

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS**  
**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**



**TESIS**

**“COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA  
RED DE SALUD HUAMANGA, 2023”**

**AUTOR:**

**Bach. QUISPE PEÑA, MOISES**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ASESOR:**

**Mg. URIBE TAPAHUASCO, JUAN JOSE**

**ORCID: 0000-0003-2452-1524**

**DNI: 28237618**

**LIMA- PERÚ**

**2024**

## INFORME DE SIMILITUD



### INFORME DE SIMILITUD N°061-2024-UPCI-FCEYN-REHO-T

**A** : **MG. HERMOZA OCHANTE RUBÉN EDGAR**  
Decano (e) de la Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios

**DE** : **MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR**  
Docente Operador del Programa Turnitin

**ASUNTO** : Informe de evaluación de Similitud de Tesis:  
**BACHILLER QUISPE PEÑA, MOISES**

**FECHA** : Lima, 9 de Setiembre de 2024.

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de informar lo siguiente:

1. Mediante el uso del programa informático **Turnitin** (con las configuraciones de excluir citas, excluir bibliografía y excluir oraciones con cadenas menores a 20 palabras) se ha analizado la Tesis titulada: "**COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA RED DE SALUD HUAMANGA, 2023**", presentado por el Bachiller **QUISPE PEÑA, MOISES**.
2. Los resultados de la evaluación concluyen que la Tesis en mención tiene un **ÍNDICE DE SIMILITUD DE 17%** (cumpliendo con el artículo 35 del Reglamento de Grado de Bachiller y Título Profesional UPCI aprobado con Resolución N° 373-2019-UPCI-R de fecha 22/08/2019).
3. Al término análisis, el Bachiller en mención **PUEDE CONTINUAR** su trámite ante la facultad, por lo que el resultado del análisis se adjunta para los efectos consiguientes

Es cuanto hago de conocimiento para los fines que se sirva determinar.

Atentamente,

MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR  
Universidad Peruana de Ciencias e Informática  
Docente Operador del Programa Turnitin

*Adjunto:*

- \*Recibo digital turnitin
- \*Resultado de similitud

**DEDICATORIA**

A Dios, por darme la vida y estar a mi lado en todo momento. A mis padres Lucio y Olga por su apoyo, comprensión, gracias a sus ejemplos hoy he llegado a cumplir una de mis metas.

### **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Peruana de Ciencias e Informática, la cual abre sus puertas a estudiantes como nosotros, nos prepara para un futuro mejor y nos convierte en profesionales con sentido de formalidad, competencia y disciplina.

## ÍNDICE

INFORME DE SIMILITUD .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	11
1.1. Realidad problemática .....	11
1.2. Planteamiento del problema .....	14
1.3. Hipótesis de la investigación .....	14
1.4. Objetivos de la investigación.....	15
1.5. Variables, dimensiones e indicadores.....	16
1.6. Justificación del estudio.....	19
1.7. Trabajos previos .....	19
1.8. Teorías relacionadas al tema.....	24
1.9. Definición de términos básicos.....	34
II. MÉTODO .....	37
2.1 Tipo y diseño de investigación .....	37

2.2 Población, muestra y muestreo.....	38
2.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos .....	39
2.4 Validez y confiabilidad de instrumentos. ....	39
2.5 Método de análisis de datos.....	40
2.6 Aspectos éticos .....	40
III. RESULTADOS .....	42
3.1 Resultados descriptivos .....	42
3.2 Contrastación de hipótesis.....	57
IV. DISCUSIÓN.....	64
V. CONCLUSIONES.....	69
VI. RECOMENDACIONES .....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	73
ANEXO .....	77
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	78
Anexo 2. Instrumentos.....	79
Anexo 3. Validación .....	81
Anexo 4. Datos recolectados .....	82
Anexo 5. Evidencia de similitud de digital.....	86
Anexo 6. Autorización de publicación en repositorio .....	88

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Definición operacional de la variable Competencias Laborales</i> .....	16
<b>Tabla 2.</b> <i>Definición operacional de la variable Calidad de servicio</i> .....	17
<b>Tabla 3.</b> <i>Competencias laborales</i> .....	42
<b>Tabla 4.</b> <i>Nivel de la dimensión de conocimientos personales</i> .....	44
<b>Tabla 5.</b> <i>Nivel de la dimensión de habilidades personales</i> .....	45
<b>Tabla 6.</b> <i>Nivel de la dimensión de características personales</i> .....	47
<b>Tabla 7.</b> <i>Calidad de servicio</i> .....	48
<b>Tabla 8.</b> <i>Nivel de la dimensión de fiabilidad</i> .....	50
<b>Tabla 9.</b> <i>Nivel de la dimensión de capacidad de respuesta</i> .....	51
<b>Tabla 10.</b> <i>Nivel de la dimensión de Seguridad</i> .....	53
Tabla 11. <i>Nivel de la dimensión de Empatía</i> .....	54
<b>Tabla 12.</b> <i>Nivel de la dimensión de Aspectos tangibles</i> .....	56
<b>Tabla 13.</b> <i>Prueba de normalidad</i> .....	57
<b>Tabla 14.</b> <i>Contrastación de hipótesis entre Competencias laborales y Calidad de servicio</i> .....	58
<b>Tabla 15.</b> <i>Contrastación de hipótesis entre Conocimientos personales y Calidad de servicio</i> .....	60
<b>Tabla 16.</b> <i>Contrastación de hipótesis entre Habilidades personales y Calidad de servicio</i> ..	61
<b>Tabla 17.</b> <i>Contrastación de hipótesis entre Características personales y Calidad de servicio</i> .....	63

**ÍNDICE DE FIGURAS**

<b>Figura 1</b> <i>Competencias laborales</i> .....	43
<b>Figura 2</b> <i>Nivel de la dimensión de conocimientos personales</i> .....	44
<b>Figura 3</b> <i>Nivel de la dimensión de habilidades personales</i> .....	46
<b>Figura 4</b> <i>Nivel de la dimensión de características personales</i> .....	47
<b>Figura 5</b> <i>Calidad de servicio</i> .....	49
<b>Figura 6</b> <i>Nivel de la dimensión de fiabilidad</i> .....	50
<b>Figura 7</b> <i>Nivel de la dimensión de capacidad de respuesta</i> .....	52
<b>Figura 8</b> <i>Nivel de la dimensión de Seguridad</i> .....	53
<b>Figura 9</b> <i>Nivel de la dimensión de Empatía</i> .....	55
<b>Figura 10</b> <i>Nivel de la dimensión de Aspectos tangibles</i> .....	56



## RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación existente entre las competencias laborales y la calidad de servicio en la Red de Salud Huamanga, en el año 2023. Para ello, se llevó a cabo un análisis aplicado y una investigación correlacional utilizando una valoración mediante escala de Likert. Se realizó un estudio de enfoque cuantitativo, no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 94 trabajadores de la Red de Salud Huamanga, a quienes se les aplicó una encuesta como técnica de recolección de información. Los resultados obtenidos indican que la mayoría de los colaboradores consideran que las competencias laborales y la calidad de servicio son muy bajas. Además, se encontró una relación significativa entre estas variables, respaldada por el valor observado inferior al umbral de significancia y el coeficiente de correlación de Spearman. Estos hallazgos resaltan la importancia de contar con empleados capacitados y competentes para garantizar un alto nivel de calidad en la prestación de servicios de salud.

**Palabras clave:** Competencias laborales, calidad de servicio, habilidades, fiabilidad y empatía.

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between labor competencies and quality of service in the Huamanga Health Network, in the year 2023. For this purpose, an applied analysis and correlational research was carried out using a Likert scale assessment. A quantitative, non-experimental, cross-sectional study was carried out. The sample consisted of 94 workers from the Huamanga Health Network, to whom a survey was applied as a data collection technique. The results obtained indicate that the majority of the collaborators consider that work competencies and quality of service are very low. In addition, a significant relationship was found between these variables, supported by the observed value below the significance threshold and the Spearman correlation coefficient. These findings highlight the importance of having trained and competent employees to ensure a high level of quality in the provision of health services.

**Keywords:** Labor competencies, service quality, skills, reliability and empathy.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En el contexto internacional, Kaplan (2023) acota que en la actualidad las instituciones se encuentran afrontando el aumento de problemas internos y se requiere de personal competente y que se encuentre comprometido en realizar bien su trabajo, en especial que tenga la capacidad de poder plantear soluciones ante un conflicto que se pueda generar; lo cual se denota como carencia en muchos profesionales, así mismo estas deficiencias se están formando debido a su falta de competencias laborales de los colaboradores, los cuales no se han instruido como debería para que puedan darle solución a los usuarios, por lo que se genera una mala atención y así un deficiente servicio.

En Bruselas; se considera que los españoles tienen carencias en las competencias laborales, especialmente competencias digitales, ya que muchos puestos requieren de ello, sin embargo, son pocos los profesionales o personas que se preocupan por estudiar y potenciar estas habilidades, lo cual genera que no cumplan con los requisitos o perfil de los puestos, pero por la falta del cubrimiento de plazas se contrata a ese personal con la finalidad que aprenda, se

capacite durante su estadía en el centro laboral pero al pasar el tiempo no es así, lo cual genera que no se pueda utilizar esos equipos tecnológicos, por lo tanto habrá un retraso en sus funciones (Fernández, 2019).

En Colombia, se considera que en las instituciones públicas especialmente de los servicios de salud tienen problemas para prestar un servicio de calidad, dado que los usuarios consideran que no se les atiende de manera rápida, en algunas ocasiones han recibido tratos déspotas, consideran que los profesionales no tienen empatía para tratar con los pacientes, consideran que las colas para la atención son inmensas y el personal no hace lo posible por disminuir esos tiempos (Henaó et al., 2018). Lo acotado por Henaó no es una problemática indiferente para el Hospital General Monte Sinaí, ya que ahí se considera que la calidad del servicio es deficiente, dado que la dimensión capacidad de respuesta posee una valoración muy baja, ya que los tiempos de espera para que los usuarios reciban la atención es muy largo y se ve reflejado en las inmensas colas, así mismo se considera que no reciben un trato justo (Pilco y Fernández, 2019).

En Chile, se considera que en los hospitales públicos se está realizando una mala gestión clínica, la cual se encuentra orientada a brindar el servicio de atención al usuario, sacar sus citas, programar operaciones, solicitar información u otros, lo cual es debido a que los colaboradores no disponen experiencias laborales fundamentales en la ejecución de sus labores de ya que abandonan su puesto laboral, ingresan fuera de su hora, y demás, reflejándose en la calidad de sus servicios, ya que no le brindan soluciones al momento, tienen que esperar horas y sobre todo que su respeto hacia el usuario es deficiente, los tratan mal, no les responden, los dejan con inquietudes, cuando necesitan de alguna atención no lo brindan, tienen que ver al paciente muy grave para que puedan informar sobre la atención requerida (Reynaldos et al., 2018).

En el contexto nacional, Córdova et al. (2021) acotan que los usuarios consideran que no poseen satisfacción respecto a la optimización del servicio que prestan en los hospitales del sector público peruano, debido a las competencias y valores profesionales no son las adecuadas hacia el usuario, por lo que consideran que los profesionales del sector salud no poseen los conocimientos o no se interesan por brindarles una buena atención, además no se les trata con respeto y empatía, por lo que su satisfacción del usuario en cuanto a la atención se encuentra en niveles bajos.

Además, se destaca que otras de las causas como la pésima atención que se proporciona al sector público, como escasos trabajadores, falta de insumos y medicamentos, falta de atención, cobertura insuficiente por el sistema de salud, falta de atención hospitalaria de pacientes con enfermedades graves, carencia de unidades de trasplantes, falta de atención a las urgencias, entre otros, todo ello formará parte de la insatisfacción del usuario (Soto, 2019).

En el contexto local, la problemática se desarrolla en la Red de Salud Huamanga, la cual es en instituciones públicas que conducen a gestionar y prestar las atenciones en salud integral de los ciudadanos, con el fin de lograr la satisfacción la necesidad de salud y lograr la contribución del desarrollo humano teniendo como prioridad los sectores que son más vulnerables de la zona en investigación. La finalidad de toda institución pública es lograr la prestación de servicios de calidad, sin embargo, en la Red de Salud Huamanga esta prestación de servicios, de acuerdo a algunos usuarios no es de calidad, dado que no les atienden en el tiempo adecuado, consideran que los servicios que prestan es pésimo, además no los atiende con empatía y respeto y que algunos profesionales no cuentan con ciertas competencias laborales, por lo tanto existe una deficiencia en lo que son las competencias laborales de los colaboradores, así mismo, existen malestares de los usuarios que no pueden ser atendidas porque

consideran que no son emergencias y si los atienden la medicina en su mayoría tienen que adquirirla por fuera, y no en el mismo centro de salud ocasionándoles gastos adicionales a los usuarios.

## **1.2. Planteamiento del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de servicio en la Red de Salud Huamanga, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre los conocimientos personales y la calidad de servicio de la Red de Salud Huamanga, 2023?

¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades personales y la calidad de servicio de la Red de Salud Huamanga, 2023?

¿Cuál es la relación que existe entre las características personales y la calidad de servicio de la Red de Salud Huamanga, 2023?

## **1.3. Hipótesis de la investigación**

### **1.3.1. Hipótesis General**

Existe relación significativa entre las competencias laborales y la calidad de servicio en la Red de Salud Huamanga, 2023.

### **1.3.2. Hipótesis específicas**

Existe relación significativa entre los conocimientos personales y la calidad de servicio

de la Red de Salud Huamanga, 2023.

Existe relación significativa entre las habilidades personales y la calidad de servicio de respuesta de la Red de Salud Huamanga, 2023.

