



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“HABILIDADES PROFESIONALES Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA
EMPRESA AQUA EXPEDITIONS SAC, 2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:
FRANCISCO JOSE MOREY MAURO**

**ASESOR:
Llc. Adm. JORGE LUIS MERA RAMÍREZ, Mg.**

IQUITOS, PERÚ

2021



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS N°053-CCGyT-FACEN-UNAP-2021

En la ciudad de Iquitos, a los 22 días del mes de octubre del año 2021, a horas: 10:00 a.m. se dio inicio haciendo uso de la plataforma zoom la sustentación pública de la Tesis titulada: "HABILIDADES PROFESIONALES Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA EMPRESA AQUA EXPEDITIONS SAC, 2020", autorizado mediante Resolución Decanal N°1373-2021-FACEN-UNAP presentado por el Bachiller en Ciencias Administrativas FRANCISCO JOSÉ MOREY MAURO, para optar el Título Profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACION que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

- LIC.ADM. VICTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Mg. (Presidente)
- LIC.ADM. MARLO CÉSAR GARCIA BARBARAN, Mg. (Miembro)
- LIC.ADM. VICTOR ARTURO JESÚS CASTILLO CANANI, Dr. (Miembro)

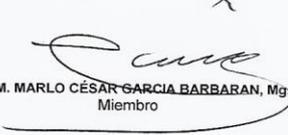
Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: DE FORMA SATISFACITORIA

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones: La Sustentación Pública y la Tesis han sido: APROBADAS con la calificación MUY BUENA (18).

Estando el Bachiller apto para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Siendo las 12:00 m. del 22 de octubre del 2021, se dio por concluido el acto académico.


LIC.ADM. VICTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Mg.
Presidente


LIC.ADM. MARLO CÉSAR GARCIA BARBARAN, Mg.
Miembro


LIC.ADM. VICTOR ARTURO JESÚS CASTILLO CANANI, Dr.
Miembro


LIC.ADM. JORGE LUIS MERA RAMIREZ, Mg.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



JURADO y ASESOR

LIC.ADM. VICTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Mg.
Presidente
CLAD. - 01966



LIC.ADM. MARLO CÉSAR GARCIA BARBARAN, Mg.
Miembro
CLAP N°019-VII



LIC.ADM. VICTOR ARTURO JESÚS CASTILLO CANANI, Dr.
Miembro
CLAD-17744



LIC.ADM. JORGE LUIS MERA RAMIREZ, Mg.
Asesor
CLAD-01950

DEDICATORIA

*A mis hijos Isabella, Ignacio y
Luca*

AGRADECIMIENTO

A papá José Leonardo y mamá Ruth Mercedes por siempre!

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1. Antecedentes	5
1.2. Bases teóricas	7
1.3. Definición de términos básicos	19
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	21
2.1 Formulación de la hipótesis	21
2.2 Variables y su operacionalización	21
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	23
3.1. Tipo y diseño	23
3.2. Diseño muestral	24
3.3. Procedimientos de recolección de datos	24
3.4. Procesamiento y análisis de datos	25
3.5. Aspectos éticos	26
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	27
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	52
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	55

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	56
CAPÍTULO VIII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Estadística complementaria	
3. Instrumento de recolección de datos	
4. Consentimiento informado	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Habilidades interpersonales	27
Tabla 2 Habilidades para resolver problemas	28
Tabla 3 Habilidades para comunicar	28
Tabla 4. Habilidades para planear y organizar	29
Tabla 5. Responsabilidad	30
Tabla 6. Asertividad	31
Tabla 7. Flexibilidad	31
Tabla 8. Juicio	32
Tabla 9 Equipamiento de aspecto moderno	33
Tabla 10 Instalaciones atractivas visualmente	34
Tabla 11 Elementos tangibles atractivos	34
Tabla 12 Apariencia pulcra del personal	35
Tabla 13 Cumplimiento de las promesas	36
Tabla 14 Buen servicio a la primera	37
Tabla 15 Resolución de problemas	37
Tabla 16 Interés por la excelencia	38
Tabla 17 Información del servicio	39
Tabla 18 Capacidad para transmitir confianza	40
Tabla 19 Disponibilidad para ayudar	40
Tabla 20 Formación del personal	41
Tabla 21 Conocimiento de las áreas	42
Tabla 22 Rapidez en el servicio	43
Tabla 23 Amabilidad del personal	44
Tabla 24 Capacidad de respuesta	44
Tabla 25. Seguridad en el servicio	45
Tabla 26. Atención individualizada al cliente	46
Tabla 27. Atención personalizada	47
Tabla 28. Preocupación por los intereses del cliente	48
Tabla 29. Comprensión de las necesidades	48
Tabla 30. Horarios convenientes	49
Tabla 31 Prueba de normalidad	50
Tabla 32 Relación entre las habilidades profesionales y la calidad de servicio	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Habilidades interpersonales	27
Figura 2. Habilidades para resolver problemas	28
Figura 3. Habilidades para comunicar	29
Figura 4. Habilidades para planear y organizar	29
Figura 5. Responsabilidad	30
Figura 6. Asertividad	31
Figura 7. Flexibilidad	32
Figura 8. Juicio	32
Figura 9. Equipamiento de aspecto moderno	33
Figura 10. Instalaciones atractivas visualmente	34
Figura 11. Elementos tangibles atractivos	35
Figura 12. Apariencia pulcra del personal	35
Figura 13. Cumplimiento de las promesas	36
Figura 14. Buen servicio a la primera	37
Figura 15. Resolución de problemas	38
Figura 16. Interés por la excelencia	38
Figura 17. Información del servicio	39
Figura 18. Capacidad para transmitir confianza	40
Figura 19. Disponibilidad para ayudar	41
Figura 20. Formación del personal	41
Figura 21. Conocimiento de las áreas	42
Figura 22. Rapidez en el servicio	43
Figura 23. Amabilidad del personal	44
Figura 24. Capacidad de respuesta	45
Figura 25. Seguridad en el servicio	45
Figura 26. Atención individualizada al cliente	46
Figura 27. Atención personalizada	47
Figura 28. Preocupación por los intereses del cliente	48
Figura 29. Comprensión de las necesidades	49
Figura 30. Horarios convenientes	49

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre las habilidades profesionales y la calidad de servicio en la empresa Aqua Expeditions SAC, 2020. En este estudio de tipo descriptivo y correlacional, de diseño no experimental, se ha tomado una muestra de 319 personas de una población de 2 357 clientes. Para este propósito, la técnica de la encuesta y el cuestionario han sido los instrumentos de recolección de datos.

Como deducción final de este trabajo puede afirmarse que los colaboradores demuestran habilidades para el desarrollo de su trabajo, como son las habilidades para el planeamiento y organización de sus tareas diarias respecto a las funciones de su puesto. Del mismo modo, cada uno de ellos demuestra ser responsable con las funciones asignadas, demostrando además la habilidad para ser creativo; y por iniciativa propia, satisfacer las necesidades y requerimientos del cliente.

La calidad del servicio es buena, ya que la empresa cuenta con equipamiento tecnológico. La presentación del personal, correctamente uniformado, va acorde con las funciones y relaciones interpersonales que diariamente mantiene. Además el personal muestra profesionalismo e interés por la satisfacción del turista de cada área de la empresa y de cómo desenvolverse en estas.

Por último, se determina que existe relación entre las habilidades profesionales y la calidad de servicio en la empresa Aqua Expeditions SAC, en el año 2020.

Palabras claves: Habilidades; Calidad; Servicio.

ABSTRACT

The general objective of this research is to determine the relationship between professional skills and quality of service in the company Aqua Expeditions SAC, 2020. In this descriptive and correlational study, of non-experimental design, a sample of 319 people has been taken out of a population of 2 357 clients. For this purpose, the survey technique and the questionnaire have been the data collection instruments.

As a final deduction from this work, it can be stated that the collaborators demonstrate skills for the development of their work, such as the skills for planning and organizing their daily tasks regarding the functions of their position. In the same way, each of them shows to be responsible with the assigned functions, also demonstrating the ability to be creative; and on its own initiative, satisfy the needs and requirements of the client.

The quality of the service is good, since the company has technological equipment. The presentation of the staff, properly uniformed, is consistent with the functions and interpersonal relationships that they maintain on a daily basis. In addition, the staff shows professionalism and interest in the satisfaction of the tourist, of the company and how to function in these.

Finally, it is determined that there is a relationship between professional skills and quality of service in the company Aqua Expeditions SAC, in 2020, a decision that has been contrasted through a significance of 0.000 and corroborated a correlation coefficient of 0.711 the which is moderate positive.

Keywords: Skills; Quality; Service.

INTRODUCCIÓN

La alta competencia y oferta de los servicios turísticos ha obligado a los empresarios a centrarse en brindar un servicio de calidad en la atención al cliente, para ello han considerado en primer lugar, conocer las necesidades del cliente y de esa manera satisfacer sus expectativas con rapidez y amabilidad. “En este sentido las habilidades profesionales son un factor fundamental que influye en la calidad de los servicios, pues estas habilidades deben nutrirse no solo de aspectos técnicos” (Itesal Sistemas, 2016, párr. 5), sino de actitudes y aptitudes, desarrollando destrezas de comunicación, trabajando de forma integrada, organizados en equipo y dirigidos por líderes competentes que exijan y logren un buen desempeño centrado en la visión, misión y objetivos organizacionales.

En el Perú la rama turística es una de las actividades económicas que ha tenido mayor impulso en el país durante los últimos años. En la actualidad ocupa uno de los primeros lugares en el rubro de servicios. Es una situación que obliga al sector a disponer de recursos humanos capacitados, competitivos, con habilidades profesionales que le permitan brindar servicios con estándares de calidad, para lograr así mejorar el nivel de competitividad y la obtención de resultados deseados. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2013)

Aqua Expeditions S.A.C. es una empresa peruana que fue establecido el 08/05/2007, ubicado su domicilio principal en la ciudad de Iquitos, Provincia de Maynas, Departamento de Loreto.

Aqua Expeditions S.A.C está dedicada a actividades de agencias de viajes y organizadores de viajes; actividades de asistencia a turistas. Esta empresa pese a la buena acogida en el mercado, ha tenido, no obstante, algunas falencias que afectaron su imagen, pues luego de realizar un proceso de observación, y hacer análisis sobre las percepciones de clientes, se deduce que la empresa no siempre brinda una atención adecuada al cliente. Además se señala que los colaboradores no tienen capacidad de respuesta, algunos no brindan la información requerida, no resuelven las dudas e inquietudes del clientes, y muchos de los clientes cuestionan las habilidades del personal.

Las conclusiones dadas hacen que la siguiente pregunta sea planteada:
¿Cuál es la relación entre las habilidades profesionales y la calidad de servicio en la empresa Aqua Expeditions SAC, 2020?

De igual manera se plantearon los problemas específicos a través de estas dos preguntas: ¿Cuál es el nivel de desarrollo de las habilidades profesionales en la empresa Aqua Expeditions SAC, 2020? Y, ¿Cómo es la calidad de servicio en la empresa Aqua Expeditions SAC, 2020?

La investigación tuvo como objetivo general:

- Determinar la relación entre las habilidades profesionales y la calidad de servicio en la empresa Aqua Expeditions SAC, 2020.

Como también objetivos específicos:

- a) Conocer el desarrollo de las habilidades profesionales en la empresa Aqua Expeditions SAC, 2020.
- b) Conocer la calidad de servicio en la empresa Aqua Expeditions SAC, 2020.

Justificación

Importancia

El presente estudio es importante ya que se analizará detalladamente la problemática prevista en la Empresa Aqua Expeditions SAC, permitido recolectar una base de datos rica en información, como conocer las habilidades profesionales que permiten mejorar la calidad de servicio. Asimismo, para la evaluación de las variables se utilizó postulados teóricos, como el de Chiavenato (2011) para evaluar las habilidades profesionales y a Chiriboga, Guamán, Pérez, Hidalgo, y Mora (2018) que evalúa la calidad del servicio turístico. Además, contribuirá a tomar decisiones que minimicen las deficiencias encontradas para poder mejorar la calidad de servicio y alcanzar los objetivos, de tal modo los principales beneficiados serán los directivos de la institución y los trabajadores de la misma.

Viabilidad

Se logró la viabilidad, puesto que se contó con los recursos financieros necesarios para cubrir las necesidades que se presentaron durante el estudio. Por otro lado, cabe recalcar que la metodología que se empleó permitió realizar todos los procedimientos para la recolección y análisis de datos, ya que se utilizaron métodos similares a otras investigaciones ya validadas.

Limitaciones

Dentro de las limitaciones que afectaron su desarrollo se mencionan:

- (i) Tiempo limitado para poder aplicar los instrumentos de recolección de la información a cada uno de los clientes de la empresa Aqua

Expeditions Sac, por ello, se contó con la participación de dos colaboradores para realizar las encuestas de manera rápida y alcanzar el objetivo de la muestra.

