

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

Habilidades profesionales y su relación con la calidad de atención brindada en la Oficina de Asuntos Académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, año 2019

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Por:

Jenny Rossana Fonseca Garachena

Asesora:

Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto

Lima, 12 de octubre de 2021

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS


Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **Habilidades Profesionales y su relación con la Calidad de Atención brindada en la Oficina de Asuntos Académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, año 2019** constituye la memoria que presenta la bachiller Jenny Rossana Fonseca Garachena para obtener el título profesional de Licenciada en Administración cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 25 días del mes de octubre del año 2021.



Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 12 días del mes de octubre del año 2021 siendo las 15:00 horas., se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Marcos Enrique Flores González el secretario: Dr. Julio Cesar Rengifo Peña como miembro: Mg. Ricardo Elías Jarama Soto y el asesor Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: "Habilidades profesionales y su relación con la calidad de atención brindada en la Oficina de Asuntos Académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, año 2019" de la Bachiller:

1. Jenny Rossana Fonseca Garachena

Conducente a la obtención del Título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales,

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Jenny Rossana Fonseca Garachena

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B -	Bueno	Muy bueno

Candidato (b):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

_____			
Presidente			Secretario
_____	_____	_____	_____
Asesor	Miembro		Miembro
_____			_____
Candidato/a (a)			Candidato/a (b)

Habilidades profesionales y su relación con la calidad de atención

Professional Skills and their relationship with the Quality of Care

Jenny Rossana Fonseca Garachena ^{a1}

^aEP. Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre las habilidades profesionales y la calidad de atención brindada en la Oficina de Asuntos Académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, año 2019; siendo un estudio de tipo descriptiva y correlacional, comprendiendo un diseño no experimental, seleccionado una muestra de 333 estudiantes. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Teniendo como resultado que las habilidades del personal de dicha oficina no son percibidas de manera adecuada, es decir sus habilidades personales, sociales y laborales son poco resaltantes, situación que viene afectando a la calidad de atención. Concluyendo que, existe relación entre las habilidades profesionales y la calidad de atención, contrastada por una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,830. Además de la relación significativa entre las habilidades personales y la calidad de atención, contrastada por una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,823. Al mismo tiempo, se determinó que existe relación significativa entre las habilidades sociales y la calidad de atención, decisión que es contrastada por una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,834. Por último, se destacó que existe relación significativa entre las habilidades laborales y la calidad de atención, decisión que es contrastada por una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,835.

Palabras clave: Habilidades; profesional; calidad; atención.

Abstract

The present research had as general objective to determine the relationship between professional skills and the quality of care provided in the Office of Academic Affairs of the Faculty of Economic and Business Sciences of the National University of the Peruvian Amazon, year 2019; being a descriptive and correlational study, comprising a non-experimental design, for which a sample of 333 students has been selected. For data collection, the survey technique has been used and the questionnaire as an instrument. As a result, the skills of the staff of said office are not perceived adequately, that is, their personal, social and work skills are not very outstanding, a situation that has been affecting the quality of care. Concluding that, there is a relationship between professional skills and quality of care, contrasted by a significance of 0.000 and a correlation coefficient of 0.830. Likewise, it was determined that there is a significant relationship between personal skills and quality of care, contrasted by a significance of 0.000 and a correlation coefficient of 0.823. In addition, it was determined that there is a significant relationship between social skills and quality of care, a

¹ Autor de correspondencia: Jenny Rossana Fonseca Garachena
E-mail: jerofoaga@gmail.com

decision that is contrasted by a significance of 0.000 and a correlation coefficient of 0.834. Finally, it was determined that there is a significant relationship between job skills and quality of care, a decision that is contrasted by a significance of 0.000 and a correlation coefficient of 0.835.

Keywords: Skills; professional; quality; attention.

1. Introducción

El mundo competitivo está en constante cambio igual que el mercado laboral, que en los últimos años ha evolucionado, teniendo en cuenta ello las empresas antes de contratar ponen mayor énfasis en las habilidades, capacidades, aptitudes y conocimiento de los postulantes. En este sentido “Las personas de alto rendimiento marcan la diferencia mediante sus habilidades profesionales, y en la eficiencia de sus acciones, pero eso no sólo se consigue por la formación académica” (Gruia y Sampablo, 2019). De acuerdo a lo anterior también poseen y desarrollan habilidades que contribuyan a la empleabilidad, pues para acceder a un puesto de trabajo requiere de constante esfuerzo para mejorar las capacidades y habilidades de las personas, de tal modo demuestren sus características que las haga destacarse entre los demás.

Cabe destacar que en la actualidad para lograr un nivel de gestión de servicio al cliente adecuado, las empresas deben comprender que esta tarea no sólo compete a cierta parte de la organización, sino que necesita de una labor en conjunto, involucrando los directivos y colaboradores. Para ello es importante que los líderes desarrollen diferentes habilidades, que le permitan promover algunas actitudes en el personal, de esa forma lograr la predisposición de los colaboradores para relacionarse con los clientes, magnificando así la gestión de servicio, con estas actitudes la empresa asegura su progreso, pero sin ella se arriesga a perder clientes y bajar su nivel de rentabilidad. (De la Ossa, 2018)

Siguiendo con la temática en Perú las universidades se han vuelto más exigentes en la selección de su personal, por ello se han ido incorporando nuevas técnicas que faciliten la elección del candidato indicado para ocupar un determinado puesto. “Las nuevas tendencias obligan a las entidades buscar alternativas para que los profesionales desarrollen los conocimientos y las habilidades requeridas, debido a que el mercado laboral necesita trabajadores multifuncionales, que tengan la capacidad de cambiar sus paradigmas y enfrentar los cambios” (Universia Perú, 2016, p. 01). Ahora bien, en el país la carencia de personal competitivo es un problema que deben enfrentar las empresas e instituciones, por lo que deben recurrir a la capacitación que les permita tener una mejor preparación.

Por este motivo es de hacer notar que la Oficina de Asuntos Académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, ha presentado problemas relacionados a la calidad de atención al cliente, esto debido a que se evidencia que los colaboradores carecen de habilidades profesionales, que le permitan aplicar técnicas o métodos para brindar un mejor servicio, de ahí el resultado de la mala atención lo expresan los clientes, quienes se sienten insatisfechos con el servicio, ya que el personal brinda un trato inadecuado, demoran en la atención, y muchas veces abandonan a los clientes por atender problemas personales. Por otro lado, la institución ha descuidado el personal, pues no se preocupan por mejorar y desarrollar sus habilidades profesionales, ello se refleja en la baja calidad de atención. Todas estas observaciones permiten formular las siguientes interrogantes:

Problema general

¿Cuál es la relación entre las Habilidades Profesionales y la Calidad de Atención brindada en la Oficina de Asuntos Académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la UNAP, año 2019?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre las habilidades personales y la calidad de atención brindada en la Oficina de Asuntos Académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la UNAP, año 2019?

¿Cuál es la relación entre habilidades sociales y la calidad de atención brindada en la Oficina de Asuntos Académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la UNAP, año 2019?

¿Cuál es la relación entre las habilidades laborales y la calidad de atención brindada en la Oficina de Asuntos Académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la UNAP, año 2019?

Dado ello, se establecieron los siguientes objetivos:

Objetivo general

Determinar la relación entre las habilidades profesionales y la calidad de atención brindada en la Oficina de Asuntos Académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, año 2019.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre las habilidades personales y la calidad de atención brindada en la Oficina de Asuntos Académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, año 2019.

Determinar la relación entre las habilidades sociales y la calidad de atención brindada en la Oficina de Asuntos Académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, año 2019.

Determinar la relación entre las habilidades laborales y la calidad de atención brindada en la Oficina de Asuntos Académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, año 2019.

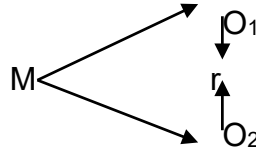
2. Métodos

2.1. Diseño metodológico

Considerando que la presente investigación es de tipo descriptiva, apoyado en Hernández et al., (2014), quien manifiesta que, está comprendido en el análisis e interpretación de indicadores relacionados a las variables (Habilidades profesionales y la Calidad de atención), las que representan el comportamiento de la misma, demostrando su desarrollo en un lugar y momento dado. Se debe agregar que es correlacional, pues el objetivo principal de la investigación es establecer el grado de relación que existe entre las variables a evaluar; para el caso actual, se describió las habilidades profesionales y su relación con la calidad de atención brindada en la Oficina de Asuntos Académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la UNAP, año 2019, para finalmente establecer el grado de relación entre ellas.