Existe relación significativa entre las características personales y la calidad del servicio de la Red de Salud Huamanga, 2023.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la relación existente entre las competencias laborales y la calidad de servicio en la Red de Salud Huamanga, 2023

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

Medir la relación existente entre los conocimientos personales y la calidad de servicio de la Red de Salud Huamanga, 2023.

Medir la relación existente entre las habilidades personales y la capacidad de respuesta de la Red de Salud Huamanga, 2023.

Medir la relación existente entre las características personales y la calidad de servicio de la Red de Salud Huamanga, 2023.

### 1.5. Variables, dimensiones e indicadores

**Tabla 1.**

*Definición operacional de la variable Competencias Laborales*

	Dimensión	Concepto	Indicadores	Escala	Instrumento
Competencias Laborales	Conocimientos personales	La destreza personal es el conjunto de conocimientos adquiridos a lo largo del tiempo, con el objetivo de aumentar el aprendizaje de cada individuo. También se conoce como autoconciencia, donde la persona compara su realidad con la de los demás y se retroalimenta para superar sus debilidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nivel académico</li> <li>– Desarrollo cognitivo</li> <li>– Desarrollo sociológico.</li> </ul>	1: Muy en desacuerdo	Cuestionario
	Habilidades personales	Las habilidades personales y profesionales describen a una persona en su vida personal y carrera. Son capacidades fundamentales que permiten adaptarse a los requisitos laborales y necesidades de las organizaciones. Incluyen adaptación al cambio, creatividad y resolución de conflictos, entre otras.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Técnicas personales.</li> <li>– Nivel de competencia.</li> <li>– Autonomía.</li> </ul>	2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo	
	Características personales	Son características auténticas que diferencian a una persona y la hacen única. Es importante desarrollar rasgos positivos para lograr el éxito, mejorar como individuo y desempeñarse de manera efectiva en la organización según las tareas asignadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Orientación al usuario.</li> <li>– Proactividad</li> <li>– Compromiso.</li> <li>– Dinamismo</li> </ul>	5: Muy de acuerdo	

Fuente: Elaboración propia.



**Tabla 2.***Definición operacional de la variable Calidad de servicio*

	Dimensión	Concepto	Indicadores	Escala	Instrumento
Calidad de servicio	Fiabilidad	Refiere a la probabilidad de que alguna actividad produzca los resultados esperados, es decir, la probabilidad de buen funcionamiento de algo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Orientación.</li> <li>– Información.</li> <li>– Profesionalismo.</li> </ul>		
	Capacidad de respuesta	Es el nivel de rapidez en que el colaborador atiende al usuario, bajo una comunicación positiva e informando detalles específicos de acuerdo a lo que se esté requiriendo, esta debe ser positiva entre ambas partes, evidenciando la calidad del servicio o producto	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Atención rápida.</li> <li>– Disposición para ayudar.</li> <li>– Programaciones adecuadas.</li> <li>– Confianza.</li> </ul>	1: Muy en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo	Cuestionario
	Seguridad	Es la capacidad de dar respuesta efectiva a riesgos o amenazas que se encuentra expuestos una persona, y debe estar preparado para prevenirlos y enfrentarlos	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conocimientos suficientes del personal.</li> </ul>	5: Muy de acuerdo	
	Empatía	Se entiende por la capacidad que tiene el ser humano para poder comprender y compartir sentimientos de las demás personas, teniendo en cuenta el análisis de la perspectiva de lo que podamos ver.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Respeto.</li> <li>– Trato justo.</li> <li>– Amabilidad.</li> </ul>		

---

Aspectos  
tangibles

Son aquellos que se pueden sentir con el tacto o lo que se puede ver con la vista, o alguno de los cinco sentidos, por lo tanto, es importante que la organización tenga buenos elementos tangibles con la finalidad de que sus colaboradores puedan hacer uso de ello para que mejoren sus funciones de ser necesario

- Equipos.
  - Instalaciones.  
Físicas.
  - Limpieza.
  - Elementos.  
Materiales.
- 

Fuente: Elaboración propia.

## **1.6. Justificación del estudio**

### **1.6.1. Justificación teórica**

En el aspecto teórico dado que se incurrió en la búsqueda de antecedentes, artículos y teorías relacionados a las variables en análisis, con la finalidad de darle soporte a la investigación, así mismo este trabajo servirá como un antecedente a futuros investigadores.

### **1.6.2. Justificación práctica**

Se justifica en el aspecto práctico dado que la investigación se situó en la Red de Salud Huamanga donde se pretendió conocer las causas de bajas calidades atencionales y cuáles eran las debilidades de evaluaciones de competencia laboral, una vez identificado ello se pretendió dar solución por medio de las recomendaciones que se realizaron.

## **1.7. Trabajos previos**

### **Antecedentes internacionales**

En Colombia, Rrieta (2020) desarrolló su estudio en el hospital Nuevo Magdalena con la finalidad de identificar la calidad de los servicios de salud de acuerdo al nivel de satisfacción de los usuarios; bajo una metodología descriptivo, correlación y no experimento, participando 3,185 usuarios. Los hallazgos revelaron que se calificó la calidad del servicio como bueno, prevaleciendo el servicio clínico con ochenta y tres por ciento seguido de las atenciones de enfermería en ochenta por ciento, atenciones médicas con setenta y siete por ciento, y por último servicios de citas con setenta y cuatro por ciento, de modo que se muestra que la calidad de atención en el objeto de estudio es buena, por ende, concluyendo que las variables estudiadas

poseen alto nivel (83%).

En México, Dueñas (2018) desarrolló un estudio con el fin de dar una propuesta de un estándar de competencias laborales para formular y evaluar proyectos de ecoeficiencia, con una metodología documental, descriptiva y bibliográfica, donde la muestra es el caso procede donde se aplicó una encuesta y entrevista. Los resultados reflejan que es preciso la obtención de un estándar para mejorar la competencia en el entorno laboral, puesto que los colaboradores estarán más capacitados para desarrollar los procedimientos de acuerdo al puesto de trabajo en el que se encuentren, además de tener las actitudes y conocimiento a fin de diseñar y evaluar los proyectos de ecoeficiencia.

En Ecuador, Noboa (2021) realizó su estudio en el Hospital Básico Naval de Esmeraldas con el objetivo de realizar una identificación de los factores influyentes en la calidad de los servicios de salud que son brindados por el área de emergencia, con una metodología descriptiva, transversal y mixta, con una muestra de 200 usuarios externos y se les aplicó encuestas. Los resultados mostraron un nivel alto en cuanto a la satisfacción de los usuarios en afinidad a la dimensión validez, por otro lado en relación a la lealtad los resultados son bajos, ello como consecuencia de la carencia de información respecto a los procesos aplicados en el servicio de emergencias y en cuanto a las calidades de atenciones se evidenció que está en niveles medios y de ver mejora especialmente la capacidad de respuesta; por ende se infiere que los factores influyentes son la capacidad de respuesta, carencia de indumentaria y falta de personal.

Maggi (2022) realizó su estudio en el Hospital General de Milagro con la finalidad de

evaluar las calidades en atenciones en servicios de emergencias, bajo una metodología deductiva, cuantitativa, descriptiva, transversal analítica, con una muestra de 357 padres de familias a los que se les aplicaron encuestas. Los resultados evidenciaron que existe insatisfacción por parte de clientes, en cuanto a fiabilidad, empatía, tangibilidad y seguridad y solo la capacidad de respuesta les generó agrado, evidenciando que las calidades de atenciones se encuentran en un nivel bajo. Se llegó a concluir que el servicio brindado no es de calidad y existe insatisfacción en los usuarios.

### **Antecedentes nacionales**

En Tumbes, García y Pardo (2019) realizaron una indagación para identificar cómo las gestiones por competencia contribuyen a las calidades de servicios del Comité Local de Administración de Salud “La Cruz”, bajo un marco metodológico descriptivo, correlacional, experimental y transversal, con una muestra de 367 usuarios y 35 colaboradores, a los cuales se le aplicaron encuestas. Los resultados evidenciaron que consideraron que la motivación se encontraba en un 54.33% implicando que la política de remuneraciones, estímulos y reconocimientos satisfacen sus expectativas en mayor medida; el conocimiento se considera importante de acuerdo al 53.33% y la habilidad con un 54.5%, en cuanto a calidad de servicios refleja que se encuentra en niveles medios, dado que no se cuenta con el personal suficiente, hay una carencia de materiales e insumos. Se infiere que existe un vínculo entre constructos debido al Rho de Spearman (0,976).

En Huacho, Quispe (2019) realizó su estudio con la finalidad de identificar cómo influye la competencia laboral del personal administrativo en las calidades de servicios del usuario de un Hospital; bajo la siguiente estructura metodológica, diseño no experimental y de tipo

transversal, con una muestra de 37 participantes del área administrativa y se aplicó la encuesta para el acopio de datos. Los resultados evidencian que la variable competencia laboral se encuentra en niveles altos (84%) ya que la capacidad de análisis, organización y planificación son las más representativas y las calidades de servicio son altas, y se concluyó que hay un vínculo significativo y directo entre los colaboradores.

En Chiclayo, Reaño (2021) desarrolló su estudio con el objetivo de medir las calidades de servicios para satisfacer al paciente todo ello desarrollado en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque, con una metodología descriptiva, correlación, diseño no experimento, con una muestra de 351 usuarios y se empleó la encuesta; los resultados mostraron que las variables se encuentran en un nivel de malo, ya que perciben adecuadas atenciones no se les da solución a sus problemas, consideran que las áreas no son las adecuadas, entre otras deficiencias. Se concluyó de acuerdo al Rho de Spearman (0,815) la existencia de correspondencia significativa entre temática de estudio.

En Chiclayo, Barturen (2019) desarrolló su estudio con el objeto de conocer el nivel de calidades de servicios que brindan en Hospital de categoría II-2 en Chiclayo, bajo un marco metodológico descriptiva y no experimento, participando 332 usuarios a quienes se les aplicaron encuestas. Los resultados evidenciaron que la atención que se les proporciona a los usuarios es pésima, dado que deben esperar mucho para ser atendidos, consideran que no se les brinda un trato con respeto y empatía, no se cuenta con la indumentaria necesaria y los aparatos tecnológicos no se encuentran en muy buen estado y se concluyó que la primera variable se percibe por usuarios en un nivel altamente insatisfactorio.

En Huarochirí, Toledo (2018) realizó su estudio con el fin de identificar las gestiones de

talento humano y el vínculo con la competencia laboral de la Micro Red San Mateo, con una metodología básica, correlacional, no experimento y transversal; con una metodología hipotética deductiva; con una muestra de 80 usuarios internos. Los resultados reflejan una correlación positiva considerable de 0,716 de las variables, esto según el coeficiente de Rho de Spearman y significancia .000 que es inferior a cinco por ciento, por lo que se desplaza hipótesis nula; en efecto se llega a inferir que las respectivas variables en mención guardan una correspondencia significativa.

En Piura, Castro (2020) aplicó su estudio en el Hospital III José Cayetano Heredia con el fin de desarrollar una propuesta que mejore el servicio brindado, con una metodología cuantitativa, no experimental, longitudinal y empírico-analítica, con una muestra de 374 atenciones diarias. Los resultados mostraron que los servicios que hay en el área de consulta externa, desde de las percepciones de causa y efecto desarrollado en los campos de estudios resultando que los problemas más significativos son: las demoras en las atenciones, malas atenciones por parte de los trabajadores, faltas de datos, así como orden en el proceso. Se concluyó que el nivel de eficiencia es de setenta y siete por ciento, de cincuenta y seis por ciento en especialidad médica, y no médica, eficacia de ochenta y un por ciento, y noventa por ciento, niveles de culturas actitudinales de cincuenta y tres por ciento para el personal médico, cincuenta y nueve por ciento, para los trabajadores modulares y ochenta y tres por ciento para trabajadores de limpiezas.

## **1.8. Teorías relacionadas al tema**

### **1.8.1 Competencias laborales**

Se centran en las habilidad y conocimiento que tiene un individuo para hacerle frente a sus actividades o tareas en contextos laborales. La competencia profesional puede añadir nociones adquiridas hacia demás habilidades y actitud. En otros términos, es todo lo que vuelve competente al individuo para determinados puestos laborales, destacando que la competencia laboral constituye niveles más profundos que las simples técnicas, pues será algo que se comparará con las competencias de otros colaboradores, por lo tanto, mediante esa evaluación se podrá determinar quién es el mejor para el puesto. Fuente especificada no valida.

El desarrollo de competencias laborales está generando un impacto positivo en el ámbito económico y tecnológico de las organizaciones, por lo que ha conllevado a que éstas apliquen nuevos métodos con el objetivo de potencializar la capacidad del colaborador, lo cual será un factor importante para que la empresa pueda crecer, así mismo, se ha afirmado que el éxito depende de las personas y su aportación que le podrían brindar a la organización con sus actividades y liderazgo (Ochoa, 2018).

La importancia de las competencias laborales es que con ello la organización podrá evaluar las competencias laborales de cada colaborador, en cuanto a lo que corresponde a los conocimientos, destrezas, habilidades u otros; ello ayudará al evaluador a saber si el colaborador cumple con las expectativas para el puesto (Valencia, 2018).

Es fundamental considerar a las estrategias de aprendizaje como métodos para poder aumentar las competencias personales ya que con ello se busca implementar los recursos cognitivos los cuales sean capaces de enfrentar y así mismo, poder seguir aprendiendo, por lo



tanto, se dice que al implementar estrategias se podrá aumentar el conocimiento ya que abarca un conjunto de actividades directamente vinculadas con el desarrollo de la persona, cuyo propósito es garantizar la realización de aprendizajes con alto valor significativo, y así puedan sentirse más valorados de acuerdo a sus conocimientos y valores que tenga cada uno, compitiendo siempre en el rubro profesional (Valle et al., 2018).