- (ii) Poca información sobre la variable “habilidades profesionales” en cuestión a los trabajos previos, es por ello que se recurrió a términos como: habilidades laborales y/o competencias laborales.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En 2017 se desarrolló una investigación de tipo descriptivo y de diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 37 profesores. La investigación determinó que las habilidades profesionales son fundamentales e importantes en el modelo de formación, y concluyó que, para conseguir un profesional competente, comprometido y responsable se necesita principalmente de otros diseños curriculares conforme a las ideas de habilidades esencialmente profesionales y 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. La investigación resulta importante para el presente trabajo, ya que en su estudio resalta pautas fundamentales para el desarrollo de las habilidades profesiones. (Polo, Valle, y Gómez, 2017)

Asimismo, en 2017 se desarrolló una investigación de tipo correlacional y de diseño no experimental – transversal, cuya población de estudio fue de 50 trabajadores. La investigación determinó que existe una correlación entre la calidad de servicios y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac durante el I semestre - 2016, y llegó a la conclusión que cuando el desempeño laboral es adecuado la calidad de servicios es percibida como buena. Asimismo se determinó que los servicios como las habitaciones, los servicios higiénicos, la atención y la calidad, son moderadas lo cual hace que los clientes se sientan complacidos por los servicios, y conlleva a fidelizar al cliente y

que este recomiende a otros posibles consumidores. Este estudio ha contribuido para el desarrollo de las bases teorías de la variable calidad de servicios. (Rollano, 2017)

Ese mismo año, en 2017 se desarrolló una investigación de tipo descriptivo correlacional y de diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 76 clientes. La investigación determinó que existe relación entre la variable calidad de los productos y servicios con la satisfacción de los clientes y concluyó que en cuanto a los servicios que ofrece la empresa se identificaron la instalación, la reparación y el mantenimiento de los equipos de aires acondicionados y el alquiler de herramientas. Todos estos servicios fueron calificados por los clientes como buenos. Asimismo, el nivel de calidad de los servicios y productos es buena por parte de los clientes. Este estudio contribuyó para poder ser evaluada la variable calidad de servicios y brindándonos información importante para el desarrollo. (Córdova y Rengifo, 2017)

Otra investigación de tipo correlacional y de diseño no experimental, llevada a cabo en 2018, cuya población de estudio fue de 36 colaboradores determinó que existe una relación directa entre las habilidades blandas y el clima organizacional con un valor de coeficiente de correlación de ($rs=0.446$), y concluyó que en cuanto a las habilidades blandas un 47% se adaptan al cambio. El 44% trabaja en equipo, el 28% posee capacidad de liderazgo, el 31% cuenta con la capacidad de comunicación, el 47% se siente comprometido con la institución, el 34% tienen iniciativa en la organización, el 33% demuestra capacidad de perseverancia; y por último el 47% demuestra su responsabilidad en la

organización. Este estudio nos ha permitido tomar en cuenta la problemática a nivel nacional. (Franco, 2018).

Del mismo modo, en 2019 se desarrolló una investigación de tipo descriptivo y de diseño no experimental transversal, cuya población de estudio fue de 180 clientes. La investigación determinó que la calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador, y concluyó que la empresa debería trabajar enfocándose más en la atención al cliente, la calidad y la cultura del servicio, para así poder ofrecer un servicio de calidad que permita mantener satisfechos a sus clientes, ya que si se mantiene una satisfacción antes y durante el proceso de servicios, esta será la clave para lograr una relación a largo plazo desde la perspectiva del cliente. La investigación aporta información pertinente para la variable dependiente del presente estudio, resaltando información relevante de cómo brindar un servicio de calidad. (Rivera, 2019)

1.2. Bases teóricas

Teoría relacionada a las habilidades profesionales

Teoría de las habilidades

Robert Katz es el creador de la teoría de las habilidades. Para este investigador las habilidades nacen al momento en que se plantean los requerimientos en una entidad. En la teoría de Katz se resalta la importancia del desarrollo de las habilidades de los individuos. Según Katz (1955) las habilidades profesionales son una combinación de habilidades sociales, las de comunicación, las de carácter o rasgos de

personalidad, las actitudes, los atributos de carrera, el liderazgo, las habilidades gerenciales y directivas, entre otros; lo que facilita que el personal tenga un buen desempeño y logren sus objetivos complementando sus habilidades.

Según la **Teoría de las habilidades** los conocimientos y las habilidades adquiridas son factores importantes para convertirse en un líder eficaz; por cuanto Katz (1955) identifica tres habilidades diferentes que se deberían ser desarrolladas y potenciadas en los individuos laborantes:

- Habilidades técnicas relacionadas con el campo en el que se opera.
- Habilidades humanas relacionadas con la comunicación con las personas.
- Habilidades conceptuales relacionadas con la visión del entorno.

Aspectos teóricos de las habilidades profesionales

Según Barberán, Pico, y Zambrano (2019) definen habilidad como “la capacidad de realizar una acción con resultados determinados a menudo dentro de una determinada cantidad de tiempo, energía o ambos” (p. 25). En otras palabras, las habilidades otorgan confianza e independencia a la vida de un individuo y son esenciales para su éxito. Asimismo, Duarte, Fabé, y Breijo (2016) conceptualizan la habilidad como “un término que engloba los conocimientos, competencias y habilidades para realizar tareas operativas” (p. 355). Es decir, las habilidades se desarrollan a través de experiencias de vida y trabajo, no obstante estas también pueden ser aprendidas a través del estudio.

De acuerdo con Galdeano y Valiente (2010), las habilidades profesionales —también llamadas habilidades laborales— son las competencias que se necesitan para realizar las tareas que requieren un trabajo. Asimismo, 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 de 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, Olaz (2018) señala que las habilidades profesionales son atributos y hábitos que describen cómo se trabaja individual o grupalmente. No son específicos ni exclusivos a un puesto de trabajo, pero indirectamente ayudan a adaptarse al entorno laboral y a la cultura de la empresa.

Para Perlado, Cachán, y Ramos (2017) las habilidades profesionales son todas aquellas inherentes a la propia persona, es decir que sus conocimientos técnicos tienen menos preponderancia que su carácter y que este hace la diferencia entre un colaborador y otro, y que igualmente están preparados técnicamente para ese puesto.

Por su parte, Hofstadt y Gómez (2013) definen a las habilidades como “[...] todas aquellas capacidades que tiene una determinada persona como profesional en la ejecución de sus funciones en su trabajo” (p. 28). Ante ello, Franco (2018) menciona que las habilidades profesionales también “son conocidas como habilidades laborales o competencias laborales, las cuales se definen como un conjunto de conocimientos, competencias y actitudes necesarias para desempeñar correctamente una determinada actividad laboral” (p. 38). Chiavenato (2011) considera que las habilidades profesionales son las capacidades específicas que posee una profesional, demostrada en el desempeño de sus funciones.

Importancia de las habilidades profesionales

Las habilidades profesionales de una persona son esencialmente importantes tanto en la vida diaria como en el mundo de los negocios. La manera en que alguien trabaje en equipo, se organice en sus funciones de trabajo, y la forma de cómo actúa en la oficina determina el su éxito o fracaso como empleado.

Las habilidades profesionales o también laborales son importantes porque ayudan a las personas a avanzar en sus carreras o cambiar de trabajo sin tener que aprender un nuevo sistema para interactuar con otros y completar su trabajo. Tener habilidades laborales flexibles puede facilitar el cambio de profesión o la adquisición de experiencia en nuevos entornos laborales. También ayudan a los empleadores a mantener un alto nivel de comportamiento en su empresa mediante la selección de empleados que comprenden los

comportamientos necesarios para el éxito en el lugar de trabajo.

(Gelida, 2016)

Habilidades profesionales más demandadas por las empresas

Desde el punto de vista de las habilidades enfocadas en el ámbito profesional González (2015) considera que los empleadores buscan candidatos con habilidades que puedan agregarse al lugar de trabajo para garantizar que la función que se les asigne se realice correctamente y que el trabajador pueda adaptarse a fin de manejar mayores responsabilidades. Entre las habilidades profesionales con más demanda por las empresas incluyen:

- **Habilidades de comunicación:** que son escuchar, hablar y escribir. Los empleadores necesitan de personas que puedan interpretar con precisión lo que otros dicen y organizar y expresar sus pensamientos con claridad.
- **Trabajo en equipo:** en el entorno laboral actual, muchos trabajos implican trabajar en uno o más grupos. Los empleadores requieren a alguien que pueda sacar lo mejor de los demás.
- **Habilidades analíticas y de resolución de problemas:** los empleadores demandan de individuos que puedan usar la creatividad, el razonamiento y las experiencias pasadas para identificar y resolver problemas de manera efectiva.
- **Habilidades de gestión personal:** la capacidad de planificar y gestionar múltiples asignaciones y tareas, establecer prioridades y

adaptarse a las condiciones cambiantes y las asignaciones laborales.

- **Efectividad interpersonal:** los empleadores generalmente notan si un empleado puede relacionarse con sus compañeros de trabajo y establecer relaciones con otros en la organización.
- **Competencia informática/técnica:** aunque los empleadores esperan brindar capacitación en software específico para el trabajo, también esperan que los empleados dominen las habilidades informáticas básicas.
- **Habilidades de liderazgo/gestión:** la capacidad de hacerse cargo y administrar a sus compañeros de trabajo —si es necesario— es un rasgo bienvenido. La mayoría de los empleadores buscan señales de cualidades de liderazgo.
- **Habilidades de aprendizaje:** los trabajos cambian y evolucionan constantemente, y los empleadores requieren de personas que puedan crecer y aprender a medida que llegan los cambios.
- **Valores laborales:** la confiabilidad, la honestidad, la confianza en uno mismo y una actitud positiva son cualidades apreciadas en cualquier profesión. Los empleadores buscan la integridad personal.

Indicadores de las habilidades profesionales

De acuerdo a lo propuesto por Chiavenato (2011) las habilidades profesionales están relacionadas con las competencias que debe mostrar y poner en práctica un profesional en su centro trabajo; dado ello se identifican habilidades de mayor relevancia en las empresas, siendo estas las que se describen a continuación:

Habilidades interpersonales: las cuales son entendidas como la capacidad de los empleados para trabajar en equipo, fijando siempre un jefe de grupo, en la cual las relaciones interpersonales deben ser las mejores.

Habilidades para resolver problemas: las cuales implican que los trabajadores tengan la capacidad de analizar una situación en torno a un problema que se haya suscitado en la empresa o con los clientes, buscando la calma en la misma, para que esta sea solucionada de manera oportuna.

Habilidades para comunicar: asimismo los trabajadores deben mostrar habilidades comunicativas, a través de la expresión clara y coherente, así como la utilización apropiada del lenguaje.

Habilidades para planear y organizar: las cuales implican que los trabajadores tengan la capacidad para planear las acciones a realizar en el servicio, previendo los recursos necesarios para ofrecer el mismo.

Responsabilidad: asimismo los trabajadores deben demostrar iniciativa puesta en sus actividades; siendo, además, responsables con las actividades que desarrollan.

Asertividad: los trabajadores deben ser precisos con lo que quieren comunicar, demostrar confianza en sí mismos, así como ser empáticos con la situación en la que se encuentran otras personas.

Flexibilidad: asimismo es ideal que los trabajadores se adapten a los cambios en el servicio, como es tener ideas nuevas para desarrollar su

trabajo, ser creativos y desarrollar sus actividades como mejor le parezca.

Juicio: además es pertinente que los trabajadores demuestren tener la noción de la magnitud de los problemas y el riesgo del mismo, y siendo todo caso es necesario asumir sus errores que aprende del mismo para posteriormente poder tomar decisiones acertadas.

Teoría relacionada a la calidad de servicio

Modelo SERVQUAL – Service Quality

Parasuraman, Berry, y Zeithaml, (1988) definieron “la calidad del servicio como la prestación de un servicio excelente o superior en relación con las expectativas del cliente” (p. 15). Se identificaron diez criterios para evaluar la calidad del servicio en una extensa investigación llevada a cabo por estos investigadores. Más tarde estos criterios fueron reducidos a cinco dimensiones amplias.

El método SERVQUAL es una escala de varios elementos desarrollada para evaluar las percepciones de los clientes sobre la calidad del servicio en los negocios minoristas y de servicios (Parasuraman, Berry, y Zeithaml, 1988). La escala descompone la noción de calidad del servicio en cinco *constructos* de la siguiente manera:

a) ***Materiales tangibles:*** instalaciones físicas, equipos, apariencia del personal, etc.

b) ***Fiabilidad:*** capacidad para realizar el servicio de forma fiable y precisa.

c) **Capacidad de respuesta:** disposición para ayudar y responder a las necesidades del cliente.

d) **Garantía:** capacidad del personal para inspirar seguridad y confianza.

e) **Empatía:** el grado en el que se brinda un servicio personalizado e individualizado.

Aspectos teóricos sobre la calidad de servicio

Podemos comprender que la calidad del servicio es un término que describe una comparación de las expectativas de un cliente en relación con el desempeño de una empresa. Por eso, Duque (2017) menciona que “la calidad del servicio generalmente se refiere a la comparación de las expectativas del servicio de un cliente en lo que respecta al desempeño de una empresa” (p. 199). Una empresa con un alto nivel de calidad de servicio probablemente sea capaz de satisfacer las necesidades de los clientes y al mismo tiempo seguir siendo económicamente competitiva en su respectiva industria.

De la misma manera, Veloz-Navarrete y Vasco-Vasco (2016) señalan que la calidad del servicio al cliente es el diferenciador clave entre buenas empresas, malas empresas, y empresas indiferentes; ya que el servicio al cliente de buena calidad hace que los clientes vuelvan; en contraparte, el mal servicio al cliente los aleja, llevándose a sus amigos, familiares y compañeros de trabajo.

Por su parte, Arellano-Díaz (2017) menciona que la calidad del servicio “es importante para que todas las empresas garanticen su supervivencia

y mantengan su competitividad” (p. 74). Se obtienen muchos beneficios al invertir en la calidad del servicio, además conduce a la satisfacción del cliente, la lealtad, la compra repetida y las ganancias a largo plazo a través del boca a boca positivo.

En relación a lo anterior, a continuación citamos a Córdova y Rengifo (2017) :

La calidad del servicio es una evaluación enfocada que refleja la percepción del cliente de las dimensiones específicas del servicio, es decir, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía, empatía, tangibles. Sobre la base de la evaluación de la calidad del servicio brindada a los clientes, los operadores de negocios pueden identificar el problema rápidamente, mejorar su servicio y evaluar mejor las expectativas del cliente. (p. 42)

Chiriboga, Guamán, Pérez, Hidalgo, y Mora (2018) explican que la calidad de servicio comprende la búsqueda de la excelencia en los servicios turísticos que ofrece la empresa, centrándose en obtener la satisfacción de los clientes y la eficiencia operacional.

