Es parte de este nuevo sistema asignar a un gerente técnico (o más) que sean responsables de todas las actividades relacionadas a la inspección y así cumplir con la Norma Técnica Peruana. No necesariamente la persona asignada debe tener el título de gerente técnico, pero sí deben tener la experiencia técnica en el campo de la inspección. De asignarse a dos o más gerentes técnicos, se debe documentar específicamente las responsabilidades de cada uno de ellos. Además, se indica que además de la persona asignada, se debe delegar a una persona que asumirá las responsabilidades de inspección cuando el gerente técnico esté ausente.

Se indica también que en cada organismo de inspección debe existir una documentación detallando todos los puestos que existen en dicha entidad, en el que se detallan las funciones de todos los involucrados.

Imparcialidad

La Norma técnica Peruana ISO 17020 (2012) señala que en toda organización de inspección debe existir objetividad, lo cual significa ausencia de conflictos de intereses, y que, en caso de existir, se deben resolver a tiempo, evitando su influencia en las demás actividades del proceso de inspección. Entonces, es responsabilidad del organismo de inspección efectuar el proceso con neutralidad, omitiendo presiones financieras o comerciales de las empresas. Es por ello que debe detectar estos riesgos, los cuales además pueden ser de las relaciones del personal, aunque no siempre estas relaciones suponen un riesgo para la ecuanimidad del proceso.

Instalaciones y equipos

La Norma técnica Peruana ISO 17020 (2012) indica que este sistema de gestión de la calidad exige contar con equipos adecuados (calibrados) e instalaciones apropiadas para la realización de las actividades de inspección, incluso no es necesario que el organismo sea dueño de dicha instalación o equipos, pues estos podrían ser incluso prestados o alquilados. En este aspecto lo que sí es obligación del organismo de inspección es la adecuación y calibración de los equipos empleados. Así mismo, deben existir reglas para el acceso a las instalaciones y uso de los equipos de inspección. El organismo de inspección es el responsable de gestionar la mejora continua de las instalaciones ocupadas, así como de los equipos empleados, pues estos influyen significativamente en los resultados.

En cuanto a la calibración de los equipos, la Norma técnica Peruana ISO 17020 (2012) señala que estos deben ser de acuerdo a un programa previamente establecido, el cual es diseñado e implementado siguiendo patrones de medición nacionales o internacionales. En los casos que estos patrones no sean aplicables para sus actividades de inspección, el organismo debe justificar con evidencia la relación de los nuevos patrones y la precisión de sus resultados. Se debe establecer un cronograma de recalibraciones periódicas de los equipos utilizados para la inspección. Muchos de estos organismos, suelen además de los equipos relacionados directamente con la inspección,

utilizar equipos informáticos, los cuales también deben validar que el software sea el adecuado y esté actualizado, así como todos los programas informáticos relacionados a la inspección. El organismo de inspección tiene la obligación de analizar las posibles consecuencias negativas si los equipos están defectuosos, por lo que se debe asegurar que estos no sean empleados, retirándolos de la disposición del personal, o etiquetándolos de una manera muy visible.

Toda la información de los equipos eficientes, dañados, software deben estar registrados con su estado actual detallando la calibración y fechas de mantenimiento.

Métodos y procedimientos de inspección

La Norma técnica Peruana ISO 17020 (2012) afirma que, para proceder a inspeccionar, deben figurar en los requisitos los métodos y procedimientos con los que se realizará la inspección, en caso estos no estén definidos, es responsabilidad del organismo de inspección desarrollarlos.

Previo a realizar las actividades de inspección, se determinan los requisitos en reglamentaciones, esquemas de inspección o contratos. El cliente también puede proponer requisitos para su inclusión en este reglamento, sin embargo, si el organismo de inspección no los considera apropiados, tiene que informarle al cliente.

La norma también indica que las instrucciones utilizadas deben ser las adecuadas y estar documentadas siguiendo la planificación previa, en la cual también se ha determinado las técnicas de muestreo, pues la ausencia de estas instrucciones documentadas compromete la precisión de la inspección. Además, el organismo de inspección, para casos puntuales, debe tener conocimientos de estadística para garantizar que el muestro sea estadísticamente aceptable y fiable para continuar con la inspección, y su posterior procesamiento de resultados.

Para que un método de inspección se considere normalizado, debe haber sido publicado en alguna norma nacional, internacional o incluso regional por organizaciones de renombre. También es un método normalizado, si fue publicado por la cooperación de varios organismos de inspección, o por alguna

revista científica relacionada al rubro. Por lo tanto, cualquier otro método presentado por otro medio no se considera normalizado o método no normalizado.

Se afirma también que las instrucciones, reglas, normas y procedimientos escritos, listas, datos y documentos relacionados a los pasos del proceso de instrucción deben además de estar actualizadas, disponibles para los colaboradores del organismo de inspección.

Además, debe haber un Sistema de control de contratos u órdenes de trabajo en el que se garantice:

a) Las actividades de inspección las realizará un personal técnicamente capaz, con experiencia y que tenga fácilmente a su disposición recursos como los equipos, documentos, instalaciones y apoyo técnico.

b) Los requisitos de las empresas solicitando la inspección, deben estar bien definidos, ser entendibles, sobre todo en las condiciones especiales que estas incluyan. Así el personal que inspecciona tiene instrucciones precisas y no ambiguas.

c) La inspección se debe controlar con revisiones periódicas y acciones correctivas.

d) Se deben cumplir la totalidad de requisitos especificados en el contrato.

Se debe verificar la integridad de cualquier información proporcionada por otra fuente, pues también es parte del proceso de inspección, así como el registro oportuno de los datos obtenidos en las inspecciones para evitar la pérdida de información importante. Se debe tener cuidado al transferir datos de un lugar al otro, para evitar errores de lo escrito a lo digital.

2.2.2. Competencias laborales

Al inicio de los setenta, se dieron una serie de sucesos que afectaron el capitalismo mundial. El primero, el incremento en el precio del petróleo ya que los árabes impusieron un embargo a los países occidentales. El segundo, el incremento de materias primas y alimentos de origen animal. El tercero, los países desarrollados dejaron de lado el tipo de cambio estandarizado y en

consecuencia el dólar decreció considerablemente. Esta situación afectó las condiciones laborales como las contrataciones, jornada de trabajo, despidos, etc. En los ochenta surge el término flexibilidad del trabajo, la cual es una estrategia aplicable a todos los ámbitos. Las organizaciones la adoptaron a nivel mundial para establecer ventajas competitivas frente a las demás empresas. Surge así la globalización, y se valora al elemento antes no considerado como primordial, el talento humano. En los noventa, los países europeos crean un modelo para impulsar las ventajas competitivas, el resultado fue el establecimiento de la competencia laboral, la misma que plantea la conexión desde la formación integral del diseño al entorno laboral y a la sociedad.

McClelland (citado por Patricio, 2007) refiere que la competencia laboral se puede determinar como una cualidad estable que poseemos las personas, que se encuentra directamente vinculado a los mejores resultados obtenidos en el puesto de trabajo de determinada empresa. Además, señala que nuestra forma de competir en este tipo de mercado se desarrolla a través de la toma de conciencia de los criterios aprendidos mediante la experiencia (pp. 94-95).

Según McClelland (1989) precisa en su teoría que, por racionalidad, la motivación es una fracción de las metas futuras, ligeras tareas tales como “me gustaría aprender a hablar inglés”, “ser profesor”, “me esfuerzo por resolver problemas del día a día”. La motivación está relacionada con como la actitud comienza, se mantiene, y es encaminado y suspendido. Si vemos a una persona realizar una cadena de pasos como entrar a una habitación, agarrar una guitarra, tocar la guitarra, se puede deducir que quiere tocar la guitarra. Al cabo de un tiempo, podría dejar de tocar dicho instrumento, llegando a la conclusión de que ha perdido el interés por dicho objeto.

La motivación a veces llega a ser fugaz con metas simples como encontrar un objeto perdido, o intentar integrar algún hábito a nuestra vida. Con una motivación que necesita ser duradera como llevar una carrera universitaria, alimentar esa motivación con algunos objetivos o deseos. Si esto no se realiza la motivación se desvanece y se pierde el interés de las metas. Se debe evitar la repetición monótona de tareas para no perder el interés.

Según Coromidas, citado por Preciado (2006), el término competencias se deriva del latín *competere* “ir una cosa al encuentro de otra, encontrarse, coincidir”, “ser adecuado, pertenecer “. Se deriva de *petere*, “dirigirse a, pedir”. David McClelland propuso este concepto para aplicarlo en las organizaciones, se basó en la teoría de la motivación humana. Acuña este término como las destrezas, habilidades, características, conocimientos y actitudes, esto permite un buen desempeño laboral.

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2011) es “pericia, aptitud, idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado”.

Levy –Leboyer (1997) indica que “Las competencias son repertorios de comportamientos que algunas personas dominan mejor que otras, lo que las hace eficaces en una situación determinada. Ponen en práctica, de forma integrada, aptitudes, rasgos de personalidades y conocimientos adquiridos” (p.54).

La capacidad efectiva que conlleva una actividad laboral, permite ejecutar tareas, concreta en cualidades, capacidades, etc. Dentro de ello surge la competencia entre trabajadores o empleados, cada uno de ellos quieren lograr ser el mejor (trabajador calificado). Por lo tanto, cada día se esfuerzan y muestran sus mejores armas para poder alcanzar su objetivo. Por esa razón, en las empresas destacan como personal calificado, aquellos empleados que tengan habilidades manuales y mentales, que sean aptos a asumir responsabilidades de mayor cargo, poder resolver problemas de cualquier contexto y siempre estar en comunicación, para que de esa manera entre en un vínculo social, lo cual favorece a la compañía en general. (Mertens, 1996, pp. 30-31).

A nivel mundial, la competencia se ha convertido en una actividad de mejora diaria. Esto destaca en el rubro empresarial, ya que cada trabajador quiere llegar a ser el mejor. Por ese motivo, se prepara emocionalmente y físicamente para poder destacar como el empleado estrella. Marta Muñoz es la directora de recursos humanos de la compañía Coca-Cola, a ella le costó mucho

trabajo situarse en el puesto en el que está, por eso explica que cada esfuerzo valió la pena, porque la felicidad y el orgullo que ella siente de sí misma es tan inmensa y satisfactoria. Por lo tanto, si quieres llegar a ser el mejor en lo que hagas, tienes que ponerle dedicación, esfuerzo y empeño, para poder lograr tu objetivo.

La competencia laboral es la forma cómo las personas buscan dar los mejores resultados en el entorno laboral que se encuentran, aplicando conocimientos previos. Sin embargo, si estas no logran afrontar y mantenerse a línea, perderán su trabajo, así como muchas oportunidades. Actualmente, en el Perú la competencia laboral es muy reñida, ya que existe abundante oferta de trabajadores, a lo contrario con la cantidad de puestos de empleabilidad; a esto se le suma los miles de inmigrantes que actualmente radican en nuestro país. Por ello, es importante resaltar que cada día esta competencia exigirá más de nosotros, por lo que debe existir un aprendizaje continuo y ganas de superación.

Con respecto al término competencia, este surge de la necesidad de diferenciar las tres acepciones de este término. El filósofo Wittgenstein (1922) citado por Barriga (2002) precisa que se debe considerar como aptitud e idoneidad, la tercera significación, ya que esta se aplica desde el contexto educativo al organizacional. Es decir, la aptitud es un tipo de capacidad humana. Un tipo de capacidad consistente en hacer algo.

Importancia de identificar las competencias laborales

De acuerdo a Fernández (2018), la identificación de competencias es el proceso que se sigue para establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se ponen en juego con el fin de desempeñar satisfactoriamente dicha actividad. Es necesario identificar y diseñar las competencias laborales que garanticen su implementación en función de lograr un desempeño laboral superior de los trabajadores y la organización, así como un impacto positivo en la calidad, eficiencia, eficacia y productividad de los procesos.

Certificación de las competencias

La culminación de cualquier evento que el trabajador realice a fin de lograr

mejoras en el trabajo son esenciales, asimismo algún reconocimiento laboral es un medio importante que forma parte de las competencias no solo laborales sino entre los mismos trabajadores. La certificación laboral se efectúa después de un proceso, de una debida capacitación y una evaluación que determinara su nivel. Asimismo, una certificación laboral no necesariamente indica que uno va trabajar para terceras personas si bien es un gran reconocimiento, el trabajador decide si desean trabajar como empleados o de manera individual generando sus propios ingresos, cualquiera que fueran los casos ambas tienen la misma finalidad que es lograr los objetivos de la empresa. Finalmente, de acuerdo a las necesidades de la empresa es que se va hacer uso de la competencia laboral y es más estratégico si lo comparamos con un modelo de management el cual ya es un diseño de la organización (Alles, 2013. pp.70-71).