Con respecto a la dimensionalidad de la investigación, esta comprendió un diseño no experimental, pues las variables habilidades profesionales y la calidad de atención se evaluaron sin manipulación alguna, es decir no tienen ninguna variación en el tiempo, siendo evaluadas una única vez (Hernández et al., 2014).

Por tanto, el esquema del diseño se representa de la siguiente manera:



Donde:

M: Estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la UNAP

O1: Habilidades profesionales

O2: Calidad de atención

r: Relación entre las variables

2.2. Diseño muestral

El presente estudio propuesto se encontró dentro de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la UNAP; cabe señalar que se consideraron los datos del periodo 2019 para la realización de la investigación en curso.

Población: Estuvo compuesta por los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la UNAP; sumando un número de 2487 estudiantes.

Muestra: Es de hacer nota que estuvo conformada por 333 estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la UNAP, calculada a partir de la aplicación de la fórmula muestral, tal y como se evidencia a continuación.

Datos:

(Z) Nivel de confianza: 1.96 = 95%

(p) Probabilidad: 50% = 0.5

(q) (1 - p) = 0.5

(d) Margen de error: 5% = 0.05

(N) Población: 2487

Fórmula:

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

$$n = \frac{2487 (1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(2487 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{2388.5148}{7.1754}$$

$$n = 333$$

Muestreo: Estuvo conformada por la población seleccionada de acuerdo al muestreo probabilístico, ya que cada uno de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la UNAP tuvieron la posibilidad de ser encuestados.

Unidad de análisis: De acuerdo con la unidad de análisis estuvo integrado por los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la UNAP – Iquitos.

2.3. Técnicas de recolección de datos

Al llegar a este punto se utilizó la técnica como encuesta, dirigida a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la UNAP.

Es necesario recalcar que se utilizó como instrumento el cuestionario de preguntas para las dos variables, pues permitió recoger la información. Para ello se formularon 17 preguntas relacionadas a las habilidades profesionales y 10 preguntas relacionadas con la calidad de atención, las que se aplicaron a los 333 estudiantes que conformaron la muestra, cada ítem estuvo centrado en las dimensiones e indicadores de cada una de las variables a investigar, las mismas que permitieron conocer la percepción de los estudiantes sobre las habilidades profesionales y la calidad de atención, dando respuesta a los objetivos propuestos.

Ahora bien para insertar la validez dentro del estudio, se define como el grado en el que los instrumentos realmente miden la variable en términos de contenido, en este caso se utilizó el criterio de expertos (3 profesionales), quienes se encargaron de revisar si los instrumentos son veraces y adecuados para ser aplicados a la muestra de estudio.

Al respecto conviene decir que la confiabilidad, se realizó a través del programa SPSS V.24 utilizando el estadístico Alfa de Cronbach, calculando un índice de 0.973 para la variable habilidades profesionales y un índice de 0.955 para la variable calidad de atención, que al estar cerca al 1 determinó que los datos recolectados muestran confiabilidad para ser procesados.

2.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para el presente estudio se destaca a continuación el análisis de datos empleados

Se optó por el programa estadístico Microsoft Excel para la estadística aplicada y el programa SPSS v. 24.

Simultáneamente dado los resultados de la confiabilidad, se procesaron los datos en el programa Microsoft Excel para extraer tablas, figura respecto a los indicadores y dimensiones de cada variable, la misma analizada e interpretada en los resultados descriptivos de la investigación.

Por otro lado, para contrastar la hipótesis de investigación, se utilizó el programa SPSS, realizando inicialmente la prueba de normalidad, que determinó trabajar las correlaciones con el estadístico Rho de Spearman, elegido respecto al grado de significancia que arroje la distribución de los datos según Kolmogorov Smirnov (para población mayor a 50).

2.5. Aspectos Éticos

Sobre el consentimiento informado para dar a conocer el propósito del estudio a la muestra seleccionada, se identificó el compromiso de las personas que fueron encuestados. Por lo tanto, se tomó en cuenta los requerimientos para la aprobación del estudio por el comité de ética de la Universidad Peruana Unión, así como de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana como objeto de estudio.

3. Revisión de literatura

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes internacionales

En este apartado corresponde mencionar a González y Cardentey (2016), quienes tuvieron como objetivo principal evaluar la concepción de habilidades profesionales en estudiantes universitarios de la carrera de medicina, siendo esta de tipo descriptivo - de corte transversal diseño no experimental, cuya población de estudio estuvo constituida por 70 estudiantes, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario; la investigación determinó que se aprecian deficiencias en la concepción de habilidades profesionales en estudiantes de medicina para la formación integral del mismo como Médico General. Del instrumento aplicado se acerca a la realidad que la actividad metodológica en dichos estudiantes, muestra algunas deficiencias, lo que obstaculiza el desarrollo del proceso de concepción de habilidades profesionales.

Desde otro punto de vista se menciona a Polo, Valle, Gómez (2017), pues su investigación tuvo como propósito analizar las habilidades profesionales en dicho modelo de formación, siendo esta de tipo descriptivo y diseño no experimental, cuya población de estudio estuvo constituida por 37 profesores; utilizando la técnica de la encuesta, como instrumento el cuestionario; la investigación determinó que las habilidades profesionales son fundamentales e importantes en el modelo de formación y el estudio tuvo como resultado que: para conseguir un profesional competente, comprometido, responsable con la realidad social y cubana, se necesita principalmente de otros diseños curriculares conforme a las ideas de habilidades esencialmente profesionales, que las mismas se conviertan en adecuados y oportunos nexos didácticos en todo el procedimiento curricular y que también se enfatice en el año académico.

Avanzando sobre dichos estudios Contreras (2018), tuvo el propósito principal de establecer la percepción de los clientes respecto al servicio que brinda la institución pública, siendo esta de tipo descriptiva y diseño no experimental, cuya población de estudio estuvo constituida por 44 usuarios, utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario; la investigación determinó que los usuarios de la empresa de saneamiento ambiental Emsaba-EP no encontraban satisfacción con la atención brindada por dicha empresa y el estudio tuvo como resultado que: los usuarios señalaron que en el momento en que ingresaban a las instalaciones de la empresa, el personal encargado de los servicios de atención no brindaba una oportuna información, los reclamos realizados no eran procesados y solucionados de manera inmediata, asimismo el trabajo ejercido por el personal de verificación y conexión de la empresa era incorrecto, además esta empresa presentaba quejas de alta facturación de parte de sus usuarios, pues la misma no presentaba interés en mejorar sus actividades y operaciones, de tal modo que perjudicaba su rentabilidad y el crecimiento de la misma.

De manera semejante Pinela (2019), tuvo como finalidad analizar el nivel de calidad de atención a los clientes en la empresa de Ep-Agencia Babahoyo, siendo esta de tipo descriptiva y diseño no experimental, cuya población de estudio estuvo constituida por 33 personas, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario; el estudio determinó que la calidad de atención en la empresa de telecomunicaciones Ep-Agencia Babahoyo se percibió como adecuada y el estudio tuvo como resultado que, la calidad de atención al cliente es un procedimiento para obtener una adecuada satisfacción de los requerimientos de los mismos, ya que los clientes son de vital importancia en cualquier empresa u organización, sin embargo no todas las empresas logran adaptarse a sus expectativas y necesidades de sus clientes; además en dicha empresa de telecomunicaciones Ep-Agencia Babahoyo, se implementaron nuevas técnicas para mejorar los servicios de atención a los clientes a fin de llevar una buena imagen de la empresa y asimismo beneficiar a los clientes.

3.1.2. Antecedentes nacionales.

De conformidad con este apartado Herrera (2017), su estudio tuvo como objetivo perfeccionar la calidad de atención para incrementar la satisfacción al cliente, siendo esta de tipo descriptiva y diseño no experimental, cuya población de estudio estuvo constituida por 128 clientes, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario; la investigación determinó que la calidad de atención se perfeccionó en un nivel satisfactorio y el estudio tuvo como resultado que: el 85% de las personas encuestadas señalaron que estaban de acuerdo con el servicio que ofrecen los trabajadores, asimismo el 84% de los clientes mantenían una confianza con los trabajadores, y mientras que el 69% indicó estar de acuerdo con la confiabilidad brindada por el personal de la empresa, de tal modo que para seguir mejorando dicha calidad de atención se deberá implementar estrategias y técnicas necesarias para llevar un buen desarrollo de las actividades de la empresa.