Componentes de la calidad de servicio

Para Molina (2014) seis componentes son importantes en cuanto a la calidad de servicios:

- **Confiabilidad.** La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente.
- **Accesibilidad.** Las empresas deben facilitar que los clientes se contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido.

- **Respuesta.** Es la disposición atender y dar un servicio rápido, ya que los consumidores son cada vez más exigentes.
- **Seguridad.** Los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos.
- **Empatía.** Quiere decir ponerse en la situación del cliente.
- **Tangibles.** Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser innovadores y de buena calidad, asimismo, los empleados deben estar bien presentados.

López (2013) considera algunos aspectos para desarrollar o brindar servicio correcto de calidad. Son las siguientes:

- Un servicio de calidad debe cumplir con sus propósitos
- Debe ejercer o valer lo que se proyectó
- Debe ser apropiado para el uso
- Encargarse de resolver los problemas y exigencia de los clientes
- Debe conceder resultados

Indicadores de la calidad de servicio

Dada las diversas teorías, se tomará en cuenta la desarrollada por Chiriboga, Guamán, Pérez, Hidalgo, y Mora (2018), que evalúa la calidad del servicio turístico, enfocada en el modelo SERVQUAL, la cual precisa 22 indicadores asociados a 5 dimensiones, tal y como se logra describir a continuación:

Elementos tangibles: a través del cual se analiza la apariencia de las instalaciones de la empresa, así como del personal (Chiriboga, Guamán,

Pérez, Hidalgo, y Mora, 2018), dado ello, esta dimensión evalúa cuatro indicadores:

- Equipamiento de aspecto moderno
- Instalaciones atractivas visualmente
- Elementos tangibles atractivos
- Apariencia pulcra del personal

Fiabilidad: a través del cual se analiza la habilidad del personal para ejecutar el servicio prometido de una manera confiable y cuidados (Chiriboga, Guamán, Pérez, Hidalgo, y Mora, 2018), dado ello, esta dimensión evalúa cinco indicadores:

- Cumplimiento de las promesas realizadas
- Buen servicio a la primera
- Resolución de problemas
- Interés por la excelencia en el servicio
- Información del servicio

Seguridad: la cual se evidencia a través de la responsabilidad que demuestra el personal y la empresa para ofrecer el servicio, por lo que implica evaluar el conocimiento del personal y la atención que demuestra para ofrecer un servicio de calidad (Chiriboga, Guaman, Pérez, Hidalgo, y Mora, 2018), dado ello, esta dimensión evalúa cinco indicadores:

- Capacidad para transmitir confianza
- Disponibilidad para ayudar
- Formación del personal
- Conocimiento de las áreas de la empresa

- Rapidez en el servicio

Capacidad de respuesta: la cual implica analizar la disposición del personal para contribuir al buen servicio y la atención al cliente, (Chiriboga, Guamán, Pérez, Hidalgo, y Mora, 2018), dado ello, esta dimensión evalúa cuatro indicadores:

- Amabilidad del personal
- Capacidad de respuesta
- Seguridad en el servicio
- Atención individualizada al cliente

Empatía: la cual implica analizar el interés y el involucramiento del personal y la empresa para comprender las exigencias y requerimientos de los clientes, buscando que estos se sientan a gusto en la misma (Chiriboga, Guamán, Pérez, Hidalgo, y Mora, 2018), dado ello, esta dimensión evalúa cuatro indicadores:

- Atención personalizada
- Preocupación por los intereses del cliente
- Comprensión de las necesidades
- Horarios convenientes

1.3. Definición de términos básicos

Cliente. Es una persona o empresa que recibe, consume o compra un producto o servicio y puede elegir entre diferentes bienes y proveedores. (Duque, 2017)

Calidad de servicio. Es una evaluación enfocada que refleja la percepción del cliente de las dimensiones específicas del servicio, a saber, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía, empatía, tangibles. (Arellano-Díaz, 2017)

Expectativas del cliente. Se definen como cualquier conjunto de comportamientos o acciones que las personas anticipen al interactuar con una empresa. Estas expectativas han aumentado, los consumidores buscan un servicio proactivo, interacciones personalizadas y experiencias conectadas en todos los canales. (Rivera, 2019)

Habilidades. Es la capacidad adquirida a través de un esfuerzo deliberado, sistemático y sostenido para llevar a cabo de manera fluida y adaptativa actividades complejas o funciones laborales que involucran ideas (habilidades cognitivas), cosas (habilidades técnicas) y/o personas (habilidades interpersonales). (González, 2015)

Profesional. Se refiere a cualquier persona que se gana la vida realizando una actividad que requiere cierto nivel de educación, habilidad o capacitación. (Perlado, Cachán, y Ramos, 2017)

SERVQUAL. Es un método para capturar y medir la calidad del servicio experimentado por los clientes. (López, 2013)

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación entre las habilidades profesionales y la calidad de servicio en la empresa Aqua Expeditions SAC, 2020.

Hipótesis específicas

Hi₁: El desarrollo de las habilidades profesionales en la empresa Aqua Expeditions SAC, 2020, es adecuado.

Hi₂: La calidad de servicio en la empresa Aqua Expeditions SAC, 2020, es adecuada.

2.2 Variables y su operacionalización

Variables

Variable 1. Habilidades profesionales

La variable será evaluada partir de los 8 indicadores propuestos por Chiavenato (2011), de la cual se ha creado un instrumento con 23 ítems.

Variable 2: Calidad de servicio

La variable será evaluada partir de los 22 indicadores y 5 dimensiones propuestos por Chiriboga, Guaman, Pérez, Hidalgo, y Mora (2018), de la cual se ha creado un instrumento de evaluación con 22 ítems.

Operacionalización de variables

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación
Habilidades profesionales	Para Chiavenato (2011), las habilidades profesionales son las capacidades específicas que posee una profesional, demostrada en el desempeño de sus funciones.	Cualitativa	Habilidades interpersonales	Ordinal	Totalmente en desacuerdo	1	Encuesta a los clientes
			Habilidades para resolver problemas		En desacuerdo	2	
			Habilidades para comunicar		Indiferente	3	
			Habilidades para planear y organizar		De acuerdo	4	
			Responsabilidad		Totalmente de acuerdo	5	
			Asertividad				
			Flexibilidad				
			Juicio				

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación
Calidad de servicio	Chiriboga, Guamán, Pérez, Hidalgo, y Mora (2018), explican que la calidad de servicio comprende la búsqueda de excelencia en los servicios turísticos que ofrece la empresa, centrándose en obtener la satisfacción de los	Cualitativa	Equipamiento de aspecto moderno	Ordinal	Totalmente en desacuerdo	1	Encuesta a los clientes
			Instalaciones atractivas visualmente		En desacuerdo	2	
			Elementos tangibles atractivos		Indiferente	3	
			Apariencia pulcra del personal		De acuerdo	4	
			Cumplimiento de las promesas		Totalmente de acuerdo	5	

	<p>clientes y la eficiencia operacional.</p>	<p>Buen servicio a la primera Resolución de problemas Interés por la excelencia Información del servicio Capacidad para transmitir confianza Disponibilidad para ayudar Formación del personal Conocimiento de las áreas Rapidez en el servicio Amabilidad del personal Capacidad de respuesta Seguridad en el servicio Atención individualizada al cliente Atención personalizada Preocupación por los intereses del cliente Comprensión de las necesidades Horarios convenientes</p>				
--	--	--	--	--	--	--

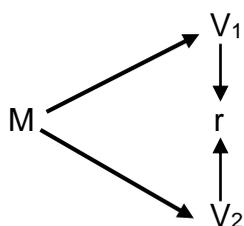
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño

En el presente trabajo de investigación se manejó bajo un tipo de estudio descriptivo correlacional, en razón a que se pretendió dar solución a la problemática existente en la actualidad (habilidades profesionales y calidad de servicios en la empresa Aqua Expeditions SAC, 2020.) Asimismo se determinó la relación entre ambas variables, tomando en cuenta la utilización de estadísticos que lo corroboren. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)

Por otro lado, el presente trabajo de investigación perteneció al grupo de estudio no experimental, ya que se realizó una sola evaluación, sin manipulación de la realidad de las variables. Para ello se utilizó las dimensiones e indicadores propuestos por cada autor. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)

Este estudio es representado por el siguiente diseño:



Dónde:

M = Muestra de estudio

V₁= Habilidades profesionales

V₂= Calidad de servicio

r = Relación

3.2. Diseño muestral

Población: estuvo compuesta por los 2 537 clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC, quienes fueron las personas idóneas para brindar información relevante a la presente investigación.

Muestra: Dada la amplitud de la población se empleó el cálculo de la muestra mediante la siguiente formula:

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

Datos:

(Z) Nivel de confianza: 1.96 =95%

(p) Probabilidad: 60%= 0.6

(q) (1 - p) = 0.4

(d) Margen de error: 5% = 0.05

(N) Población: 2 357

Formula:

$$n = \frac{2\,357(1.96)^2 (0.6)(0.4)}{(2\,357 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.6)(0.4)}$$
$$n = \frac{2173.116288}{6.81}$$
$$n = 319$$

De tal forma, la muestra estuvo compuesta por 319 los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

3.3. Procedimientos de recolección de datos

Para el procedimiento de recolección de datos se procedió primeramente la utilización de técnicas que contribuyeron al eficiente del recojo,

tomándose en cuenta los respectivos instrumentos que tuvieron que ser validados por especialistas en el tema, los cuales proporcionaron datos confiables para ser procesados.

Asimismo, en el presente trabajo de investigación se aplicó la técnica de la encuesta, la cual estuvo dirigida a la muestra tomada, es decir, a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC, quienes nos brindaron la información requerida para el presente estudio.

Por otro lado, se aplicó como instrumento el Cuestionario de preguntas, la cual fue creado de acuerdo a las dimensiones e indicadores que conforman cada variable en el presente estudio, las cuales estuvieron calificadas mediante una escala de medición definida.

Por otro lado, la confiabilidad se desarrolló a través del estadístico Alfa de Cronbach, en el programa estadístico SPSS 24, una vez que se hubo recolectado los datos a través del cuestionario.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Tomando en cuenta a los métodos de investigación, el presente estudio se empleó la presentación de tablas y figuras, puesto que se ejerció mediante un tipo de investigación descriptivo correlacional, esto con la finalidad de analizar las variables en su contexto natural, sin la manipulación de las mismas, e incluso se determinó la relación que existe entre las variables mediante un procesamiento estadístico.

3.5. Aspectos éticos

En la presente investigación la información recolectada fue manejada bajo ciertos principios, como el de respetarse la opinión de cada uno de los encuestados, por lo que dicha información fue manejada bajo la confidencialidad de los involucrados.

Asimismo, el investigador fue el único responsable del manejo cuidadoso de la información recolectada, siempre priorizando la integridad mental y social de las personas que contribuyeron en las encuestas.

Finalmente, para demostrar la veracidad u idoneidad en la información del presente estudio, se tomó el reglamento de citas de las normas APA 7^a edición, a fin de respetar los derechos de cada autor y que no pueda ser tomada como plagio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

El desarrollo de las habilidades profesionales en la empresa Aqua Expeditions SAC, 2020.

Tabla 1

Habilidades interpersonales

	n	%
Totalmente en desacuerdo	20	6%
En desacuerdo	20	6%
Indiferente	98	31%
De acuerdo	87	27%
Totalmente de acuerdo	94	30%
Total	319	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

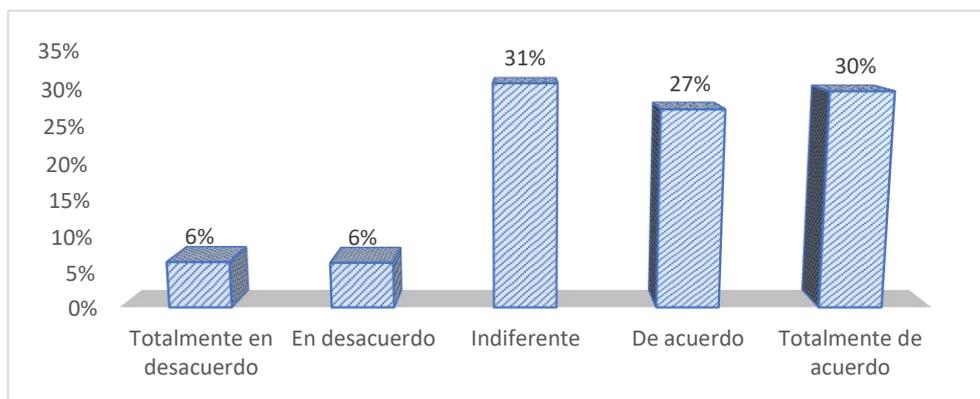


Figura 1. Habilidades interpersonales

De acuerdo al resultado obtenido de la encuesta se muestra en la tabla y figura 1 que el 31% de los encuestados señaló estar totalmente de acuerdo con que los trabajadores demuestran tener la capacidad para trabajar en equipo, mientras que el 29% manifestaron que a veces los trabajadores lideran grupos de trabajo y un 27% manifestó estar de acuerdo con las buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores.

Tabla 2

Habilidades para resolver problemas

	n	%
Totalmente en desacuerdo	13	3%
En desacuerdo	25	8%
Indiferente	97	31%
De acuerdo	93	29%
Totalmente de acuerdo	91	29%
Total	319	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

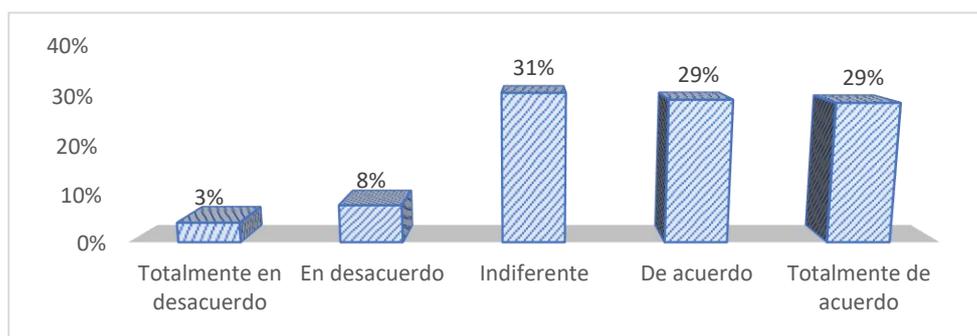


Figura 2. Habilidades para resolver problemas

Como se muestra en la tabla y figura 2, el 31% del total de los clientes encuestados consideran que pocas veces el trabajador analiza la situación para dar solución a un problema. Asimismo, el 29% demostraron estar de acuerdo con que el trabajador busca remediar problemas presentados durante el servicio, y otro 29% están totalmente de acuerdo con que la resolución de problemas es oportuna.