Al finalizar cualquier tipo de capacitación se logra obtener una certificación, el cual es un reconocimiento en mérito al tiempo, dedicación cual sea el proceso que se realice para su obtención. Es fundamental el reconocimiento ya que esto genera un punto más a favor del trabajador tanto en el ámbito personal, como profesional, los cuales harán que este desempeñe tanto de manera individual o como empleado de alguna empresa. La certificación es indispensable ya que lograra un perfil competitivo del trabajador el cual es indispensable para su vida. como ejemplo tenemos a la empresa de seguridad Lidermen S.A.C en el cual sus trabajadores están en constantes capacitaciones para mejorar como profesionales y ser más competitivos. Finalmente es indispensable generar certificaciones ya que estas enriquecen nuestro perfil laboral.

Según Mertens (1996) existen dos actores sociales ante la competencia laboral y el mercado de trabajo. La primera es empresarial y la segunda es sindical. La primera se refiere a los empresarios y sus métodos que utilizan. Uno de ellos es los recursos humanos como un sistema esencial para la productividad y competitividad, pero aún no ha sido aceptada como un método eficaz. Entonces otra opción es la capacitación para los trabajadores, pero tampoco se considera una buena opción. Es por ello que ante estas dos fallas se llega a la conclusión que en toda empresa se requieren líderes que puedan servir de

demostración y a la vez exigir afirmación institucional. En el caso de la segunda perspectiva, es decir la sindical, nos explica sobre que método utilizan los sindicatos pues en un estudio se observó que ellos no le toman importancia a las fallas que existan en la productividad, ellos ven por garantizar un bien público en materia de competencia laboral y esto permite un mejor funcionamiento en el mercado de trabajo (pp.50-58).

Los actores sociales que se mencionan en este libro tienen diferentes maneras de aplicar sus métodos para lograr la productividad y competitividad en una empresa. Esto beneficia a muchos trabajadores ya que se evita que trabajen en un ambiente laboral de pésimas condiciones. Los actores nos muestran que en el ámbito laboral se puede aplicar cualquiera de las dos maneras y ambas son eficaces para un centro laboral. Ya depende del líder de cada grupo para decidir cuál aplicar. El actor social más eficaz es el empresarial porque quiere para su empresa resultados positivos y a la vez quiere el bien para sus trabajadores, por el contrario, en la sindical, no importa si la empresa se va a la quiebra.

Dimensiones

Las competencias laborales, según Mc Clelland (1989) requieren cuatro elementos que se conectan entre sí para establecer la sinergia trabajador organización.

Conocimientos

El conocimiento, este elemento facilita a los colaboradores desempeñar adecuadamente sus funciones, cada trabajador debe conocer plenamente los contenidos acordes al perfil de puesto. Es un componente básico; sin embargo, el alto desempeño no solo se logra considerando a este, muy por el contrario, requiere de los otros tres.

Habilidades

La habilidad, consiste en la destreza o talento para el desarrollo de una determinada tarea empleando las estrategias que nos lleven al logro de la competencia esperada. Esta componente requiere también de otros elementos

como el conocimiento y la motivación; además debe la persona debe tener actitudes y valores que le permitan un trabajo integrado en la organización.

Valores

Los valores son las cualidades de las personas, las que las motivar para realizar resueltamente determinadas acciones guiadas por el bien común.

Estos conducen las acciones y comportamientos. Generan compromiso con sus pares en bien de la organización, es el elemento que marca la diferencia, ya que de acuerdo a Senge (citado por Allens, 2011) “posibilita el contrato psicológico entre las personas y organizaciones”.

Actitudes

Es la disposición de ánimo manifestada de algún modo; la personalidad de cada colaborador es distinta, por lo que es necesario orientarlas al éxito tanto personal como organizacional. Es fundamental considerar que, aunque los conocimientos son básicos, un trabajador deberá demostrar actitudes que conlleven al logro del trabajo en equipo. Actualmente el trabajo individualista no garantiza el éxito.

Al respecto, Chiavenato (2009) refiere que el capital humano considera cuatro aspectos esenciales que se incluyen en la competencia individual:

El primero, es el conocimiento. Se trata del saber. Constituye el resultado de aprender a aprender, de forma continua. El segundo, la habilidad, se trata de saber hacer. Significa utilizar y aplicar el conocimiento, ya sea para resolver problemas o situaciones, crear e innovar. En otras palabras, es la transformación del conocimiento en resultado. El tercero, el juicio, el que trata de saber analizar la situación y el contexto. Significa saber obtener datos de información, tener espíritu crítico, juzgar los hechos, ponderar con equilibrio y definir prioridades. El último, es la actitud, se trata de saber hacer que ocurra. La actitud emprendedora permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, agregar valor, llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados. Es lo que lleva a la persona a alcanzar la autorrealización (p. 248).

Generalmente las personas tienden adoptar una postura correcta y respetuosa. Por ejemplo, en lo laboral en donde es necesario y es la clave para poder tener un buen aspecto. Además, es fija para todas las personas en general. Por ello es necesario saber lo importante de nuestras conductas y como nos afecta a nuestro alrededor.

A su vez, Mamolar et al. (2007) aseguran que, la sabiduría de sucesos y el proceso concede a un individuo manipular en distintas clases de temas. Aunque de ser algo primordial, el contraste de un desempeño superior. Además, un buen rendimiento requiere de más cosas. Es decir, la habilidad para hacer un trabajo hace omiso a las tácticas que realiza mediante elementos mencionados. Pero, como está dicho es una capacidad demostrada, la táctica está en poner esfuerzo y dedicación para llegar a tener un buen desempeño de manera laboral. Por lo que, los motivos e intereses convencen al comportamiento voluntario a un cargo a cualquier tipo de tarea. Las circunstancias son lo que provocan que la persona quiera cumplir con su objetivo. Las características de la personalidad están vinculadas con el comportamiento. Se dice que los logros nos brindan posturas de los resultados de procedimiento de profesional altamente calificados (p.13).

Efectivamente, una persona debe tener una motivación para poder realizar algo, sobre todo metas. Por lo que, en si va acompañado de muchas otras habilidades como la responsabilidad o ser tenas. Además, es el resultado del triunfo en una persona. Por ello, es primordial tener un motivo, un para qué y un por qué de las acciones, como en el caso de los empresarios, los cuales para deben tener una motivación para hacer crecer sus negocios.

2.3. Conceptual

Gestión de la calidad

Toda empresa busca lograr la calidad, al respecto Crosby la define: Calidad Total es el cumplimiento de los requerimientos, donde el sistema es la prevención, el estándar es cero defectos y la medida es el precio del incumplimiento.

Organización y gestión: Según la Norma ISO 17020:2012, la organización y gestión involucra la definición del organigrama de la empresa, y si es necesario asignar nuevos puestos para el cumplimiento de la calidad. Así mismo, los directivos deben buscar fortalecer las competencias laborales de sus colaboradores, además de llevar de manera ordenada y reglamentada toda la documentación relacionada a las actividades del organismo.

Imparcialidad: Para la Norma ISO 17020:2012 significa la ausencia de conflictos de intereses, y que, en caso de existir, se deben resolver a tiempo, evitando su influencia en las demás actividades. Esto supone un proceso neutral, libre de riesgos que afecten la ecuanimidad.

Instalaciones y equipos: La Norma ISO 17020:2012 señala que son todos los artefactos o maquinarias que posee una organización y que son empleados para el desarrollo de las actividades, así como el lugar donde se almacenan estos componentes y/o realizan las actividades.

Métodos y procedimientos de inspección: La Norma ISO 17020:2012 señala que son todas las actividades realizadas para inspeccionar una maquinaria o un ambiente, habiéndose determinado previamente requisitos a cumplir para la aprobación del objeto inspeccionado. Así se debe seguir una ordenada documentación, la cual debes ser de conocimiento tanto del organismo inspector como de la empresa inspeccionada.

Competencias laborales

Según la OIT “el concepto de competencia laboral es definido como la idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente por poseer las calificaciones requeridas”.

Allen indica que estas deben considerarse en los siguientes aspectos:
Conocimientos: Información que una persona posee sobre áreas específicas.

Habilidades: Capacidad de desempeñar cierta tarea física o mental.

Actitudes: Componente afectivo emocional referido a los intereses y cómo se manifiesta en el actuar frente a los miembros de la organización.

Valores: Principios que regulan y orienta el actuar de las personas.

2.4. Definiciones de términos básicos

Gestión de la calidad

1. Calidad

Según Jurán (citado por Varo, 1993) define “Calidad es el conjunto completo de actividades mediante las cuales se alcanza la aptitud al uso, con independencia de donde se lleven a cabo estas actividades” (p. 18).

2. Gestión

“Se considera como algo global presente en todos los departamentos de la empresa, liderada por la alta dirección y con la involucración de todos los recursos humanos” (Cuatrecasas, 2005, p. 25).

3. Gestión de la calidad

“Es un área de especialización gerencial y técnica que da lugar a la aparición en las organizaciones de profesionales especializados. Como una función de la dirección, la Gestión de la Calidad se ha convertido en campo para una profesionalización directiva. La implantación exitosa de la Gestión de la Calidad requiere los conocimientos de un especialista” (Camisón et al., 2006, p. 56).

4. Normas ISO

“Acuerdos documentados que contienen especificaciones técnicas y otros criterios precisos para su uso consecuente como reglas, directrices o definiciones con el objetivo de asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios sean apropiados a su fin” (ISO, 1996).

LABORALES

1. Rendimiento

“Es un elemento que todos llevamos en nuestro bagaje de conocimientos básicos. Se compone de una actividad y el resultado de la misma” (Dean, 2000, p. 73).

2. Certificación

“La certificación es el reconocimiento público y temporal de las competencias adquiridas dentro o fuera de las instituciones educativas para ejercer funciones profesionales o laborales” (ISO, 1996).

3. Competencia

Es una actuación idónea que emerge de una tarea concreta, en un contexto con sentido (López et al., 2006, p 12)

4. Evaluación de personal

“Procedimiento continuo y sistemático de análisis que permite emitir juicios acerca del personal de una empresa, en relación con su trabajo, en un periodo de tiempo determinado-pasado y futuro-, cuyo objetivo es la integración de los objetivos organizacionales con los individuales” (Martínez, 2013, p. 286).

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

Hipótesis general

Existe influencia significativa del **Sistema de gestión de la calidad** basado en las **competencias laborales** en CUBICACIONES HD, 2019.

Hipótesis específicas

- a) Existe influencia significativa del **Sistema de gestión de la calidad** basado en los **conocimientos** de los trabajadores en CUBICACIONES HD, 2019.
- b) Existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en las **habilidades** de los trabajadores en CUBICACIONES HD, 2019.
- c) Existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en las **actitudes** de los trabajadores en CUBICACIONES HD, 2019.
- d) Existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en los **valores** de los trabajadores en CUBICACIONES HD, 2019.

3.2. Definición conceptual de variables

Variable 1 (X): Sistema de Gestión de la calidad

Camisón et al. (2006) indican que la Gestión de la Calidad es un área de especialización gerencial y técnica que da lugar a la aparición en las organizaciones de profesionales especializados. Como una función de la dirección, la Gestión de la Calidad se ha convertido en campo para una profesionalización directiva. La implantación exitosa de la Gestión de la Calidad requiere los conocimientos de un especialista (p. 56).

Variable 2 (Y): Competencias laborales

McClelland (citado por Patricio, 2007) refiere que la competencia laboral se puede determinar como una cualidad estable que poseemos las personas, que se encuentra directamente vinculado a los mejores resultados obtenidos en el puesto de trabajo de determinada empresa. Además, señala que nuestra forma de competir en este tipo de mercado se desarrolla a través de la toma de conciencia de los criterios aprendidos mediante la experiencia (pp. 94-95).