## **Dimensiones de las competencias laborales**

### **1.8.1.1 Conocimientos personales**

Refiere a los conocimientos personales que cada ser humano tiene y adquiere durante un transcurso de tiempo, el cual tiene como propósito aumentar su aprendizaje, se le conoce también como autoconciencia en donde el colaborador realiza comparaciones con su realidad, para posteriormente realizarse una retroalimentación sobre los demás y así poder superar las debilidades (Neill y Suarez, 2018).

Por lo tanto, se consideró como indicadores a los siguientes:

#### **Nivel académico**

Ello refiere al grado académico que tiene cada colaborador, lo cual será de apoyo al empleador para evaluar si se encuentra apto para el puesto laboral, de acuerdo con sus conocimientos profesionales.

#### **Desarrollo cognitivo**

Refiere al proceso por el que pasa el ser humano donde adquiere conocimiento mediante el aprendizaje y la experiencia a lo largo de su vida, lo cual le sirve para que pueda resolver

problemas y a planificar algo que requiera.

### **Desarrollo sociológico**

Es un proceso mediante el cual se busca que la población de un país sea igual tanto en los sectores privados como los usuarios.

#### **1.8.1.2 Habilidades personales**

Refieren a las que describe al individuo en el contexto personal y laboral, son consideradas como las capacidades más relevantes de cada ser humano, por lo tanto, es importante que cada uno tenga habilidades, ya que con ello se podrá ajustar más para el tipo de puesto laboral de acuerdo con los requerimientos de las organizaciones, entre ellas encontramos a la adaptación al cambio, creatividad, capacidad de solucionar conflictos, entre otros (Parra et al., 2021).

Por lo tanto, se consideró como indicadores a los siguientes:

#### **Técnicas personales**

Son aquellas que sirven para poder realizar una función en especial, y a su vez, desarrollar por medio de la formación, capacitaciones o entrenamientos según sea el caso, de las habilidades que se requieran.

#### **Nivel de competencia**

Ello refiere a la capacidad que tiene cada persona de acuerdo a las funciones que debe realizar ante un determinado empleo.

## **Autonomía**

Son las capacidades que posee la persona a fin de lograr el establecimiento de regla de comportamiento para él, en cuanto a la relación con el resto en lo que esté establecido por la ley del país en el que se encuentran.

### **1.8.1.3 Características personales**

Son aquellas que los muestran sin filtro alguno, sino tal cual es la persona, y es lo que la diferencia del resto, ello ayudará para que los demás los conozcan y sepan cómo tratarlos, por ello, es fundamental el desarrollo de particularidades positivas a fin del logro del éxito, llegando a ser una persona mejor y así poder desempeñarnos mejor en la organización de acuerdo a las actividades asignadas (Apaza, 2011).

Por lo tanto, se consideró como indicadores a los siguientes:

### **Orientación al usuario**

Ello refiere a la visión que cada organización tiene, con la finalidad de brindar soluciones a los usuarios que buscan despejar alguna duda, cuyo propósito de brindar la orientación adecuada es satisfacer la necesidad que tiene cada uno.

### **La proactividad**

Es una perspectiva personal que tiene el colaborador cuando asume una determinada tarea o función que demanden de responsabilidad, y lo mismo sucede en cualquier nivel laboral, este debe tomar la iniciativa con la finalidad para adquirir la capacidad de solución ante conflictos que puedan presentarse.

## **Compromiso**

Ello refiere a un tipo de obligación o acuerdo existente entre humanos, ante alguna situación laboral o personal, y se debe cumplir tal cual los términos en el que se dio.

## **Dinamismo**

Es un rasgo fundamental que tiene como propósito fortalecer el desarrollo personal, profesional y socioeconómico, brindando flexibilidad y de un sentido práctico aplicado a cualquier situación.

### **1.8.2. Calidad de servicio**

Del mismo modo Beleño et al. (2020) consideró pertinente citar a Crosby (1980) el cual define que la calidad no es algo que solo se pueda controlar, se debe crear, producir, asegurar y mejorar constantemente. Mejorar la calidad requiriendo los compromisos y esfuerzos de colaboradores de la organización y como primer paso en la mejora de la calidad es la responsabilidad de la alta dirección, todo ello, direccionado a la satisfacción de las necesidades tanto implícitas como explícitas según lo que se pueda requerir, debido a que calidad es considerado un concepto subjetivo, por lo tanto, mientras más alta sea la calidad que se brinde a los usuarios, mayor será la satisfacción que este tenga, lo que será beneficioso para la organización, ya que recomendará ya sea sus servicios o productos.

Se centra además en el cumplimiento de la expectativa que tienen los usuarios o clientes acerca del servicio que se le brinda para satisfacer sus necesidades; es decir cumplir con características como atención personalizada y rápida, fiabilidad, trato adecuado, calidez, entre otras características; así mismo, se menciona que si el cliente tiene una mala experiencia con la organización podrá perjudicar la fidelización, y ya no querrá requerir de los servicios o

productos que este brinde, por lo tanto, siempre se le debe brindar un buen soporte, ya que con ello podremos garantizar que retornará con mayor frecuencia (Albrecht, 1992 como se citó en Miranda et al., 2021).

Morocho y Burgos (2018) desarrolló la teoría calidad del servicio el cual considera como un hábito, la que se desarrolla y practica por las organizaciones a fin de interpretar la necesidad y expectativa de su cliente, donde se pueda ofrecer un adecuado y apreciable servicio; a su vez, menciona que es importante tener en cuenta a los pilares fundamentales de calidad de servicio, los cuales son: el monitoreo, la innovación, la tecnología, el abordaje, el entrenamiento en equipo, con todo ello las posibilidades de que aumente el bienestar de los usuarios mediante las calidades brindadas brindada del servicio, serán mucho mayores.

A razón de Coello (2021) menciona que Deming (1989) desarrolló la teoría calidad total, está consiste en una filosofía de gestión, es decir predecir la uniformidad y fiabilidad a un costo menor, ya que debe ajustarse a la necesidad de mercados, es decir, el autor se refiere a la calidad como cuestionamientos hacia la mejora continua; así mismo, menciona que es también conocida como excelencia, ya que busca estrategias de gestión para ayudar a la organización con el propósito de poder acceder a la satisfacción de forma equilibrada a la necesidad y expectativa del grupo que se interese, y a los que se encuentran enfocados.

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

### **1.8.2.1 Fiabilidad**

Se define como el resultado ante un cumplimiento, por parte de la organización y lo que promete al ciudadano, con la finalidad de la prestación de servicios, soluciones de problemas y precios se encuentren al nivel para así satisfacer las necesidades de cada uno; así mismo, se

considera las probabilidades que un grupo ejecute funciones requeridas sin falla en un determinado plazo temporal (Carrera et al., 2021).

Por lo tanto, se consideró a los siguientes indicadores:

### **Orientación**

Se entiende por la dirección o enfoque una persona debe tener de acuerdo a sus necesidades o gustos, teniendo en cuenta lo que quiere lograr en su vida, sus propósitos o metas

### **Información**

Se encuentra constituida por detalles específicos de algún tipo de requerimiento, el cual debe encontrarse debidamente codificado y direccionado a un tema en específico, teniendo en cuenta lo que se desea saber por la otra parte.

### **Profesionalismo**

Es la persona que actúa bajo los estándares de calidad y compromiso, teniendo en cuenta la ética profesional al momento de cumplir su trabajo con responsabilidad.

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

La calidad de respuesta hacia el cliente, es el nivel de rapidez en que el colaborador atiende al usuario, bajo una comunicación positiva e informando detalles específicos de acuerdo a lo que se esté requiriendo, esta debe ser positiva entre ambas partes, evidenciando la calidad del servicio o producto (Díaz et al., 2021).

Por lo tanto, se consideró a los siguientes indicadores:

### **Atención rápida**

Para que un cliente se sienta satisfecho, este debe recibir una atención rápida ya que asumen que le están tomando la debida importancia que él desearía, por lo tanto, es importante reducir los tiempos y así el cliente podrá recurrir con mayor frecuencia al establecimiento.

### **Disposición para ayudar**

Es la sensación que tiene un colaborador ante la consulta o requerimiento de un cliente, pues se encontrará dispuesto a poder brindarle la información que requiera, dándole un buen trato, siendo amables, u otros.

### **Programaciones adecuadas**

Refiere a que cada colaborador debe tener una programación sea diaria o semanal, con la finalidad de que tenga mejor organización y así pueda brindar un buen servicio, sin tener que estar tenso por los cambios que pueda tener.

#### **1.8.2.3 Seguridad**

Es la sensación que el colaborador le causa al cliente, pues es importante que el cliente cuando asiste a un lugar se sienta seguro, ya sea desde la infraestructura, hasta el trato que se le brinda para poder brindarle confianza, por lo que se considera un aspecto fundamental del trabajo (Miranda et al., 2021).

Por lo tanto, se consideró a los siguientes indicadores:

### **Confianza**

Es la que se le brinda al usuario, de que será bien atendido, lo cual inicia desde la atención que éste recibe por parte del colaborador.

### **Conocimientos suficientes del personal**

Es la experiencia profesional que tiene el colaborador para poder brindar la información requerida por el cliente, por lo que es importante que el trabajador se encuentre capacitado y apto para el puesto en el que se encuentra.

#### **1.8.2.4 Empatía**

Tener empatía no significa necesariamente que el colaborador siempre esté de acuerdo con el cliente, sino que tenga la suficiente capacidad de escucha, para que así pueda brindarle mejores soluciones ante alguna expresión o necesidad que tenga, y así lograr comprenderlo y compartir lo que siente (Arenas y Jaramillo, 2018).

Por lo tanto, se consideró a los siguientes indicadores:

### **Respeto**

Es un valor que tiene cada ser humano, por lo que se considera una cualidad positiva a la acción de respetar a otra persona, se considera un valor equivalente a tener veneración, aprecio, reconocimiento a otra persona.



**Trato justo**

Es el reconocimiento del trabajo realizado, teniendo en cuenta a los valores tanto del empleador como del colaborador.

**Amabilidad**

Es la actitud que el colaborador tiene para poder tratar a un usuario, de manera más afectuosa, afable, u otros.

**1.8.2.5 Aspectos tangibles**

Son aquellos que pueden sentirse al palpar o con las vistas, o alguno de los cinco sentidos, por lo tanto, es importante que la organización tenga buenos elementos tangibles con la finalidad de que sus colaboradores puedan hacer uso de ello para que mejoren sus funciones de ser necesario (Ramos et al., 2021).

Por lo tanto, se consideró a los siguientes indicadores:

**Equipos**

Refieren a los bienes tecnológicos que se les da a los colaboradores con la finalidad de que mejoren sus funciones o actividades.

**Instalaciones físicas**

Es el lugar donde el usuario irá a cubrir alguna necesidad donde se encontrarán los colaboradores para poder brindar la información, por ello debe ser seguro, ordenado, u otros.

## **Limpieza**

Refiere al grado de pulcritud que tiene el espacio, ambiente u objeto que se ofrece, en un determinado establecimiento.

## **Elementos materiales**

Son los elementos primarios que son considerados desde el inicio del negocio, puede ser la materia prima u otro, según corresponda.

### **1.9. Definición de términos básicos**

**Competencias laborales:** Refieren a al conocimiento y habilidad que tiene un individuo para que pueda dar respuesta ante actividades encargadas por parte de su jefe inmediato o empleador (Ochoa, 2018).

**Calidad:** Se centra en las capacidades que tienen productos o servicios con la finalidad de poder satisfacer sus necesidades, explícitas dentro de un parámetro (Ochoa, 2018).

**Atención:** Se interpreta como las capacidades de la persona ante un proceso cognitivo que nos permite orientarnos hacia estímulos de otros y así poder responder con coherencia (Ochoa, 2018).

**Empatía:** Se interpreta como las capacidades que posee la persona poder comprender y compartir sentimientos de las demás personas, teniendo en cuenta el análisis de la perspectiva de lo que podamos ver (Ochoa, 2018).

**Seguridad:** Es la capacidad de dar respuesta efectiva a riesgos o amenazas que se encuentra expuestos una persona, y debe estar preparado para prevenirlos y enfrentarlos (Ochoa, 2018).

**Red de Salud:** Se entiende que son red integrada de servicio saludable, la cual ofrece el servicio equitativo a una determinada población y que se encuentra capacitada para rendir cuentas por sus resultados clínicos – económicos al estado (Ochoa, 2018).

**Fiabilidad:** Refiere a la probabilidad de que alguna actividad produzca los resultados esperados, es decir, la probabilidad de buen funcionamiento de algo (Ochoa, 2018).

**Satisfacción:** Es el cumplimiento de una necesidad, deseo, de tal manera que cuando la adquieres te causa tranquilidad, sosiego (Ochoa, 2018).

**Usuarios externos:** Es aquel que toma decisión sin las unidades económicas a las que se refieren los datos contables (Ochoa, 2018).

**Actitudes:** Se define como la predisposición aprendida a responder de forma adecuada a una manera favorable o desfavorable, respecto al objeto específico (Ochoa, 2018).

**Calidad percibida por el cliente:** Se refiere al nivel de satisfacción que el usuario tenga en afinidad al servicio adquirido, es decir está condicionado a las expectativas que se realiza el usuario (Ochoa, 2018).

**Comunicación:** Las comunicaciones son los intercambios intencionados de datos entre 2 o más integrantes a fin de recibir o transmitir datos con diferencia (Ochoa, 2018).

**Control:** El control en el proceso funciona para evaluar y medir el performance de los planes con el objetivo de anticipar desviación a fin de la toma de acción correctiva necesaria (Ochoa, 2018).

**Objetivos de la calidad:** Son las metas que establece la entidad con la finalidad de mejorar el rendimiento (Ochoa, 2018).

**Necesidades del cliente:** Son aquellos requerimientos fisiológicos que tienen los usuarios a la cantidad de adquisiciones de productos y servicios (Ochoa, 2018).