Para ser un poco más específico Robles (2018), tuvo como propósito precisar la relación entre las variables antes mencionadas en el tema, siendo esta de tipo aplicada y diseño no experimental -transversal, cuya población de estudio estuvo constituida por 32 clientes, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario; la investigación determinó que las variables antes mencionadas mantienen una relación significativa entre las mismas y el estudio tuvo como resultado que: la empresa estaba en un crecimiento adecuado, ya que sus servicios incluían esfuerzos o acción y desempeño para conseguir metas y objetivos, asimismo el gerente tomó interés en mejorar el marketing de servicios, considerando la plaza, promoción, productos e instrumentos adecuados para lograr una buena satisfacción en los clientes, y de esa manera también obtener la fidelización de los mismos.

3.1.3. Antecedentes locales

Conforme a la temática expuesta Najjar (2018), tuvo como finalidad decretar la práctica de gestión de calidad y su efecto en el enfoque de atención al cliente, siendo esta de tipo descriptivo y diseño no experimental, cuya población de estudio estuvo constituida por 16 Instituciones Educativas Privadas, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario; tuvo como resultados que: el conocimiento de la gestión de calidad fortaleció de manera regular las habilidades directivas de dichos propietarios de las mypes y el estudio concluyó que las I.E.P no son administradas técnicamente, ya que las mismas no emplean los métodos necesarios de gestión de calidad. Asimismo dichos propietarios no toman interés en implementar un plan de calidad en su institución, sin embargo, la gerencia de las I.E.P debe encabezar un apropiado liderazgo como agente directivo a fin de llevar un buen nivel de calidad de atención.

3.2. Marco teórico

3.2.1. Habilidades profesionales

Es necesario recalcar que el proceso de formación de habilidades profesionales constituyen un caso particular a tener en cuenta, por lo que son tratadas en el proceso docente educativo, estas son las propias del ejercicio de la profesión y se definen en función de la asimilación por el estudiante, como aquella actividad que está relacionada con el campo de acción de su futura labor y que tiene como base los conocimientos de la carrera, los hábitos inherentes a su profesión y los valores que deben formarse.

Se puede condensar lo dicho hasta aquí por Hofstadt y Gómez (2013), quienes consideran que las habilidades profesionales “son atributos y hábitos que describen cómo se trabaja individualmente o con otros. No son específicos de un trabajo, pero indirectamente lo ayudan a adaptarse al entorno laboral y a la cultura de la empresa” (p. 28).

De igual manera Llanes (2011), menciona que las habilidades profesionales “son aquellas que garantizan el éxito en la ejecución de la actividad de la profesión y la solución de los más diversos problemas de esa especialidad” (p. 53). En esta definición se destaca la importancia de las habilidades profesionales para lograr un buen desarrollo de las tareas en los puestos de trabajo, así como la solución de los problemas que se presenten, por lo que se deduce que son aquellas que tienen como base los problemas profesionales de una especialidad determinada, y que son reflejadas en el perfil ocupacional o en el modelo del profesional.

Por otro lado Perlado, Cachán, y Ramos (2017), sostienen que las habilidades profesionales son todas aquellas capacidades de funcionar en equipos multidisciplinarios, las cuales están directamente relacionadas con la profesión. En pocas palabras las habilidades profesionales definen el grado de utilización de los conocimientos, la capacidad y el buen juicio asociados con la profesión en todas las situaciones que se pueden enfrentar en el ejercicio de la práctica profesional.

En concordancia con lo dispuesto Olaz (2018), sostiene que las habilidades profesionales “son aquellas que permite al egresado integrar los conocimientos y elevarlos al nivel de aplicación profesional, dominar la técnica para mantener la información actualizada, investigar, saber establecer vínculos con el contexto social y gerenciar recursos humanos y materiales” (p. 27).

A partir de las definiciones anteriores el autor de este trabajo sostiene que las habilidades profesionales son acciones y operaciones, subordinadas a una profesión concreta, que pueden formar parte de una asignatura o de varias asignaturas ya sea de forma implícita o explícita; que son sistematizadas en el proceso de la actividad, responden a un objetivo concreto y permiten la solución de los más diversos problemas de una determinada profesión. (C. González, 2015)

3.2.1.1. Importancia de las habilidades profesionales

Las habilidades profesionales de un individuo son extremadamente importantes en el mundo de los negocios. La forma en que alguien coopera con otros, maneja su carga de trabajo y actúa en la oficina puede determinar su éxito o fracaso como empleado.

Las habilidades profesionales o Professional skills son todos los atributos o capacidades que le permiten a una persona desempeñarse en su trabajo de manera efectiva. Estas habilidades apuntan al lado emocional, interpersonal y a cómo se desenvuelve el personal en una empresa. En este plano entran temáticas como: trabajo en equipo, resolución de problemas, gestión efectiva del tiempo, gestión del cambio, manejo del stress, liderazgo, comunicación efectiva, entre otros. (Gelida, 2016)

3.2.1.2. Habilidades profesionales más demandadas por las empresas

Con respecto a este apartado González (2015), considera que las habilidades profesionales que una empresa más demanda en el mercado, son las siguientes:

Comunicación efectiva. Las habilidades de comunicación, en general, son importantes para cualquier profesional. Incluye comunicación escrita, verbal y no verbal (Hofstadt & Gómez, 2013). Sin embargo, una habilidad de comunicación particularmente importante en el mundo de hoy es el correo electrónico. Casi todas las profesiones requieren alguna correspondencia por correo electrónico. Los profesionales deben ser capaces de elaborar correos electrónicos concisos, claramente escritos, utilizando el formato y el tono adecuados tanto para colegas como para empleadores.

Trabajo en equipo. Todos los profesionales tienen que trabajar en algún tipo de grupo, ya sea que trabajen en proyectos de equipo o intenten ayudar a una empresa a cumplir su misión.

Como profesional, debe poseer las habilidades interpersonales necesarias para llevarse bien con los demás. Debe poder compartir la responsabilidad con los demás, comunicarse de manera efectiva y lograr un objetivo común. (Hofstadt y Gómez, 2013)

Gestión del tiempo. La puntualidad puede parecer simple, pero es una de las cualidades más importantes en un profesional. Los empleados que se presentan a tiempo (o, mejor aún, temprano), a menudo son percibidos por sus empleadores como más trabajadores (incluso si este no es el caso). Por lo tanto, puede mejorar su reputación profesional presentándose al trabajo y a las reuniones unos minutos antes.

Responsabilidad. Esta consiste en que el profesional haya adoptado como un valor la responsabilidad en todas las circunstancias que surgen en el día a día. (Hofstadt y Gómez, 2013)

Creatividad e innovación. Una de las habilidades profesionales más valoradas por los jefes y compañeros es saber crear o idear nuevas formas de hacer el trabajo. Esto significa ser un profesional abierto al entorno, receptivo a todo aquello que está a nuestro alrededor y saber aprovecharlo para crear e innovar en nuestro desempeño y consecución de objetivos. (Hofstadt y Gómez, 2013)

Toma de decisiones. No importa el puesto que desempeñe un empleado, siempre hay un momento en el que hay que tomar decisiones y ser resolutivo es fundamental. La mejora de la empleabilidad de un profesional tiene mucho que ver con su habilidad a la hora de tomar una decisión. (Hofstadt y Gómez, 2013)

Liderazgo. Independientemente del papel que desempeñe en una organización, las habilidades de liderazgo son importantes. Ya sea que esté trabajando en un equipo o en un puesto directivo, ser capaz de liderar es una habilidad esencial para un profesional.

Flexibilidad. la mayoría de los trabajos requieren un cierto grado de flexibilidad y la capacidad de estar dispuestos a cambiar. Es importante poder comprender diferentes perspectivas y ajustar su flujo de trabajo y contribuciones a la empresa a medida que surjan cambios. (Hofstadt y Gómez, 2013)

Adaptabilidad. El mundo laboral es dinámico, los cambios se suceden de manera constante y es fundamental saber asumirlos y afrontarlos. Las empresas necesitan empleados que sepan trabajar en este entorno donde surgen imprevistos y donde hay que adaptarse rápidamente para seguir adelante (Hofstadt y Gómez, 2013). La habilidad para saber adaptarse a nuevas situaciones es también saber asumir otros roles y desempeñar funciones que a lo mejor no son las nuestras pero que, en un momento dado, tenemos que realizar.