3.2.1. Operacionalización de variable

Tabla 1. Operacionalización de la variable Sistema de gestión de la calidad

Variable	Categorías	Indicadores	Ítems
Sistema de gestión de la calidad	Organización y gestión	Estructura organizacional	La empresa mantiene una estructura organizacional fija.
			Tengo la opción de ascender de puesto.
		Descripción de funciones	La empresa gestiona capacitaciones continuas para el mejoramiento de mis funciones.
			Existen evaluaciones de competencias periódicamente.
	Imparcialidad	Reducción de riesgos	Informo a mi empresa si debo atender a clientes con quienes mantengo amistad.
			Mantengo registro de sucesos fuera del procedimiento.
		Compromiso	Estoy alineado a los objetivos de calidad de la empresa.
			Comunico que soy víctima de intentos de sobornos de parte del cliente.
	Instalaciones y equipos	Mejora continua	Las instalaciones mantienen el método de las 5S (clasificación, orden, limpieza, estandarización, mantener).
			Los equipos deteriorados se tratan y se reemplazan por nuevos rápidamente.
		Verificaciones	Se mantienen las calibraciones de los equipos vigentes.
			Se realiza el control de deriva de equipos.
	Métodos y procedimientos de inspección	Eficacia del proceso	El servicio se completa en el plazo establecido.
			Se mantiene el registro de procesos no conformes.
Documentación		Toda la documentación es realmente necesaria para el proceso.	
		Los documentos están accesibles al personal involucrado.	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Operacionalización de la variable Competencias laborales

Variable	Categorías	Indicadores	Ítems
Competencias Laborales	Conocimientos	Conocimiento del puesto	Me he adaptado sin problemas a mis nuevas funciones.
			He recibido capacitaciones para el conocimiento y correcto desarrollo de mis funciones.
		Conocimiento de normas	Conozco la norma a aplicar en cada procedimiento de inspección.
			Estoy seguro que uso la última versión de la norma.
	Habilidades	Calidad del trabajo	El servicio se realiza dentro de lo programado.
			Los datos objetivos o resultados mantienen un nivel de confidencialidad.
		Solución de problemas	Se aplican medidas correctivas a las no conformidades registradas.
			Existe supervisión eficiente en los procesos.
	Actitudes	Disposición	Estoy dispuesto a realizar sobretiempo cuando el proceso lo requiere.
			Resuelvo las dudas técnicas del cliente.
		Trabajo en equipo	Realizo mis funciones alineado a los objetivos de la empresa.
			Existe comunicación entre mis compañeros de todas las áreas.
	Valores	Responsabilidad	Se aplica el procedimiento de inspección al 100%.
			Realizo el control y medidas correctivas de mi área de trabajo.
Ética		Mantengo un comportamiento adecuado en mi área de trabajo.	
		Empleo el juicio profesional con responsabilidad.	

Fuente: Elaboración propia

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Tipo y diseño de investigación

4.1.1. Tipo

En esta investigación se pretendió conocer si la gestión de la calidad influye en las competencias laborales de los colaboradores de la empresa CUBICACIONES HD.

El enfoque es cuantitativo, ya que “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández et al., 2014, p 24)

Es aplicada, por cuanto analiza la influencia de la gestión de la calidad en las competencias laborales de los colaboradores de la empresa CUBICACIONES HD, está orientada al a obtención de resultados optimizando sus niveles de conocimientos del puesto de trabajo, la calidad de sus habilidades, actitudes y valores; mejorando el rendimiento de los equipos de trabajo, la disposición de equipos, de procedimientos de ingeniería, con la finalidad de fortalecer la organización competitiva en CUBICACIONES HD del Callao.

4.1.2. Diseño

La investigación presenta un diseño no experimental ya que no se manipula intencionalmente la variable independiente, solamente deben ser observados tal y como se muestran en la realidad de su contexto natural.

Transaccional o transversal, es decir a recopilación de datos sobre la influencia de la gestión de calidad y la medición se realiza en una sola ocasión.

4.2. Método de investigación

Esta investigación realizada es correlacional causal. Al respecto, Hernández (2010), señala:

La investigación correlacional causal es “la que describe relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación

causa-efecto, las causas y los efectos ya ocurrieron en la realidad (estaban dados y manifestados) o suceden durante el desarrollo del estudio, y quien investiga los observa y reporta” el diseño es el siguiente:

X_1 Y_1

En la investigación se reporta la influencia de la variable independiente gestión de la calidad y su influencia en la variable dependiente competencias laborales, no se realiza ningún experimento, solo se presenta la realidad.

4.3. Población y muestra

Hernández et al. (2010) indican que una población engloba a los individuos pertenecientes al objeto de estudio, que en este caso es Cubicaciones HD.

La población de esta empresa es de 24 trabajadores, por lo que, al ser una población pequeña, se ha determinado una muestra censal.

4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado

El lugar de estudio está constituido por la empresa Cubicaciones HD, organismo privado situado en el Callao. La investigación se realiza en el año 2019.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

Instrumentos de recolección de datos

Se ha empleado como técnica la encuesta, y como instrumento el cuestionario, el cual contiene 32 preguntas divididas en 2 secciones. La primera sobre el Sistema de gestión de la calidad y la segunda sobre su incidencia en las competencias laborales de los colaboradores.

Para la variable Sistema de gestión de la calidad, se plantearon 16 enunciados, con un tiempo aproximado de 10 minutos para sus respuestas.

Para la variable Competencias laborales, se plantearon 16 enunciados, con un tiempo aproximado de 10 minutos para sus respuestas.

Las alternativas de respuestas consideradas para las variables fueron del

tipo Likert, con las siguientes alternativas:

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

Pruebas de análisis de validez y confiabilidad de los instrumentos

Tras aplicarse la prueba a la muestra (trabajadores de Cubicaciones HD), los resultados fueron procesados en SPSS para comprobar la confiabilidad de Alfa de Cronbach, el cual dio para la variable Sistema de Gestión de la Calidad:

Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos para la primera variable

		N	%
Casos	Válido	24	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	24	100,0

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

Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad para la primera variable

Alfa de Cronbach	N de elementos
,749	16

El Alfa de Cronbach arroja 0.749, por lo que, al revisar la tabla de categorías de fiabilidad, se determina una fiabilidad marcada.

Tabla 5. Categorías de fiabilidad para Sistema de gestión de la calidad

Coeficiente	Relación
0.00 a 0.20	Despreciable
0.20 a 0.40	Baja o Ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2010)

Así mismo, se procesaron los resultados correspondientes a Competencias laborales, para determinar su viabilidad de Alfa de Cronbach, y se obtuvieron los siguientes datos:

Tabla 6. *Resumen de procesamiento de casos para la segunda variable*

		N	%
Casos	Válido	24	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	24	100,0

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

Tabla 7. *Estadísticas de fiabilidad para la segunda variable*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	16

El alfa de Cronbach indica 0.887, lo que, al comparar con la tabla de categorías de fiabilidad, significa una fiabilidad muy alta.

Tabla 8. *Categorías de fiabilidad para Competencias laborales*

Coeficiente	Relación
0.00 a 0.20	Despreciable
0.20 a 0.40	Baja o Ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2010)

De esta manera, ambas variables cuentan con preguntas válidas para continuar con la evaluación estadística.

4.6. Análisis y procesamiento de datos

Se procedió al análisis y evaluación de la base de datos mediante el uso de las hojas de Excel; verificándose posteriormente su validez de resultados de los datos procesados a través de la estadística y el uso del software SPSS – 24.

Los resultados tanto descriptivos como inferenciales obedece al empleo de los modelos estadísticos como el Alfa de Cronbach, la prueba de normalidad, la correlación de Spearman; así como de la regresión lineal.

Precisamente en el capítulo de resultados se observará la operacionalización estadística de la relación entre las variables de sistemas de gestión de la calidad y competencias laborales en CUBICACIONES HD permitiendo comprobar la validez o no de la hipótesis general y las sub hipótesis de la presente investigación.

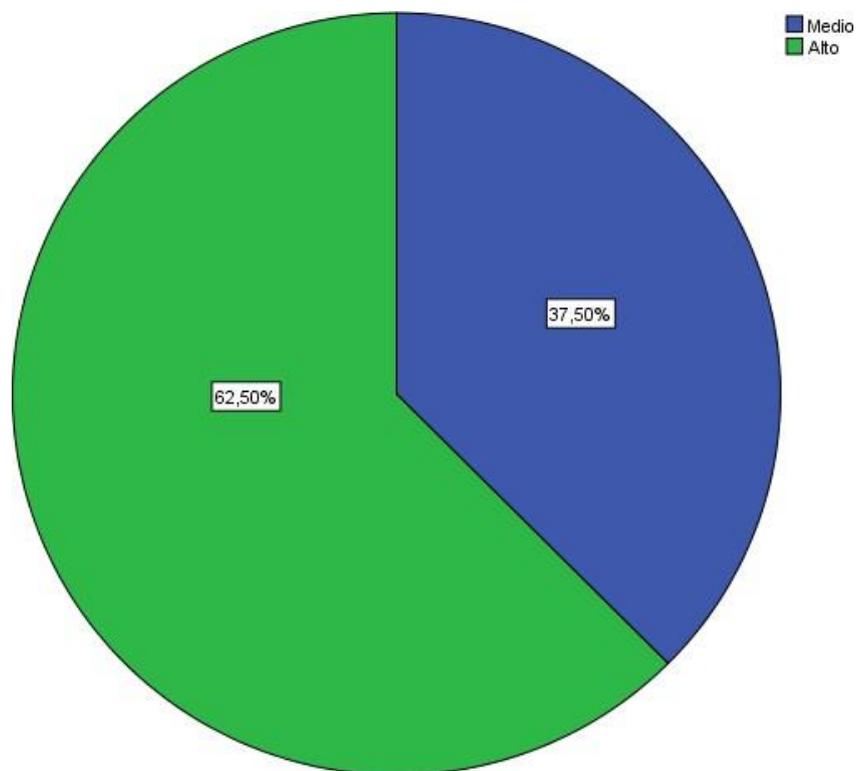
V. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

Tabla 9. Resultados de frecuencia agrupada de Sistema de gestión de la calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	9	37,5	37,5	37,5
	Alto	15	62,5	62,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Figura 1. Resultados de frecuencia agrupada de Sistema de gestión de la calidad

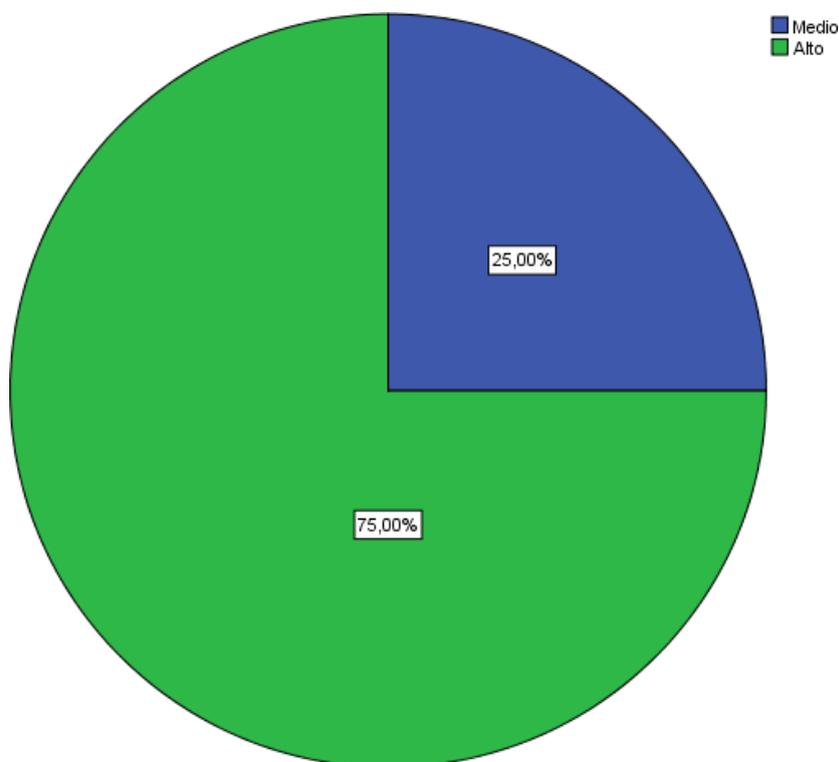


Un 62.5% de los colaboradores de Cubicaciones HD opinan que el Sistema de Gestión de la calidad implantado se aplica en un alto nivel, mientras que el 37,5% indica que se da en un nivel medio. Es positivo que ningún colaborador sienta que se está aplicando la gestión de la calidad en un nivel bajo.