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

Se consideró aplicado. Según Hernández y Mendoza (2018) son aquellos que buscan estudiar una problemática para generar conocimientos que puedan ser posteriormente empleados en la práctica y brindar un efecto positivo identificable en la realidad observada, para beneficio de las partes involucradas, siendo su diferencia con las investigaciones básicas el enfoque hacia la aplicación empírica del estudio aplicado. Desde esta óptica, el presente análisis se enmarcó como un estudio aplicado, pues buscó brindar ideas y lineamientos de mejora en el contexto seleccionado.

Según su alcance y análisis, la investigación fue correlación. Hernández y Mendoza (2018) señalan también estudios correlacionales son aquellos que buscan la identificación del vínculo entre dos o más constructos, para comprender cómo una o más variables independientes influyen sobre una o más variables dependientes. En este sentido, el análisis, se encuadro como una investigación correlacional, ya que busco identificar la influencia de una variable y sus dimensiones (las competencias laborales) sobre otra (calidad del servicio).

Hernández y Mendoza (2018) a su vez, afirman que los análisis de enfoque cuantitativo

son aquellos que emplean datos estadísticos y numéricos que pueden ser procesados según métodos objetivos preestablecidos, conforme a parámetros rigurosos y exactos. El presente estudio empleó una valoración por medio de escala de Likert para medir las variables de su análisis, el cual brindó datos numéricos procesables.

Se consideró un diseño no experimental-transversal. Hernández y Mendoza (2018) indican también que los estudios no experimentales son aquellos en los cuales los investigadores no realizan modificaciones sobre las variables de estudio, sino que las analizan en su estado y ambiente natural, sin causar modificaciones en ellas con la finalidad de identificar el efecto que estas tienen sobre otra u otras variables. Así también, los estudios de corte transversal son aquellos que analizan una variable en un único momento del tiempo, es decir que no se enfocan en los cambios que una variable presenta en diversos periodos de tiempo. Así, el presente análisis fue un estudio no experimental de corte transversal.

## **2.2 Población, muestra y muestreo**

Se refiere a todos los elementos constituyentes de un conjunto, siendo personas, objetos, instituciones entre otros. En la indagación presente, el tamaño poblacional se encontró conformado por 123 colaboradores del contexto seleccionado.

Para el estudio de estos se desarrolló un muestreo probabilístico simple, según la ecuación de cálculo de muestra como la que se muestra a continuación.

$$Muestra = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q}$$

N: Número de elementos: 123

Z: Valores de distribuciones para niveles de confianza del 95%: 1.96

e: Límites aceptables de error muestral: 0.05

p: probabilidad de éxito: 0.5

q: probabilidad de fracaso: 0.5

$$Muestra = \frac{123 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(122) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 94$$

De esta manera se determinó una muestra probabilística conformada por 94 colaboradores del contexto seleccionado.

### **2.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

Se utilizó como técnica para el recojo de información a la encuesta, la cual es una lista de preguntas cerradas con alternativas predeterminadas que permitieron obtener información estandarizada acerca de un tema específico. Esta clase de instrumento es ampliamente usada para los análisis de tipo cuantitativo. Para el presente análisis, la encuesta fue la técnica elegida para el recojo de datos (Ñaupas et al., 2018).

Como instrumento se utilizó el cuestionario que es el documento donde se presentan las preguntas de estudio y sus alternativas a los participantes del estudio y en el cual estos pueden responder brindando la información relevante y necesaria para el estudio.

### **2.4 Validez y confiabilidad de instrumentos.**

Las herramientas empleadas para el estudio fueron validadas por expertos en el tema de investigación, de manera que cumpliera con requisitos mínimos de rigor científico que

permitieran identificar que es capaz de captar la realidad acerca de las variables estudiadas, así como de sus dimensiones e indicadores, siendo óptimo su empleo para esta finalidad.

Así mismo, para determinar la confiabilidad del análisis se realizó un estudio para identificar si los datos recopilados obedecían a una distribución normal o no, siendo que, si se ajustaban a esta clase de distribución, se aplicó un análisis estadístico de confiabilidad según el estadístico de Pearson, sin embargo, de no cumplir con esa distribución, fue medido empleando el indicador Rho de Spearman.

## **2.5 Método de análisis de datos**

La información recepcionada, se organizó mediante el software Microsoft Excel, siendo procesados posteriormente por el software estadístico SPSS versión 26, en el cual se tabulan y grafican para su análisis e interpretación, identificando el grado de correlación entre las dimensiones de la variable explicativa con respecto a la variable explicada, identificando el grado de influencia en cada caso.

## **2.6 Aspectos éticos**

En la indagación se cumplieron los principios:

**Principio de Beneficencia:** La presente investigación aportó en buscar la integridad de las personas en conjuntos, sin intentar generar ningún efecto dañino para persona, animal o ser vivo alguno, si al medio ambiente, es decir que se busca obtener el mayor bien posible del estudio y no causar ningún mal.

**Principio de Justicia:** En el desarrollo del presente estudio se respetó la dignidad como personas de todos sus participantes, se trata de igual manera a todos los que apoyen en la



recopilación de datos, evitando conductas discriminatorias de ningún tipo ya sea por su origen, etnia, idioma, dialecto, expresiones culturales, sexo, identidad de género, orientación sexual, ideología política o causa de ningún otro tipo.

Principio de Participación Informada: Todos los participantes del estudio contaron con pleno conocimiento de la finalidad del estudio, así como del tratamiento de su información y del estado de anonimato en el cual se brinda la información, no empleando esta de ningún otro modo ni con fines distintos del expresamente señalado por el investigador.

Principio de Veracidad: Los datos obtenidos, así como las conclusiones que de ellos se obtuvieron, buscaron en todo momento reflejar la realidad de manera fidedigna, sin cambios o alteraciones de ningún tipo, sean voluntarios o involuntarios, por parte de quien los presenta, apegándose a la verdad en todo momento y brindando resultados de alta calidad.

Principio de Rigor Científico: El presente análisis cumplió con requerimientos mínimos de rigor científico que garantizan la calidad de sus resultados y conclusiones, así como de su validez, siendo comprobables y contrastables por otros investigadores empleando la metodología señalada.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Resultados descriptivos

##### Análisis descriptivos

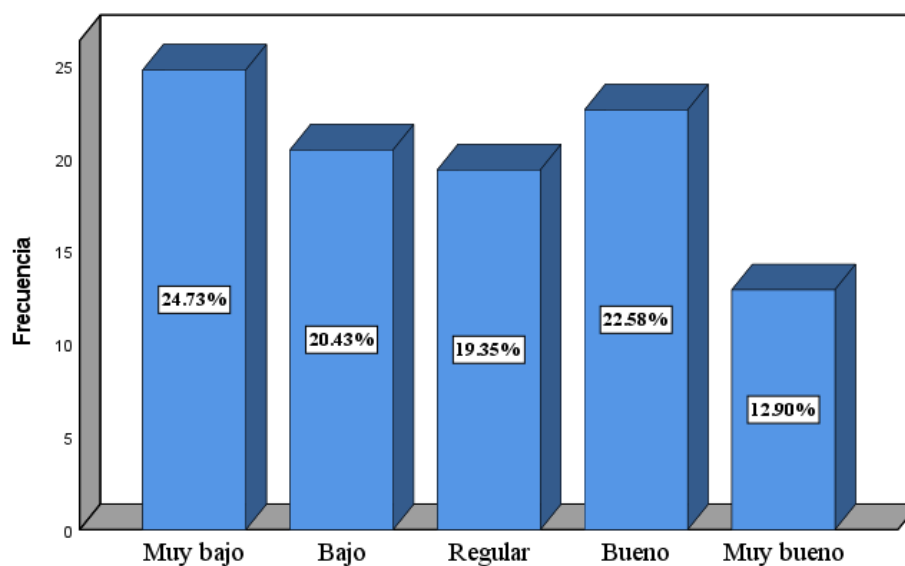
Se presenta el análisis descriptivo de los resultados obtenidos acerca de las variables Competencias laborales y la variable Calidad de servicios.

**Tabla 3.**

*Competencias laborales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	23	24.5	24.7	24.7
Bajo	19	20.2	20.4	45.2
Regular	18	19.1	19.4	64.5
Bueno	21	22.3	22.6	87.1
Muy bueno	12	12.8	12.9	100.0
Total	93	98.9	100.0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 1** *Competencias laborales*

Fuente: Elaboración propia

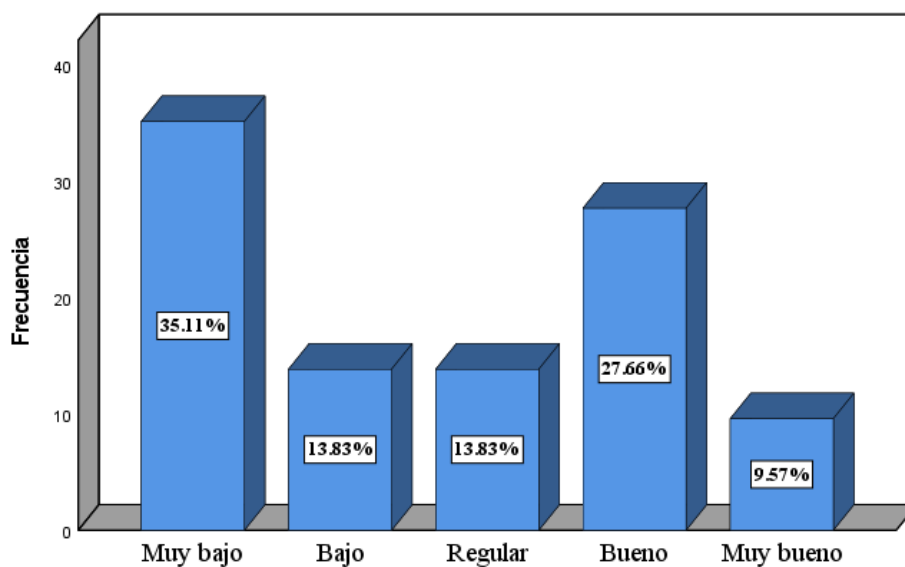
En la figura 1 se muestran los niveles promedio de competencias laborales obtenidos mediante la encuesta. Según los resultados, se observa que el 24.73% corresponde al nivel muy bajo, mientras que el 22.58% se sitúa en el nivel bueno. A continuación, se encuentran los niveles bajo y regular con un 20.43% y 19.35% respectivamente. Por último, el nivel muy bueno representa un 12.90%.

La mayor parte de colaboradores han considerado las competencias laborales son muy bajas. Esta situación puede atribuirse a una falta o escasez de conocimientos y habilidades personales en el entorno laboral, así como a una falta de compromiso.

**Tabla 4.***Nivel de la dimensión de conocimientos personales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	33	35.1	35.1	35.1
	Bajo	13	13.8	13.8	48.9
	Regular	13	13.8	13.8	62.8
	Bueno	26	27.7	27.7	90.4
	Muy bueno	9	9.6	9.6	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 2** *Nivel de la dimensión de conocimientos personales*

Fuente: Elaboración propia

En la figura 2 se muestran los niveles de la dimensión de conocimientos personales obtenidos mediante la encuesta. Según los resultados, se observa que el 35.11% corresponde al nivel muy bajo, mientras que el 27.66% se sitúa en el nivel bueno. A continuación, se encuentran con el mismo porcentaje los niveles bajo y regular con un 13.83%. Por último, el nivel muy bueno representa un 9.57%.

La mayor parte de trabajadores consideran que la dimensión de conocimientos personales es muy baja. Esta situación puede atribuirse a una falta o escasez de desarrollo cognitivo y psicológica para manifestar una solución rápida en el ambiente laboral.

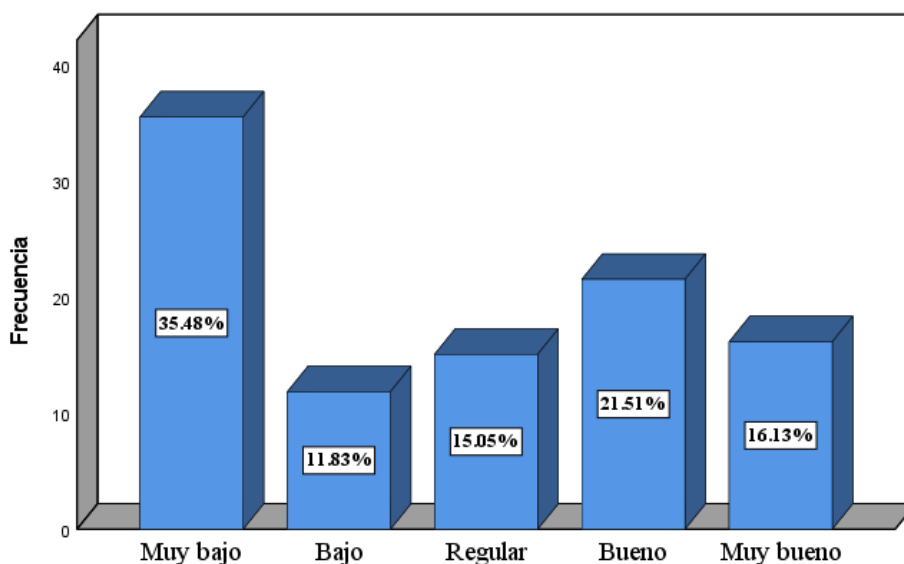
**Tabla 5.**

*Nivel de la dimensión de habilidades personales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	33	35.1	35.5	35.5
	Bajo	11	11.7	11.8	47.3
	Regular	14	14.9	15.1	62.4
	Bueno	20	21.3	21.5	83.9
	Muy bueno	15	16.0	16.1	100.0
	Total	93	98.9	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 3** Nivel de la dimensión de habilidades personales



Fuente: Elaboración propia

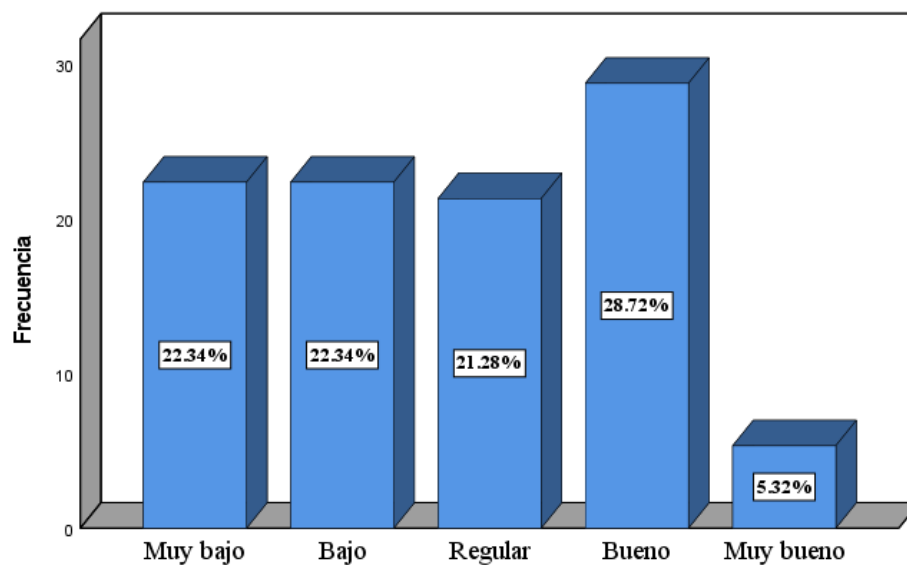
En la figura 3 se muestran los niveles de la dimensión de habilidades personales obtenidos mediante la encuesta. Según los resultados, se observa que el 35.48% corresponde al nivel muy bajo, mientras que el 21.51% se sitúa en el nivel bueno. A continuación, se encuentran los niveles regular y bajo con un 15.05% y 11.83% respectivamente.