Tabla 3

Habilidades para comunicar

	n	%
Totalmente en desacuerdo	20	7%
En desacuerdo	18	6%
Indiferente	97	30%
De acuerdo	90	28%
Totalmente de acuerdo	94	29%
Total	319	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

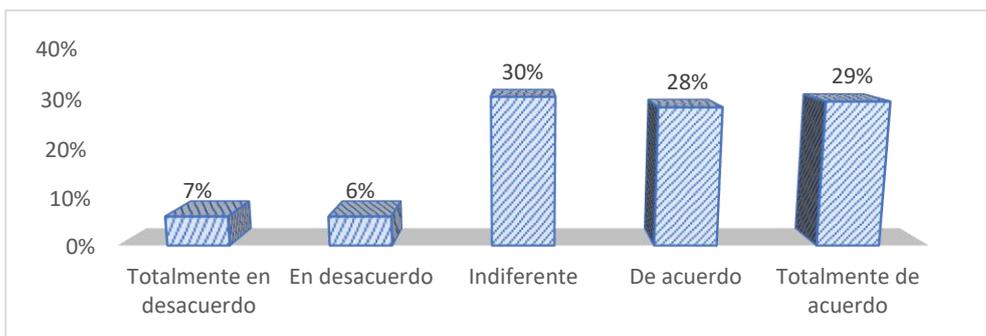


Figura 3. Habilidades para comunicar

Tal y como se observa en la tabla y figura 3 de la encuesta realizada, el 30% consideran que a veces los trabajadores se expresan de manera adecuada con los clientes. Asimismo, el 29% señalan estar totalmente de acuerdo con que los trabajadores utilizan un lenguaje apropiado para comunicarse ya sea con sus compañeros o clientes. Finalmente, el 28% demostraron estar de acuerdo con que la comunicación de los trabajadores es clara y coherente.

Tabla 4.

Habilidades para planear y organizar

	n	%
Totalmente en desacuerdo	19	6%
En desacuerdo	21	6%
Indiferente	97	31%
De acuerdo	99	31%
Totalmente de acuerdo	83	26%
Total	319	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

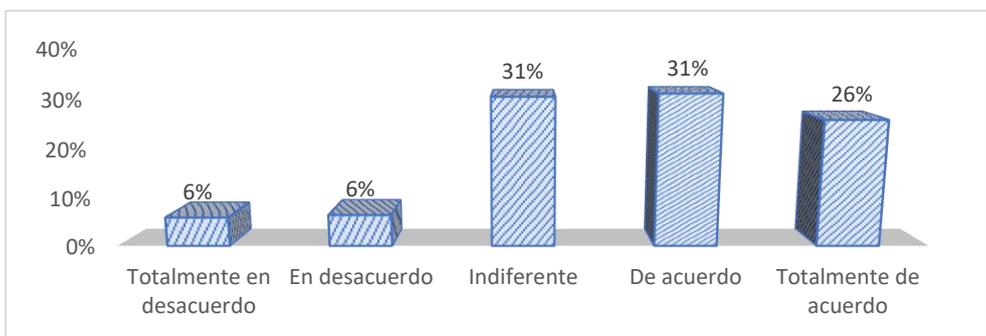


Figura 4. Habilidades para planear y organizar

Como se muestra en la tabla y figura 4, el 31% del total de los encuestados señalaron que los trabajadores pocas veces planean las acciones a realizar en el servicio. Por otro lado, otro 31% manifestaron estar de acuerdo con que los trabajadores cuenten con los recursos necesarios para ofrecer el servicio, mientras que un 26% están totalmente de acuerdo con la afirmación anteriormente mencionada.

Tabla 5.

Responsabilidad

	n	%
Totalmente en desacuerdo	17	6%
En desacuerdo	21	7%
Indiferente	104	32%
De acuerdo	90	28%
Totalmente de acuerdo	88	27%
Total	319	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

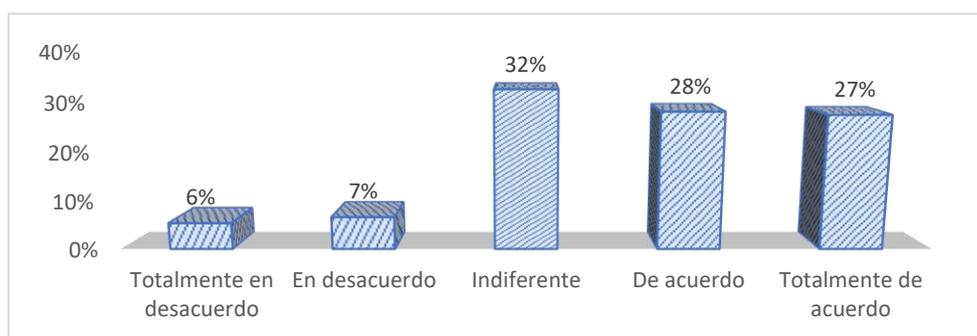


Figura 5. Responsabilidad

En la tabla y figura 5 se puede observar que el 32% del total de los clientes encuestados señalaron que los trabajadores demuestran tener iniciativa en sus actividades, mientras que el 28% consideran estar de acuerdo con que los trabajadores son responsables con las actividades que desarrollan y un 27% señalaron estar totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem abordado.

Tabla 6.

Asertividad

	n	%
Totalmente en desacuerdo	19	6%
En desacuerdo	20	7%
Indiferente	87	27%
De acuerdo	99	31%
Totalmente de acuerdo	94	29%
Total	319	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

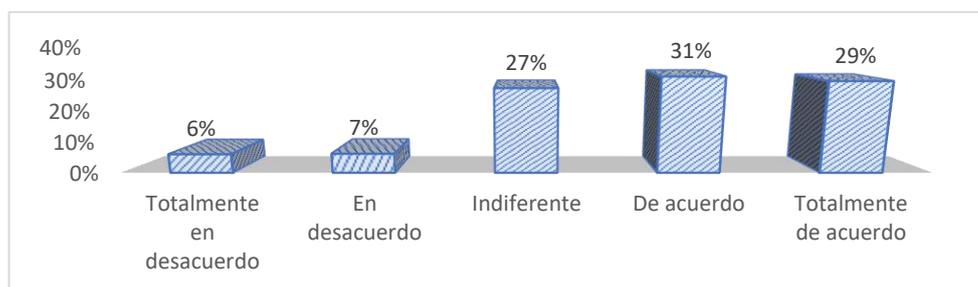


Figura 6. Asertividad

En la tabla y figura 6 se puede observar que el 31% del total de los clientes encuestados consideran estar de acuerdo en que los trabajadores son precisos con respecto a lo que quieran comunicar. Asimismo, el 29% señalaron estar totalmente de acuerdo con que los trabajadores demuestran tener confianza en sí mismos. Finalmente, un 27% optaron por responder en que pocas veces los trabajadores tienen empatía ante la situación en la que se encuentran otras personas.

Tabla 7.

Flexibilidad

	n	%
Totalmente en desacuerdo	18	6%
En desacuerdo	21	6%
Indiferente	87	27%
De acuerdo	99	31%
Totalmente de acuerdo	94	30%
Total	319	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

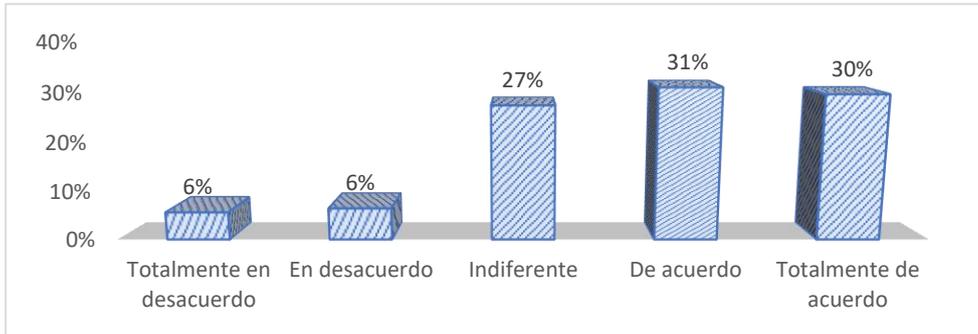


Figura 7. Flexibilidad

Como se puede apreciar en la tabla y figura 7, el 31% del total de los encuestados consideraron estar de acuerdo con que los trabajadores muestran tener nuevas ideas para desarrollar su trabajo. Asimismo, el 30% de los encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo con que los trabajadores solucionan creativamente situaciones adversas al presentarse durante el servicio. Finalmente, el 27% consideraron la alternativa de que regularmente buscan otras maneras de realizar una tarea.

Tabla 8.

Juicio

	n	%
Totalmente en desacuerdo	17	5%
En desacuerdo	22	7%
Indiferente	93	29%
De acuerdo	95	30%
Totalmente de acuerdo	94	29%
Total	319	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

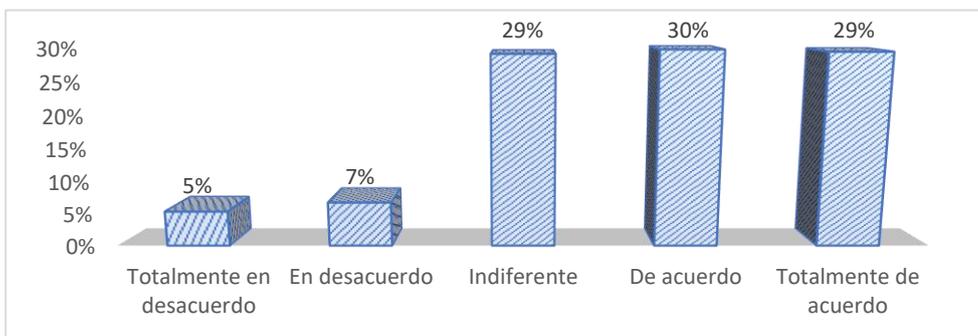


Figura 8. Juicio

En la tabla y figura 8 se logra evidenciar que el 30% de los encuestados señalaron estar de acuerdo con que los trabajadores asumen los errores cometidos, mientras que el 29% manifestaron que en ocasiones se dan cuenta de la magnitud del problema generado y el riesgo que trae la misma; y un 29% consideraron estar totalmente de acuerdo con que los trabajadores sí corrigen sus errores de manera creativa.

La calidad de servicio en la empresa Aqua Expeditions SAC, 2020.

Tabla 9

Equipamiento de aspecto moderno

	n	%
Totalmente en desacuerdo	17	5%
En desacuerdo	21	7%
Indiferente	94	29%
De acuerdo	98	31%
Totalmente de acuerdo	89	28%
Total	319	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

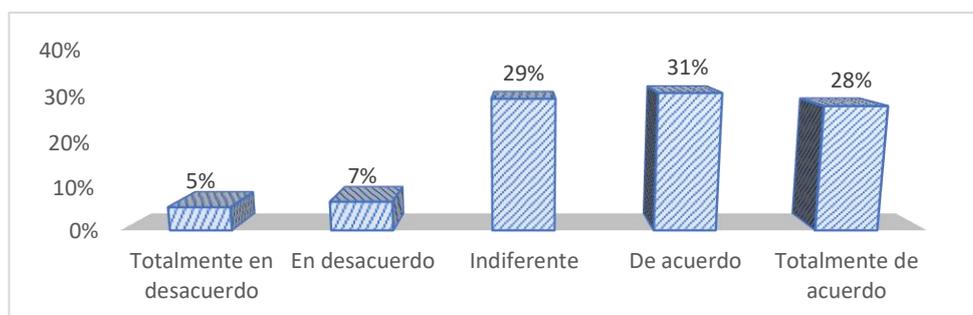


Figura 9. Equipamiento de aspecto moderno

Tal y como se observa en la tabla y figura 9, el 31% del total de clientes encuestados manifestaron estar de acuerdo con que la empresa posee equipos y tecnología actualizadas para brindar sus servicios. Asimismo, un 29% señalaron que pocas veces la empresa posee equipos y tecnología actualizada. Finalmente, un 28% consideraron estar totalmente de acuerdo con que la empresa tiene equipamiento actualizado.

Tabla 10

Instalaciones atractivas visualmente

	n	%
Totalmente en desacuerdo	14	4%
En desacuerdo	27	8%
Indiferente	107	34%
De acuerdo	89	28%
Totalmente de acuerdo	82	26%
Total	319	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

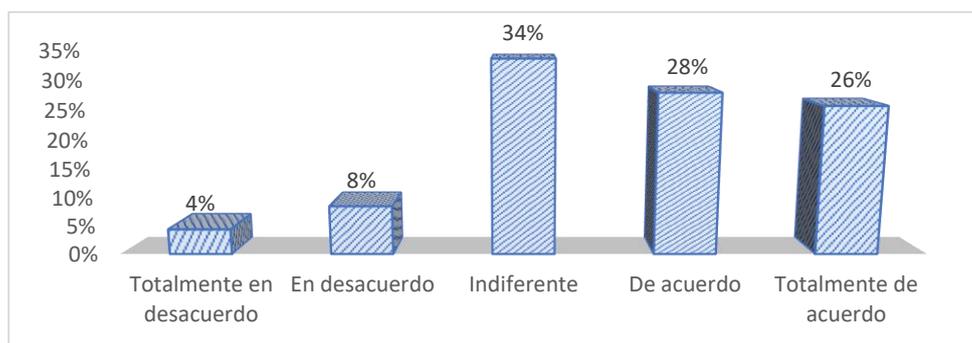


Figura 10. Instalaciones atractivas visualmente

En la tabla y figura 10 se observa que el 34% del total de los clientes encuestados consideraron que las instalaciones de la empresa pocas veces son visualmente atractivas. Asimismo, el 28% señalaron que las instalaciones de la empresa son visualmente atractivas, mientras que un 26% estuvieron totalmente de acuerdo con que las instalaciones son visualmente atractivas.