Tabla 10. Resultados de frecuencia agrupada de Organización y gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	6	25,0	25,0	25,0
	Alto	18	75,0	75,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Figura 2. Resultados de frecuencia agrupada de Organización y gestión

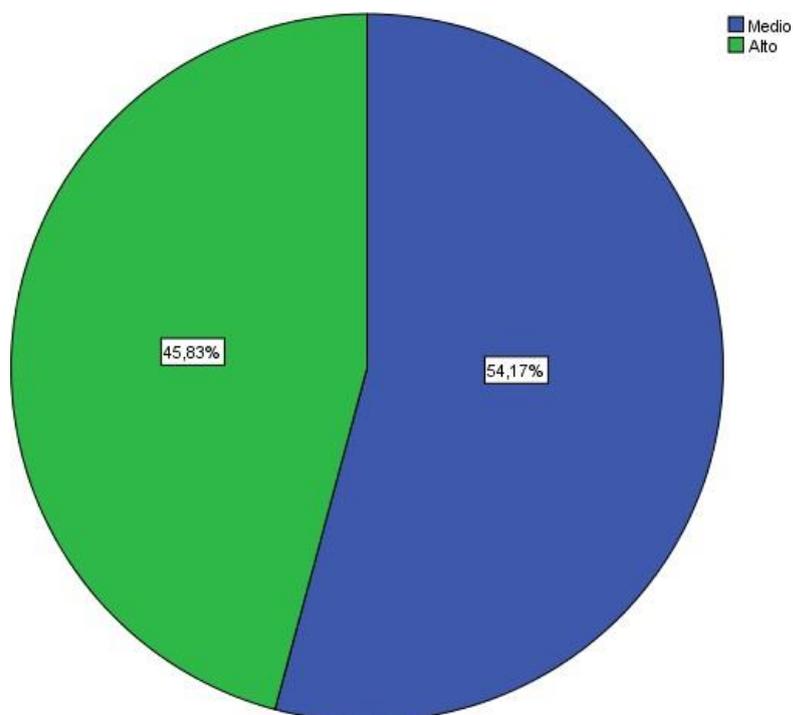


Un 75% de los colaboradores percibe a la organización y la gestión en Cubicaciones HD como buena, pues la encuentran en un nivel alto, mientras que un 25% de este grupo percibe esta gestión como regular, encontrándola en un nivel medio.

Tabla 11. Resultados de frecuencia agrupada de Imparcialidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	13	54,2	54,2	54,2
	Alto	11	45,8	45,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Figura 3. Resultados de frecuencia agrupada de Imparcialidad

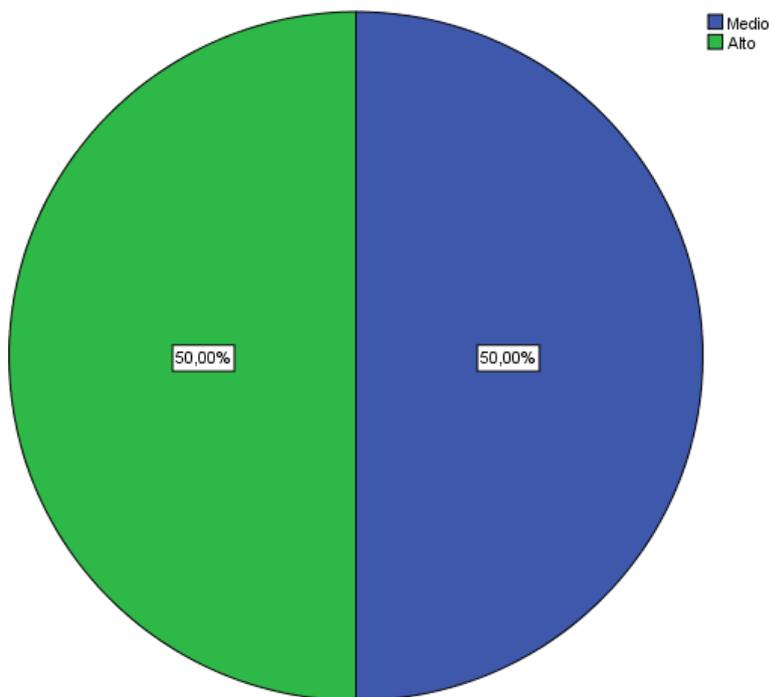


El 54% de los colaboradores de Cubicaciones HD perciben que la imparcialidad no se aplica de manera deseada, pues la encuentran en un nivel medio, mientras que el restante 45,8% opinan que sí se da en un nivel alto.

Tabla 12. Resultados de frecuencia agrupada de Instalaciones y equipos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	12	50,0	50,0	50,0
	Alto	12	50,0	50,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Figura 4. Resultados de frecuencia agrupada de Instalaciones y equipos

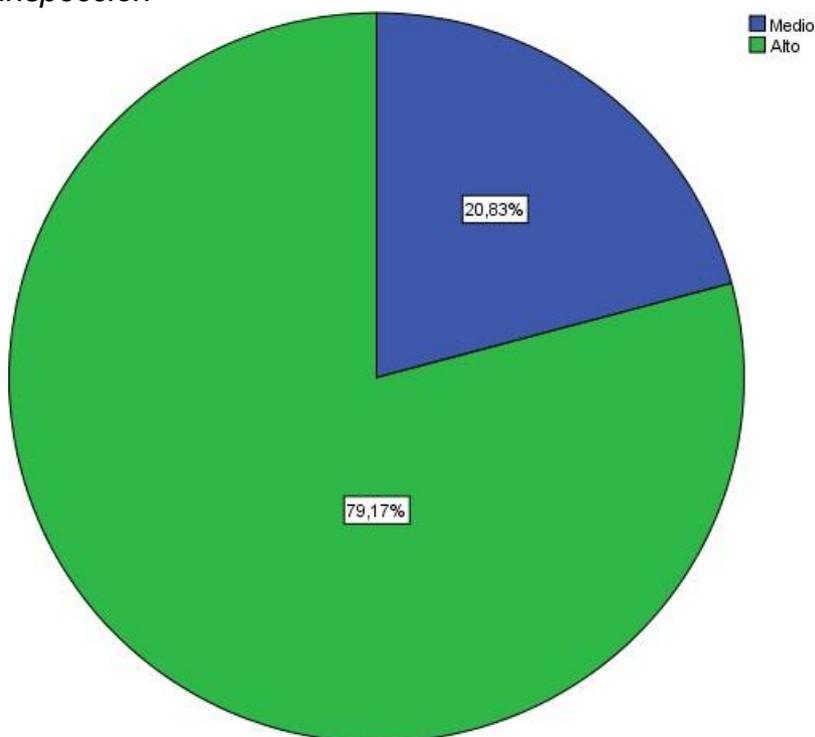


La mitad de los colaboradores de Cubicaciones HD (50%) opinan que las instalaciones son adecuadas y los equipos están operativos, mientras que la otra mitad encuentran estos aspectos regulares, evidenciando algunos inconvenientes que deberían ser mejorados.

Tabla 13. Resultados de frecuencia agrupada de Métodos y procedimientos de inspección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	5	20,8	20,8	20,8
	Alto	19	79,2	79,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Figura 5. Resultados de frecuencia agrupada de Métodos y procedimientos de inspección

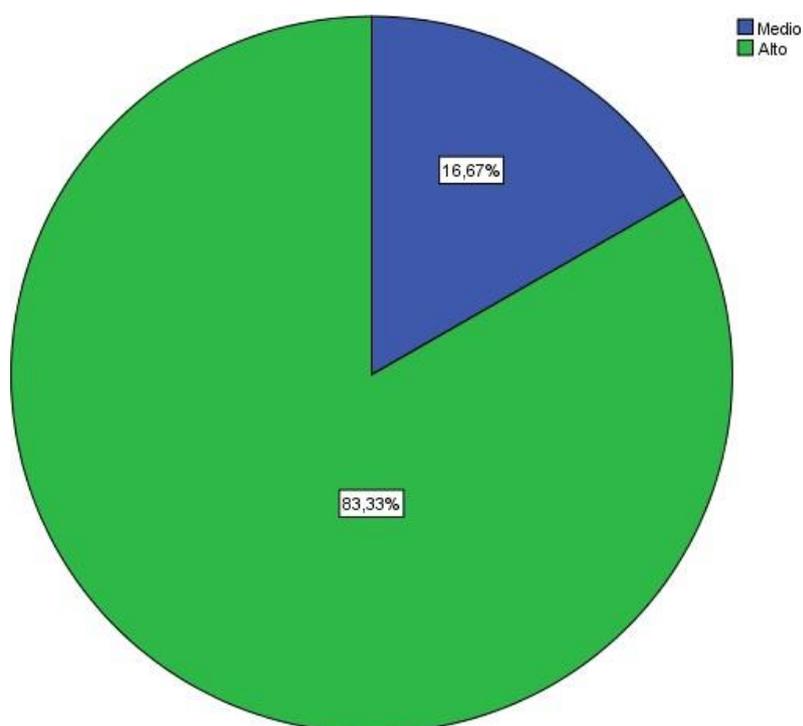


La mayoría de los colaboradores (79,2%) califican de manera positiva los métodos y procedimientos de inspección de Cubicaciones HD, mientras que el 20,8% restante encuentran que este aspecto está en un nivel medio.

Tabla 14. Resultados de frecuencia agrupada de Competencias laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	4	16,7	16,7	16,7
	Alto	20	83,3	83,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Figura 6. Resultados de frecuencia agrupada de Competencias laborales

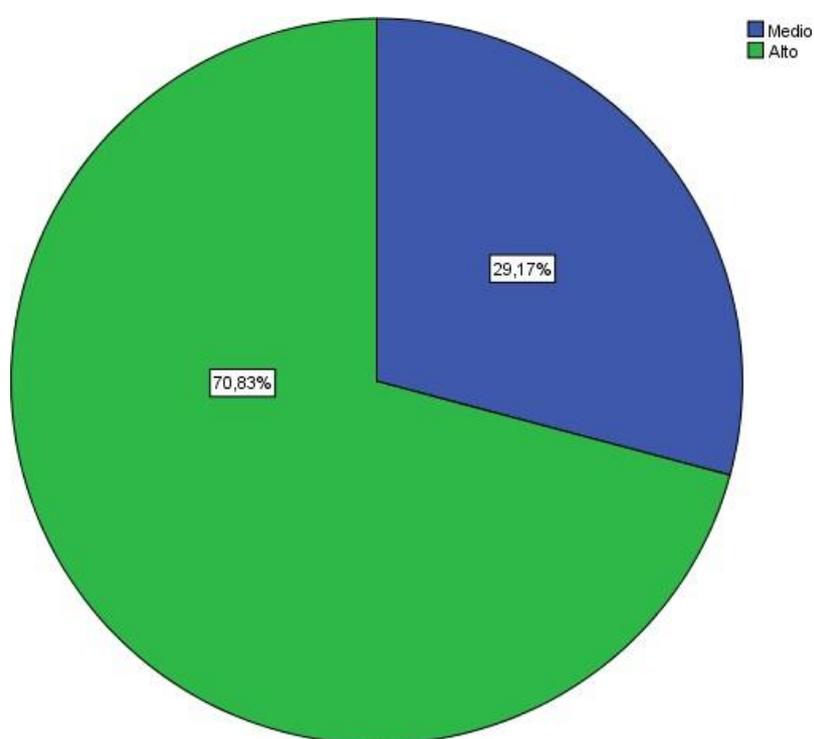


El 83,3% de los colaboradores de Cubicaciones HD dan a sus competencias laborales una calificación alta, mientras que el restante 16,7% de ellos indica que sus competencias laborales aún están en un nivel medio.

Tabla 15. Resultados de frecuencia agrupada de Conocimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	7	29,2	29,2	29,2
	Alto	17	70,8	70,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Figura 7. Resultados de frecuencia agrupada de Conocimientos

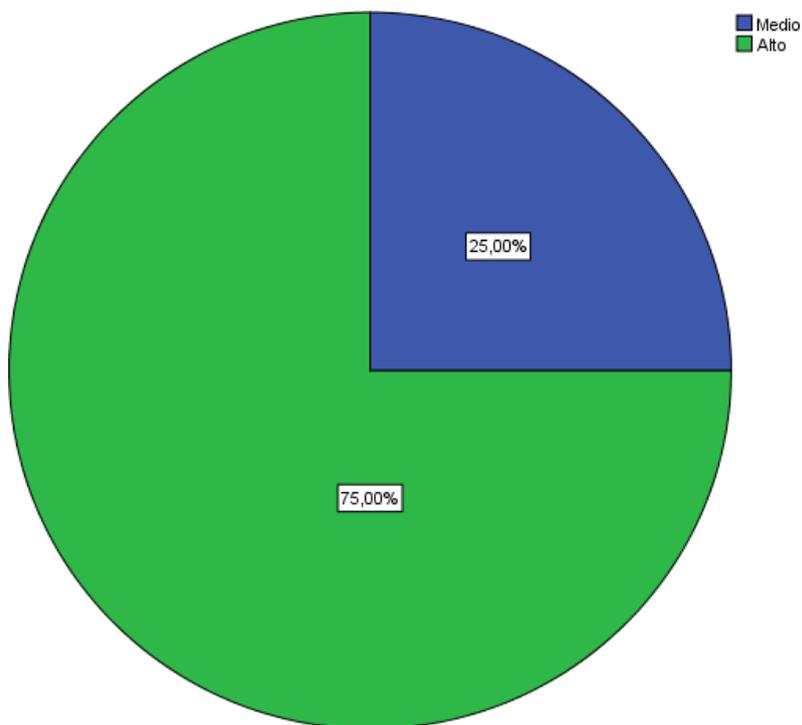


El 70,8% de los colaboradores de Cubicaciones HD indica tener un alto conocimiento acerca de su trabajo, mientras que el 29,2% manifiesta no tener el elevado conocimiento del primer grupo, pues se sienten en un nivel medio.