La mayor parte de colaboradores consideran que la dimensión de habilidades personales es muy baja. Esta situación puede atribuirse a una baja autoestima, así como a poca competencia en el ambiente laboral.

**Tabla 6.***Nivel de la dimensión de características personales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	21	22.3	22.3	22.3
	Bajo	21	22.3	22.3	44.7
	Regular	20	21.3	21.3	66.0
	Bueno	27	28.7	28.7	94.7
	Muy bueno	5	5.3	5.3	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 4** *Nivel de la dimensión de características personales*

Fuente: Elaboración propia

En la figura 4 se muestran los niveles de la dimensión de características personales obtenidos mediante la encuesta. Según los resultados, se observa que el 28.72% corresponde al nivel bueno, mientras que el 5.32% se sitúa en el nivel muy bueno. A continuación, se encuentran los niveles muy bajo y bajo con un 22.34% por igual, finalmente 21.28% corresponde al nivel regular.

La mayor parte de trabajadores perciben la dimensión de características personales como positiva. Esta situación puede atribuirse a un buen dinamismo, compromiso y proactividad en el ambiente laboral.

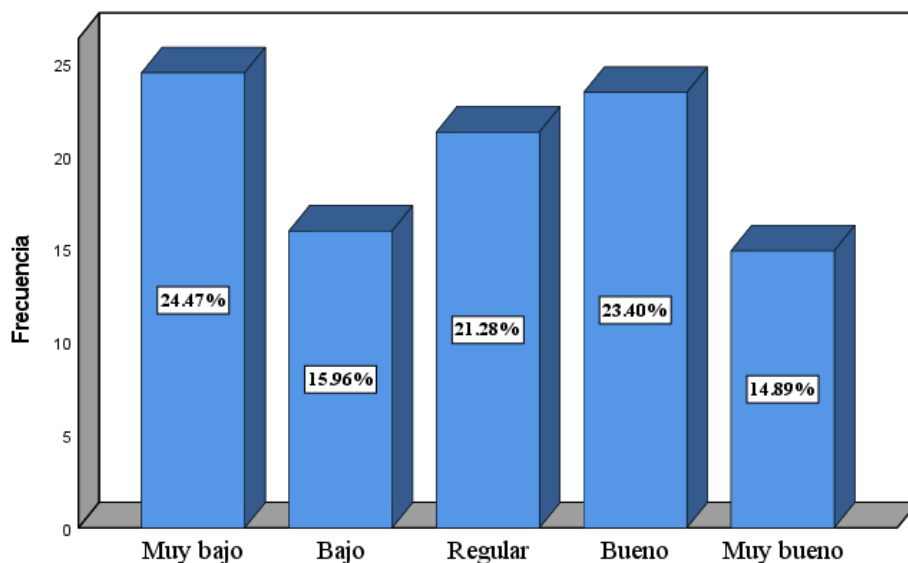
**Tabla 7.**

*Calidad de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	23	24.5	24.5	24.5
	Bajo	15	16.0	16.0	40.4
	Regular	20	21.3	21.3	61.7
	Bueno	22	23.4	23.4	85.1
	Muy bueno	14	14.9	14.9	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 5** *Calidad de servicio*

Fuente: Elaboración propia

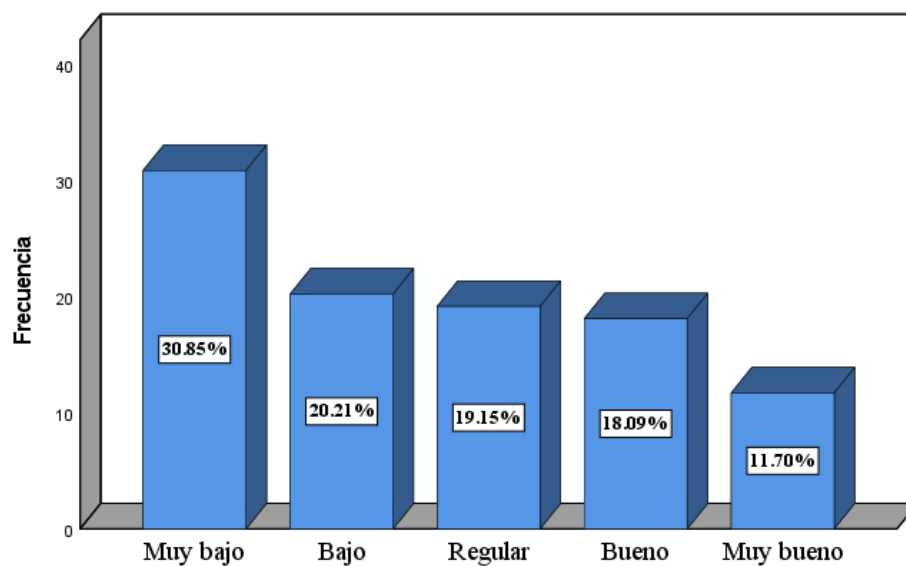
En la figura 5 se muestran los niveles promedio de la variable calidad de servicio obtenidos mediante la encuesta. Según los resultados, se observa que el 24.47% corresponde al nivel muy bajo, mientras que el 23.28% se sitúa en el nivel bueno. A continuación, se encuentran los niveles regular y bajo con un 21.28% y 15.96% respectivamente. Por último, el nivel muy bueno representa un 14.89%.

Estos resultados indican que la mayoría de los colaboradores consideran que la calidad de servicio es muy bajas. Esta situación puede atribuirse a una falta o escasez fiabilidad, de una atención rápida, seguridad en el entorno laboral, así como a una falta de empatía.

**Tabla 8.***Nivel de la dimensión de fiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	29	30.9	30.9	30.9
	Bajo	19	20.2	20.2	51.1
	Regular	18	19.1	19.1	70.2
	Bueno	17	18.1	18.1	88.3
	Muy bueno	11	11.7	11.7	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 6** *Nivel de la dimensión de fiabilidad*

Fuente: Elaboración propia

En la figura 6 se muestran los niveles de la dimensión de fiabilidad obtenidos mediante la encuesta. Según los resultados, se observa que el 30.85% corresponde al nivel muy bajo, mientras que el 11.70 % se sitúa en el nivel muy bueno. A continuación, se encuentran los niveles bajo y regular con un 20.21 % y 19.15%, finalmente un 18.09 % corresponde al nivel bueno.

Estos resultados indican que la mayoría de los colaboradores consideran que la dimensión de fiabilidad posee un nivel muy bajo. Esta situación puede atribuirse a falta de profesionalismo o mala atención en el ambiente laboral.

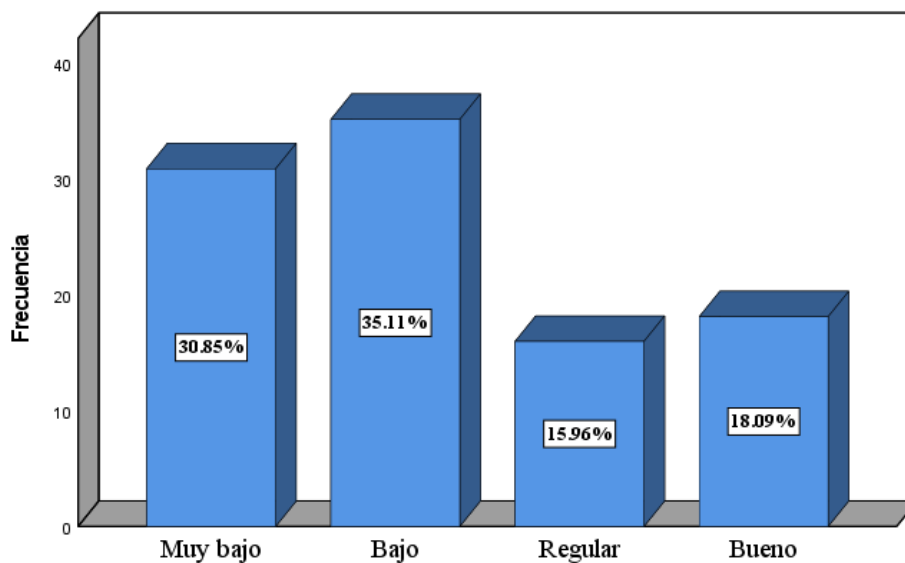
**Tabla 9.**

*Nivel de la dimensión de capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	29	30.9	30.9	30.9
	Bajo	33	35.1	35.1	66.0
	Regular	15	16.0	16.0	81.9
	Bueno	17	18.1	18.1	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 7** Nivel de la dimensión de capacidad de respuesta



Fuente: Elaboración propia

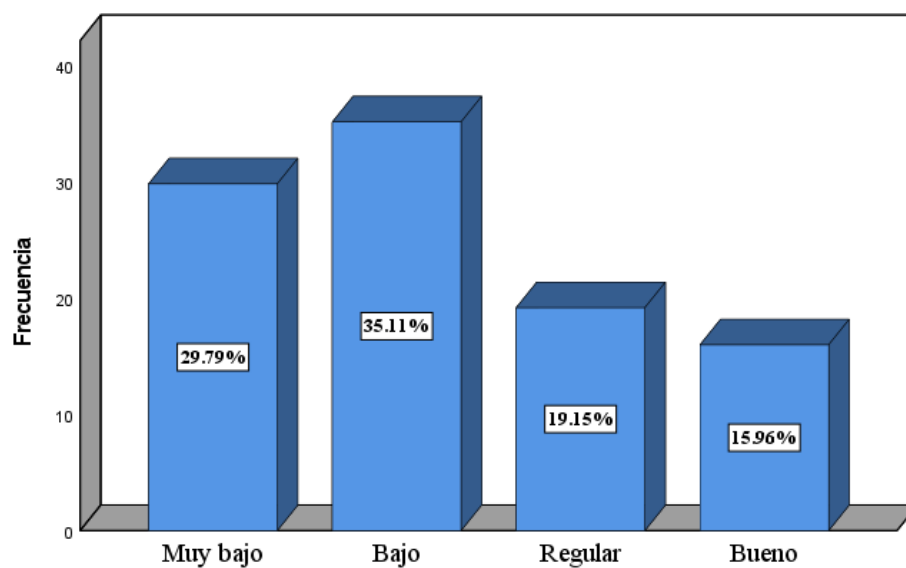
En la figura 7 se muestran los niveles de la dimensión de capacidad de respuesta obtenidos mediante la encuesta. Según los resultados, se observa que el 35.11% corresponde al nivel bajo, mientras que el 15.96% se sitúa en el nivel regular. A continuación, se encuentran los niveles muy bajo y bueno con un 30.85% y 15.96%.

Estos hallazgos evidencian que la mayoría de los colaboradores tienen la percepción de que la dimensión de capacidad de respuesta presenta un nivel deficiente. Este hecho puede atribuirse a la falta de una atención ágil en el entorno laboral.

**Tabla 10.***Nivel de la dimensión de Seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	28	29.8	29.8	29.8
	Bajo	33	35.1	35.1	64.9
	Regular	18	19.1	19.1	84.0
	Bueno	15	16.0	16.0	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 8** *Nivel de la dimensión de Seguridad*

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 8 se muestran los niveles de la dimensión seguridad obtenidos mediante la encuesta. Según los resultados, se observa que el 35.11% corresponde al bajo, mientras que el 15.96% se sitúa en el bueno. A continuación, se encuentran los niveles muy bajo y regular con un 29.79% y 19.15%.