3.2.1.1. Dimensiones de las habilidades profesionales

De acuerdo a este apartado Hofstadt y Gómez (2013), agrupa las habilidades profesionales en tres categorías las cuales se detallan a continuación:

Habilidades personales: son todos los rasgos de personalidad o aspecto intrínsecos, es decir innatos en su personalidad, que tienen las personas en el desempeño de su trabajo y en su vida cotidiana. (Hofstadt y Gómez, 2013)

- Capacidad de adaptación
- Autonomía
- Capacidad de innovación
- Dinamismo
- Iniciativa
- Preparación académica

Habilidades sociales: está compuesta por actitudes de las personas en su trato con los demás. (Hofstadt y Gómez, 2013)

- Capacidad Comunicativa
- Capacidad de liderazgo
- Respeto mutuo
- Capacidad de negociación

Habilidades laborales: son aquellos rasgos de personalidad que determinan la forma de comportarse de una persona dentro del ámbito laboral. (Hofstadt y Gómez, 2013)

- Formación continúa
- Compromiso y dedicación
- Orientación a los resultados
- Profesionalismo
- Capacidad de trabajo en equipo
- Capacidad de organización
- Conocimiento técnico

3.2.2. *Calidad de atención*

3.2.2.1. *Calidad*

Con respecto a la calidad, esta no es objetiva, sino que depende de las necesidades, deseos y, en general, de la percepción subjetiva del cliente (y del nivel de expectativas que tenga hacia el producto o servicio).

Por otro lado Galvis (2011), manifiesta que la calidad es la adecuación de producto o servicio al fin que se destina conforme a la demanda de los clientes (p. 73), ya que dar una gran calidad es tomar la mejor decisión de la manera correcta, para lograr el cumplimiento de nuestro cliente.

Acorde con lo expuesto el concepto de calidad posee gran importancia en la actualidad, pues ha experimentado cambios hasta llegar a lo que hoy se le conoce calidad total, también denominado excelencia en la elaboración de los productos y servicios de “calidad dependen de la supervivencia de las organizaciones; ya que es importante lograr obtener un producto o brindar un servicio satisfactorio para el cliente, que satisfaga tanto las necesidades como las expectativas” (Herrera, 2017, p. 36).

De manera puntual la calidad es también conocida como las particularidades que debe cumplir un bien de acuerdo a las exigencias de los consumidores, además debe ser satisfacer los deseos del mismo, llegando a ser reconocida por sus consumidores, sin imperfección alguna llegando finalmente a obtener la calidad total. (Cuatrecasas, 2012).

Asimismo es definida también por Alvares (2007), quien indica que “la calidad depende de un juicio que realiza el paciente, este puede ser un juicio del producto o del servicio, según las características de su uso y de la urgencia de poseerlo”. (p. 95)

3.2.2.3. *Calidad de atención*

Desde esta perspectiva se puede comprender que la calidad de atención al cliente es el diferenciador clave entre empresas buenas, malas e indiferentes. Asimismo, la atención de buena calidad hace que los clientes vuelvan; sin embargo, una mala atención hace que ahuyente a los clientes, llevándose a sus amigos, familiares y compañeros de trabajo.

Cabe acotar a Vértice (2010), quien sostiene que “una buena calidad de atención ofrece una ventaja sobre los competidores” (p. 49). Es decir que, la calidad de atención al cliente es la mejor manera de mantenerlos, asegurando así el éxito a largo plazo.

Por lo tanto los clientes son la línea de vida de cualquier negocio, su equipo de atención al cliente es la cara de su empresa, las experiencias de los clientes estarán definidas por la habilidad y la calidad del soporte que reciben. Como lo expresa Setó (2004), quien define que la calidad de atención al cliente “es el elemento clave requerido para un negocio exitoso, puesto que implica brindar un servicio eficiente, rápido y amigable, construir relaciones sólidas con los clientes, manejar las quejas rápidamente y responder a los problemas de los clientes a tiempo” (p. 39).

En particular Pérez (2010) define:

La calidad de atención al cliente como el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes. (p. 212)

Por otro lado Sancho (2008), menciona que la calidad de atención “es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos, esto se debe a que el cliente constituye un elemento vital de cualquier empresa” (p. 143). Pero, sin embargo, existen empresas que no logran adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sea en la calidad, eficiencia o servicio personal.

Indiscutiblemente Palomo (2014), define la calidad de atención al cliente como un “conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado” (p.26) es decir, enfocadas a satisfacer las necesidades de los clientes e identificar sus expectativas actuales, que con una alta probabilidad serán sus necesidades futuras, a fin de poder satisfacerlas en el momento indicado.

3.2.2.3. Benéficos de la calidad de atención

Llegado a este punto Pérez (2010), considera que brindar una buena calidad de atención al cliente, otorga los siguientes benéficos:

- Mayor lealtad de los clientes.
- Incremento de las ventas y la rentabilidad.
- Ventas más frecuentes con los mismos clientes.
- Mayor cantidad de ventas a cada cliente.
- Más clientes nuevos captados a través de referencias de los clientes satisfechos.
- Mejor imagen y reputación de la empresa.
- Una clara diferenciación de la empresa respecto a sus competidores.
- Menores gastos en actividades de marketing.
- Menos quejas y reclamos que gestionar.
- Menos quejas por parte del personal, lo que significa más productividad.
- Un mejor clima de trabajo interno, ya que los empleados no están presionados por las continuas quejas de los consumidores, usuarios y clientes

3.2.2.4. Componentes para brindar una buena calidad de atención

De manera puntual Flipo (2012), menciona los componentes para brindar una buena calidad de atención al cliente, y a continuación se describen:

- **Accesibilidad:** facilidad a los clientes de contactar con la empresa.

- Capacidad de respuesta: dar respuestas coherentes y rápidas.
- Cortesía: el personal debe ser atento, amable y respetuoso con los clientes.
- Credibilidad: El personal debe resaltar una imagen de veracidad al momento de interactuar con el público.
- Fiabilidad: Capacidad de ejecutar el servicio que prometen sin errores.
- Seguridad: los empleados deben brindar confianza y confidencia.
- Profesionalidad: debe ser ejecutada por personal apropiadamente calificado.
- Empatía: Brindar atención individualizada y cuidadosa al cliente. (p. 35)

3.2.2.5. *Los colaboradores y la atención al cliente*

En cuanto a los colaboradores y la atención al cliente Solórzano y Aceves (2013) señala que una organización enfocada en el cliente, se “preocupará porque sus trabajadores se sientan bien consigo mismos, para que puedan brindar una atención al cliente con un alto estándar de calidad y satisfacción de las necesidades” (p. 34). En este punto, es fundamental la capacitación del personal. Es decir para ofrecer una agradable atención al cliente, se requiere que los trabajadores desarrollen sus habilidades profesionales o técnicas acordes a la ocupación que realiza, así como conocimiento sobre lo que se ofrecerá al público y el manejo apropiado de las herramientas para el desempeño de sus tareas.

Al respecto Palomo (2014), menciona que una organización que se preocupa y cuida la calidad de atención que ofrece a sus clientes, señala que sus trabajadores conocen y realizan bien su trabajo, no como una obligación sino como parte de su desempeño profesional y personal, con el propósito de satisfacer las necesidades del cliente.

3.2.2.6. *Evaluación de la atención al usuario.*

Según Bravo (2013), la calidad de atención se evalúa en base a dos componentes, primero el comportamiento de la atención y segundo respuesta a los reclamos, cada uno posee una serie de indicadores que permiten un mejor análisis de la variable.

Comportamiento de la atención: se refiere básicamente a la actitud que el personal muestra frente al cliente, quien está encargado de evaluar según su percepción dicho comportamiento. (Bravo, 2013)

En este componente se consideran los siguientes indicadores:

- Amabilidad: es la gentileza que el personal demuestra al momento de atender.
- Mostrar atención: Se refiere a que el personal preste atención durante la interacción con el cliente, quien a su vez espera ser escuchado atentamente y que se satisfaga sus requerimientos.
- Tener una presentación adecuada: La primera impresión que se genera en el cliente, es fundamental, ya que en gran parte de ello depende la confianza y credibilidad de una institución, por eso es importante que los colaboradores en general mantengan una adecuada presentación personal.
- Atención personal y amable: Es importante brindar una atención personalizada, ya que los clientes no son iguales, cada uno tiene diferente carácter, gustos y preferencias, esta atención personalizada debe estar acompañada de amabilidad, pues cual fuera la forma de ser del cliente, siempre buscan ser atendidos con deferencia.
- Tener a mano la información adecuada: Es necesario que el personal encargado de la atención maneje la información de cada uno de los servicios que brinda la empresa, asimismo tener a disposición inmediata las herramientas que le proporcionen dicha información, de esa forma responder y dar respuestas a las dudas de los clientes.