Tabla 11

Elementos tangibles atractivos

	n	%
Totalmente en desacuerdo	27	8%
En desacuerdo	14	5%
Indiferente	99	31%
De acuerdo	89	28%
Totalmente de acuerdo	90	28%
Total	319	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

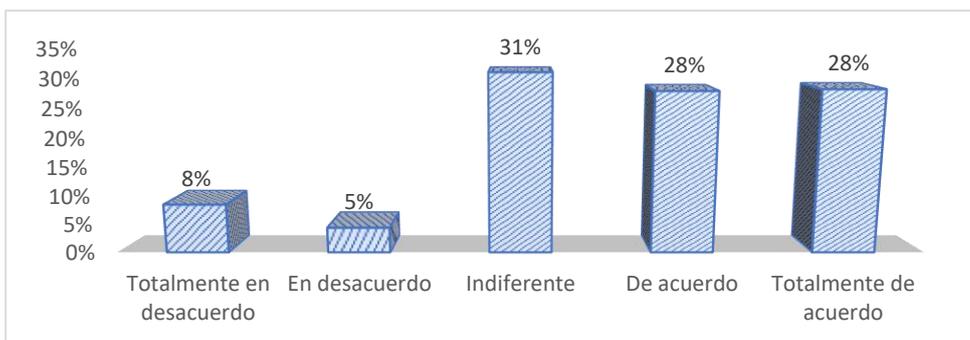


Figura 11. Elementos tangibles atractivos

En la tabla y figura 11, se observa que el 31% del total de los encuestados consideraron que el equipamiento ni es atractivo y pocas veces se encuentra en buen estado. Asimismo el 28% señalaron estar de acuerdo, mientras que el 28% se manifestaron estar totalmente de acuerdo con que el equipamiento es atractivo y se encuentra en buen estado.

Tabla 12

Apariencia pulcra del personal

	n	%
Totalmente en desacuerdo	14	4%
En desacuerdo	24	8%
Indiferente	94	29%
De acuerdo	98	31%
Totalmente de acuerdo	89	28%
Total	319	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

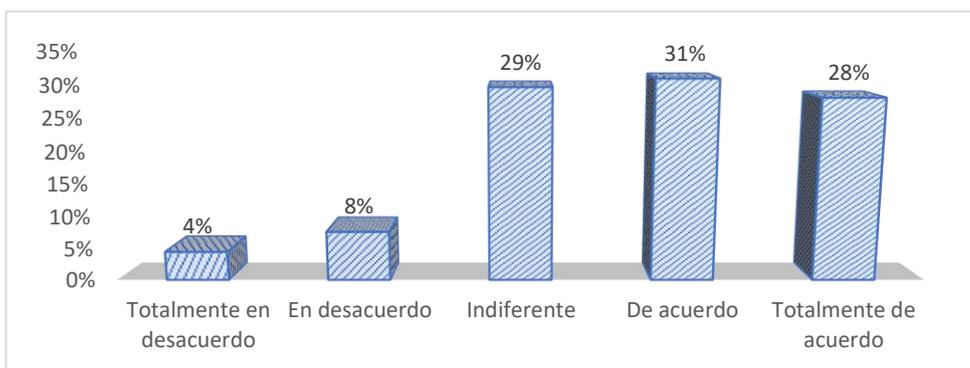


Figura 12. Apariencia pulcra del personal

Como se observa en la tabla y figura 11, el 31% de los clientes encuestados señalaron estar de acuerdo con que el personal se presenta aseado y correctamente uniformado, mientras el 29% consideraron que el personal a veces se presenta aseado y correctamente uniformado. Finalmente, un 28% manifestaron estar totalmente de acuerdo en que el personal se presenta aseado y correctamente uniformado.

Tabla 13

Cumplimiento de las promesas

	n	%
Totalmente en desacuerdo	21	7%
En desacuerdo	17	5%
Indiferente	102	32%
De acuerdo	84	26%
Totalmente de acuerdo	95	30%
Total	319	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

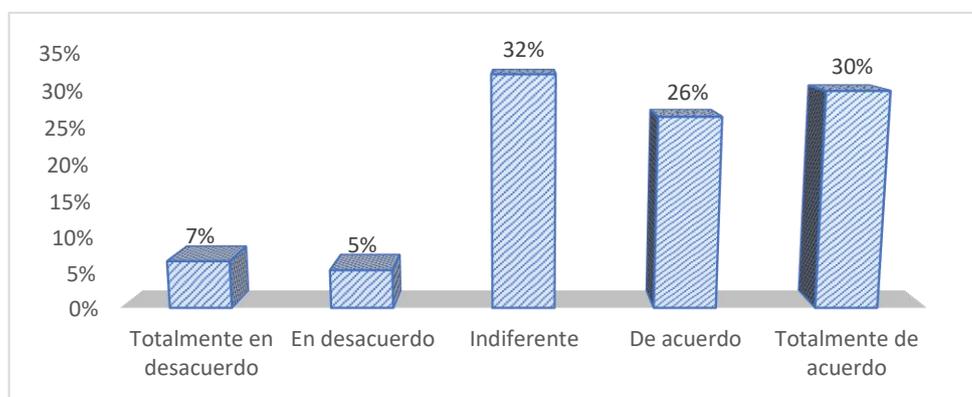


Figura 13. Cumplimiento de las promesas

Tal y como se observa en la tabla y figura 13 de la encuesta realizada a los clientes el 32% consideraron que el personal pocas veces brinda el servicio como lo promete. Asimismo, el 30% señalaron estar totalmente de acuerdo con que el personal brinda el servicio según lo prometido. Finalmente, el 26% estuvieron de acuerdo con el cumplimiento del personal en cuanto a las promesas.

Tabla 14

Buen servicio a la primera

	n	%
Totalmente en desacuerdo	16	5%
En desacuerdo	26	8%
Indiferente	86	27%
De acuerdo	92	29%
Totalmente de acuerdo	99	31%
Total	319	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

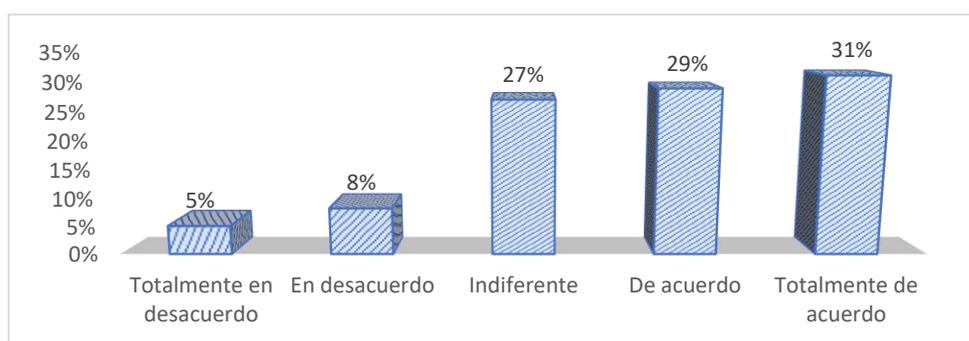


Figura 14. Buen servicio a la primera

Como se puede apreciar en la tabla y figura 14, el 31% del total de los encuestados están totalmente de acuerdo con que el personal muestra profesionalismo desde el primer contacto. Asimismo, el 29% manifestaron estar de acuerdo con que el personal se desenvuelve profesionalmente en su trabajo. Finalmente, un 27% señalaron ser indiferente en cuanto al buen servicio otorgado por parte del personal.

Tabla 15

Resolución de problemas

	n	%
Totalmente en desacuerdo	16	5%
En desacuerdo	26	8%
Indiferente	101	32%
De acuerdo	87	27%
Totalmente de acuerdo	89	28%
Total	319	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

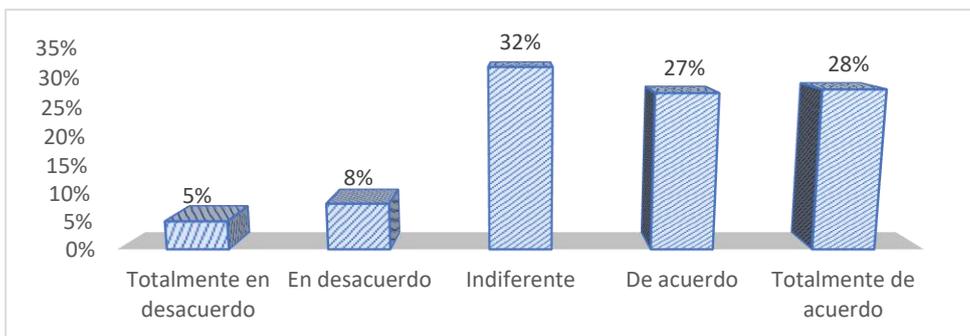


Figura 15. Resolución de problemas

Tal y como se observa en la tabla y figura 15 de la encuesta realizada a los clientes el 32% consideraron que el personal pocas veces responde adecuadamente a sus dudas y requerimientos. Por otro lado, el 28% de los clientes señalaron estar totalmente de acuerdo con que el personal siempre responde adecuadamente a sus dudas y/o requerimientos. Por último, un 27% manifestaron estar de acuerdo con que la resolución de un problema fue la adecuada.

Tabla 16

Interés por la excelencia

	n	%
Totalmente en desacuerdo	14	5%
En desacuerdo	27	8%
Indiferente	83	26%
De acuerdo	100	31%
Totalmente de acuerdo	95	30%
Total	319	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

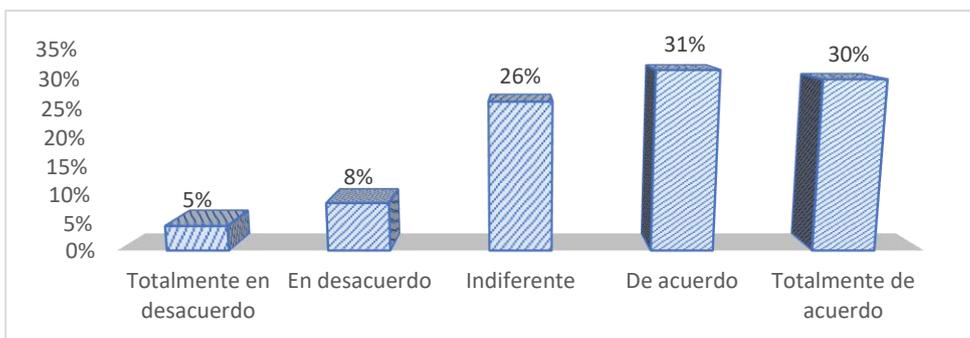


Figura 16. Interés por la excelencia

Como se muestra en la tabla y figura 16, el 31% del total de los clientes encuestados respondieron estar de acuerdo con que el personal muestra alto interés por la satisfacción del visitante/turista. Asimismo, el 30% estuvieron totalmente de acuerdo con que los trabajadores muestran interés por la satisfacción del visitante/turista. Por último, un 26% respondieron ser indiferente hacia un interés por la excelencia.

Tabla 17

Información del servicio

	n	%
Totalmente en desacuerdo	20	6%
En desacuerdo	22	7%
Indiferente	103	32%
De acuerdo	76	24%
Totalmente de acuerdo	98	31%
Total	319	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

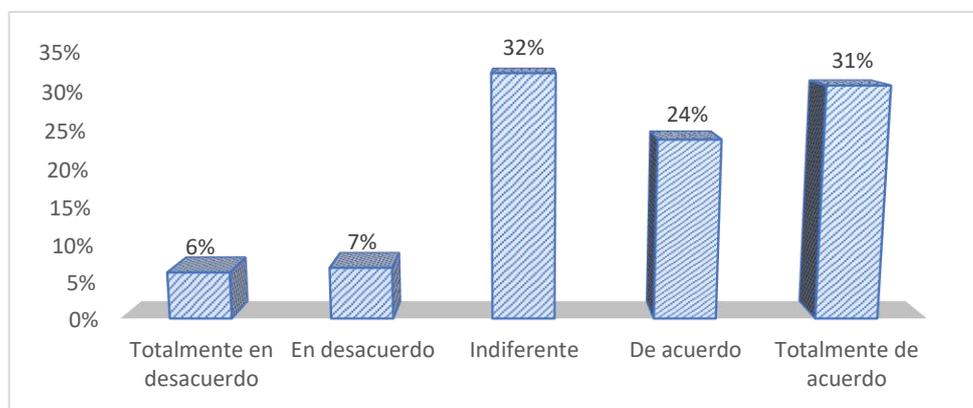


Figura 17. Información del servicio

En la tabla y figura se puede observar que el 32% del total de los encuestados señalaron que el personal a veces mantiene informado al cliente sobre los servicios que brinda la empresa. Por otro lado, el 31% consideraron estar totalmente de acuerdo con que el personal lo mantiene siempre informado sobre los servicios que brinda la empresa, y un 24% calificaron este ítem

dentro de la alternativa de respuesta “de acuerdo” con que el personal lo mantiene informado sobre los servicios que la empresa le brinda.