Estos resultados señalan que la mayoría de los colaboradores perciben que la dimensión de seguridad presenta un nivel reducido. Esta situación puede atribuirse a la falta de confianza que trasmite el profesional hacia los pacientes en el centro laboral

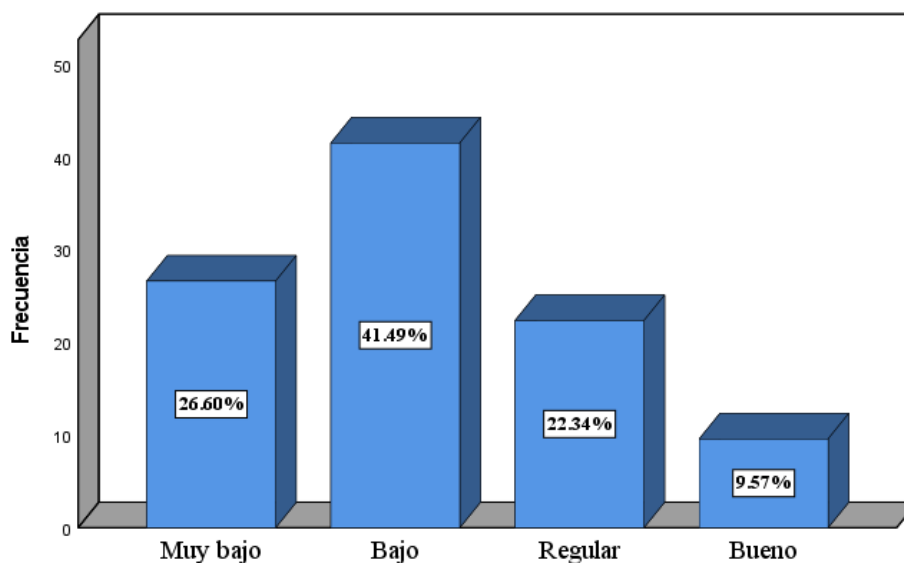
**Tabla 11.**

*Nivel de la dimensión de Empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	25	26.6	26.6	26.6
	Bajo	39	41.5	41.5	68.1
	Regular	21	22.3	22.3	90.4
	Bueno	9	9.6	9.6	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 9** Nivel de la dimensión de Empatía



Fuente: Elaboración propia

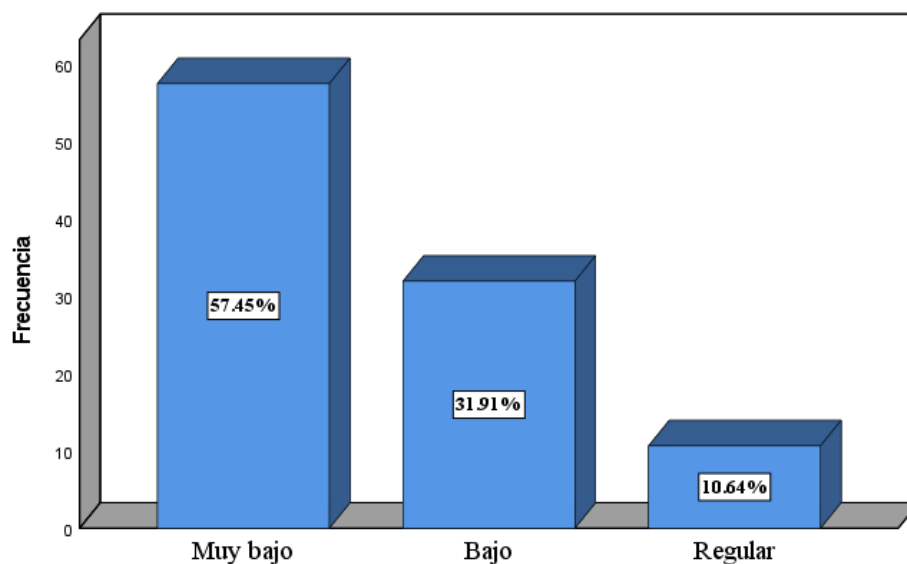
En la figura 9 se muestran los niveles de la dimensión empatía obtenidos mediante la encuesta. Según los resultados, se observa que el 41.49% corresponde al nivel bajo, mientras que el 9.57% se sitúa en el nivel bueno. A continuación, se encuentran los niveles muy bajo y regular con un 26.60% y 22.34%.

Estos resultados indican que la mayoría de los colaboradores consideran que la dimensión empatía posee un nivel bajo. Esta situación puede atribuirse a la carencia de amabilidad o respeto en el trato con los usuarios en el centro laboral

**Tabla 12.***Nivel de la dimensión de Aspectos tangibles*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	54	57.4	57.4	57.4
	Bajo	30	31.9	31.9	89.4
	Regular	10	10.6	10.6	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 10** *Nivel de la dimensión de Aspectos tangibles*

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 10 se muestran los niveles de la dimensión Aspectos tangibles obtenidos mediante la encuesta. Según los resultados, se observa que el 57.45% corresponde al nivel muy bajo, mientras que el 10.64% se sitúa en el nivel regular. A continuación, se encuentran el nivel bajo con un 31.91%.



Estos hallazgos reflejan que la gran mayoría de los colaboradores perciben que el nivel de la dimensión de Aspectos tangibles es deficiente. Esta situación puede atribuirse a la falta de equipos técnicos, elementos o instalaciones físicas que ayuden en la atención del usuario en el centro laboral.

## **Análisis inferencial**

**Tabla 13.**

*Prueba de normalidad*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Competencias laborales	.101	93	.021	.935	93	.000
Conocimientos personales	.112	93	.006	.956	93	.003
Habilidades personales	.127	93	.001	.949	93	.001
Características personales	.175	93	.000	.867	93	.000
Calidad de servicio	.114	93	.005	.968	93	.021
Fiabilidad	.150	93	.000	.942	93	.000
Capacidad de respuesta	.230	93	.000	.904	93	.000
Seguridad	.224	93	.000	.912	93	.000
Empatía	.164	93	.000	.953	93	.002
Aspectos tangibles	.283	93	.000	.851	93	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Se presenta las siguientes hipótesis para la prueba de normalidad.

Ho: Los datos se distribuyen siguiendo una distribución normal.

Ha: Los datos se distribuyen de forma distinta a una distribución normal.

### **3.2 Contrastación de hipótesis**

#### **Hipótesis general**

Para la prueba de hipótesis general, se ha realizado siguiendo el siguiente procedimiento

### Planteamiento de la hipótesis

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre las competencias laborales y la calidad de servicio en la Red de Salud Huamanga, 2023.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa entre las competencias laborales y la calidad de servicio en la Red de Salud Huamanga, 2023.

El nivel de significancia teórica es  $\alpha = 0,05$ , pertenece a un nivel de confiabilidad de 95%.

- Se rechaza H<sub>0</sub> cuando la significancia observada “p” es menor que  $\alpha$ .
- No se rechaza H<sub>0</sub> cuando la significancia observada “p” es mayor que  $\alpha$ .

La prueba estadística fue la correlación de Spearman. El resultado obtenido es:

**Tabla 14.**

*Contrastación de hipótesis entre Competencias laborales y Calidad de servicio*

			Competencias laborales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Competencias laborales	Coeficiente de correlación	1.000	.775
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	94	94
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.775	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	94	94

### Interpretación

Al analizar los datos presentados en la tabla 14, se puede destacar un hallazgo significativo. El valor de p, que indica la probabilidad de obtener los resultados observados bajo

la hipótesis nula, es igual a 0,00, un valor notablemente inferior al umbral de significancia establecido de 0,05. Esto implica que existe una evidencia sólida para rechazar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis alternativa planteada.

En consecuencia, podemos concluir de manera contundente que existe una relación significativa entre las competencias laborales y la calidad de servicio analizada. Este descubrimiento es de gran importancia, ya que resalta la influencia directa que las competencias laborales tienen en la forma en que se brinda el servicio.

Además, es relevante mencionar que el coeficiente de correlación de Spearman, que mide la fuerza y dirección de la relación entre dos variables, arrojó un valor de 0,775. Este resultado indica una relación de nivel alto, lo cual confirma una conexión fuerte entre las competencias laborales y la calidad de servicio. En otras palabras, cuanto mayor sean las competencias laborales, mayor será la calidad del servicio proporcionado.

Para la prueba de las tres hipótesis específicas, se han realizado los siguientes procedimientos:

### **Planteamiento de la primera hipótesis específica**

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación significativa entre los conocimientos personales y la calidad de servicio de la Red de Salud Huamanga, 2023.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa entre los conocimientos personales y la calidad de servicio de la Red de Salud Huamanga, 2023.

El nivel de significancia teórica es  $\alpha = 0,05$ , pertenece a un nivel de confiabilidad de 95%.

- Se rechaza  $H_0$  cuando la significancia observada “p” es menor que  $\alpha$ .
- No se rechaza  $H_0$  cuando la significancia observada “p” es mayor que  $\alpha$ .

La prueba estadística fue la correlación de Spearman. El resultado obtenido es:

**Tabla 15.**

*Contrastación de hipótesis entre Conocimientos personales y Calidad de servicio*

		Conocimientos personales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Conocimiento	Coeficiente de	1.000
	s personales	correlación	.550
		Sig. (bilateral)	.
		N	94
Calidad de servicio	Coeficiente	.550	1.000
	de correlación		
	Sig. (bilateral)	.001	.
		N	94

### **Interpretación**

Al analizar los datos presentados en la tabla 15, se puede destacar un hallazgo significativo. El valor de p, que indica la probabilidad de obtener los resultados observados bajo la hipótesis nula, es igual a 0,001, un valor notablemente inferior al umbral de significancia establecido de 0,05. Esto implica que existe una evidencia sólida para rechazar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis alternativa planteada.

En consecuencia, podemos concluir de manera contundente que existe una relación significativa entre los conocimientos personales y la calidad de servicio analizada. Este descubrimiento es de gran importancia, ya que resalta la influencia directa que los conocimientos personales tienen en la forma en que se brinda el servicio.

Además, es relevante mencionar que el coeficiente de correlación de Spearman, que mide la fuerza y dirección de la relación entre dos variables, arrojó un valor de 0,550. Este resultado indica una relación de nivel moderado. En otras palabras, cuanto mayor sean los

conocimientos personales, mayor será la calidad del servicio proporcionado.

### Planteamiento de la segunda hipótesis específica

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre las habilidades personales y la calidad de servicio de respuesta de la Red de Salud Huamanga, 2023.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa entre las habilidades personales y la calidad de servicio de respuesta de la Red de Salud Huamanga, 2023.

El nivel de significancia teórica es  $\alpha = 0,05$ , pertenece a un nivel de confiabilidad de 95%.

- Se rechaza  $H_0$  cuando la significancia observada “p” es menor que  $\alpha$ .
- No se rechaza  $H_0$  cuando la significancia observada “p” es mayor que  $\alpha$ .

La prueba estadística fue la correlación de Spearman. El resultado obtenido es:

### Tabla 16.

*Contrastación de hipótesis entre Habilidades personales y Calidad de servicio*

		Habilidades personales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Habilidades personales	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.714
		N	.001
Calidad de servicio			94
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.714
		Sig. (bilateral)	.001
		N	94

### Interpretación

Al analizar los datos presentados en la tabla 16, se puede destacar un hallazgo significativo. El valor de p, que indica la probabilidad de obtener los resultados observados bajo

la hipótesis nula, es igual a 0,001, un valor notablemente inferior al umbral de significancia establecido de 0,05. Esto implica que existe una evidencia sólida para rechazar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis alternativa planteada.

En consecuencia, podemos concluir de manera contundente que existe una relación significativa entre las habilidades personales y la calidad de servicio analizada. Este descubrimiento es de gran importancia, ya que resalta la influencia directa que las habilidades personales tienen en la forma en que se brinda el servicio.

Además, es relevante mencionar que el coeficiente de correlación de Spearman, que mide la fuerza y dirección de la relación entre dos variables, arrojó un valor de 0,715. Este resultado indica una relación de nivel moderado. En otras palabras, cuanto mayor sean las habilidades personales, mayor será la calidad del servicio proporcionado.

### **Planteamiento de la tercera hipótesis específica**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre las características personales y la calidad del servicio de la Red de Salud Huamanga, 2023.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa entre las características personales y la calidad del servicio de la Red de Salud Huamanga, 2023.

El nivel de significancia teórica es  $\alpha = 0,05$ , pertenece a un nivel de confiabilidad de 95%.

- Se rechaza  $H_0$  cuando la significancia observada “p” es menor que  $\alpha$ .
- No se rechaza  $H_0$  cuando la significancia observada “p” es mayor que  $\alpha$ .

La prueba estadística fue la correlación de Spearman. El resultado obtenido es:

**Tabla 17.***Contrastación de hipótesis entre Características personales y Calidad de servicio*

		Características personales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Características personales	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.659
		N	.001
Calidad de servicio			94
		Coefficiente de correlación	.659
		Sig. (bilateral)	.001
		N	94

**Interpretación**

Al analizar los datos presentados en la tabla 17, se puede destacar un hallazgo significativo. El valor de p, que indica la probabilidad de obtener los resultados observados bajo la hipótesis nula, es igual a 0,001, un valor notablemente inferior al umbral de significancia establecido de 0,05. Esto implica que existe una evidencia sólida para rechazar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis alternativa planteada.

En consecuencia, podemos concluir de manera contundente que existe una relación significativa entre las características personales y la calidad de servicio analizada. Este descubrimiento es de gran importancia, ya que resalta la influencia directa que las características personales tienen en la forma en que se brinda el servicio.

Además, es relevante mencionar que el coeficiente de correlación de Spearman, que mide la fuerza y dirección de la relación entre dos variables, arrojó un valor de 0,659. Este resultado indica una relación de nivel moderado. En otras palabras, cuanto mayor sean las características personales, mayor será la calidad del servicio proporcionado.

#### **IV. DISCUSIÓN**

La presente indagación muestra nivel promedio de competencias laborales obtenidos mediante una encuesta. Los resultados revelan que el 24.73% de los colaboradores se sitúa en el nivel muy bajo, mientras que el 22.58% alcanza el nivel bueno. Los niveles bajo y regular representan el 20.43% y 19.35%, respectivamente. Por último, el nivel muy bueno corresponde al 12.90%. Estos resultados indican que la mayoría de los colaboradores consideran que las competencias laborales son muy bajas, lo cual puede atribuirse a una falta o escasez de conocimientos y habilidades personales, así como a una falta de compromiso. En contraste, el estudio realizado por Quispe (2019) en Huacho se enfocó en identificar cómo influye la competencia laboral del personal administrativo en la calidad de servicio de un hospital. Una muestra de 37 participantes del área administrativa y el uso de una encuesta, se encontró que la competencia laboral se encuentra en un nivel alto (84%). Los aspectos más representativos incluyen la capacidad de análisis, organización y planificación. Además, se concluyó que existe una relación significativa y directa entre los colaboradores y la calidad de servicio.

En comparación con el presente estudio, se puede observar diferencias significativas en los niveles de competencias laborales y su relación con la calidad de servicio. Mientras que en



este estudio predominan los niveles muy bajos y bajos de competencias laborales, en el estudio de Quispe se destaca un nivel alto de competencia laboral y una calidad de servicio alta. Estas diferencias pueden deberse a factores contextuales y características propias de cada organización. Sin embargo, ambos estudios resaltan la importancia de fortalecer las competencias laborales como medio para mejorar la calidad del servicio brindado por los colaboradores.

En este estudio, se evidencia que la mayoría de los colaboradores considera que las competencias laborales son muy bajas, lo cual plantea la necesidad de mejorar el nivel de conocimientos y habilidades personales en el entorno laboral. Esta situación puede ser atribuida a una falta de inversión en capacitación y desarrollo del personal, así como a una falta de compromiso por parte de la organización en promover un ambiente propicio para el crecimiento profesional. Por otro lado, el estudio realizado por Toledo (2018) en Huarochirí muestra una correlación positiva considerable entre la gestión del talento humano y las competencias laborales del personal de la Micro Red San Mateo. Esto sugiere que cuando se implementan estrategias efectivas de gestión del talento, se puede potenciar el desarrollo de competencias laborales, lo que impacta positivamente en el desempeño y la calidad del servicio. Estos hallazgos resaltan la importancia de establecer políticas y acciones concretas enfocadas en el desarrollo de competencias laborales, ya que esto no solo beneficia a los colaboradores en su crecimiento profesional, sino que también contribuye a la mejora de los resultados organizacionales.

En el presente estudio, los resultados revelan que la mayoría de los colaboradores perciben la calidad de servicio como muy baja, lo cual indica una preocupante situación en

cuanto a la satisfacción de los usuarios. Estas deficiencias pueden generar insatisfacción y afectar la percepción general de la calidad de servicio.

En contraste, el estudio realizado por Rrieta (2020) en Colombia muestra una perspectiva más positiva en términos de calidad de servicio. Los resultados indican que la calidad de atención en el objeto de estudio, el Hospital Nuevo Magdalena, se considera buena, con altos niveles de satisfacción en áreas como el servicio clínico, la atención de enfermería y la atención médica. Estos hallazgos refuerzan la idea de que es posible alcanzar niveles elevados de calidad de servicio, aunque también resaltan la importancia de analizar y adoptar las prácticas exitosas identificadas en este estudio.

En resumen, la investigación presente resalta la necesidad de mejorar la calidad de servicio en esta organización, tomando en consideración los aspectos problemáticos identificados en este estudio y las experiencias positivas encontradas en el estudio de Rrieta (2020). Es fundamental implementar acciones correctivas para fortalecer las competencias y habilidades del personal, promover un entorno laboral seguro y fomentar la empatía y la satisfacción del cliente como parte integral de la calidad de servicio.

Los resultados del presente estudio y la investigación realizado por Maggi (2022), se evidencia un panorama preocupante en cuanto a la calidad de servicio en ambos contextos. Ambas investigaciones revelan que la mayoría de los colaboradores y usuarios perciben un nivel muy bajo de calidad en diferentes dimensiones. En este estudio, los colaboradores reportaron niveles muy bajos en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, lo cual indica deficiencias significativas en la prestación del servicio. Por su parte, el estudio de Maggi (2022) reveló que los usuarios experimentan insatisfacción en relación a las dimensiones de fiabilidad, empatía, tangibilidad y seguridad, excepto en la

capacidad de respuesta. Estos resultados muestran una coincidencia preocupante en la percepción negativa de la calidad de atención. Ambos estudios resaltan la necesidad urgente de implementar acciones correctivas y mejorar la calidad de servicio, con el fin de satisfacer las expectativas de los colaboradores y usuarios, proporcionando una atención confiable, empática, segura y con aspectos tangibles adecuados. La calidad de servicio debe ser una prioridad en ambos contextos, ya que afecta directamente la satisfacción de los usuarios y el desempeño general de la institución.

Así mismo, Al realizar una comparativa entre el presente el estudio y los estudios realizados por Barturen (2019) y Reaño (2021) en Chiclayo, se evidencia una preocupante similitud en cuanto a la percepción negativa de la calidad de servicio en el ámbito hospitalario. En el presente estudio, la mayoría de los colaboradores consideraron que la calidad de servicio era muy baja, específicamente en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Barturen (2019), donde los usuarios calificaron la atención brindada como pésima, resaltando largos tiempos de espera, falta de trato con respeto y empatía, y deficiencias en la indumentaria y tecnología médica. De la misma forma, el estudio de Reaño (2021) reveló que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario se encuentran en un nivel malo, caracterizado por una atención inadecuada, falta de solución a los problemas y áreas no adecuadas.

Estas investigaciones en conjunto destacan la insatisfacción generalizada de los usuarios y colaboradores en relación a la calidad de servicio en los hospitales de Chiclayo. Los resultados refuerzan la necesidad urgente de implementar mejoras significativas en la atención brindada, con el objetivo de garantizar una calidad de servicio óptima y satisfactoria para todos los involucrados. Es crucial priorizar aspectos como la fiabilidad, capacidad de respuesta,

seguridad, empatía y aspectos tangibles, a fin de elevar los estándares de calidad y proporcionar una atención integral y efectiva.

Finalmente, en el presente estudio, se revelan los niveles promedio de competencias laborales y calidad de servicio obtenidos a través de encuestas. En cuanto a las competencias laborales, la mayoría de los colaboradores consideran que son muy bajas, indicando una escasez de conocimientos, habilidades personales y falta de compromiso en el entorno laboral. Así mismo, en la variable de calidad de servicio, los resultados muestran que la mayoría de los colaboradores consideran que es muy baja, señalando una falta de fiabilidad, atención rápida, seguridad en el entorno laboral y empatía.

En el estudio realizado por García y Pardo (2019) en Tumbes, se exploró cómo la gestión por competencias contribuye a la calidad del servicio en el Comité Local de Administración de Salud "La Cruz". Los resultados revelaron que los usuarios consideran que la motivación, el conocimiento y las habilidades son importantes, y que la calidad del servicio se encuentra en un nivel medio. Sin embargo, se identificaron deficiencias en cuanto al personal suficiente y la falta de materiales e insumos. Los resultados también mostraron una asociación significativa entre las variables estudiadas.

En general, ambas investigaciones coinciden en la percepción negativa de las competencias laborales y la calidad de servicio. Ambos resaltan la necesidad de mejorar tanto las habilidades y conocimientos del personal como los aspectos relacionados con la calidad del servicio, como la disponibilidad de recursos y la satisfacción de las expectativas de los usuarios. Estos resultados subrayan la importancia de fortalecer la gestión por competencias y realizar mejoras significativas en la calidad del servicio para brindar una experiencia laboral y de atención satisfactoria tanto para los colaboradores como para los usuarios.

## V. CONCLUSIONES

Los datos de la presente indagación confirman la existencia de una relación significativa entre las competencias laborales y la calidad de servicio analizada. Los datos recolectados demuestran que el valor observado es considerablemente inferior al umbral de significancia establecido de 0,05, lo cual indica que la relación entre estas variables es estadísticamente significativa. Además, el coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de 0,775, lo que implica una conexión fuerte entre las competencias laborales y la calidad de servicio. En términos simples, estos resultados indican que a medida que la competencia laboral del colaborador aumenta, también lo hace la calidad del servicio proporcionado. Esto resalta la importancia de contar con empleados capacitados y competentes para garantizar un alto nivel de calidad en la prestación de servicios.

Los hallazgos de este estudio respaldan de manera sólida la existencia de una relación significativa entre los conocimientos personales y la calidad de servicio analizada. Esto se evidencia a través del valor de  $p$  igual a 0,001, lo cual indica una significancia estadística y confirma que la relación entre las variables es muy relevante. Además, el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,550, lo que señala una conexión moderada pero significativa. Estos resultados enfatizan la importancia de contar con un sólido bagaje de conocimientos y competencias individuales para garantizar un nivel óptimo de calidad en la prestación de servicios.

Los resultados obtenidos en este estudio proporcionan evidencia contundente de una relación relevante entre las habilidades personales y la calidad de servicio analizada. El valor de  $p$  obtenido (0,001) es notablemente inferior al umbral de significancia establecido (0,05), lo que respalda la existencia de una relación significativa entre ambas variables. Además, el coeficiente

de correlación de Spearman, que mide la fuerza y dirección de la relación, obtuvo un valor de 0,715. Este resultado indica una correlación positiva y moderadamente fuerte entre ambas. En conclusión, se confirma la importancia de las habilidades individuales para garantizar un alto nivel de calidad en la prestación de servicios.

Los resultados obtenidos en este estudio proporcionan pruebas concluyentes de la existencia de una relación significativa entre las características personales y la calidad de servicio analizada. El valor de  $p$  obtenido (0,001) indica una asociación sólida entre ambas variables, respaldando la existencia de una conexión robusta. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman revela un valor de 0,659, lo cual indica una correlación positiva y significativa. Estos hallazgos subrayan la importancia de las características individuales en la mejora de la calidad del servicio prestado. Por lo tanto, es crucial prestar atención a las características personales al seleccionar y capacitar al personal, con el objetivo de asegurar una experiencia de servicio satisfactoria para los clientes.

## VI. RECOMENDACIONES

Fortalecer la formación y desarrollo de competencias laborales: Dado que en varios estudios se evidenció una percepción negativa de las competencias laborales, es fundamental implementar programas de capacitación y desarrollo del personal.

Mejorar la calidad del servicio: La insatisfacción de los colaboradores y usuarios en relación con la calidad del servicio destaca la necesidad de implementar medidas que permitan ofrecer una atención más eficiente, confiable y empática. Esto implica revisar los procesos internos, la asignación de recursos adecuados y garantizar una comunicación efectiva con los usuarios para entender y satisfacer sus necesidades.

Establecer políticas de motivación y reconocimiento: La motivación del personal es un factor clave para mejorar las variables tratadas. Es importante implementar políticas de motivación que incluyan remuneraciones justas, estímulos y reconocimientos que satisfagan las expectativas de los colaboradores. Esto contribuirá a aumentar su compromiso y satisfacción en el entorno laboral.

Promover el trabajo en equipo y la comunicación interna: Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y una comunicación fluida entre los colaboradores es esencial para mejorar la calidad del servicio. Se deben establecer canales de comunicación efectivos que permitan compartir información, resolver problemas y generar ideas que contribuyan a la mejora continua.

Realizar evaluaciones periódicas de la calidad del servicio: Para monitorear, potenciando constantemente la calidad del servicio, se recomienda llevar a cabo evaluaciones periódicas que permitan identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas. Estas evaluaciones pueden incluir encuestas de satisfacción, análisis de indicadores de desempeño y retroalimentación de

los usuarios.

Implementar estas recomendaciones ayudará a elevar la temática abordada en la empresa.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apaza, J. (2021). *Características personales, integración institucional y aprendizaje en estudiantes universitarios de la UANCV y UAP, Juliaca, 2017*. Revista Polo del Conocimiento, 6(5). <https://doi.org/10.23857/pc.v6i5.2631>
- Arenas, C., y Jaramillo, N. (2018). *Concepciones de la empatía a nivel general, psicológico y a partir de sus instrumentos de medición*. Revista Psyconex, 9(15).
- Beleño, C., Rodríguez, C., y Cabarcas, A. (2020). *Administración de la calidad*. Pearson Education. <https://doi.org/10.21803/adgnosis.9.9.442>
- Carrera, M., Valenzuela, K., y Gómez, G. (2021). *La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa*. Digital Publisher, 6(6). <https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886>
- Coello, A. (2021). *Gestión de la calidad*. Facultad de ciencias de la documentación. <https://drive.google.com/file/d/1JFQw-Fv-hUIT31fXOA8Tv2kzShSrMUMM/view>
- Cordova, F., Tapara, J., y Gallardo, N. (15 de noviembre de 2021). *Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales*. Revista de la Fundación Educación Médica, 24(5). [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2014-98322021000500277](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277)
- Díaz, R., Cajún, J., y Gómez, G. (2021). *Rapidez en el servicio, creando una imagen a tus clientes*. Digital Publisher, 6(6-1). <https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.866>
- Fernández, E. (12 de june de 2019). *Suspendidos en formación digital: Bruselas y el sector tecnológico alertan de las carencias de los españoles en las competencias laborales del*

*futuro.*

<https://www.proquest.com/docview/2276848922/citation/16F96BCCDBD74A0CPQ/9?accountid=37408>

Henao, D., Giraldo, A., y Yepes, C. (2018). *Instruments to assess the quality perceived by users in health services*. *Revista Gerencia y Políticas*, 17(34).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-34.iecp>

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (7ma ed.)*. McGraw-Hill.

Kaplan, Z. (03 de marzo de 2023). Forage. <https://www.theforage.com/blog/skills/problem-solving-skills>

Miranda, M., Romero, M., Chiriboga, P., y Tapia, L. (2021). *La calidad de los servicios y satisfacción del cliente*. *Revista Dominios de las ciencias*, 7(4).  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>

Morocho, T., y Burgos, S. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A, 2018*. *Revista Valor Agregado*, 5(5).

Neill, D., y Suárez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14231/1/Cap.3-Niveles%20del%20conocimiento.pdf>

Ñaupas, H., Palacios, J., Valdivia, M., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. <https://bit.ly/3Z1dubv>

- Ochoa. (2018). *El desarrollo de competencias laborales: Una estrategia clave para el crecimiento de la productividad en la organización*. Repositorio Universidad Militar Nueva Granada.  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17643/OchoaRiveraDianaYaneth2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Parra, L., Cardona, A., Toro, S., Torres, G., Martínez, R., y Morales, D. (2021). *Habilidades para la vida*. Editorial Universidad Católica Luis Amigo.  
[https://www.funlam.edu.co/uploads/fondoeditorial/702\\_Habilidades\\_para\\_la\\_vida\\_Aproximaciones\\_conceptuales.pdf](https://www.funlam.edu.co/uploads/fondoeditorial/702_Habilidades_para_la_vida_Aproximaciones_conceptuales.pdf)
- Pilco, J., y Fernández, M. (09 de julio de 2019). *Evaluación de la atención de un hospital público del Ecuador. Sinergias educativas*, 1(5).  
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/382/3821581007/html/>
- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., y Cherre, I. (2021). *El modelo SERVPERF*. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2). <https://doi.org/http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>
- Reynaldos, K., Saiz, J., y Molina, Y. (2018). *Professional competences, clinical management and diagnostic related groups in Chilean public hospitals*. *Revista de Salud Pública*, 20(4). <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n4/472-478/>
- Soto, A. (12 de setiembre de 2019). *Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX*. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17843/rpmpesp.2019.362.4425>

Valencia, L. (2018). *Competencia Laboral*. *Revista de la Facultad de Contaduría Pública De La Universidad de Manizales*. /Downloads/Dialnet-CompetenciaLaboral-8679301.pdf

Valle, A., Gonzales, R., Cuevas, L., y Fernández, A. (2018). *Las estrategias de aprendizaje: características básicas y su relevancia en el contexto escolar*. *Revista de Psicodidáctica* (6). <https://www.redalyc.org/pdf/175/17514484006.pdf>

**ANEXO**

### Anexo 1. Matriz de consistencia

“COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA RED DE SALUD HUAMANGA, 2023”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de servicio en la Red de Salud Huamanga, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los conocimientos personales y la calidad de servicio de la Red de Salud Huamanga, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades personales y la calidad de servicio de la Red de Salud Huamanga, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las características personales y la calidad de servicio de la Red de Salud Huamanga, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación existente entre las competencias laborales y la calidad de servicio en la Red de Salud Huamanga, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Medir la relación existente entre los conocimientos personales y la calidad de servicio de la Red de Salud Huamanga, 2023.</p> <p>Medir la relación existente entre las habilidades personales y la capacidad de respuesta de la Red de Salud Huamanga, 2023.</p> <p>Medir la relación existente entre las características personales y la calidad de servicio de la Red de Salud Huamanga, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación significativa entre las competencias laborales y la calidad de servicio en la Red de Salud Huamanga, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe relación significativa entre los conocimientos personales y la calidad de servicio de la Red de Salud Huamanga, 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre las habilidades personales y la calidad de servicio de respuesta de la Red de Salud Huamanga, 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre las características personales y la calidad del servicio de la Red de Salud Huamanga, 2023.</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p><b>Competencias laborales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Conocimientos personales</li> <li>-Habilidades personales</li> <li>-Características personales</li> </ul> <p><b>Variable 2</b></p> <p><b>Calidad de servicio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Fiabilidad</li> <li>-Capacidad de respuesta</li> <li>-Seguridad</li> <li>-Empatía</li> <li>-Aspectos tangibles</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Aplicado</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional.</p> <p><b>Población:</b></p> <p>123 colaboradores</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>94 colaboradores</p> <p><b>Técnicas de recolección de datos</b></p> <p>Técnica de la encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario de encuesta</p> <p><b>Procesamiento de datos</b></p> <p>Software M.S. Excel.</p> <p>Software SPSS.</p>

## Anexo 2. Instrumentos

### Cuestionario

La presente encuesta se aplica de manera anónima, sus resultados no se emplearán para ningún otro fin más allá del académico e investigativo. Agradecemos por adelantado su tiempo y sinceridad en apoyo de esta iniciativa.

#### Datos generales

Edad: \_\_\_\_\_ años

Sexo:() Masculino() Femenino

Antigüedad en la institución: \_\_\_\_\_ años

Se trabaja mediante una escala de valoración, en la cual

1: Muy en desacuerdo

2: En desacuerdo

3: Indiferente

4: De acuerdo

5: Muy de acuerdo

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
1	Utilizo mis conocimientos personales del día a día para brindar una solución más rápida.					
2	Estoy dispuesto a seguir adquiriendo mayor nivel académico para mejorar la atención.					
3	Utilizo mi desarrollo cognitivo para actuar de manera rápida ante una emergencia.					
4	Desarrollo mi parte sociológica para poder mejorar como profesional.					
5	Puedo aplicar técnicas personales en mi centro laboral.					
6	En mi centro de labores el nivel de competencias es alto.					
7	En mi centro de laborales el nivel de competencias es bajo.					
8	Mi autonomía me ayudó a mejorar personalmente.					
9	Brindo una buena orientación al usuario en caso me lo solicite.					
10	Soy proactivo (a).					
11	Tengo compromiso para cumplir con mis funciones.					
12	Considero que el dinamismo ayuda a mejorar la comunicación entre colegas.					
13	La orientación que brindo es la adecuada de acuerdo a mis					

	conocimientos en ese momento.					
14	La información que transmito a los pacientes es verdadera.					
15	Actúo con profesionalismo ante cualquier situación en mi centro de labores.					
16	Brindo una atención rápida si está a mi alcance.					
17	Cuento con la disposición para ayudar siempre y cuando mis programaciones me lo permitan.					
18	Doy confianza para que se sientan cómodos en mi centro de labores.					
19	Tengo el conocimiento suficiente del personal que labora en mi centro de labores.					
20	Considero que todos en el centro de labores nos tratamos con respeto, y lo mismo con los usuarios.					
21	Se les brinda un trato justo a los usuarios.					
22	En el trato al usuario prima la amabilidad.					
23	Se cuenta con los suficientes equipos técnicos y elementos que ayuden a la atención del usuario.					
24	Las instalaciones físicas son las adecuadas para poder brindar el servicio de salud.					



### Anexo 3. Validación



#### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

##### I. DATOS GENERALES:

**Apellidos y Nombre del Informante:** Mg. QUISPE MEDINA, WILBER

**Institución donde labora:** ULADECH

**Nombre del Instrumento que motiva la evaluación:** CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS COMPETENCIAS LABORALES Y LA CALIDAD DE SERVICIO.

**Tesis:** "COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA RED DE SALUD HUAMANGA, 2023"

**Autor del Instrumento:** Bach. QUISPE PEÑA, MOISÉS

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que el investigador pretende medir				70%	
COHERENCIA	Considera que los ítems utilizados son propios del campo que se está investigando				70%	
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices			60%		
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico				65%	
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado				75%	
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores				75%	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis			60%		
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad				75%	

##### III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

*El instrumento es apto para ser aplicado.*

##### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

69%

Lima, 05 de junio de 2023

Quispe Medina Wilber

DNI: 25760824

Tel./Cel.: 981605064

## Anexo 4. Datos recolectados


	V1. Competencias laborales												V2. Calidad de servicio											
	D1. Conocimientos personales				D2. Habilidades personales				D3. Características personales				E1. Fiabilidad		E2. Capacidad de Respuesta		E3. Seguridad		E4. Empatía			E5. Aspectos tangibles		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
Enc. 1	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2
Enc. 2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2
Enc. 3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	2	1	3	3	3	1	3	4	4	3	4	3	4	3	3
Enc. 4	2	3	3	2	5	5	3	2	5	4	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3
Enc. 5	3	4	3	5	4	5	4	1	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Enc. 6	2	5	3	4	4	5	4	2	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4	3	3
Enc. 7	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	2	4	3	3
Enc. 8	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3
Enc. 9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 10	1	2	3	1	5	1	1	1	1	1	1	1	4	2	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2
Enc. 11	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4
Enc. 12	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	2	2
Enc. 13	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
Enc. 14	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
Enc. 15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 16	3	4	3	2	5	5	4	2	5	5	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3
Enc. 17	4	5	3	2	4	5	3	2	5	5	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
Enc. 18	3	3	4	2	3	3	2	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
Enc. 19	4	5	5	3	4	5	5	3	5	5	3	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5

Enc. 20	5	2	5	3	4	5	5	3	5	5	1	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
Enc. 21	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
Enc. 22	1	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3
Enc. 23	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4
Enc. 24	1	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3	4	5	3	3	5	5	3	3
Enc. 25	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	5	3	3
Enc. 26	3	3	3	2	5	5	4	2	5	5	1	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Enc. 27	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	2
Enc. 28	2	5	3	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	3	3
Enc. 29	2	4	3	4	4	4	4	5	2	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4
Enc. 30	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
Enc. 31	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
Enc. 32	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
Enc. 33	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
Enc. 34	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
Enc. 35	3	4	3	2	4	4	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	5	5
Enc. 36	3	3	3	2	5	5	4	2	5	5	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
Enc. 37	3	5	3	2	5	5	5	1	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
Enc. 38	5	4	5	3	4	5	5	3	5	5	1	3	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5
Enc. 39	5	2	5	3	4	5	5	3	5	5	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
Enc. 40	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
Enc. 41	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4
Enc. 42	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	3	4	5	5	4	3	5	5	3	3
Enc. 43	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
Enc. 44	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Enc. 45	2	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5
Enc. 46	5	5	3	4	5	5	5	1	1	1	3	1	3	3	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5

Enc. 47	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Enc. 48	3	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4
Enc. 49	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
Enc. 50	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Enc. 51	5	2	5	3	4	5	5	3	5	5	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
Enc. 52	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
Enc. 53	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4
Enc. 54	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	3	4	5	5	4	3	5	5	3	3
Enc. 55	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	5	3	3
Enc. 56	3	3	3	2	5	5	4	2	5	5	1	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Enc. 57	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	2
Enc. 58	2	5	3	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	3	3
Enc. 59	2	4	3	4	4	4	4	5	2	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4
Enc. 60	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
Enc. 61	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
Enc. 62	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
Enc. 63	2	3	3	2	5	5	3	2	5	4	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3
Enc. 64	3	4	3	5	4	5	4	1	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Enc. 65	2	5	3	4	4	5	4	2	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4	3	3
Enc. 66	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	2	4	3	3
Enc. 67	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3
Enc. 68	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 69	1	2	3	1	5	1	1	1	1	1	1	1	4	2	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2
Enc. 70	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4
Enc. 71	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	5	3	3
Enc. 72	3	3	3	2	5	5	4	2	5	5	1	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Enc. 73	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	2

Enc. 74	2	5	3	4	4	5	4	2	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4	3	3
Enc. 75	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	2	4	3	3
Enc. 76	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3
Enc. 77	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 78	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
Enc. 79	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
Enc. 80	3	4	3	2	4	4	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	5	5
Enc. 81	3	3	3	2	5	5	4	2	5	5	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
Enc. 82	2	3	3	2	5	5	3	2	5	4	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3
Enc. 83	3	4	3	5	4	5	4	1	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Enc. 84	2	5	3	4	4	5	4	2	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4	3	3
Enc. 85	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	2	4	3	3
Enc. 86	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3
Enc. 87	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
Enc. 88	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4
Enc. 89	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	3	4	5	5	4	3	5	5	3	3
Enc. 90	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	5	3	3
Enc. 91	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4
Enc. 92	3	3	3	2	5	5	4	2	5	5	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
Enc. 93	4	5	5	3	4	5	5	3	5	5	3	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5
Enc. 94	2	3	3	3	4	4	3	3	4	2	1	3	3	3	1	3	4	4	3	4	3	4	3	3




## Anexo 5. Evidencia de similitud de digital

 Página 1 of 96 - Portada Identificador de la entrega tmoaid::1:9025879699

---

# MOISES QUISPE PEÑA


## “COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA RED DE SALUD HUAMANGA, 2023”

 TITULOS  
 revisiones tesis y trabajo de suficiencia profesional  
 Universidad Peruana de Ciencias e Informática

---

### Detalles del documento

<small>Identificador de la entrega</small> tmoaid::1:9025879699	<b>92 Páginas</b>
<small>Fecha de entrega</small> 30 sep 2024, 11:19 a.m. GMT-5	<b>16,334 Palabras</b>
<small>Fecha de descarga</small> 30 sep 2024, 11:28 a.m. GMT-5	<b>79,676 Caracteres</b>
<small>Nombre de archivo</small> QUISPE_PE_A_MOISES.docx	
<small>Tamaño de archivo</small> 1.2 MB	

 Página 1 of 96 - Portada Identificador de la entrega tmoaid::1:9025879699




## 17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidos las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

### Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Anexo 6. Autorización de publicación en repositorio



### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

#### 1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: Quispe Peña Moises

DNI: 45279701 Correo electrónico: maiccollini@gmail.com

Domicilio: Jr. Américo Oré nº 202. Barrio La Libertad

Teléfono fijo: \_\_\_\_\_ Teléfono celular: 966152516

#### 2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS

Facultad/Escuela: Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller ( ) Tesis ( x )

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

Competencias Laborales y Calidad de Servicio en la Red de Salud Huamanga, 2023.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### 3.- OBTENER:

Bachiller ( ) Título ( X ) Mg ( ) Dr ( ) PhD ( )

#### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRONICA

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) tesis indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación (marque con una X):

Sí, autorizo el depósito total.

Sí, autorizo el depósito y solo las partes: \_\_\_\_\_

No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

  
Firma

Huella digital