- **Expresión corporal y oral adecuada:** Es importante que el personal exprese mediante gestos, en la entonación de la voz e intensidad el correcto mensaje que debe transmitir al cliente sobre el servicio.

Respuesta a los reclamos: se refiere a la capacidad del personal para resolver los reclamos o inconvenientes. (Bravo, 2013)

- **Escuchar atentamente:** para comprender el reclamo o la incomodidad del cliente, es importante escuchar atentamente lo que expresa, de esa forma comprender y entender sus necesidades.

- **Respetar la opinión del cliente:** para lograr una buena atención es importante que el personal respete la opinión del cliente, a pesar que no compartan la misma idea, de ninguna forma se debe discutir con el cliente.

- **Comprometerse a solucionar los reclamos:** al presentarse algún problema en la institución, es necesario que el colaborador este a disposición para dar solución inmediata.

- **Seguimiento a la solución de reclamos:** el cliente se sentirá importante para la institución, cuando esta se preocupa por dar seguimiento a los problemas e inconvenientes generada durante la atención, asimismo permitirá que el problema se resuelva en la brevedad posible, generando una mejor relación con el cliente.

4. Resultados y Discusión

Para el análisis de los resultados se ha tomado en cuenta la presentación de los resultados descriptivos y los inferenciales.

4.1. Resultado descriptivo

4.1.1. Habilidades profesionales en la Oficina de Asuntos Académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la UNAP, 2019.

Para analizar las habilidades profesionales del personal a cargo de la Oficina de Asuntos Académicos, se ha tomado en cuenta la percepción de los estudiantes respecto a las habilidades personales, sociales y laborales, logrando obtener los siguientes resultados.

En cuanto a las habilidades personales, en la tabla y figura 1 se observa que el 37.2% considera que el personal casi nunca se adapta fácilmente a los cambios, el 36% reflexiona que a veces lo hace; asimismo, el 36% contempla que el personal casi nunca tiene la capacidad para tomar decisiones en su trabajo, el 34.2% tiene presente que a veces lo demuestra; al mismo tiempo, el 36% considera que el personal casi nunca es innovador en sus funciones, el 30% considera que a veces lo es; además, el 38.7% estima que el personal casi nunca transmite energía positiva en la atención que brinda, el 33% considera que a veces lo demuestra; por otro lado, el 37.5% considera que el personal a veces muestra iniciativa durante la atención, el 34.8% considera que casi nunca lo demuestra; así también, el 37.5% considera que el personal casi nunca posee la preparación académica adecuada para el puesto que ocupa, el 33.9% considera que a veces posee la preparación necesaria.

Respecto a las habilidades sociales, en la tabla y figura 2 se observa que, el 37.8% estima que el personal a veces demuestra la capacidad para comunicarse con los demás, el 33% valora que casi nunca lo tiene; el 39% tiene presente que el personal a veces demuestra la capacidad

para liderar un grupo de trabajo y el 34.5% reflexiona que casi nunca lo tiene; además, el 38.7% considera que el personal a veces es respetuoso con los demás, sin embargo, el 30% considera que casi nunca lo es; por otro lado, el 36.6% observa que el personal a veces demuestra la capacidad para negociar y el 33.3% considera que casi nunca lo tiene.

De acuerdo a las habilidades laborales, en la tabla y figura 3 se observa que, el 40.8% considera que el personal casi nunca se mantiene en constante preparación académica – profesional y el 34.5% considera que a veces lo hace; el 36.3% considera que el personal casi nunca está comprometido con la institución y con el trabajo que realiza y el 34.2% considera que a veces lo demuestra; asimismo, el 37.2% considera que los objetivos y las funciones del personal a veces están orientadas a obtener buenos resultados y el 33.9% considera que casi nunca lo están; al mismo tiempo, el 37.2% considera que el personal casi nunca muestra seriedad y profesionalismo durante su atención y el 33.9% considera que a veces lo demuestra; el 34.2% considera que el personal a veces demuestra la capacidad para trabajar en equipo y el 33.3% considera que casi nunca lo demuestra; asimismo, el 36.3% considera que el personal a veces organiza adecuadamente sus actividades y el 33.9% considera que casi nunca lo hace; el 33.9% considera que el personal casi nunca tiene conocimiento técnico-operativo de la institución y el 33.6% considera que a veces lo tiene.

A partir del análisis descriptivo a la variable habilidades profesionales, se evidenció como resultado similar al obtenido por González y Cardentey (2016), quien determinó que se aprecian deficiencias relacionadas a la realidad de la actividad metodológica que obstaculiza el desarrollo del proceso de concepción de habilidades profesionales, por lo tanto se asume que es importante potenciar las habilidades personales, sociales y laborales de los colaboradores de tal forma estos alcancen un mejor nivel de desempeño, lo cual se verá reflejado en la calidad de atención que brinden a los clientes.

4.1.2. Calidad de atención en la Oficina de Asuntos Académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la UNAP, 2019.

Para analizar la calidad de atención en la Oficina de Asuntos Académicos se ha tomado en cuenta la percepción de los estudiantes respecto al comportamiento de la atención y las respuestas a los reclamos, logrando obtener los siguientes resultados.

Tras evaluar el comportamiento de la atención, en la tabla y figura 4 se observa que el 38.4% estima que el personal casi nunca se muestra atento y educado al momento de atenderlo y el 31.5% valora que a veces lo hace; asimismo, el 41.7% sopesa que el personal a veces presta atención a sus requerimientos sin distraerse y el 31.8% considera que casi nunca lo hace; además, el 37.2% reflexiona que el personal casi nunca mantiene una vestimenta y aspecto personal adecuado y el 33% contempla que a veces lo mantiene; al mismo tiempo, el 36.6% considera que el personal casi nunca brinda una atención personalizada y amable y el 33.6% observa que a veces lo hace; por otro lado, el 36.9% valora que el personal a veces tiene información a la mano para responder alguna duda sobre el servicio y el 35.1% considera que casi nunca lo tiene; el 38.1% considera que el personal casi nunca muestra gestos y un tono de voz que facilitan la comprensión de la información y el 32.1% considera que a veces lo muestra.

En cuanto a las respuestas a los reclamos, en la tabla y figura 5 se observa que el 35.1% considera que el personal a veces escucha atentamente cada una de sus necesidades y sugerencias, el 34.8% considera que casi nunca lo hace; asimismo, el 39.6% considera que el personal casi nunca respeta su opinión y el 31.2% considera que a veces lo hace; además, el 37.2% considera que el personal casi nunca se compromete a dar solución inmediata a los problemas y el 35.4% considera que a veces lo hace; por último, el 36.3% considera que el

personal a veces responde adecuadamente a los reclamos de los clientes y el 33% considera que casi nunca lo hace.

Resultado similar al obtenido por Contreras (2018), quien sostiene que los colaboradores no brindan una adecuada calidad de atención, pues los usuarios señalan que en el momento que ingresan a las instalaciones de la empresa el personal no les brinda una oportuna información, los reclamos que realizan los mismos no son procesados y solucionados de manera inmediata, asimismo el trabajo que ejerce el personal de verificación y conexión de la empresa es incorrecto, además esta empresa tiene quejas de alta facturación de parte de sus usuarios. Es evidente que en ambas situaciones se observa una deficiente calidad de atención, la misma que ha sido corroborada por los mismos clientes, en tanto es importante tener en cuenta los diversos aspectos mencionados por estos para establecer estrategias que permitan brindar un mejor servicio, como responder de forma oportuna a los requerimientos sin distraerse, mejorar el aspecto personal teniendo en cuenta una correcta vestimenta, capacitar al personal en la atención personalizada, como también en información sobre los servicios para responder cualquier duda que los clientes puedan tener. No obstante, es refutada por la investigación de Pinela (2019) quien determinó que la calidad de atención en la empresa de telecomunicaciones Ep-Agencia Babahoyo fue percibida como adecuada.

4.2. Resultado inferencial

4.2.1. Prueba de normalidad

Para continuar con el análisis estadístico ha sido necesario realizar la prueba de normalidad de los datos recolectados en los cuestionarios, que al ser aplicada a una cantidad de 333 personas correspondió trabajar con el estadístico Kolmogorov-Smirnov, pues según Hernández, Fernández y Baptista (2014) se toma en cuenta la prueba de Kolmogorov al tener una muestra mayor a 50 individuos.

Por lo tanto, se considera las siguientes hipótesis para la prueba.

H_0 = Los datos de la variable mantienen una distribución normal.

H_1 = Los datos de la variable no mantienen una distribución normal.

Criterio de decisión:

Si: p valor > 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si: p valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

En la tabla 6 se evidencia un grado de significancia de 0.000 para la variable habilidades profesionales, de igual modo para las dimensiones habilidades personales, sociales y laborales, al mismo tiempo se evidencia una significancia de 0.000 para la variable calidad de atención, que al ser menor al p -valor se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual establece que los datos recolectados no mantienen una distribución normal. Resultados que permiten determinar la utilización del estadístico Rho de Spearman para determinar las correlaciones fijadas como objetivos específicos y general.

Resultado similar al obtenido por Robles (2018), quien tuvo como propósito precisar la relación entre las variables, para ello tuvo que recurrir al mismo procedimiento de la investigación como establecer la prueba de normalidad que le facilitó determinar el estadístico con el que trabajó.

4.2.2. Relación entre las habilidades profesionales y la calidad de atención

Prueba de hipótesis general:

Ho: No existe relación entre las habilidades profesionales y la calidad de atención brindada en la Oficina de Asuntos Académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, año 2019.

Hi: Existe relación entre las habilidades profesionales y la calidad de atención brindada en la Oficina de Asuntos Académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, año 2019.

Regla de decisión:

Si, p valor > 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si p valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Es de hacer notar que en la tabla 7 se observa que una significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor al p -valor se rechaza la hipótesis nula y por ende se acepta la hipótesis alterna, el cual determinar que existe relación entre las habilidades profesionales y la calidad de atención brindada en la Oficina de Asuntos Académicos de la FACEN de la UNAP, año 2019. Evidenciando también un coeficiente de correlación de 0,830 la cual se califica como positiva alta.

Por esta razón a partir del análisis correlacional se evidencio que existe relación entre las habilidades profesionales y la calidad de atención, cuyo resultado es similar al obtenido por Robles (2018), quien determinó que las variables antes mencionadas mantienen una relación significativa entre las mismas y el estudio tuvo como resultado que: la empresa está en un crecimiento adecuado, ya que sus servicios incluye esfuerzos o acción y desempeño para conseguir metas y objetivos, asimismo el gerente está tomando interés en mejorar el marketing de servicios, ya que tiene en consideración su plaza, promoción, productos y sus instrumentos adecuados para lograr una buena satisfacción en los clientes y de esa manera también obtener la fidelización de los mismos.

4.2.3. Relación entre las habilidades personales y la calidad de atención

Prueba de hipótesis general:

Ho: No existe relación entre las habilidades personales y la calidad de atención brindada en la Oficina de Asuntos Académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, año 2019.

Hi: Existe relación significativa entre las habilidades personales y la calidad de atención brindada en la Oficina de Asuntos Académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, año 2019.

Regla de decisión:

Si, p valor > 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si p valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

En la tabla 8 se observa que una significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor al p -valor se rechaza la hipótesis nula y por ende se acepta la hipótesis alterna, el cual determinar que existe relación significativa entre las habilidades personales y la calidad de atención brindada en la Oficina de Asuntos Académicos de la FACEN de la UNAP, año 2019. Evidenciando también un coeficiente de correlación de 0,823 la cual se califica como positiva alta.

Del mismo modo Najjar (2018), busco establecer la relación entre variables, obteniendo que el comportamiento regular de las habilidades directivas, ha tenido un efecto en la calidad del servicio, tal cual se evidencia en la investigación pues en ambas situaciones las falencias identificadas en cuanto a las habilidades profesionales han repercutido sobre la calidad de atención a los cliente, pues estos en su mayoría manifestaron insatisfacción o descontento con el servicio brindado por el personal.

4.2.4. Relación entre las habilidades sociales y la calidad de atención

Prueba de hipótesis general:

Ho: No existe relación entre habilidades sociales y la calidad de atención brindada en la Oficina de Asuntos Académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, año 2019.

Hi: Existe relación significativa entre habilidades sociales y la calidad de atención brindada en la Oficina de Asuntos Académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, año 2019.

Regla de decisión:

Si, p valor > 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si p valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Es de hacer notar que en la tabla 9 se existe una significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor al p-valor se rechaza la hipótesis nula y por ende se acepta la hipótesis alterna, el cual determinar que existe relación significativa entre las habilidades sociales y la calidad de atención brindada en la Oficina de Asuntos Académicos de la FACEN de la UNAP, año 2019. Evidenciando también un coeficiente de correlación de 0,834 la cual se califica como positiva alta.

A partir de la correlación identificada entre las habilidades sociales y la calidad de atención, se logró determinar que existe una relación significativa, dicho resultado no coincide con lo obtenido por Herrera (2017), quien señala que el 85% de las personas encuestadas señalaron que están de acuerdo con el servicio que ofrecen los trabajadores, asimismo el 84% de los clientes mantienen una confianza con los trabajadores, y mientras que el 69% indican estar de acuerdo con la confiabilidad que brinda el personal de la empresa. Todo lo contrario, al resultado obtenido pues desde nuestra realidad las habilidades profesionales ha presentado una serie de deficiencias que afectan la calidad de atención.

4.2.5. Relación entre las habilidades laborales y la calidad de atención

Prueba de hipótesis general:

Ho: No existe relación entre las habilidades laborales y la calidad de atención brindada en la Oficina de Asuntos Académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, año 2019.

Hi: Existe relación significativa entre las habilidades laborales y la calidad de atención brindada en la Oficina de Asuntos Académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, año 2019.

Regla de decisión:

Si, p valor > 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si p valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

En la tabla 10 se observa que una significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor al p-valor se rechaza la hipótesis nula y por ende se acepta la hipótesis alterna, el cual determinar que existe relación significativa entre las habilidades laborales y la calidad de atención brindada en la Oficina de Asuntos Académicos de la FACEN de la UNAP, año 2019. Evidenciando también un coeficiente de correlación de 0,835 la cual se califica como positiva alta.

A partir de la relación existente entre las habilidades laborales y la calidad de atención, como de las deficiencias identificadas en el comportamiento de cada variable, se puede asumir que los resultados obtenidos es refutada por Pinela (2019) quien sostuvo que la calidad de atención en la empresa de telecomunicaciones Ep-Agencia Babahoyo fue percibida como adecuada y el estudio tuvo como resultado que, la calidad de atención al cliente es un procedimiento para obtener una adecuada satisfacción de los requerimientos de los mismos, ya que los clientes son de vital importancia en cualquier empresa u organización. Finalmente es importante que las habilidades laborales sean potencializadas de tal forma que el colaborador muestre un mejor nivel de desempeño y ello se vea reflejado en la atención que brinda al cliente.

5. Conclusiones

Tras el análisis e interpretación de los resultados, el presente estudio concluye que:

Para empezar existe relación entre las habilidades profesionales y la calidad de atención brindada en la Oficina de Asuntos Académicos de la FACEN de la UNAP, año 2019; decisión que es contrastada por una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,830 siendo positiva alta.

En segunda instancia se determinó que existe relación significativa entre las habilidades personales y la calidad de atención brindada en la Oficina de Asuntos Académicos de la FACEN de la UNAP, año 2019; decisión que es contrastada por una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,823 la cual positiva alta.

Luego se determinó una relación significativa entre las habilidades sociales y la calidad de atención brindada en la Oficina de Asuntos Académicos de la FACEN de la UNAP, año 2019; decisión que es contrastada por una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,834 la cual positiva alta.

Para terminar se determinó que existe relación significativa entre las habilidades laborales y la calidad de atención brindada en la Oficina de Asuntos Académicos de la FACEN de la UNAP, año 2019; decisión que es contrastada por una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,835 la cual positiva alta.

Referencias

- Álvarez, F. (2007). *Calidad y auditoría en salud* (Tercera). ECOE Ediciones.
<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/04/Calidad-y-auditoria-en-salud-3era-Edición.pdf>
- Bravo, F. de M. (2013). *Percepción de la calidad de atención del personal de salud en los pacientes del servicio de emergencia hospital referencial*. [Universidad Señor de Sipán].
[http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2685/BRAVO BALAREZO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2685/BRAVO%20BALAREZO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Contreras, K. E. (2018). *Calidad de atención a los usuarios de la empresa pública municipal de saneamiento ambiental Emsaba –Ep* [Universidad Técnica de Babahoyo].
<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/4737/-E-UTB-FAFI-INGCOM-000208.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la calidad total: Organización de la producción y dirección de* (Primera). Ediciones Díaz de Santos.
https://books.google.com.pe/books/about/Gestión_de_la_calidad_total.html?id=W_kh5TLr7uAC&redir_esc=y
- De la Ossa, C. (2018). *Las 10 habilidades para mejorar el servicio al cliente*.
<https://delaossa.co/mejorar-el-servicio-al-cliente/>
- Flipo, J. P. (2012). *Innovation dans les services*. Editions d'Organisation.
<https://www.amazon.es/Linnovation-activités-service-démarche-rationaliser/dp/2708125311>
- Gálvis, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. Universidad Rafael Urdaneta.
<https://studylib.es/doc/6105871/calidad-en-la-gestión-de-servicios>
- Gelida, F. (2016, April 7). *Importancia de las competencias profesionales*.
<https://elcandidatoideo.com/importancia-de-las-competencias-profesionales-para-los-entrevistadores/>
- González, C. (2015). Habilidades sociales y profesionales. *EMAGISTER Servicios de Formación, S.L.*, 38–49. <https://www.emagister.com/blog/habilidades-sociales-profesionales/>
- González, R., & Cardentey, J. (2016). Concepción de habilidades profesionales en estudiantes de la carrera de Medicina. *Revista Médica Electrónica*, 28(2), 402–409.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v38n3/rme100316.pdf>
- Gruia, A., & Sampablo, R. (2019, September 5). *Habilidades Profesionales - ADE | UDIMA*. Universidad a Distancia de Madrid. <https://www.udima.es/es/habilidades-profesionales-ade.html>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera, F. J. (2017). Mejora de la calidad de atención para aumentar la satisfacción del cliente en la Empresa Olva Courier, Chimbote - 2017 [Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17068>
- Hofstadt, C., & Gómez, J. M. (2013). *Competencias y habilidades profesionales para universitarios*. Díaz de Santos. https://nanopdf.com/download/competencias-y-habilidades-profesionales-para_pdf

- Llanes, A. (2011). *Estrategia para desarrollar habilidades profesionales del Contador*. Académica Española. <https://www.amazon.com/Estrategia-desarrollar-habilidades-profesionales-Contador/dp/3845482168>
- Najar, E. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, Instituciones Educativas Privadas, distrito de Iquitos, año 2017*. [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3831/GESTION_DE_CALIDAD_SERVICIO_NAJAR_RUIZ_ELIANNE.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Olaz, Á. J. (2018). *Guía práctica para el diseño y medición de competencias profesionales* (Primera). ESIC. https://www.esic.edu/editorial/editorial_producto.php?t=Gu%EDa+pr%Elctica+para+el+dise%F1o+y+medici%F3n+de+competencias+profesionales&isbn=9788417513221
- Palomo, M. (2014). *Atención al cliente*. Paraninfo. <https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428335751/atencion-al-cliente>
- Pérez, V. C. (2010). *Calidad Total en la Atención Al Cliente* (Primera). Ideaspropias. https://www.academia.edu/8910048/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_ATENCIÓN_AL_CLIENTE_Pautas_para_Garantizar_la_Excelencia_en_el_Servicio
- Perlado, M., Cachán, C., & Ramos, M. (2017). *Competencias y perfiles profesionales en el ámbito de la comunicación* (Primera). Dykinson, S.L. <https://www.amazon.es/Competencias-perfiles-profesionales-ámbito-comunicación/dp/8490858527>
- Pinela, E. M. (2019). *Calidad de atención al cliente en la corporación nacional de telecomunicaciones Ep-Agencia Babahoyo*. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/5561/-E-UTB-FAFI-INGCOM-00283.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Polo, M., Del Valle, N., & Gómez, J. (2017). Las habilidades profesionales en el modelo de formación. *Órbita Científica*, 23(98), 1–11. http://revistas.ucpejv.edu.cu/index.php/rOrb/article/view/71#pkp_content_nav
- Robles, A. A. (2018). *Marketing de servicios y calidad de atención en la empresa Inversiones Melly S.A.C, Villa el Salvador, 2018*. [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19302/Robles_AAA.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Sancho, J. A. (2008). *Calidad en el servicio y atención al cliente*. Innovación y Cualificación. <https://docplayer.es/5394518-Calidad-en-el-servicio-y-atencion-al-cliente.html>
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente* (Primera). ESIC. <https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Solórzano, G., & Aceves, J. N. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para funcionamiento de las empresas*. El Buzón de Pacioli. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Universia Perú. (2016, July 14). *Habilidades más demandadas por las empresas en el 2016*. Descubre Cuáles Son Las Habilidades Mejores Pagas Del 2016 y Cómo Adquirirlas. <https://www.universia.net.pe/actualidad/habilidades/habilidades-mas-demandadas-empresas-2016-1141818.html>
- Vértice. (2010). *Atención al cliente: calidad en los servicios funerarios*. Vértice. https://www.libreriapapeleriamiller.es/es/libro/atencion-al-cliente-calidad-en-los-servicios-funerarios_C170020005

Tablas y Figuras

Tabla 1

Habilidades personales

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Capacidad de adaptación	26	7.8%	124	37.2%	120	36.0%	36	10.8%	27	8.1%
Autonomía	33	9.9%	120	36.0%	114	34.2%	34	10.2%	32	9.6%
Capacidad de innovación	34	10.2%	120	36.0%	100	30.0%	37	11.1%	42	12.6%
Dinamismo	28	8.4%	129	38.7%	110	33.0%	34	10.2%	32	9.6%
Iniciativa	30	9.0%	116	34.8%	125	37.5%	28	8.4%	34	10.2%
Preparación académica	29	8.7%	125	37.5%	113	33.9%	28	8.4%	38	11.4%

Fuente: cuestionario aplicado a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios

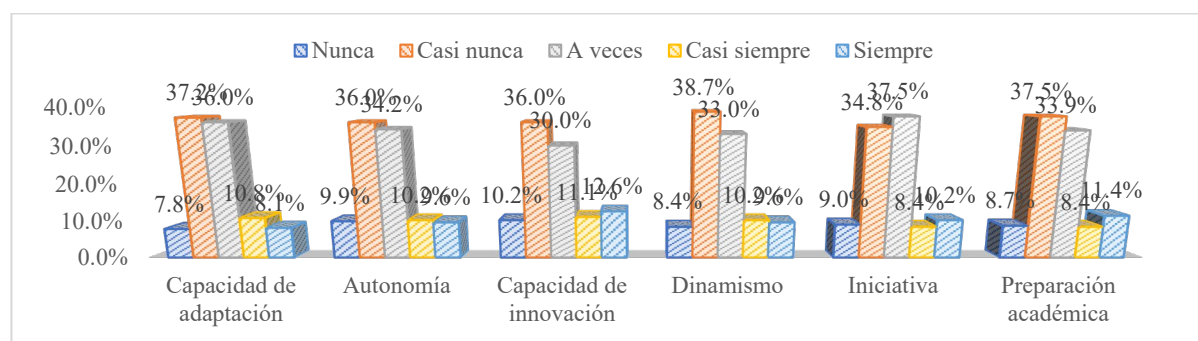


Figura 1. Habilidades personales

Tabla 2

Habilidades sociales

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Capacidad comunicativa	37	11.1%	110	33.0%	126	37.8%	26	7.8%	34	10.2%
Capacidad de liderazgo	32	9.6%	115	34.5%	130	39.0%	31	9.3%	25	7.5%
Respeto mutuo	39	11.7%	100	30.0%	129	38.7%	31	9.3%	34	10.2%
Capacidad de negociación	36	10.8%	111	33.3%	122	36.6%	26	7.8%	38	11.4%

Fuente: cuestionario aplicado a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios

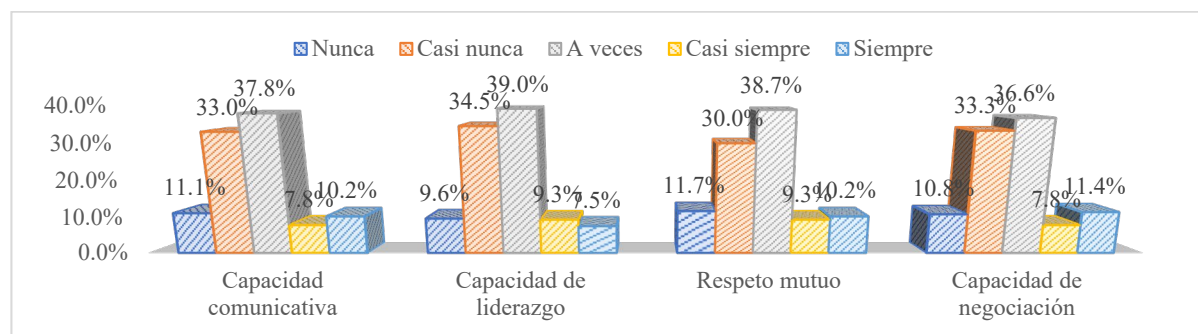


Figura 2. Habilidades sociales

Tabla 3

Habilidades laborales

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Formación continua	25	7.5%	136	40.8%	115	34.5%	33	9.9%	24	7.2%
Compromiso y dedicación	35	10.5%	121	36.3%	114	34.2%	34	10.2%	29	8.7%
Orientación a los resultados	30	9.0%	113	33.9%	124	37.2%	39	11.7%	27	8.1%
Profesionalismo	31	9.3%	124	37.2%	113	33.9%	33	9.9%	32	9.6%
Capacidad de trabajo en equipos	36	10.8%	111	33.3%	114	34.2%	36	10.8%	36	10.8%
Capacidad de organización	31	9.3%	113	33.9%	121	36.3%	34	10.2%	34	10.2%
Conocimiento técnico	40	12.0%	113	33.9%	112	33.6%	31	9.3%	37	11.1%

Fuente: cuestionario aplicado a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios

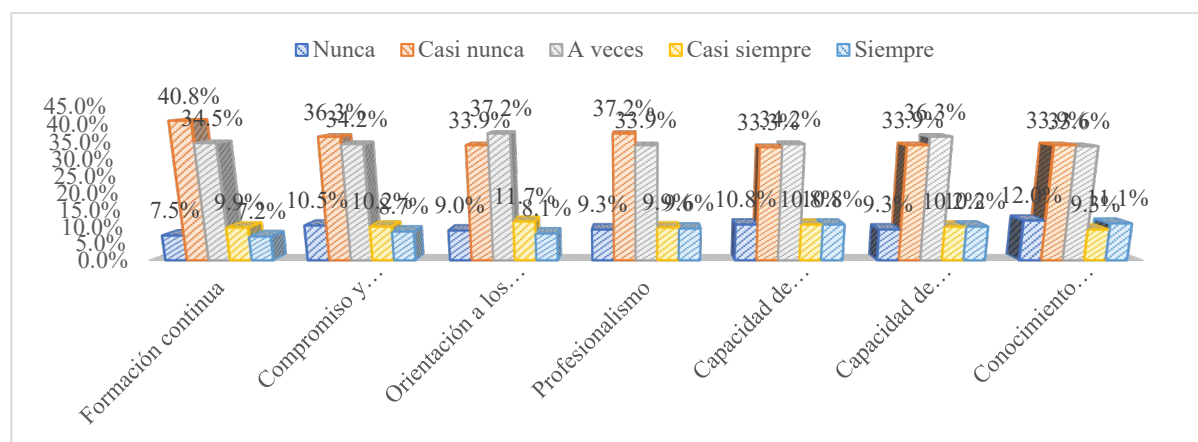


Figura 3. Habilidades laborales

Tabla 4

Comportamiento de la atención

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Amabilidad	32	9.6%	128	38.4%	105	31.5%	33	9.9%	35	10.5%
Mostrar atención	29	8.7%	106	31.8%	139	41.7%	38	11.4%	21	6.3%
Tener una presentación adecuada	30	9.0%	124	37.2%	110	33.0%	33	9.9%	36	10.8%
Atención personal y amable	31	9.3%	122	36.6%	112	33.6%	39	11.7%	29	8.7%
Tener a mano la información adecuada	29	8.7%	117	35.1%	123	36.9%	30	9.0%	34	10.2%
Expresión corporal y oral adecuada	34	10.2%	127	38.1%	107	32.1%	38	11.4%	27	8.1%

Fuente: cuestionario aplicado a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios

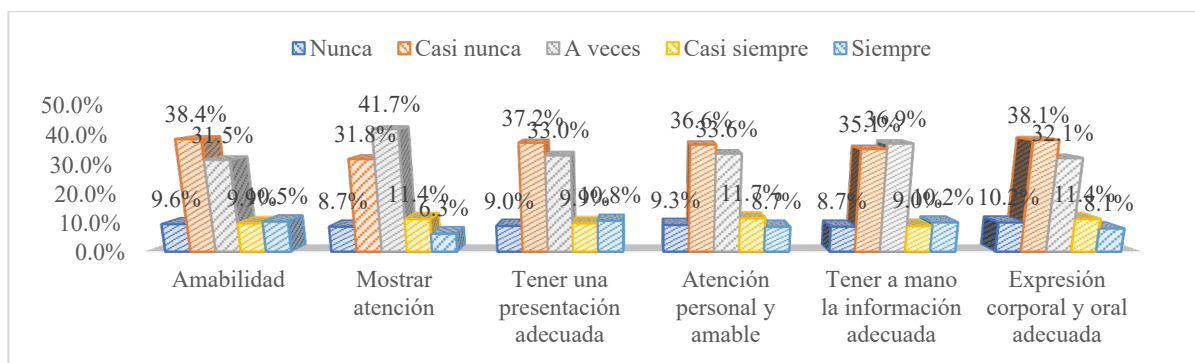


Figura 4. Comportamiento de la atención

Tabla 5

Respuesta a los reclamos

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Escuchar atentamente	34	10.2%	116	34.8%	117	35.1%	35	10.5%	31	9.3%
Respetar la opinión del cliente	31	9.3%	132	39.6%	104	31.2%	37	11.1%	29	8.7%
Comprometerse a solucionar los reclamos	27	8.1%	124	37.2%	118	35.4%	35	10.5%	29	8.7%
Seguimiento a la solución de reclamos	37	11.1%	110	33.0%	121	36.3%	33	9.9%	32	9.6%

Fuente: cuestionario aplicado a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios

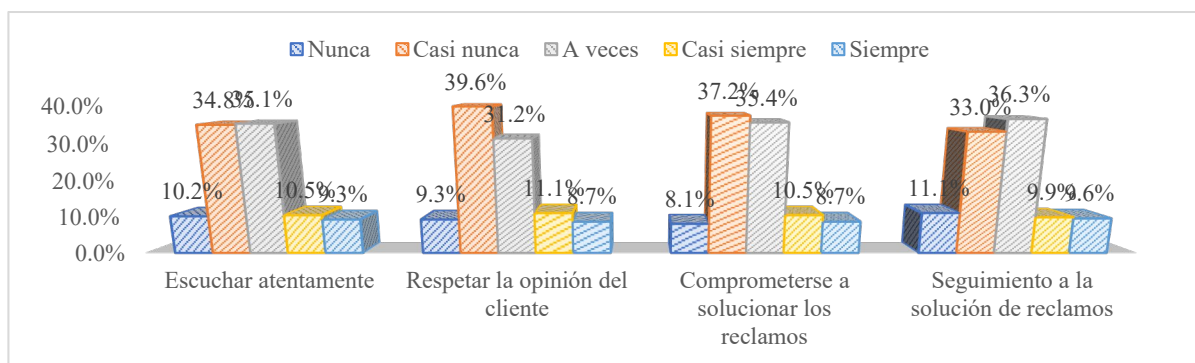


Figura 5. Respuesta a los reclamos

Tabla 6

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades profesionales	,216	333	,000
Habilidades personales	,208	333	,000
Habilidades sociales	,165	333	,000
Habilidades laborales	,207	333	,000
Calidad de atención	,213	333	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Tabla 7

Relación entre las habilidades profesionales y la calidad de atención

	Rho de Spearman		
	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Habilidades profesionales Calidad de atención	,830**	,000	333

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

Tabla 8

Relación entre las habilidades personales y la calidad de atención

	Rho de Spearman		
	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Habilidades personales Calidad de atención	,823**	,000	333

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

Tabla 9

Relación entre las habilidades sociales y la calidad de atención

	Rho de Spearman		
	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Habilidades sociales Calidad de atención	,834**	,000	333

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

Tabla 10

Relación entre las habilidades laborales y la calidad de atención

	Rho de Spearman		
	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Habilidades laborales Calidad de atención	,835**	,000	333

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