Tabla 18

Capacidad para transmitir confianza

	n	%
Totalmente en desacuerdo	16	4%
En desacuerdo	25	8%
Indiferente	105	33%
De acuerdo	88	28%
Totalmente de acuerdo	85	27%
Total	319	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

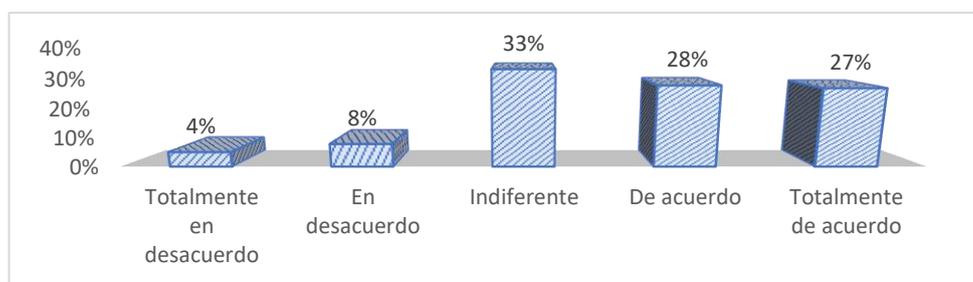


Figura 18. Capacidad para transmitir confianza

Del total de los encuestados, en la tabla y figura 18, se observa que el 33% señalaron que el personal pocas veces inspira confianza y seguridad. El 28% manifestaron estar de acuerdo con que el personal le inspira confianza y seguridad. Finalmente, un 27% consideraron estar totalmente de acuerdo con la capacidad de transmitir confianza por parte del personal.

Tabla 19

Disponibilidad para ayudar

	n	%
Totalmente en desacuerdo	15	4%
En desacuerdo	21	7%
Indiferente	110	34%
De acuerdo	85	27%
Totalmente de acuerdo	88	28%
Total	319	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

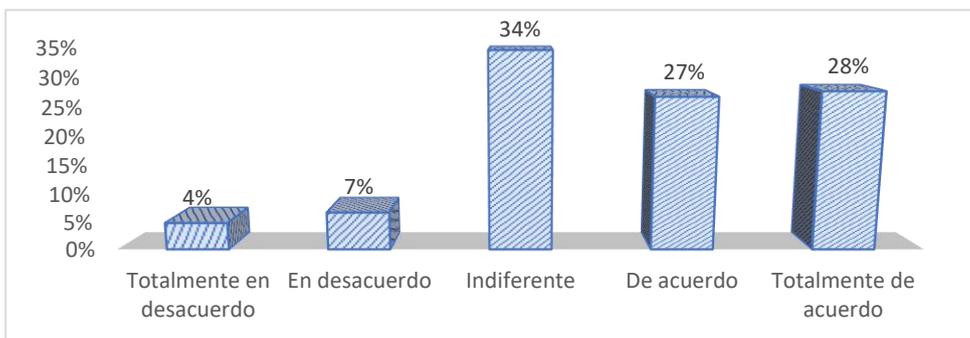


Figura 19. Disponibilidad para ayudar

En la tabla y figura 19 se observa que el 34% de los clientes encuestados manifestaron que los trabajadores a veces están dispuestos a ayudar a los clientes en cualquier inconveniente. Asimismo, el 28% manifestaron estar totalmente de acuerdo con que los trabajadores siempre están dispuestos a ayudarles en cualquier duda o problema, mientras que un 27% de los clientes respondieron estar de acuerdo sobre la disponibilidad de los trabajadores para ayudar al cliente.

Tabla 20

Formación del personal

	n	%
Totalmente en desacuerdo	18	5%
En desacuerdo	23	7%
Indiferente	86	27%
De acuerdo	104	33%
Totalmente de acuerdo	88	28%
Total	319	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

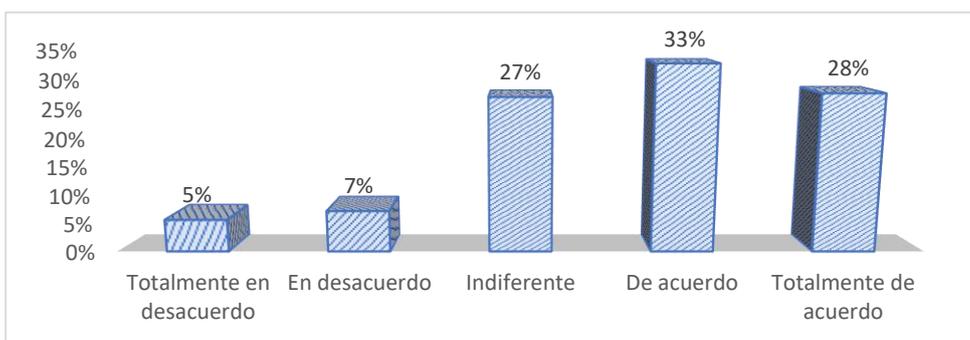


Figura 20. Formación del personal

En la tabla y figura 11, el 33% del total de los encuestados señalaron estar de acuerdo con que se evidencia un alto conocimiento en los empleados para dar un servicio de calidad (por ejemplo, el manejo de un idioma extranjero). Por otro lado, el 28% manifestaron estar totalmente de acuerdo en la buena formación del personal, ya que se evidencia un alto conocimiento de los empleados para dar un servicio de calidad (por ejemplo, el manejo de un idioma extranjero). Finalmente, un 27% optaron por la opción “indiferente” sobre la habilidad en cuestión de este ítem.

Tabla 21

Conocimiento de las áreas

	n	%
Totalmente en desacuerdo	20	6%
En desacuerdo	22	7%
Indiferente	99	31%
De acuerdo	89	28%
Totalmente de acuerdo	89	28%
Total	319	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

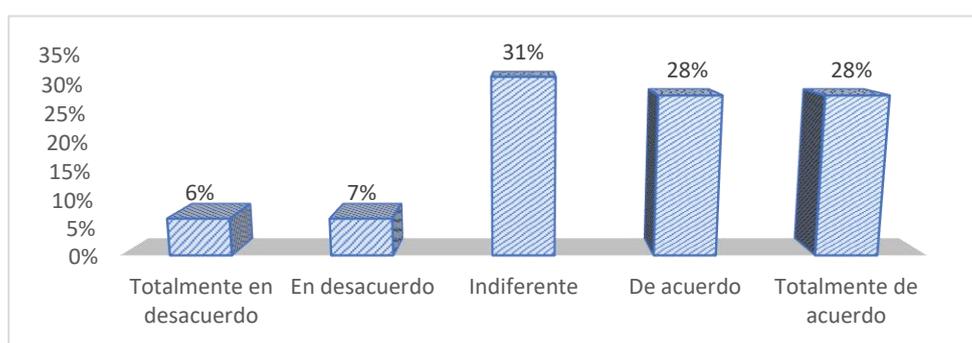


Figura 21. Conocimiento de las áreas

Tal y como se observa en la tabla y figura 21, el 31% del total de la población encuestada se inclinaron hacia la opción “indiferente”, ya que los trabajadores pocas veces tienen conocimiento de todas las áreas de la empresa. Asimismo, el 28% mostraron estar de acuerdo en relación a que los trabajadores tienen

conocimiento de todas las áreas de la empresa. Finalmente, un 28% se inclinaron hacia la alternativa de “totalmente de acuerdo” en cuanto al conocimiento de las áreas por parte del personal.

Tabla 22

Rapidez en el servicio

	n	%
Totalmente en desacuerdo	23	7%
En desacuerdo	17	5%
Indiferente	101	32%
De acuerdo	88	28%
Totalmente de acuerdo	90	28%
Total	319	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

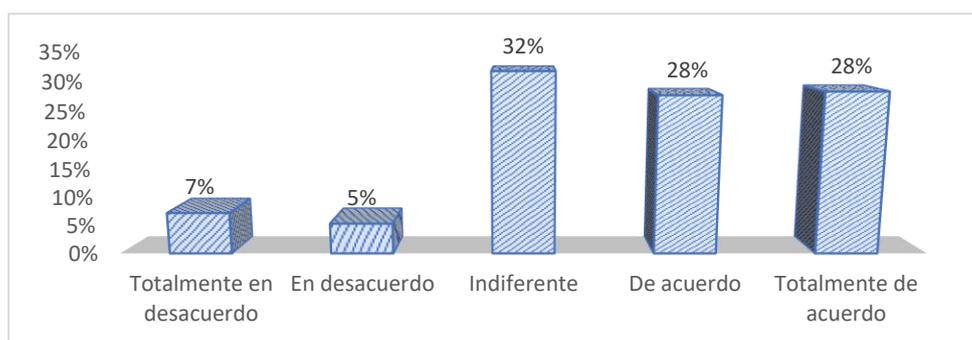


Figura 22. Rapidez en el servicio

Como se puede apreciar en la tabla y figura 22, el 32% de los clientes encuestados se inclinó a la opción “indiferente”, ya que pocas veces se evidenció rapidez en la atención al visitante/turista. Asimismo, el 28% señaló estar de acuerdo con que se evidenció rapidez en la atención al visitante/turista, mientras que un 28% señaló estar totalmente de acuerdo en cuanto a la rapidez en el servicio por parte del personal al visitante/turista.

Tabla 23

Amabilidad del personal

	n	%
Totalmente en desacuerdo	15	5%
En desacuerdo	26	8%
Indiferente	94	29%
De acuerdo	89	28%
Totalmente de acuerdo	95	30%
Total	319	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

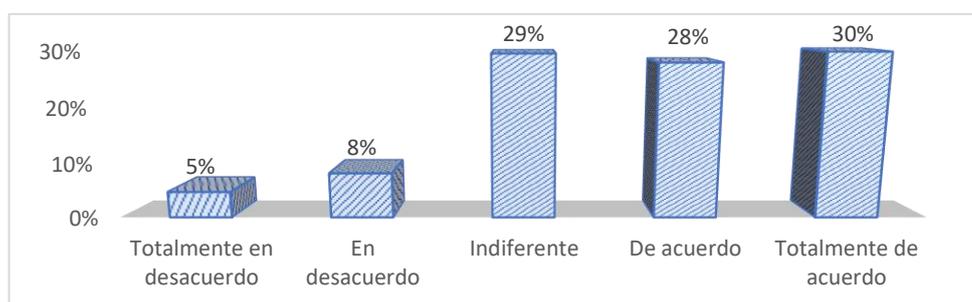


Figura 23. Amabilidad del personal

En la tabla y figura 23 se observa que el 30% del total de los clientes encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo en cuanto a la amabilidad del personal, ya que los trabajadores se muestran atentos y solícitos al momento de brindar alguna información. Asimismo, el 29% manifestaron ser indiferente, pues los trabajadores pocas veces están informados al momento de absolver alguna duda por parte de los clientes, mientras que un 28% están de acuerdo en relación a la amabilidad del personal.

Tabla 24

Capacidad de respuesta

	n	%
Totalmente en desacuerdo	18	5%
En desacuerdo	20	6%
Indiferente	92	29%
De acuerdo	91	29%
Totalmente de acuerdo	98	31%
Total	319	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

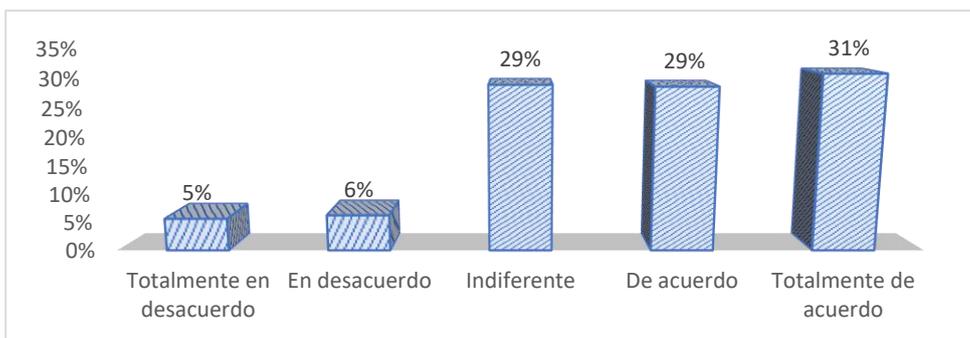


Figura 24. Capacidad de respuesta

Tal y como se observa en la tabla y figura 24, el 31% del total de clientes encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo respecto a la capacidad de respuesta por parte del personal. Asimismo, un 29% señalaron estar de acuerdo con que los trabajadores estuvieron dispuestos en responder a las solicitudes de los clientes. Finalmente, un 28% consideraron la opción “indiferente” en cuanto a la afirmación de este ítem.

Tabla 25.

Seguridad en el servicio

	n	%
Totalmente en desacuerdo	22	7%
En desacuerdo	15	4%
Indiferente	105	33%
De acuerdo	86	27%
Totalmente de acuerdo	91	29%
Total	319	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

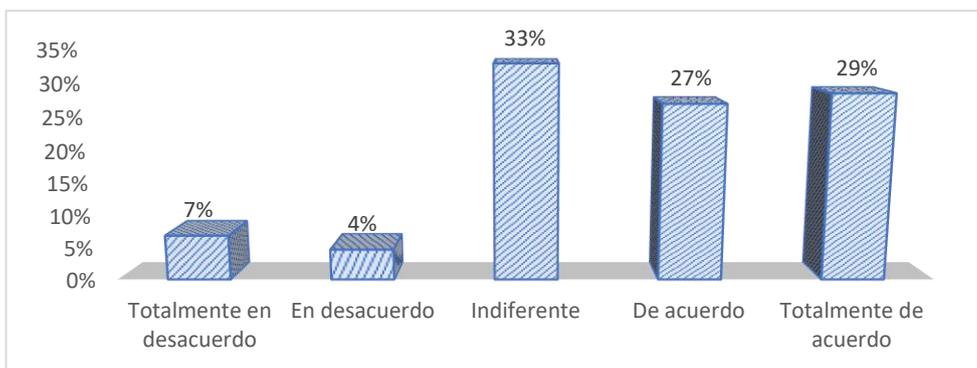


Figura 25. Seguridad en el servicio

Como se puede observar en la tabla y figura 25, el 33% del total de los encuestados optaron por la opción “indiferente”, ya que el personal pocas veces tiene la capacidad para resolver algún inconveniente que se presente. Asimismo, el 29% señalaron estar totalmente de acuerdo con la afirmación de este ítem. Por último, un 27% calificaron estar de acuerdo con que el personal demuestra seguridad y conocimiento en el servicio para resolver algún inconveniente presentada.