Tabla 16. Resultados de frecuencia agrupada de Habilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	6	25,0	25,0	25,0
	Alto	18	75,0	75,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Figura 8. Resultados de frecuencia agrupada de Habilidades

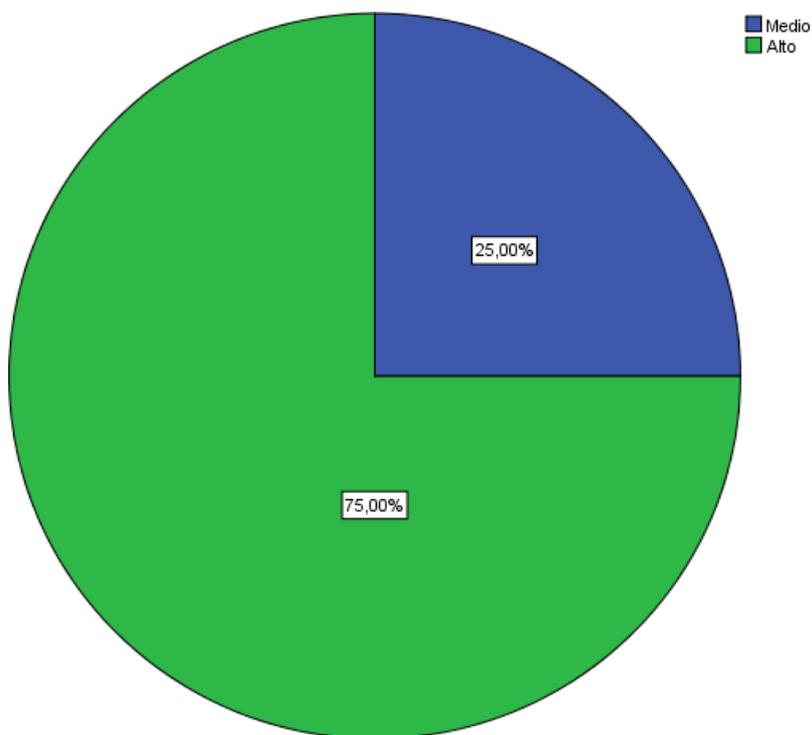


El 75% de los colaboradores de Cubicaciones HD califica bien sus habilidades, encontrándolas en un nivel alto, mientras que el 25% de los trabajadores perciben sus propias habilidades en un nivel medio.

Tabla 17. Resultados de frecuencia agrupada de Actitudes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	6	25,0	25,0	25,0
	Alto	18	75,0	75,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Figura 9. Resultados de frecuencia agrupada de Actitudes

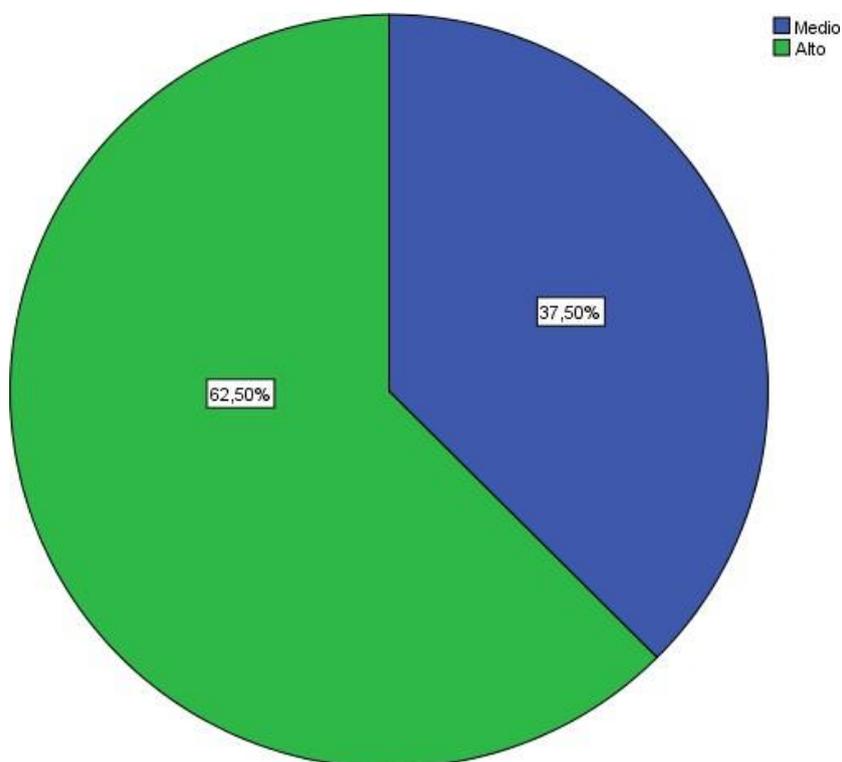


El 75% de los trabajadores aprueba sus actitudes, pues sienten que estas están al nivel alto requerido para sus funciones en Cubicaciones HD, mientras que un 25% califica sus propias actitudes en un nivel intermedio, evidenciando la necesidad de mejora.

Tabla 18. Resultados de frecuencia agrupada de Valores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	9	37,5	37,5	37,5
	Alto	15	62,5	62,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Figura 10. Resultados de frecuencia agrupada de Valores



El 62,5% de los colaboradores de Cubicaciones HD practican buenos valores en Cubicaciones HD, mientras que el 37,5% lo practican en menor medida, solo en un término medio.

Tabla 19. *Tabla cruzada de las variables Sistema de gestión de la calidad y Competencias laborales*

		Competencias laborales		Total	
		Medio	Alto		
Sistema de gestión de la calidad	Medio	Recuento	3	6	9
		% dentro de Sistema de gestión de la calidad	33,3%	66,7%	100,0%
		% dentro de Competencias laborales	75,0%	30,0%	37,5%
	Alto	Recuento	1	14	15
		% dentro de Sistema de gestión de la calidad	6,7%	93,3%	100,0%
		% dentro de Competencias laborales	25,0%	70,0%	62,5%
Total	Recuento	4	20	24	
	% dentro de Sistema de gestión de la calidad	16,7%	83,3%	100,0%	
	% dentro de Competencias laborales	100,0%	100,0%	100,0%	

En la tabla se puede apreciar que de todos los colaboradores que perciben el Sistema de la gestión de la Calidad en Cubicaciones HD en un nivel alto, un 93,3% perciben también estar en un nivel alto en cuanto a sus competencias laborales, mientras que de los colaboradores que perciben el Sistema de la gestión de la calidad en un nivel medio, un 66,7% perciben además sus competencias laborales en un nivel alto.

5.2 Resultados inferenciales

Tabla 20. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de gestión de la calidad	,103	24	,200*	,983	24	,942
Competencias laborales	,162	24	,105	,910	24	,035

La muestra (24 trabajadores) es menor a 30, por lo tanto, se contrasta la normalidad con Los resultados de Shapiro-Wilk.

Sistema de Gestión de la calidad

Ho: La variable Sistema de Gestión de la calidad tiene distribución normal.

H1: La variable Sistema de Gestión de la calidad tiene distribución No normal.

La significancia de Sistema de Gestión de la calidad es mayor a 0,05 (0,942 > 0,05), se define que esta variable tiene distribución No Normal, rechazándose así la hipótesis alterna y aceptando la hipótesis nula:

Ho: La variable Sistema de Gestión de la calidad tiene distribución normal.

Competencias laborales

Ho: La variable Competencias laborales tiene distribución normal.

H1: La variable Competencias laborales tiene distribución No normal.

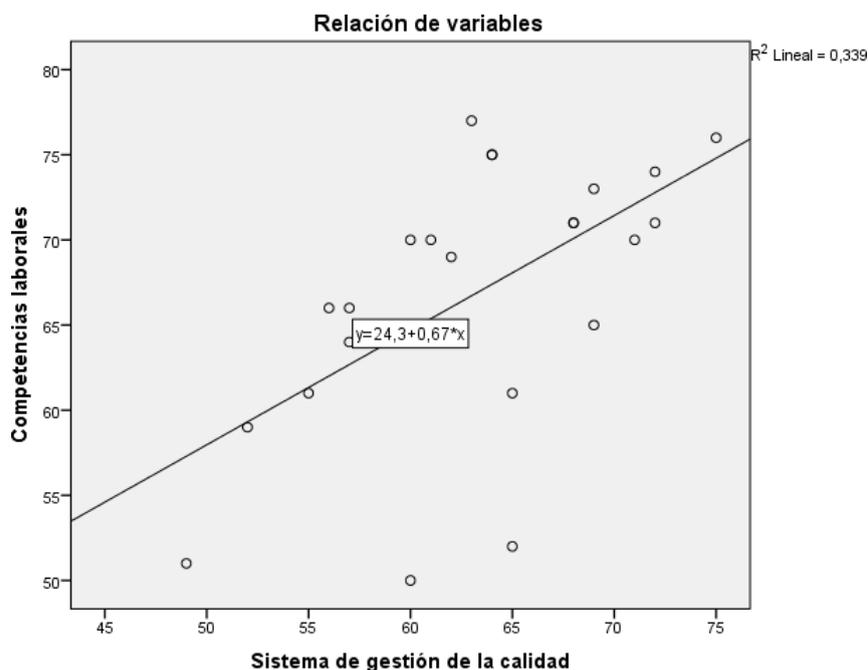
Shapiro-Wilk indica que esta segunda variable tiene una significancia de 0,035, dato que es menor a 0.05. Por tanto, la hipótesis nula es rechazada y se acepta la hipótesis alterna:

H1: La variable Competencias laborales tiene distribución No normal.

Se está cumpliendo con el requisito para ser considerada No paramétrica, pues una de las variables tiene distribución No normal, por lo que se procede con la prueba de Rho de Spearman para conocer si existe relación entre ambas variables.

Correlación de las variables Sistema de Gestión de la calidad y competencias laborales

Figura 11. Gráfico de dispersión



El gráfico de dispersión indica una tendencia ascendente de izquierda a derecha, lo cual indica que habrá una correlación positiva.

Tabla 21. Rho de Spearman

			Sistema de gestión de la calidad	Competencias laborales
Rho de Spearman	Sistema de gestión de la calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,597**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	24	24
Competencias laborales		Coeficiente de correlación	,597**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	24	24

La prueba de Rho de Spearman indica entre las dos variables existe una correlación de 0.597, dato que se debe comparar con la siguiente tabla:

Tabla 22. Niveles de significancia de correlación

-1,00	Correlación negativa perfecta
-0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,25	Correlación negativa débil
-0,10	Correlación negativa muy débil
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
+0,10	Correlación positiva muy débil
+0,25	Correlación positiva débil
+0,50	Correlación positiva media
+0,75	Correlación positiva considerable
+0,90	Correlación positiva muy fuerte
+1,00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Entonces, se determina una correlación positiva media entre el Sistema de Gestión de la Calidad y las Competencias laborales en Cubicaciones HD.

Determinación de influencia (Regresión lineal)

Corroboración de la Hipótesis general

Tabla 23. Resumen del modelo (Objetivo general)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,582 ^a	,339	,309	6,480

Esta tabla nos indica el R cuadrado (0,339), por lo tanto, se determina que el Sistema de Gestión en la calidad influye en un 33,9% en las competencias laborales de los trabajadores de Cubicaciones HD.

Análisis de varianza para la prueba de hipótesis general

El nivel de significancia es 0.05 (margen de error = 5%), mientras que el nivel de aceptación es del 95% ($Z = 1.96$)

Ho: No existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en las competencias laborales en CUBICACIONES HD, 2019.

Ha: Existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en las competencias laborales en CUBICACIONES HD, 2019.

Tabla 24. Anova (Objetivo general)

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	472,843	1	472,843	11,262	,003 ^b
	Residuo	923,657	22	41,984		
	Total	1396,500	23			

a. Variable dependiente: Competencias laborales

b. Predictores: (Constante), Sistema de gestión de la calidad

F de Fisher indica 11,262, cifra mayor a 1.96 y el nivel de significancia es 0,003, el cual es menor a 0,05. De esta manera, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice que Existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en las competencias laborales en CUBICACIONES HD, 2019.

Tabla 25. Coeficientes (Objetivo general)

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	24,302	12,717		1,911	,069
	Sistema de gestión de la calidad	,673	,201	,582	3,356	,003

a. Variable dependiente: Competencias laborales

La regresión lineal t da la cifra de 3,356, el cual es mayor a 1,96 ($3,356 > 1,96$), y el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,003 < 0,05$). De esta manera se rechaza la hipótesis nula y se reafirma la hipótesis alterna que indica que existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en las competencias laborales en CUBICACIONES HD, 2019.