Tabla 26.

Atención individualizada al cliente

	n	%
Totalmente en desacuerdo	15	5%
En desacuerdo	25	8%
Indiferente	90	28%
De acuerdo	83	26%
Totalmente de acuerdo	106	33%
Total	319	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

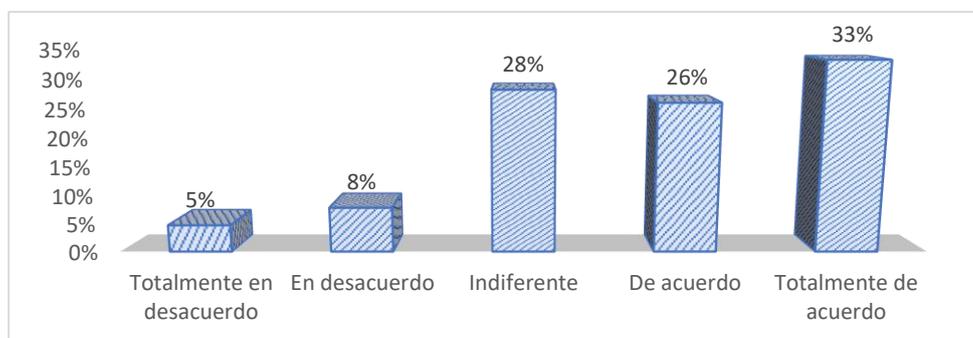


Figura 26. Atención individualizada al cliente

Según los clientes encuestados, en la tabla y figura 26, se logra observar que el 33% considera estar totalmente de acuerdo con que el equipo de trabajo (empleados y encargados) brinda un servicio personalizado. Por otro lado, el 28% de los clientes manifiesta ser indiferente al servicio individualizado al

cliente (empleados y encargados), mientras el 26% está de acuerdo con el ítem en mención.

Tabla 27.

Atención personalizada

	n	%
Totalmente en desacuerdo	17	5%
En desacuerdo	20	6%
Indiferente	107	34%
De acuerdo	85	27%
Totalmente de acuerdo	90	28%
Total	319	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

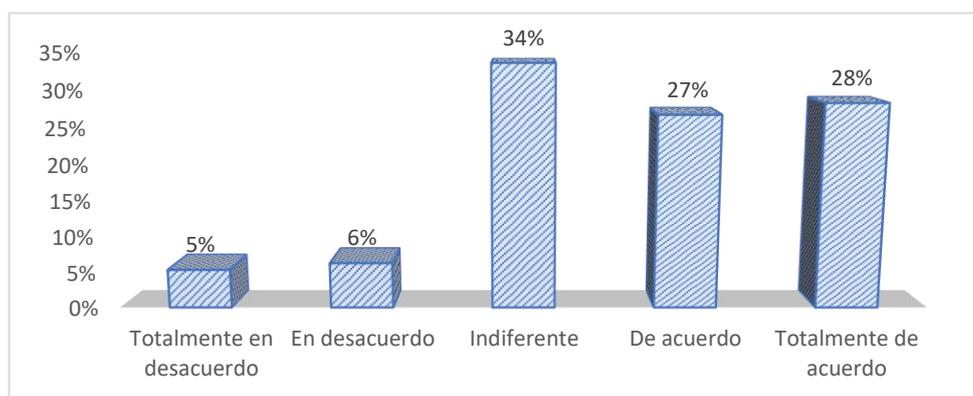


Figura 27. Atención personalizada

En la tabla y figura 27 se observa que el 34% de los clientes encuestados señaló ser indiferente en torno a la atención personalizada que reciben por parte de los empleados de la empresa, mientras que el 28% respondió estar totalmente de acuerdo. Finalmente, un 27% calificó estar de acuerdo en cuanto a la atención personalizada.

Tabla 28.

Preocupación por los intereses del cliente

	n	%
Totalmente en desacuerdo	19	5%
En desacuerdo	21	7%
Indiferente	108	34%
De acuerdo	89	28%
Totalmente de acuerdo	82	26%
Total	319	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

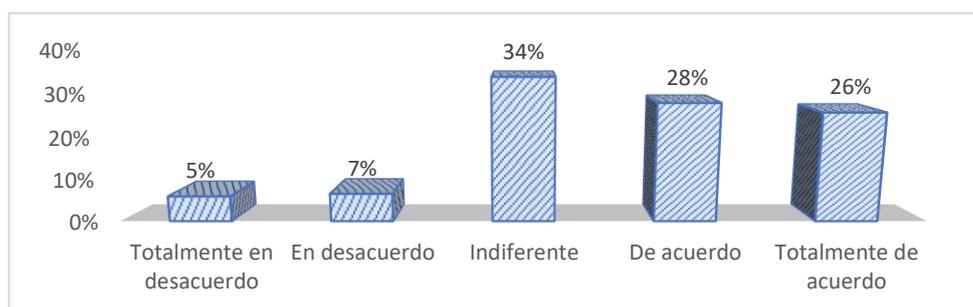


Figura 28. Preocupación por los intereses del cliente

De la tabla y figura 28, se observa que el 34% señaló ser indiferente en cuanto a la preocupación de los empleados por los intereses de los clientes. Por otro lado el 28% considera estar de acuerdo con que los trabajadores muestren interés y dedicación por el disfrute de su visita/paseo, mientras que el 26% se mostró totalmente de acuerdo con el ítem en mención.

Tabla 29.

Comprensión de las necesidades

	n	%
Totalmente en desacuerdo	17	5%
En desacuerdo	21	7%
Indiferente	92	29%
De acuerdo	94	29%
Totalmente de acuerdo	95	30%
Total	319	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

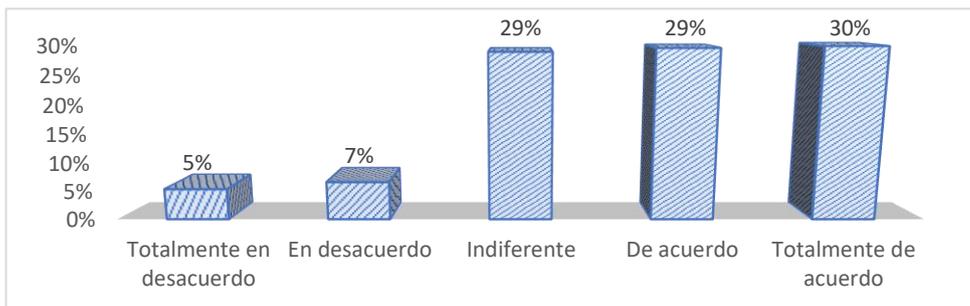


Figura 29. Comprensión de las necesidades

Como se observa en la tabla y figura 29, el 30% del total de los clientes encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo con que el personal es amable y comprensivo con las necesidades de los visitantes. Asimismo, el 29% manifestaron estar de acuerdo con la afirmación de este ítem, mientras que un 29% mostraron ser indiferente con que el personal es amable y comprensivo con las necesidades de los visitantes.

Tabla 30.

Horarios convenientes

	n	%
Totalmente en desacuerdo	12	4%
En desacuerdo	28	9%
Indiferente	93	29%
De acuerdo	86	27%
Totalmente de acuerdo	100	31%
Total	319	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.

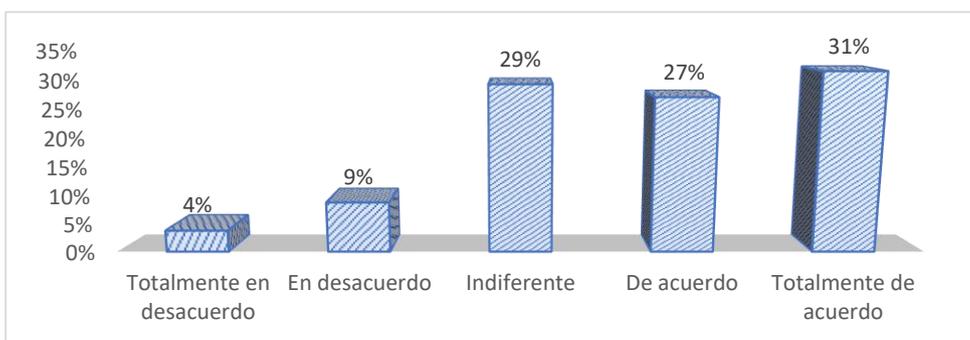


Figura 30. Horarios convenientes

Tal y como se observa en la tabla y figura 30, el 31% de los clientes encuestados señala estar totalmente de acuerdo con que los horarios de la empresa son convenientes para sus necesidades. Por otro lado, el 29% considera la opción “indiferente”, puesto que los horarios con los que opera la empresa no son los convenientes para sus necesidades, mientras, que el 27% expresó estar de acuerdo con el ítem en cuestión.

Relación entre las habilidades profesionales y la calidad de servicio en la empresa Aqua Expeditions SAC, 2020.

Para poder determinar la relación estadística entre las variables ha sido necesario realizar una prueba de normalidad de los datos para conocer que el estadístico de correlación es el pertinente para el procesamiento de datos, resultado que se puede evidenciar a continuación:

Tabla 31

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades profesionales	,337	319	,000
Calidad de servicio	,352	319	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: datos de la encuesta procesadas en el programa estadístico SPSS

En la tabla 31 se puede observar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, la cual ha sido utilizada para analizar 319 casos (respecto a la muestra). Dado ello, se evidencia una significancia de 0,000 para los datos de cada una de las variables, índice que al ser menor a 0,05 (valor esperado) se determina que la distribución de los datos procesados no es normal, por lo tanto, se elige al estadístico Rho de Spearman para determinar la relación estadística.

Tabla 32

Relación entre las habilidades profesionales y la calidad de servicio

			Habilidades profesionales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Habilidades profesionales	Coeficiente de correlación	1,000	,711**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	319	319
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,711**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	319	319

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

Fuente: datos de la encuesta procesadas en el programa estadístico SPSS

En la tabla 32 se observa un grado de significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor al p-valor ($0,05 = 5\%$) se rechaza la hipótesis nula, logrando aceptar la hipótesis alterna, la cual determina que existe relación entre las habilidades profesionales y la calidad de servicio en la empresa Aqua Expeditions SAC, 2020. Relación significativa de 0,711 la cual es positiva moderada; por lo tanto, se pone en evidencia que las habilidades profesionales del personal permiten que la calidad de servicio sea buena.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Tras el análisis de los resultados se ha identificado que los colaboradores de la empresa Aqua Expeditions SAC demuestran habilidades para el desarrollo de su trabajo, como son las habilidades para el planeamiento y organización de sus tareas diarias respecto a las funciones de su puesto. Del mismo modo, cada uno de ellos asume con responsabilidad las funciones que se le asignan, demostrando además la habilidad para ser creativos y por iniciativa propia satisfacer las necesidades y requerimientos del cliente, pues se evidencia en el personal una fácil adaptación a los cambios de la organización y en el caso de cometer errores o de presentarse contratiempos en el servicio estos poseen la suficiente habilidad para solucionar problemas de manera creativa, centrándose en ofrecer el mejor servicio. Dado ello, se han identificado resultados similares en la investigación de Franco (2018), pues entre sus conclusiones se explica que los colaboradores demuestran tener habilidades blandas, como es el de adaptarse al cambio, trabajar en equipo, poseer capacidad de liderazgo, contar con la capacidad de comunicación, además de sentirse comprometidos con la entidad. Por otro lado, demuestran capacidad de perseverancia y tener iniciativa y tener sentido de responsabilidad en la organización.

Por un lado, de acuerdo a la percepción de los clientes se identifica que la calidad del servicio es buena, pues la empresa cuenta con equipamiento tecnológico. Normalmente el personal mantiene una presentación limpia y se presenta correctamente uniformado. Demuestran profesionalismo e interés por la satisfacción del turista, pues el personal tiene el conocimiento suficiente sobre las áreas de la empresa. Por otro lado, el personal demuestra

amabilidad y disponibilidad para responder a los clientes, por lo que brinda un servicio personalizado.

Resultados similares se identifican en la investigación de Rollano (2017) pues en esta se explica que la calidad de servicio es buena, dado que los servicios como las habitaciones, los servicios higiénicos, la atención y la calidad, son moderadas, lo que genera que los clientes se sientan complacidos por los servicios, y permite además fidelizar y recomendar a otros. Por lo tanto, una empresa con un alto nivel de calidad en el servicio probablemente sea capaz de satisfacer las necesidades de sus clientes y al mismo tiempo seguir siendo económicamente competitiva en su respectiva industria. Respecto a esto último, Veloz-Navarrete y Vasco-Vasco (2016) señalan que la calidad del servicio al cliente es el diferenciador clave entre empresas buenas, malas empresas y empresas indiferentes; ya que el servicio al cliente de buena calidad hace que los clientes vuelvan; el mal servicio aleja a los clientes, llevándose a sus amigos, familiares y compañeros de trabajo.

Por último, se ha determinado que existe relación entre las habilidades profesionales y la calidad de servicio en la empresa Aqua Expeditions SAC, evaluación realizada en el año 2020, resultado que se ha podido contrastar a través de una significancia de 0,000 y corroborada un coeficiente de correlación de 0,711, la cual es positiva moderada. En relación a las líneas de arriba, Llanes (2011) explica 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). Se destaca la importancia de las habilidades profesionales para lograr un buen desarrollo de las tareas de 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 lo tanto, en una empresa de servicios estas habilidades se verán reflejadas y podrán ser percibidas por los clientes en la calidad de servicio ofrecido como lo explican Córdova y Rengifo (2017).