Fórmula de regresión lineal simple (Hipótesis general)

$$Y = a + b (X)$$

Donde Y = Competencias laborales, X = Sistema de gestión de la calidad

Reemplazando con los valores obtenidos:

$$\text{Competencias laborales} = 24,3 + 0,67 * \text{Sistema de gestión de la calidad}$$

Corroboración de la primera hipótesis específica

Tabla 26. Resumen del modelo (Primer objetivo específico)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado
1	,435 ^a	,189	,152	2,076	,189

Esta tabla nos indica el R cuadrado (0,189), por lo tanto, se determina que el Sistema de Gestión en la calidad influye en un 18,9% en los Conocimientos de los trabajadores de Cubicaciones HD.

Análisis de varianza para la prueba de la primera hipótesis específica

El nivel de significancia es 0.05 (margen de error = 5%), mientras que el nivel de aceptación es del 95% ($Z = 1.96$)

Ho: No existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en los Conocimientos en CUBICACIONES HD, 2019.

Ha: Existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en los Conocimientos en CUBICACIONES HD, 2019.

Tabla 27. Anova (Primer objetivo específico)

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	22,140	1	22,140	5,137	,034 ^b
	Residuo	94,818	22	4,310		
	Total	116,958	23			

a. Variable dependiente: Conocimientos

b. Predictores: (Constante), Sistema de gestión de la calidad

F de Fisher indica 5,137, cifra mayor a 1.96 y el nivel de significancia es 0,034, el cual es menor a 0,05. De esta manera, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice que existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en los Conocimientos en CUBICACIONES HD, 2019.

Tabla 28. Coeficientes (Primer objetivo específico)

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	6,857	4,075		1,683	,107
	Sistema de gestión de la calidad	,146	,064	,435	2,267	,034

a. Variable dependiente: Conocimientos

La regresión lineal t da la cifra de 2,267, el cual es mayor a 1,96 ($2,267 > 1,96$), y el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,034 < 0,05$). De esta manera se rechaza la hipótesis nula y se reafirma la hipótesis alterna que indica que existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en los conocimientos en CUBICACIONES HD, 2019.

Fórmula de regresión lineal simple

$$Y = a + b (X)$$

Donde Y = Conocimientos, X = Sistema de gestión de la calidad

Reemplazando con los valores obtenidos:

$$\text{Conocimientos} = 6,86 + 0,14 * \text{Sistema de gestión de la calidad}$$

Corroboración de la segunda hipótesis específica

Tabla 29. Resumen del modelo (Segundo objetivo específico)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,357 ^a	,128	,088	1,889

Esta tabla nos indica el R cuadrado (0,128), por lo tanto, se determina que el Sistema de Gestión en la calidad influye en un 12,8% en las Habilidades de los trabajadores de Cubicaciones HD.

Análisis de varianza para la Segunda hipótesis específica

El nivel de significancia es 0.05 (margen de error = 5%), mientras que el nivel de aceptación es del 95% ($Z = 1.96$)

Ho: No existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en las Habilidades en CUBICACIONES HD, 2019.

Ha: Existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en

las Habilidades en CUBICACIONES HD, 2019.

Tabla 30. Anova (Segundo objetivo específico)

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	11,496	1	11,496	3,222	,086 ^b
	Residuo	78,504	22	3,568		
	Total	90,000	23			

a. Variable dependiente: Habilidades

b. Predictores: (Constante), Sistema de gestión de la calidad

F de Fisher indica 3,222, cifra mayor a 1.96 y el nivel de significancia es 0,086, el cual es mayor a 0,05. De esta manera, la influencia no es significativa, rechazándose la hipótesis alterna y aceptando la hipótesis nula que dice que no existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en las Habilidades en CUBICACIONES HD, 2019.

Tabla 31. Coeficientes (Segundo objetivo específico)

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	9,881	3,708		2,665	,014
	Sistema de gestión de la calidad	,105	,058	,357	1,795	,086

a. Variable dependiente: Habilidades

La regresión lineal t da la cifra de 1,795, el cual es mayor a 1,96 ($1,795 > 1,96$), pero el nivel de significancia es mayor a 0,05 ($0,086 > 0,05$). De esta manera se rechaza la hipótesis alterna y se reafirma la hipótesis nula que indica que no existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en las Habilidades en CUBICACIONES HD, 2019.

Fórmula de regresión lineal simple

$$Y = a + b (X)$$

Donde Y = Habilidades, X = Sistema de gestión de la calidad

Reemplazando con los valores obtenidos:

$$\text{Habilidades} = 9,88 + 0,11 * \text{Sistema de gestión de la calidad}$$

Corroboración de la Tercera Hipótesis específica

Tabla 32. Resumen del modelo (Tercer objetivo específico)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,634 ^a	,402	,374	1,555

Esta tabla nos indica el R cuadrado (0,402), por lo tanto, se determina que el Sistema de Gestión en la calidad influye en un 40,2% en las Actitudes de los trabajadores de Cubicaciones HD.

Análisis de varianza para la prueba de la Tercera hipótesis específica

El nivel de significancia es 0.05 (margen de error = 5%), mientras que el nivel de aceptación es del 95% ($Z = 1.96$)

Ho: No existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en las Actitudes en CUBICACIONES HD, 2019.

Ha: Existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad en basado las Actitudes en CUBICACIONES HD, 2019.

Tabla 33. Anova (Tercer objetivo específico)

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	35,730	1	35,730	14,768	,001 ^b
	Residuo	53,228	22	2,419		
	Total	88,958	23			

a. Variable dependiente: Actitudes

b. Predictores: (Constante), Sistema de gestión de la calidad

F de Fisher indica 14,768, cifra mayor a 1.96 y el nivel de significancia es 0,001, el cual es menor a 0,05. De esta manera, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice que existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en las Actitudes en CUBICACIONES HD, 2019.

Tabla 34. Coeficientes (Tercer objetivo específico)

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	5,290	3,053		1,733	,097
	Sistema de gestión de la calidad	,185	,048	,634	3,843	,001

a. Variable dependiente: Actitudes

La regresión lineal t da la cifra de 3,843, el cual es mayor a 1,96 ($3,843 > 1,96$), y el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,001 < 0,05$). De esta manera se rechaza la hipótesis nula y se reafirma la hipótesis alterna que indica que existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en las Actitudes en CUBICACIONES HD, 2019.

Fórmula de regresión lineal simple

$$Y = a + b (X)$$

Donde Y = Actitudes, X = Sistema de gestión de la calidad

Reemplazando con los valores obtenidos:

$$\text{Actitudes} = 5,29 + 0,19 * \text{Sistema de gestión de la calidad}$$

Corroboración de la Cuarta hipótesis específica

Tabla 35. Resumen del modelo (Cuarto objetivo específico)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,529 ^a	,280	,247	2,625

Esta tabla nos indica el R cuadrado (0,280), por lo tanto, se determina que el Sistema de Gestión en la calidad influye en un 28% en los valores de los trabajadores de Cubicaciones HD.

Análisis de varianza para la prueba de la Cuarta hipótesis específica

El nivel de significancia es 0.05 (margen de error = 5%), mientras que el nivel de aceptación es del 95% ($Z = 1.96$)

Ho: No existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en los valores en CUBICACIONES HD, 2019.

Ha: Existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en los valores en CUBICACIONES HD, 2019.

Tabla 36. Anova (Cuarto objetivo específico)

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	58,852	1	58,852	8,538	,008 ^b
	Residuo	151,648	22	6,893		
	Total	210,500	23			

a. Variable dependiente: Valores

b. Predictores: (Constante), Sistema de gestión de la calidad

F de Fisher indica 8,583, cifra mayor a 1.96 y el nivel de significancia es 0,008, el cual es menor a 0,05. De esta manera, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice que existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en los valores en CUBICACIONES HD, 2019.

Tabla 37. Coeficientes (Cuarto objetivo específico)

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	2,275	5,153		,441	,663
	Sistema de gestión de la calidad	,238	,081	,529	2,922	,008

a. Variable dependiente: Valores

La regresión lineal t da la cifra de 2,922, el cual es mayor a 1,96 ($2,922 > 1,96$), y el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,008 < 0,05$). De esta manera se rechaza la hipótesis nula y se reafirma la hipótesis alterna que indica que existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en los valores en CUBICACIONES HD, 2019.

Fórmula de regresión lineal simple

$$Y = a + b (X)$$

Donde Y = Valores, X = Sistema de gestión de la calidad

Reemplazando con los valores obtenidos:

$$\text{Valores} = 2,28 + 0,24 * \text{Sistema de gestión de la calidad}$$

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

En cuanto al objetivo general, R cuadrado indica 0,339 lo que significa una influencia de 33,9%. La regresión lineal t da la cifra de 3,356, el cual es mayor a 1,96 ($3,356 > 1,96$), y el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,003 < 0,05$). De esta manera se confirma la hipótesis general que indica que existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en las competencias laborales en CUBICACIONES HD, 2019.

Para el primer objetivo específico, R cuadrado indica 0,189, lo que significa una influencia de 18,9%. La regresión lineal t da la cifra de 2,267, el cual es mayor a 1,96 ($2,267 > 1,96$), y el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,034 < 0,05$). Así, se confirma la primera hipótesis específica que indica que existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en los conocimientos en CUBICACIONES HD, 2019.

Para el segundo objetivo específico R cuadrado indica 0,128, por lo tanto, se determina una influencia de 12,8%. La regresión lineal t da la cifra de 1,795, el cual es menor a 1,96 ($1,795 < 1,96$), pero el nivel de significancia es mayor a 0,05 ($0,086 > 0,05$). De esta manera se rechaza la segunda hipótesis específica que afirmaba que existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en las Habilidades en CUBICACIONES HD, 2019.

Para el tercer objetivo específico, R cuadrado es 0,402, lo que es igual a una influencia de 40,2%. La regresión lineal t da la cifra de 3,843, el cual es mayor a 1,96 ($3,843 > 1,96$), y el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,001 < 0,05$). De esta manera se confirma la tercera hipótesis específica que indica que existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basada en las Actitudes en CUBICACIONES HD, 2019.

Para el cuarto objetivo específico, R cuadrado es 0,280, que significa una influencia de 28%. La regresión lineal t da la cifra de 2,922, el cual es mayor a 1,96 ($2,922 > 1,96$), y el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,008 < 0,05$). De esta manera se confirma la última hipótesis específica que indica que existe

influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en los valores en CUBICACIONES HD, 2019.

6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares

En la presente investigación se está buscando determinar la influencia de la variable Sistema de gestión de la calidad en la variable competencias laborales. Para la primera variable se definieron las siguientes dimensiones: Organización y gestión, imparcialidad, Instalaciones y equipos, y métodos y procedimientos de inspección. Para la segunda variable (dependiente) se establecieron las siguientes dimensiones: Conocimientos, habilidades, actitudes, y valores. La encuesta se le aplicó al total de la población (muestra censal), que fueron 24 colaboradores.

Guerrero (2013) en su tesis titulada Las Competencias Laborales Aplicadas al Desarrollo Empresarial de Marquitex para optar por el título de Ingeniero de empresas en la Universidad técnica de Ambato. Tuvo como objetivo determinar de qué manera las deficiencias en las competencias laborales afectan al desarrollo empresarial de Marquitex. Se utilizó la técnica de la encuesta, y al igual que mi investigación, se aplicó a una muestra censal, las cuales además son similares en tamaño, pues Guerrero investigó a 30 trabajadores de la empresa en mención. En este proyecto que los trabajadores no mejoran su productividad debido a que la empresa, Marquitex, no gestiona capacitaciones. Esto es diferente en Cubicaciones HD pues el 75% de los colaboradores aprobó la organización y gestión cuando se les consultó sobre la existencia de capacitaciones en su empresa, entre otras cosas. Así mismo, en Marquitex esto ha provocado que los trabajadores expresen desconocimiento acerca de sus funciones, mientras que en Cubicaciones HD el 70,8% de los colaboradores manifiestan tener un gran conocimiento en sus funciones y labores. Es importante mencionar que el Sistema de gestión de la calidad sí influye en los conocimientos de los trabajadores en Cubicaciones HD. Algo en lo que coinciden los colaboradores de ambas empresas es que hay que mejorar aún el aspecto de los recursos, sean herramientas, equipos o instalaciones, pues en Marquitex se opina que los equipos no les permiten desempeñarse

eficientemente, y por lo tanto no se llega a los objetivos propuestos, y en Cubicaciones HD, el 50% de los colaboradores sienten califican en un nivel intermedio las instalaciones y equipos. Finalmente, se detectó que en Marquitect, no se siente un esfuerzo de los directivos por mejorar, lo cual es diferente en Cubicaciones HD, pues la sola implantación de la norma ISO para certificarse además como una empresa de inspección es señal de intención de mejora.

Paredes (2015) en su tesis titulada Las Competencias Laborales y su Incidencia en el Rendimiento Laboral de los colaboradores de la empresa de Seguridad Privada "EFIPERVIG", de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua para la Universidad técnica de Ambato. El objetivo de esta investigación fue: Determinar la incidencia de las competencias laborales en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa de seguridad privada EFIPERVIG, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. Al igual que en mi investigación, se utilizó como técnicas la encuesta a una muestra censal, que aquí fue más numerosa: 71 personas. Esta investigadora estableció para la variable coincidente (Competencias laborales) las siguientes dimensiones: Conducta, saberes, competencias, experiencias laborales y organización específica. Revisando los resultados mostrados, la mayoría de colaboradores de ambas empresas manifiestan tener una buena actitud al ejecutar sus labores, pues en EFIPERVIG el 76% así lo expresa, mientras que en Cubicaciones HD lo hace el 75%, sin embargo, en la primera empresa sí hay personas que se sienten cansadas (11%), mientras que en la segunda no. Además, la mayoría de colaboradores de EFIPERVIG manifiestan el desinterés de los directivos por conocer su progreso, pues no existen evaluaciones de desempeño, mientras que en Cubicaciones HD la mayoría sí aprueba a la organización y gestión, dimensión en la que se les consultó acerca de las evaluaciones de sus competencias periódicamente. En mi proyecto, se demuestra que existe influencia del Sistema de gestión de la calidad implantado en las competencias laborales de los trabajadores, mientras que en el proyecto de Paredes se demuestra que las competencias laborales sí influyen en el rendimiento laboral. Por lo que estas 3 variables están íntimamente ligadas para el cumplimiento de objetivos.

Poveda (2008) en su tesis internacional Capacitación para el desarrollo de competencias laborales en el personal técnico de la empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. Su objetivo principal fue analizar la relación de la capacitación en el desarrollo de las competencias laborales en el personal técnico de la EEASA. Al igual que mi investigación, y las dos revisadas previamente, en esta también se utilizó como técnica para recolección de datos la encuesta a una muestra censal de 90 personas. En la investigación de Poveda se concluye que las capacitaciones han mejorado las competencias laborales de los colaboradores técnicos de la EEASA, coincidiendo con mi investigación, en el que se demuestra que el Sistema de Gestión de la Calidad (en el que se incluye en la dimensión Organización y gestión, la realización de capacitaciones) sí influye significativamente en las competencias laborales de los colaboradores de Cubicaciones HD. Además, la mayoría de los colaboradores de la EEASA tienen conocimientos suficientes para desempeñar sus funciones en su área de trabajo, pues un 35% está totalmente de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 27% está parcialmente de acuerdo, así sumando un 62%, mientras que en Cubicaciones HD casi el 71% de los colaboradores afirma conocer muy bien cuáles son sus funciones y cómo realizarlas. Otro aspecto importante es la evaluación que tienen los colaboradores, en la EEASA, aproximadamente un 53% indica tener una retroalimentación sobre su progreso, mientras que en Cubicaciones HD la mayoría también afirma ser evaluados periódicamente en busca de mejoras. Finalmente, en la EEASA, aproximadamente el 50% de los colaboradores ofrece soluciones a sus trabajadores de manera efectiva, independientemente de si son creativas o no tras haber recibido capacitaciones, mientras que en Cubicaciones HD se tiene un resultado más efectivo, pues la mayoría (75%) indica tener una actitud positiva en sus labores, incluyendo el momento en el que deben solucionar dudas a los clientes tras haberse implantado el Sistema de gestión a la calidad.

Hernández y Holguín (2018) en su tesis titulada Gestión del talento humano y su influencia en las Competencias laborales de los colaboradores de la empresa Green Project Sac, Huamachuco. Tuvieron como objetivo determinar la influencia de la Gestión de Talento Humano en las Competencias Laborales

de los colaboradores de la empresa Green Project Asesores & consultores S.A.C en Huamachuco – I Semestre 2018 y la hipótesis de que la gestión del talento humano influye de manera favorable en las competencias laborales de la empresa Green Project. En esta tesis nacional también se aplicó una encuesta a una muestra censal por tener una población de 20 trabajadores, muy similar a los 24 de Cubicaciones HD. Hernández y Holguín descubrieron que el 50% de los trabajadores indican recibir capacitaciones constantes, pues manifestaron que estas se daban casi siempre, y el 20% dice que estas se dan siempre, sumando entre ambas el 70% del total de trabajadores. Algo muy similar ocurre en Cubicaciones HD, donde el 75% aprueba la organización y gestión dada a partir del Sistema de Gestión de la calidad implantada, y que tiene la realización de capacitaciones en su lista de actividades. Un punto positivo, incluso superior al de Cubicaciones HD, es el conocimiento de las funciones que tienen los colaboradores de Green Project, pues un 94.74% de ellos indica tener conocimientos actualizados para desarrollarse laboralmente, mientras que, en Cubicaciones HD, este indicador es del 70,8%. Finalmente, en ambas tesis se ha determinado la importancia de la gestión (sea de la calidad o del talento humano) para mejorar las competencias laborales de los colaboradores, pues tiene una relación de causa-efecto.

Baldeón (2017) en su tesis titulada Sistema de gestión de la calidad y administración pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el Sistema de gestión de la calidad y la administración pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017. Para su variable Sistema de gestión de la calidad, determinó las siguientes dimensiones: Responsabilidad de la dirección, administración de recursos, realización de productos, y medición, análisis y mejoramiento. Su población era de 339 personas, siendo la muestra determinada 180 funcionarios, tras aplicarse un muestreo probabilístico. La técnica para la recopilación de datos fue la encuesta y como instrumento fue un cuestionario de 24 ítems. Sus resultados indican que el 50% de los funcionarios califican como bueno el Sistema de la gestión de la calidad aplicado en el Ministerio de Economía y finanzas, mientras que un 30% lo califica como regular, y el 20% restante como excelente, lo cual

indica más percepciones positivas. En Cubicaciones HD también hay esta tendencia positiva tras haberse implantado el nuevo Sistema, específicamente un 62,5% percibe que este sistema funciona en un alto nivel, y el 37,5% lo encuentra en un nivel medio. Baldeón determina que existe relación directa entre el Sistema de gestión de la calidad y las dimensiones de la Administración pública, afirmando que una adecuada Gestión de la calidad provocará una óptima administración en este ministerio. Por consiguiente, el sistema de la gestión de la calidad es importante e influyente en muchos aspectos de la empresa, reflejándose mejor al momento de tratar a los clientes.

Claudio (2018) en su tesis titulada Implementación de la Norma NTP 17020 para la inspección de grúas móviles, Rigger Crane SAC, 2018 en la Universidad Norbert Wiener. Tuvo como objetivo: Proponer la implementación de la Norma NTP 17020 para acreditarse ante el INACAL como organismo de inspección para otorgar certificados de inspección a grúas móviles. Una de las técnicas utilizadas fue la encuesta y la muestra cuantitativa de esta investigación estuvo compuesta por 30 colaboradores de la empresa. En Rigger Crane, el 33,33% indica ajustarse a la situación y necesidad del tiempo solo a veces, mientras que esto ocurre más continuamente en Cubicaciones HD, donde el 75% presenta actitudes positivas, incluyendo su disposición para realizar sobretiempo cuando el proceso lo requiere. Es necesario indicar que, en el primer caso, aún no se ha implantado el Sistema de la gestión de la calidad, y justamente la tesis es para proponer que así sea, y de realizarse, posiblemente aumente ese indicador, pues en mi tesis demuestro que el Sistema de gestión de la calidad sí influye significativamente en las competencias laborales, incluyendo las actitudes, que justamente es el factor en el que más influye (40,2%). Ahora, viendo el tema de los equipos y herramientas, en Rigger Crane, la mayoría de colaboradores indican mayormente que casi nunca los equipos están calibrados adecuadamente, las herramientas cumplen con la normativa o si el ente calibrador está acreditado, por lo que al contrastarlo con Cubicaciones HD, donde sí se logró implantar el nuevo Sistema de Gestión de la calidad, observamos el 50% indican que los equipos están en buen nivel para ser utilizados, y el otro 50% indica que están en un nivel intermedio, por lo que nadie

indica déficit en este aspecto. Finalmente, resalto la diferencia de una empresa acreditada por la norma ISO 17020 cumpliendo con un Sistema de gestión de la calidad que autoriza labores de inspección y una empresa que aún no se acredita en este rubro. Definitivamente implantar este sistema, modificando la organización, las instalaciones, los equipos, los métodos y procedimientos de inspección, entre otras cosas influye positivamente en las competencias laborales de los colaboradores y potencialmente también en el rendimiento laboral.

VII. CONCLUSIONES

Primera: Se ha confirmado la hipótesis general de la investigación que indicaba que existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad en las competencias laborales en CUBICACIONES HD, 2019. La correlación es de 0,597 lo que significa una relación positiva media entre ambas variables. También se ha determinado que el Sistema de gestión de la calidad influye significativamente en un 33,9% sobre las competencias laborales de los colaboradores de la empresa en mención.

Segunda: Además, se confirma también la primera hipótesis específica de la investigación que indicaba que existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad en los conocimientos en CUBICACIONES HD, 2019. La influencia es de un 18,9% sobre los conocimientos de los colaboradores de la empresa en mención, por lo que es significativa también.

Tercera: Luego, se rechaza la segunda hipótesis específica de la investigación que indicaba que existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad en las habilidades en CUBICACIONES HD, 2019. La influencia es de 12,8% sobre las habilidades de los colaboradores de la empresa en mención, siendo un porcentaje muy bajo para ser considerado significativo.

Cuarta: Posteriormente, se corrobora la tercera hipótesis específica de la investigación que indicaba que existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad en las actitudes en CUBICACIONES HD, 2019. La influencia es de un 40,2%, siendo el aspecto en el que el Sistema de gestión de la calidad más influye en los colaboradores en mención.

Quinta: Finalmente, se aprueba la cuarta hipótesis específica de la investigación que indicaba que existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad en valores en CUBICACIONES HD, 2019. Específicamente, la influencia de la primera variable es de un 28% sobre los colaboradores de esta empresa, por lo que también es significativa.

VII. RECOMENDACIONES

1. Cubicaciones HD debe continuar el fortalecimiento del Sistema de gestión de la calidad, para que todos sus colaboradores optimicen sus competencias laborales.
2. Los colaboradores de Cubicaciones HD deben tomar conciencia que el dominio de los conocimientos es fundamental para lograr un nivel óptimo en el Sistema de gestión de la calidad. Para ello, la empresa debe realizar capacitaciones enfocadas en este punto.
3. Cubicaciones HD debe mejorar su proceso de evaluación continua, de tal manera que se supervise permanentemente el perfil de puesto y las habilidades que cada colaborador debe tener para ocupar un determinado espacio en la empresa. Al asignar puestos y responsabilidades, la empresa debe considerar que las habilidades de los colaboradores no mejorarán notablemente con el Sistema de gestión implantado, por lo que se recomienda reorganizar el proceso de selección, considerando filtros que conduzcan efectivamente a nuevos colaboradores con el talento suficiente para desempeñarse en su puesto.
4. La empresa debe continuar fortaleciendo las diferentes estrategias que motivan las actitudes de su personal, ya que estas conducen al logro de la organización.
5. La sensibilización en la práctica de los valores que promueve la empresa debe optimizarse mediante un programa de fidelización al cliente interno, buscando concientizar del esfuerzo por mejorar sus competencias laborales y fortalecer su lealtad y compromiso con Cubicaciones HD.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alegre, W. (2018). Sistema de Gestión de Calidad y Calidad de Servicio de los trabajadores de la UGEL Tambopata -2018. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/39/browse?type=author&value=Alegre+Bocangel%2C+Wilian>
- Alles, M. (2013). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias*. (2.ª ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Alles, M. (2011) *Diccionario de Competencias La Trilogía Tomo I*. Granica.
- Alles, M. (2011) *Desarrollo del Talento Humano, Basado en competencias*. (2ª ed.). Granica.
- Baldeón, Y. (2017). *Sistema de gestión de la calidad y administración pública en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2017. (tesis para maestría)*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/39/browse?type=author&value=Balde%2C+B3n+Amarillo%2C+Yulita+Flor>
- Baltodano, E. (2016). *Propuesta para la implementación de la norma INTE/ISO/IEC17020:2012 y la obtención de la acreditación para la empresa*. (tesis de maestría). <http://map-tesis.blogspot.com/2017/04/propuesta-para-la-implementacion-de-la.html>
- Barriga, C. (2000). Objetivos versus Competencias: una oposición imposible, en: *Revista Peruana de Educación*. II, 2. pp. 35-58.
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006) *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación, S.A
- Chiavenato, I. (2000), *Administración de Recursos Humanos*. (8.ª ed.). Colombia: McGraw Hill.
- Claudio, B. (2018). *Norma NTP 17020 para la inspección de grúas móviles Rigger Crane SAC, 2018*. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2074>
- Condemarín, C. (2017). *Compromiso organizacional y desempeño laboral según personal de la Gerencia de planificación y desarrollo del seguro social de salud* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- Cuatrecasas, L. (2005). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. https://books.google.com.pe/books?id=lesMDtTMTvkC&dq=concepto+de+Gesti%C3%B3n&source=gbs_navlinks_s
- Dean, P. (2000). *Los principios de la mejora del rendimiento: Modelos para el aprendizaje en la organización*. https://books.google.com.pe/books?id=6VinDAAQBAJ&dq=definicion+de+Rendimiento+laboral&source=gbs_navlinks_s
- Deming, W. (1989) *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos.

- Flores, V. (2019). La influencia del positivismo y el pragmatismo jurídico en la formación humanística de los estudiantes de derecho de las Universidades Nacionales del norte del Perú. *Revista Ciencia y Tecnología* 15, 1 5, pp. 9-15
- Guerrero, R. (2013). *Las Competencias laborales aplicadas al desarrollo empresarial de Marquitex* (tesis de maestría). Universidad técnica de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/simple-search?query=&filter field 1>
- Hernández, H. y Holguín, C. (2018). *Gestión del talento humano y su influencia en las Competencias laborales de los colaboradores de la empresa Green Project* Sac Huamachuco. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/4300>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). México: MC Graw-Hill.
- Levy L., C. (2007). *Gestión de las competencias*. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000.
- López, L. Montenegro, M. y Tapia, R. (2006). *La investigación, eje fundamental en la enseñanza*. EDUCC.
- Martínez, M. (2013). *La gestión empresarial*. https://books.google.com.pe/books?id=JEGXggAChUC&dq=definicion+de+Rendimiento+laboral&source=gbs_navlinks_s
- McClelland, D. (1989). *Estudio de la Motivación Humana*. Narcea.
- Mendocilla, A. (2017). *Servicios logísticos y competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017*. (tesis de maestría). http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18591/Mendocilla_RA_W.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mertens, L. (1996). *Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos*. Cinterfor.
- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid, España: Delta Publicaciones.
- Comisión de Normalización y Fiscalización de Barreras Comerciales no Arancelarias-INDECOPI. (2012). *La Norma técnica Peruana ISO 17020*. Lima Perú.
- Palom, F. (1991). *Círculos de calidad: teoría y práctica*. (5ª ed.) https://books.google.com.pe/books?id=dQFYCIPzCBEC&dq=inauthor:%22Francisco+Javier+Palom+lzquierdo%22&source=gbs_navlinks_s
- Paredes, K. (2016). *Las Competencias Laborales y su Incidencia en el Rendimiento Laboral de los colaboradores de la empresa de Seguridad Privada "EFIPERVIG", de la ciudad de Ambato*, Provincia de Tungurahua para la Universidad técnica de Ambato. (tesis de maestría). <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/18801>

- Patricio, D. (2007). *Manual de recursos humanos*.
<https://books.google.com.pe/books?id=XRfaaDPHE3IC&pg=PA90&dq=concepto+de+competencia+laboral+por+McClelland&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi8u7-wn93gAhU7G7kGHflsBsA4FBDoAQgvMAI#v=onepage&q=concepto%20de%20competencia%20laboral%20por%20McClelland&f=false>
- Poveda, M. (2018) *Capacitación para el desarrollo de competencias laborales en el personal técnico de la empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.* Universidad Técnica de Ambato.
<http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/28139>
- Quiroz, B. (2014). *Propuesta de un Plan de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la NTE INEN ISO/IEC 17020*. (tesis de maestría) <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6018/1/T-UCE-0008-P033.pdf>
- Varo, (1993). *Calidad es el conjunto completo de actividades mediante las cuales se alcanza la aptitud al uso, con independencia de donde se lleven a cabo estas actividades*.
https://books.google.com.pe/books?id=gtvXJ_yogIYC&dq=concepto+de+calidad&source=gbs_navlinks_s

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LAS COMPETENCIAS LABORALES EN CUBICACIONES HD, 2019							
PROBLEMA	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	<p>La presente investigación tiene su sustento teórico en la teoría de La Gestión de la Calidad Total o TQM es la teoría que determina Demind al indicar esta solo se logra con el servicio relacionado a cómo se presenta el producto y a la organización de la empresa considerando al trabajador y sus cualidades que se necesita el compromiso de todos los departamentos o áreas de una organización o empresa. Por su parte, McClelland, quien acuñó el término de competencias laborales como el conjunto de cualidades que el colaborador presenta y que serán empleadas en el desarrollo de las funciones acordes a su perfil de puesto.</p>	HIPÓTESIS GENERAL	X: Variable 01 : Sistema de gestión de la calidad	X1. Organización y dirección	* Estructura organizacional * Descripción de Funciones	Tipo de Investigación : Aplicativo
¿Cuál es la influencia del Sistema de gestión de la calidad basado en las competencias laborales en CUBICACIONES HD, 2019?	Determinar la influencia del Sistema de gestión de la calidad basado en las competencias laborales en CUBICACIONES HD, 2019.		Existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en las competencias laborales en CUBICACIONES HD, 2019.		X2. Imparcialidad	* Reducción de riesgos * Compromiso	Nivel de Investigación: Descriptivo-Explicativo Causal
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS SECUNDARIOS		HIPÓTESIS SECUNDARIAS		X3. Instalaciones y equipos	* Mejora continua * Verificaciones	Diseño: No experimental, transversal Enfoque: Cuantitativo
¿Cuál es la influencia del Sistema de gestión de la calidad basado en los conocimientos de los trabajadores en CUBICACIONES HD, 2019?	Determinar cuál es la influencia del Sistema de gestión de la calidad basado en los conocimientos de los trabajadores en CUBICACIONES HD, 2019.		Existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en los conocimientos de los trabajadores en CUBICACIONES HD, 2019.		X4. Métodos y Procedimientos de Inspección	* Eficacia del proceso * Documentación	Poblacion: Trabajadores de Cubicaciones HD. Muestreo: Censal Muestra: 24 trabajadores
¿Cuál es la influencia del Sistema de gestión de la calidad basado en las habilidades de los trabajadores en CUBICACIONES HD, 2019?	Determinar cuál es la influencia del Sistema de gestión de la calidad basado en las habilidades de los trabajadores en CUBICACIONES HD, 2019.	<p>Existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en los conocimientos de los trabajadores en CUBICACIONES HD, 2019.</p> <p>Existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en las habilidades de los trabajadores en CUBICACIONES HD, 2019.</p> <p>Existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en las actitudes de los trabajadores en CUBICACIONES HD, 2019.</p> <p>Existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en los valores de los trabajadores en CUBICACIONES HD, 2019.</p>	HIPÓTESIS SECUNDARIAS	Y: Variable 02 :	Y1. Conocimientos	* Conocimiento del puesto * Conocimiento de normas	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario (Escala Likert)
¿Cuál es la influencia del Sistema de gestión de la calidad basado en las actitudes de los trabajadores en CUBICACIONES HD, 2019?	Determinar cuál es la influencia del Sistema de gestión de la calidad basado en las actitudes de los trabajadores en CUBICACIONES HD, 2019.		Existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en las actitudes de los trabajadores en CUBICACIONES HD, 2019.		Y2. Habilidades	* Calidad del trabajo * Solución de problemas	Procesamiento: MS Excel SPSS
¿Cuál es la influencia del Sistema de gestión de la calidad basado en los valores de los trabajadores en CUBICACIONES HD, 2019?	Determinar cuál es la influencia del Sistema de gestión de la calidad basado en los valores de los trabajadores en CUBICACIONES HD, 2019.		Existe influencia significativa del Sistema de gestión de la calidad basado en los valores de los trabajadores en CUBICACIONES HD, 2019.		Y3. Actitudes	* Disposición * Trabajo en equipo	
					Y4. Valores	* Responsabilidad * Ética	

Anexo 02: Encuesta

Instrucciones: A continuación, le presentamos varias afirmaciones sobre la influencia del Sistema de Gestión de la Calidad en las Competencias laborales en Cubicaciones HD; le solicitamos que lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una (X) dentro del recuadro que describa mejor su respuesta.

Leyenda de los criterios:

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

PARTE I: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Dimensión: Organización y gestión		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	La empresa mantiene una estructura organizacional fija.					
2	Tengo la opción de ascender de puesto.					
3	La empresa gestiona capacitaciones continuas para el mejoramiento de mis funciones.					
4	Existen evaluaciones de competencias periódicamente.					
Dimensión: Imparcialidad						
5	Informo a mi empresa si debo atender a clientes con quienes mantengo amistad.					
6	Mantengo registro de sucesos fuera del procedimiento.					
7	Estoy alineado a los objetivos de calidad de la empresa.					
8	Comunico que soy víctima de intentos de sobornos de parte del cliente.					
Dimensión: Instalaciones y equipos						
9	Las instalaciones mantienen el método de las 5S (clasificación, orden, limpieza, estandarización, mantener).					
10	Los equipos deteriorados se tratan y se reemplazan por nuevos rápidamente.					
11	Se mantienen las calibraciones de los equipos vigentes.					
12	Se realiza el control de deriva de equipos.					
Dimensión: Métodos y procedimientos de inspección						
13	El servicio se completa en el plazo establecido.					
14	Se mantiene el registro de procesos no conformes.					

15	Toda la documentación es realmente necesaria para el proceso.					
16	Los documentos están accesibles al personal involucrado.					

PARTE II: COMPETENCIAS LABORALES

Dimensión: Conocimientos		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17	Me he adaptado sin problemas a mis nuevas funciones.					
18	He recibido capacitaciones para el conocimiento y correcto desarrollo de mis funciones.					
19	Conozco la norma a aplicar en cada procedimiento de inspección.					
20	Estoy seguro que uso la última versión de la norma.					
Dimensión: Habilidades						
21	El servicio se realiza dentro de lo programado.					
22	Los datos objetivos o resultados mantienen un nivel de confidencialidad.					
23	Se aplican medidas correctivas a las no conformidades registradas.					
24	Existe supervisión eficiente en los procesos.					
Dimensión: Actitudes						
25	Estoy dispuesto a realizar sobretiempo cuando el proceso lo requiere.					
26	Resuelvo las dudas técnicas del cliente.					
27	Realizo mis funciones alineado a los objetivos de la empresa.					
28	Existe comunicación entre mis compañeros de todas las áreas.					
Dimensión: Valores						
29	Se aplica el procedimiento de inspección al 100%.					
30	Realizo el control y medidas correctivas de mi área de trabajo.					
31	Mantengo un comportamiento adecuado en mi área de trabajo.					
32	Empleo el juicio profesional con responsabilidad.					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 03: Resultados de encuesta

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	4	4	4	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
2	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
3	5	5	5	3	3	3	4	3	5	5	5	4	5	3	5	5
4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	3	3	3	4	3	5	5	5	4	5	3	5	5
6	4	5	5	5	1	3	3	5	4	4	5	3	3	5	5	3
7	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5
9	5	5	5	1	1	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5
10	4	4	4	3	2	2	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3
11	4	5	4	3	5	3	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5
12	5	5	5	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	5	5
13	5	4	4	3	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
14	3	4	5	4	5	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4
15	5	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
16	5	4	4	3	3	4	4	2	5	4	4	5	4	3	4	4
17	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
18	5	5	5	5	2	1	4	3	3	5	5	2	3	3	5	4
19	5	5	5	4	3	2	3	2	3	2	3	1	3	5	5	5
20	4	5	4	2	1	3	3	5	4	2	2	3	3	5	5	4
21	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
22	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4
23	5	5	4	1	5	1	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4
24	4	4	4	3	1	4	4	1	4	2	3	3	3	3	4	2

	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32
1	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	3	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5
6	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5
9	3	4	2	2	4	5	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
11	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	5	4
12	3	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	4	4	4	3	4
13	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
14	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4
16	5	4	1	3	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5
17	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4
18	4	5	2	2	3	4	2	3	4	4	4	3	3	2	2	3
19	3	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	4	4	4	3	4
20	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4
21	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5
22	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5
23	4	4	4	5	4	5	5	3	5	3	4	3	3	4	4	4
24	3	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3