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Los colaboradores de la empresa Aqua Expeditions SAC demuestran habilidades para el desarrollo de su trabajo, como son las habilidades para el planeamiento y organización de sus tareas diarias respecto a las funciones de su puesto. Del mismo modo, cada uno de los colaboradores da muestras de ser responsable con las funciones asignadas, demostrando además la habilidad para ser creativo y por iniciativa propia satisfacer las necesidades y requerimientos del cliente, pues normalmente se adaptan con facilidad a los cambios de la organización y en el caso de cometer errores o presentarse problemas y/o inconvenientes en el servicio estos poseen la habilidad para solucionarlos de manera creativa, centrándose en ofrecer un mejor servicio.

En cuanto a la calidad del servicio, esta es buena, pues la empresa cuenta con equipamiento tecnológico; normalmente el personal mantiene una presentación aseada y limpia y se presenta al centro de labores correctamente uniformado. Demuestran profesionalismo además e interés por la satisfacción del turista, pues el personal tiene el conocimiento suficiente sobre las áreas de la empresa. Por otro lado, el personal demuestra amabilidad y disponibilidad para responder a los clientes, por lo que brinda un servicio personalizado.

En definitiva, se determina que existe relación entre las habilidades profesionales y la calidad de servicio en la empresa Aqua Expeditions SAC, en el año 2020, decisión que ha sido contrastada a través de una significancia de 0,000 y corroborada un coeficiente de correlación de 0,711 la cual es positiva moderada.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa Aqua Expeditions SAC implementar talleres mensuales en torno a temas relacionados a cómo mejorar o fortalecer las habilidades profesionales en los trabajadores. Para toda empresa es fundamental contar con personal altamente capacitado en todo aspecto con el fin de optimizar la calidad de servicio en dicha empresa.

Se recomienda asimismo al gerente general de la empresa Aqua Expeditions SAC diseñar un programa de desarrollo profesional dirigido a todo el personal, con el propósito de hacer sentir a los trabajadores que pertenecen a la empresa y que estos desarrollen cualidades básicas para alcanzar los objetivos de la empresa y de ellos mismos.

Así también se recomienda a la empresa Aqua Expeditions SAC realizar capacitaciones a los trabajadores cuyo objetivo sea, por un lado, potenciar la actitud de los trabajadores enfocada hacia los problemas del cliente; y, por otro lado, impartir talleres de capacitación sobre técnicas de manejo en el tiempo de espera, lo que coadyuvará a mejorar la calidad del servicio ofrecido al cliente.

CAPÍTULO VIII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arellano-Díaz, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de las Ciencias*, 3, 72-83. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v3i3%20mon.627>
- Barberán, J., Pico, R., & Zambrano, K. (2019). Proceso formativo del ingeniero industrial para el desarrollo de habilidades profesionales. *Opuntia Brava*, 11(1), 23-34. doi:<https://doi.org/https://doi.org/10.35195/ob.v11iEspecial.655>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (Novena ed.). México, D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, SA de CV. ISBN: 978-607-15-0560-6. Obtenido de https://www.academia.edu/36423268/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_Humanos_2011_pdf
- Chiriboga, E. F., Guaman, Y., Pérez, M. A., Hidalgo, J. A., & Mora, F. M. (2018). Calidad del servicio y su impacto en el turismo cultural. *Revista Espacios*, 39(19), 1-9. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/330661073_Calidad_del_servicio_y_su_impacto_en_el_turismo_cultural_estudio_de_caso_Museo_Municipal_Quality_service_and_relevance_in_the_cultural_tourism_case_of_study_Municipal_Museum_Guayaquil_EC
- Córdova, R., & Rengifo, J. P. (2017). *La calidad de los productos y servicios con la Satisfacción de los clientes de la Empresa Rocosi – Iquitos, 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Científica del Perú, Iquitos, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/577/CORDOVA-RENGIFO-1-Trabajo-Calidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Duarte, D., Fabé, I., & Breijo, T. (2016). El desarrollo de habilidades profesionales pedagógicas desde la Filosofía Marxista en la formación inicial de la carrera Pedagogía-Psicología. *Mendive. Revista de*

- Educación*, 14(2), 352 - 361. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/men/v14n4/men09416.pdf>
- Duque, E. J. (2017). Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó. *Criterio Libre*, 15(26), 195-213. doi:<https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2017v15n26.1047>
- Franco, L. A. (2018). *Las habilidades blandas de los colaboradores y el clima organizacional en la Ugel N° 02 de la esperanza Trujillo 2018*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23936/franco_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Galdeano, C., & Valiente, A. (2010). Competencias profesionales. *Educación química*. ISSN 0187-893-X, 21(1), 28 - 32.
- Gelida, F. (7 de abril de 2016). *Importancia de las competencias profesionales*. Obtenido de elcandidatoidoneo.com: <https://elcandidatoidoneo.com/importancia-de-las-competencias-profesionales-para-los-entrevistadores/>
- González, C. (2015). Habilidades sociales y profesionales. *EMAGISTER Servicios de formación, S.L*, 38 - 49.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. Obtenido de https://www.academia.edu/41957962/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA
- Hofstadt, C., & Gómez, J. (2013). *Competencias y habilidades profesionales para universitarios*. Madrid: Díaz de Santos. ISBN: 978-8499-695-06-8.
- Itesal Sistemas. (03 de Junio de 2016). *Competencias del Servicio de Atención al Cliente*. Obtenido de Itesal Sistemas,: <http://www.itesal.es/noticias-.155.html>
- Katz, R. (1955). *Skills of an Effective Administrator*. Estados Unidos: Harvard Business Review. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/235307406_The_ongoing_legacy_of_RL_Katz_An_updated_typology_of_management_skills

- Llanes, A. (2011). *Estrategia Para Desarrollar Habilidades Profesionales Del Contador*. España: Academica Española.
- López, M. (2013). Importancia de la calidad de servicio al cliente. *Instituto Tecnológico de Sonoro, México*, 1 - 12. Obtenido de <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2013). *Manual de Buenas Prácticas para agencias de viajes y turismo*. MINCETUR, Lima. Obtenido de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/04_mbp_avt/MBP_Agencias_Viajes_Turismo.pdf
- Molina, O. D. (15 de 9 de 2014). *Calidad de los Servicios*. Obtenido de EcuRed: https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios
- Olaz, Á. J. (2018). *Guía práctica para el diseño y medición de competencias profesionales*. Madrid: ESIC.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-Item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- Perlado, M., Cachán, C., & Ramos, M. (2017). *Competencias y perfiles profesionales en el ámbito de la comunicación*. Madrid: Dykinson.
- Polo, M., Valle, N., & Gómez, J. (2017). Las habilidades profesionales en el modelo de formación. *Órbita Científica*, 23(98), 1-11. Obtenido de http://revistas.ucpejv.edu.cu/index.php/rOrb/article/view/71/116?fbclid=IwAR1WNtYGEvQDJZtJM-s0D_5F3ajXeUBmy3hqIX3CzLXQgY5EZ9P3cVqff_M
- Rivera, S. J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://192.188.52.94:8080/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>

- Rollano, G. E. (2017). *Calidad de servicios y desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac – I Semestre Cusco 2016*. Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú. Obtenido de http://190.119.204.136/bitstream/UAC/1234/3/Gabriela_Tesis_bachiller_2017.pdf
- Veloz-Navarrete, C., & Vasco-Vasco, J. (2016). Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(18), 19 - 25. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3127/1/CALIDAD%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20HOTELERAS%20DE%20SEGUNDA%20CATEGOR%C3%8DA.pdf>

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
<p>Habilidades profesionales y calidad de servicio en la Empresa Aqua Expeditions SAC, 2020.</p>	<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre las habilidades profesionales y la calidad de servicio en la empresa Aqua Expeditions SAC, 2020?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el desarrollo de las habilidades profesionales en la empresa Aqua Expeditions SAC, 2020? ¿Cómo es la calidad de servicio en la empresa Aqua Expeditions SAC, 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre las habilidades profesionales y la calidad de servicio en la empresa Aqua Expeditions SAC, 2020.</p> <p>Objetivos específicos Conocer el desarrollo de las habilidades profesionales en la empresa Aqua Expeditions SAC, 2020. Conocer la calidad de servicio en la empresa Aqua Expeditions SAC, 2020.</p>	<p>Hipótesis general Hi: La relación es significativa entre las habilidades profesionales y la calidad de servicio en la empresa Aqua Expeditions SAC, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas Hi₁: El desarrollo de las habilidades profesionales en la empresa Aqua Expeditions SAC, 2020, son adecuadas. Hi₂: La calidad de servicio en la empresa Aqua Expeditions SAC, 2020, es adecuada.</p>	<p>Tipo de estudio: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño de estudio: No experimental</p>	<p>Población: estuvo compuesta por los 2 537 clientes de la empresa Aqua Expeditions SAC.</p> <p>Muestra: estuvo compuesta por 319 los clientes.</p> <p>Procesamiento de datos: SPSS 24 Excel</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p>

2. Estadística complementaria

Análisis de fiabilidad – Alfa de Cronbach

Variable 1: Habilidades profesionales

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	319	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	319	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	23

Variable 2: Calidad de servicio

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	319	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	319	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	22

3. Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA A CLIENTES

Con el propósito de conocer el desarrollo e identificar las habilidades profesionales en la empresa Aqua Expeditions SAC, 2020, se aplica el siguiente cuestionario, para la cual se le pide lea cada enunciado y responda de acuerdo a su percepción, teniendo en cuenta la siguiente escala de medición:

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

N°	Ítems	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
1	Los trabajadores demuestran tener la capacidad para trabajar en equipo.	1	2	3	4	5
2	Observa trabajadores que lideran grupos de trabajo.	1	2	3	4	5
3	Observa buenas relaciones interpersonales en los trabajadores.	1	2	3	4	5
4	El trabajador analiza la situación para dar solución a un problema.	1	2	3	4	5
5	El trabajador busca la calma ante problemas con el servicio.	1	2	3	4	5
6	La resolución de problemas es oportuna.	1	2	3	4	5
7	Los trabajadores se expresan de manera adecuada con los clientes.	1	2	3	4	5
8	Los trabajadores utilizan un lenguaje apropiado para comunicarse con sus compañeros y clientes.	1	2	3	4	5
9	La comunicación de los trabajadores es clara y coherente.	1	2	3	4	5
10	Los trabajadores planean las acciones a realizar en el servicio.	1	2	3	4	5
11	Los trabajadores prevén los recursos necesarios para ofrecer el servicio.	1	2	3	4	5
12	Los trabajadores demuestran tener iniciativa en sus actividades.	1	2	3	4	5
13	Son responsables con las actividades que desarrollan.	1	2	3	4	5
14	Los trabajadores son precisos con lo que quieren comunicar.	1	2	3	4	5
15	Demuestran tener confianza en sí mismos.	1	2	3	4	5

16	Demuestran tener empatía ante la situación en la que se encuentran otras personas.	1	2	3	4	5
17	Los trabajadores demuestran tener nuevas ideas para desarrollar su trabajo.	1	2	3	4	5
18	Los trabajadores se las ingenian creativamente al presentarse situaciones adversas en el servicio.	1	2	3	4	5
19	Buscan otras maneras de hacer las cosas.	1	2	3	4	5
20	Los trabajadores asumen los errores cometidos.	1	2	3	4	5
21	Se dan cuenta de la magnitud del problema generado y el riesgo que trae la misma.	1	2	3	4	5
22	Corrige sus errores de manera creativa.	1	2	3	4	5
23	Sus decisiones se alinean a obtener resultados prometedores.	1	2	3	4	5

ENCUESTA A CLIENTES

Con el propósito de conocer la calidad del servicio en la empresa Aqua Expeditions SAC, 2020 se aplica el siguiente cuestionario, para la cual se le pide lea cada enunciado y responda de acuerdo a su percepción, teniendo en cuenta la siguiente escala de medición:

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

N°	Ítems	Opciones de respuesta				
1	La empresa tiene equipos y tecnología actualizada para brindar sus servicios.	1	2	3	4	5
2	Las instalaciones de la empresa son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5
3	El equipamiento es atractivo y se encuentran en buen estado.	1	2	3	4	5
4	El personal se presente limpio y correctamente uniformado.	1	2	3	4	5
5	El personal brinda el servicio como lo promete.	1	2	3	4	5
6	El personal demuestra profesionalismo desde el primer contacto.	1	2	3	4	5
7	El personal responde adecuadamente a sus dudas y requerimientos.	1	2	3	4	5
8	El personal muestra alto interés por la satisfacción del visitante/turistas.	1	2	3	4	5
9	El personal lo mantiene informado sobre los servicios que brinda la empresa.	1	2	3	4	5
10	El personal inspira confianza y seguridad.	1	2	3	4	5
11	Los trabajadores están dispuestos a ayudar en cualquier momento.	1	2	3	4	5
12	Se evidencia un alto conocimiento de los empleados para dar un servicio de calidad (por ejemplo, el manejo de idioma extranjero)	1	2	3	4	5
13	Los trabajadores tienen conocimiento de todas las áreas de la empresa.	1	2	3	4	5
14	Se evidencia la rapidez en la atención visitantes/turistas.	1	2	3	4	5
15	Los trabajadores son amables al momento de brindar alguna información	1	2	3	4	5
16	Los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a sus solicitudes.	1	2	3	4	5

17	En el caso se generarse algún problema en el servicio, el personal demuestra la capacidad para resolverlo.	1	2	3	4	5
18	El equipo de trabajo (empleados y encargados) brindan un servicio personalizado.	1	2	3	4	5
19	Son calurosos con la bienvenida a la empresa.	1	2	3	4	5
20	Muestran interés y dedicación por el disfrute de su visita/paseo.	1	2	3	4	5
21	Son amables y comprensivos con las necesidades de los visitantes.	1	2	3	4	5
22	Los horarios con los que opera la empresa son convenientes para sus necesidades.	1	2	3	4	5

4. Consentimiento informado

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:

.....
.....

....., del Sr. tiene como objetivo medir la planificación estratégica y la competitividad institucional

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y las preguntas realizadas han sido respondidas satisfactoriamente.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

Nombre del participante:

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable