



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Gestión por competencias y calidad del servicio en un centro de  
salud de Chiclayo.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Facho Cornejo, Jaime David ([orcid.org/0000-0002-0135-7816](https://orcid.org/0000-0002-0135-7816))

**ASESOR:**

Mg. Cardoza Sernaqué, Manuel Antonio ([orcid.org/0000-0001-6738-0683](https://orcid.org/0000-0001-6738-0683))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**CHICLAYO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mi abuelita Petronila Chinguel, mi madre Elizabeth, hermana Jhoselit y finalmente a mi entrañable Tío Pablo.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, a Dios que guía nuestros caminos en todo momento. Así mismo a mi familia (Petronila, Elizabeth y Jhoselit) que me acompañan en todos mis objetivos trazados.

## Índice de contenidos

|  |     |
|--|-----|
| Carátula   | i   |
| Dedicatoria  | ii  |
| Agradecimiento                                       | iii |
| Índice de contenidos                                 | iv  |
| Índice de tablas                                     | v   |
| Resumen  | vi  |
| Abstract   | vii |
| I. INTRODUCCIÓN                                      | 1   |
| II. MARCO TEÓRICO                                    | 4   |
| III. METODOLOGÍA                                     | 14  |
| 3.1. Tipo y Diseño de Investigación.                 | 14  |
| 3.2. Variables y Operacionalización                  | 14  |
| 3.3. Población, Muestra y Muestreo                   | 15  |
| 3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos | 16  |
| 3.5. Procedimiento                                   | 16  |
| 3.6. Métodos de análisis de datos                    | 16  |
| 3.7. Aspectos éticos                                 | 17  |
| IV. RESULTADOS                                       | 18  |
| V. DISCUSIÓN   | 23  |
| VI. CONCLUSIONES                                     | 29  |
| VII. RECOMENDACIONES                                 | 30  |
| REFERENCIAS  | 31  |
| ANEXOS   | 39  |

## Índice de tablas

|         |  |    |
|---------|--|----|
| Tabla 1 | Pruebas de normalidad entre calidad de servicios y gestión de competencias                   | 18 |
| Tabla 2 | Correlación entre calidad de servicios y gestión de competencias                             | 18 |
| Tabla 3 | Niveles de calidad del servicio  | 19 |
| Tabla 4 | Niveles de gestión de competencias   | 19 |
| Tabla 5 | <i>Relación entre la motivación de la gestión por competencias y la calidad del servicio</i> | 20 |
| Tabla 6 | Relación entre las características de la gestión por competencias y la calidad del servicio. | 20 |
| Tabla 7 | Relación entre el concepto propio de la gestión por competencias y la calidad del servicio   | 21 |
| Tabla 8 | Relación entre conocimiento de la gestión por competencias y calidad del servicio            | 22 |
| Tabla 9 | Relación entre las habilidades de la gestión por competencias y la calidad del servicio.     | 22 |

## Resumen

La investigación mostró la vinculación entre dos variables como son la gestión por competencias y la calidad del servicio; para la ejecución se determinó el objetivo general que fue determinar la relación entre Gestión por competencias y calidad del servicio en un centro de salud de Chiclayo. La investigación se desarrolló desde una metodología centrada en el enfoque cuantitativo en su nivel descriptivo de alcance correlacional, con una muestra de 18 colaboradores de un Centro de Salud de Chiclayo; a quienes se les aplicó dos cuestionarios, una para cada variable, las cuales firmaron su consentimiento, estos instrumentos fueron sometidos a diferentes pruebas, para luego ser validados y fiabilizados por expertos. Los resultados mostraron que las dimensiones de la gestión por competencias se relacionan con la calidad del servicio mediante una relación directa y significativa y los porcentajes que más se resaltan donde el más del 70%, mostró una tendencia bajo a medio, situación que refleja la correspondencia dimensional con la variable. En las conclusiones se determinó que existe un vínculo entre las dos variables la cual fue de 0.878 indicando que es directa y significativa; adicionalmente el resultado que obtuvimos de  $\alpha = 0.000$  es menor de 0.05, nos permitió descartar la hipótesis nula, por cuanto se aceptó la hipótesis alterna.

**Palabras clave:** Gestión, competencias, calidad, servicio, centro de salud

## Abstract

The research showed the link between two variables such as competency management and service quality; For the execution, the general objective was determined, which was to determine the relationship between Management by competencies and quality of service in a health center in Chiclayo. The research was developed from a methodology focused on the quantitative approach at its descriptive level of correlational scope, with a sample of 18 collaborators from a Chiclayo Health Center; to whom two questionnaires were applied, one for each variable, which signed their consent, these instruments were subjected to different tests, to be later validated and made reliable by experts. The results showed that the dimensions of competency management are related to the quality of service through a direct and significant relationship and the percentages that stand out the most where more than 70% showed a low to medium trend, a situation that reflects the correspondence dimensional with the variable. In the conclusions it was determined that there is a link between the two variables which was 0.878 indicating that it is direct and significant; additionally, the result we obtained of  $\alpha = 0.000$  is less than 0.05, it allowed us to discard the null hypothesis, since the alternative hypothesis was accepted.

**Keywords:** Management, skills, quality, service, health center

## I. INTRODUCCIÓN

En el contexto actual azolado por la pandemia de COVID-19 existen factores valiosos que impactan en el desarrollo del capital humano de una institución de salud; de tal forma, que hacer frente a las pérdidas económicas que impactan en la salud de la población es una tarea compleja para una gestión dentro de la organización (Espinoza, 2020). Frente a este contexto los establecimientos de salud han tenido que desarrollar estrategias antes, durante y post pandemia para que los servicios que prestan sean eficaces y eficientes.

Desde el punto de vista gerencial, lograr calidad de atención en los servicios de salud es un gran reto. Más allá de capital monetario o bienes patrimoniales, los recursos humanos son la variable más importante. Por esta razón, en los establecimientos de salud se observó dificultades que no alcanzan la concepción de gestión por competencias en cuanto a carencias de habilidades técnicas, metodologías y acciones participativas que no se ligan a la efectividad de resultados, atención de calidad de los usuarios y pacientes (Rodríguez, 2021).

Para Hill et al. (2018) indicó que las entidades requieren de desarrollo de actividades y estrategias que faciliten la estructuración de los procesos de gestión que se muestran deficientes para que la empresa cumpla los objetivos para la satisfacción de necesidades de los usuarios, así mismo remarca la importancia que tiene esta sobre la calidad de atención. Así mismo, Henrique y Godinho (2018) sostuvieron que las entidades necesitan de una retroalimentación periódica para potenciar el desarrollo de actividades y acciones para la mejora de las necesidades de los usuarios.

Roque et al. (2018) refirieron que los errores en una empresa se deben evitar implementando procesos de valor y calidad de servicio. Por lo que Medina et al. (2017) sostuvieron que es necesario diseñar un modelo de gestión de calidad para la optimización de procesos para que se disminuyan costos, tiempos y se reduzca los márgenes de error.

A nivel nacional, García y Pardo (2019) sostuvieron que fue necesario desplegar una política de estímulos, remuneraciones y reconocimientos para



satisfacer las expectativas de los trabajadores debido que en las dimensiones de gestión por competencias la mayoría de participantes mostraron niveles bajos, por lo que existen variables que afectaban la calidad del servicio de los usuarios; situación que se reflejó una percepción deficiente con el índice porcentual de 55,75% en el desempeño laboral de los trabajadores, teniendo como causa la falta de personal idóneo, técnico, asertivo para la atención adecuada a los usuarios.

La gestión por competencias en las empresas se desarrolló en base a comportamientos, destrezas y habilidades que poseen las personas en los puestos laborales (Peña y Villón, 2018). Para brindar servicios de calidad orientados por los valores, la visión y la misión de las entidades para un desarrollo continuo y sostenido de las instituciones se requiere hoy en día tener como desafío la implementación y modernización del sistema administrativo y las estructuras organizacionales para la construcción de un estado al servicio del ciudadano.

A nivel regional no fue ajena a la problemática nacional de la gestión por competencias y la calidad de servicio al usuario en los establecimientos de salud puesto que el personal por ser dependiente sigue la huella de la organización del establecimiento, red, hospital o sistema de salud impuesto a partir de las normas y principios que emanan del ministerio de salud. Por lo que Anastacio et al. (2020) sostuvieron que la gestión por competencias implica competitividad y calidad de servicio a los usuarios porque se asienta sobre bases de disciplina del factor humano por cuanto debe existir eficientes procesos de selección, capacitación y desarrollo profesional y personal de los colaboradores.

A partir del análisis realizado la problemática se enuncia del siguiente modo: ¿Cuál es la relación que existe entre Gestión por competencias y calidad del servicio en un centro de salud de Chiclayo?

La investigación teórica, constituyó un aporte para las nuevas investigaciones para que se ejecuten, porque se seleccionó un cuerpo teórico que le sirvió de base en información para las personas interesadas en conocer la vinculación que existen entre las dos variables estudiadas para evidenciar una nueva visión de la realidad. En la justificación práctica, servirá de modelo para

las personas interesadas en investigar las variables estudiadas debido que se brinda información, sugerencias y conclusiones válidas con información que ha sido sometida a confiabilidad y estadística. La justificación metodológica, a la adaptación de nuevos instrumentos para que se mida las variables en estudio lo que permitió que sirva de modelo instrumental a una realidad donde se ejecutó la investigación.

El objetivo general fue determinar la relación entre Gestión por competencias y calidad del servicio en un centro de salud de Chiclayo. Los objetivos específicos fueron: Identificar la relación entre la motivación de la gestión por competencias y la calidad del servicio en un Centro de Salud de Chiclayo. Reconocer las características de la gestión por competencias y la calidad del servicio en un Centro de Salud de Chiclayo. Identificar la relación entre el concepto propio de la gestión por competencias y la calidad del servicio en un Centro de Salud de Chiclayo. Identificar la relación entre conocimiento de la gestión por competencias y la calidad del servicio en un Centro de Salud de Chiclayo. Reconocer las habilidades de la gestión por competencias y la calidad del servicio en un Centro de Salud de Chiclayo.

La hipótesis alternativa se planteó del siguiente modo:  $H_1$ : Existe relación significativa entre gestión por competencias y calidad del servicio en un Centro de Salud de Chiclayo. La hipótesis nula se planteó del siguiente modo:  $H_0$ : No existe relación significativa entre gestión por competencias y calidad del servicio en un Centro de Salud de Chiclayo. Las hipótesis específicas fueron: Existe relación significativa entre la motivación de la gestión por competencias y la calidad del servicio en un Centro de Salud de Chiclayo. Existe relación directa y significativa entre las características de la gestión por competencias y la calidad del servicio en un Centro de Salud de Chiclayo. Existe vinculación significativa entre el concepto propio de la gestión por competencias y la calidad del servicio en un Centro de Salud de Chiclayo. Existe relación significativa entre conocimiento de la gestión por competencias y la calidad del servicio en un Centro de Salud de Chiclayo. Existe relación significativa entre las habilidades de la gestión por competencias y la calidad del servicio en un Centro de Salud de Chiclayo.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Gerónimo et al. (2022) en su estudio sobre calidad del servicio en un centro de salud de México buscó evaluar la calidad del servicio a partir de la percepción del usuario proponiendo acciones de mejora para la atención para alcanzar la calidad de atención mediante la satisfacción de los que reciben el servicio de consultas externas en el centro de salud. La investigación se desarrolló con una metodología del enfoque cuantitativo en su nivel descriptivo transversal la muestra correspondió a los usuarios asistentes desde los meses de setiembre a diciembre del 2015. En los resultados se obtuvo que fueron muy pocos los usuarios satisfechos por la calidad del servicio (8,5%) por cuanto la percepción negativa fue alta. En las conclusiones se determinó que existe un porcentaje bajo que están satisfechos con la calidad del servicio que brinda debido a la prolongada espera de atención, incumplimiento de horarios, escasez de medicamentos, las instalaciones son deficientes; solo la seguridad y empatía satisfacen a los usuarios.

Gutiérrez et al. 2020 en su estudio sobre percepción de calidad del servicio en el sector salud centro-sur de Chile considerándose determinante en las intenciones y comportamiento del usuario. De aquí que el propósito principal fue conocer las percepciones de calidad del servicio de salud desde la visión del usuario en una ciudad. La metodología utilizada fue el enfoque cuantitativo en su nivel descriptivo con una muestra de 247 usuarios. En el resultado se determinó que la calidad del servicio impacta en la satisfacción del usuario, existiendo diferencias en la percepción de calidad del sector privado respecto al público variando en la frecuencia del uso en los centros de salud. El resultado muestra que se busca la mejora de la calidad del servicio atencional de salud teniendo en cuenta la prioridad e inquietudes del interesado.

Torres et al. (2018) en su estudio sobre percepción de la calidad del servicio en un centro primario de atención de Chile buscó cuantificar a tres tipos de usuarios que se les brindó la atención médica en un centro de salud familiar analizando las dimensiones de calidad que proporciona. El estudio trabajó con una metodología cuantitativa en su tipo descriptiva teniendo como muestra a los usuarios que recibieron la atención médica primaria. Se utilizó el análisis

invariado y el análisis de factores de las dimensiones subyacentes. El nivel de calidad del servicio que recibieron corresponde a 4,05 en una escala de 1 a 5 puntos; determinándose que los usuarios iguales o mayores a 45 años mostraron una satisfacción mayor respecto a los usuarios de 19 años y personas entre 20 y 44 años. Se empleó cinco dimensiones como respeto al paciente, acceso al servicio, medio agradable, disponibilidad y tolerancia.

Vera y Trujillo (2018) en su investigación relacionada con los efectos del servicio de calidad en la satisfacción de los usuarios en las entidades de salud, buscaron brindar una descripción de los elementos que afectan en las apreciaciones de las respuestas de los usuarios referente al sistema de salud. La investigación fue de tipo exploratoria con una muestra de 600 usuarios de una clínica en la cual se percibió 32 rasgos del servicio que se organizó en 7 dimensiones que se recogió a partir de una entrevista estructurada de apreciación. En los hallazgos se tuvo que los trabajadores que laboraban en las instalaciones recibieron gran impacto; sin embargo, el impacto fue bajo en los pacientes y trabajadores de farmacia no se percibió el efecto estadístico.

A nivel nacional, Torres (2022) en su estudio sobre gestión por competencias y desempeño laboral en un puesto de Salud de Trujillo se buscó relacionar las variables para encontrar influencias y constancias mediante una metodología desde el enfoque cuantitativo en su nivel descriptivo con diseño correlacional no experimental con una muestra de 30 trabajadores a quienes se les administró dos cuestionarios validados por expertos y fiabilizados con alfa de Cronbach en los resultados encontrándose que el 20% muestra una gestión por competencias medio; en las conclusiones se determinó que el índice de correlación entre las variables de estudio fue de 0.641 que indica una vinculación directa y significativa en las variables.

Espinoza (2020) en su estudio sobre gestión de competencias y calidad del servicio en redes integradas de salud de Lima se buscó la determinación de la relación entre las variables mediante la aplicación de una metodología de tipo cuantitativa en su nivel descriptiva con diseño correlacional no experimental transversal con una muestra de 267 usuarios asistenciales de salud a quienes se les aplicó los cuestionarios validados y fiabilizados; encontrándose una

correlación baja negativa de -0.242 entre las variables.

Padilla (2021) en su estudio sobre políticas públicas para la mejora de la calidad del servicio de salud ejecutado en hospitales de servicio público. El objetivo consiste en precisar la vinculación que existe de los trabajos de calidad de salud para la mejora de la calidad del servicio de salud evidenciándose la existencia de vinculación entre política pública y mejora de estructura de la gestión de salud por procesos precisándose que la atención de calidad es la principal política pública.

Quispe (2021) en su estudio sobre gestión por competencias y empoderamiento del personal de salud en Lima buscó encontrar la vinculación entre las variables desde un enfoque cuantitativo en su nivel correlacional, no experimental de alcance descriptivo con una muestra de 55 profesionales; encontrándose que el 49,09% evidencia un nivel bajo en gestión por competencias, el 34,55% en el nivel medio y el 16,36% en el nivel alto; concluyéndose que existe vinculación directa y significativa entre las variables de estudio con un índice de 0,858.

Suller (2019) en su estudio sobre cultura organizacional y gestión por competencias en el ministerio de Salud partió de la necesidad de que la cultura organizacional influye en la gestión por competencias que fue trabajado mediante una metodología cuantitativa aplicada en su nivel explicativo desde un diseño no experimental con un instrumento cuestionario tipo Likert. Encontrándose que la cultura organizacional tiene una influencia positiva en la gestión por competencias en recursos humanos del Ministerio de Salud.

Espada (2020) en el estudio sobre gestión por competencias y estrés laboral en el personal de salud de un hospital de Lima buscó determinar la vinculación entre las variables mediante el enfoque cuantitativo en su nivel descriptivo con diseño correlacional no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 267 del personal de salud a quienes se les aplicó los cuestionarios para la medición de las variables. El resultado demostró una correlación negativa baja con un índice de 0.242 entre las variables.

Meza (2021) en su estudio gestión por competencias y desempeño laboral

en personal de salud de Pasco que tuvo como objetivo encontrar la relación entre las dos variables considerándose cuatro relevantes factores como eficacia, eficiencia, productividad laboral y relaciones interpersonales. La metodología empleada fue del enfoque cuantitativo en su nivel descriptivo con diseño no experimental de tipo transversal con una muestra de 41 trabajadores de un centro de salud a quienes se les administró un cuestionario validado por expertos y fiabilidad con un índice de alfa de Cronbach de 0.787. Concluyéndose que existe relación positiva significativa entre las dos variables.

A nivel regional, Orrego (2018) en su estudio correlacional de gestión por procesos y gestión por competencias en la gerencia regional de salud de Chiclayo tuvo como objeto comprender la vinculación entre las dos variables a partir de la percepción de colaboradores teniendo como enfoque cualitativo con una muestra de 60 personas; en los resultados se evidencia vinculación de las dos variables destacándose el factor humano en los resultados. Se destaca la relación por procesos misionales y las competencias orientadas al servicio de salud de los usuarios.

Núñez (2022) en su estudio sobre calidad de atención y satisfacción de pacientes en un centro de salud de Lambayeque teniendo como propósito la determinación de la relación entre las dos variables para lo cual se utilizó una metodología centrada en el enfoque cuantitativo en su nivel descriptivo correlacional para lo cual se utilizó 124 pacientes que acudieron al centro de salud odontológico empleándose cuestionarios validados por juicio de expertos y fiabilizados para la consistencia interna. Los resultados evidencian buena calidad de atención con un 87,9% concluyéndose que existe relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente.

Ramos (2021) en su estudio sobre telesalud y calidad de atención en un centro de salud de San Martín de Lambayeque el cual tuvo como propósito encontrar el grado de relación que existe entre las variables desde una metodología cuantitativa, descriptiva con diseño de alcance correlacional con una muestra de 30 gestantes que se atendieron en el centro de salud a quienes se les administró un cuestionario validado por juicio de expertos y fiabilizado a cada variable de estudio. Los resultados evidenciaron una relación directa y

significativa entre ambas variables situación que se concluye que a mayor aplicación de la telesalud mayor será la calidad de atención de las gestantes.

Cajusol y Ortiz (2018) en su estudio sobre calidad del servicio y lealtad del usuario en dos hospitales públicos de Lambayeque tuvo como objetivo encontrar la influencia que ejerce la calidad del servicio en la lealtad del usuario para lo cual se utilizó el tipo de investigación cuantitativa correlacional empleando se el cuestionario como instrumento que se validó y fiabilizó para cada una de las variables empleándose los modelos SERVQUAL Y OLIVER respectivamente para cada variable que se aplicó a una muestra de 383 usuarios de los consultorios externos concluyéndose que la calidad del servicio influye significativamente en la lealtad de los usuarios de los hospitales Belén y Las Mercedes de la región.

El modelo de la corriente integrada u holística (2005) correspondiente a la gestión por competencias sostiene que una competencia es una acción que una persona busca alcanzar para lograr beneficios en determinados tiempos y bajo determinadas condiciones. Este modelo determina tres niveles análisis y acercamiento que tienen que ver con competencias básicas (técnicas, cognitivas y metodológicas) genéricas (reclutamiento y descripción laboral) y las específicas que se vinculan a una condición específica que se ejecuta. (Carregal et al., 2020) Asimismo, agrega Adachi y Sekiya (2020) que la competencia se complementa con el compromiso de los trabajadores que influye en el bienestar y salud como estado mental positivo; así como predice resultados del desempeño laboral, lealtad de los usuarios y clima de servicio, sublimando la ansiedad y depresión.

La gestión por competencias desde el punto de vista académico es una respuesta a las necesidades de una sociedad donde se demanda aprendizajes activos centrados en los estudiantes y orientados al trabajo sin, imitación de práctica y conocimiento con base en valores y principios para un desarrollo eficiente (Pérez, 2018). Administrativamente, tiene que ver con la gestión de recursos humanos en las que se encuentran los vínculos expresos de la política estratégica de una organización siempre con énfasis en el desarrollo del comportamiento del empleado y unidad de organización para el logro de resultados. (Sánchez et al., 2017) Esto implica que los trabajadores deben

poseer competencias y habilidades para la ejecución de tareas; así como interactuar con los usuarios para un servicio de calidad. (Alshammari, 2020) Lo que lleva a una mejora del pensamiento gerencial para que se aumente la oportunidad de los trabajadores de los hospitales para que logren competencias básicas. (Bani-Bani, 2021)

La gestión por competencias evidencia ventajas referido a la mejora del desempeño y clima laboral, se planifica mucho mejor el recurso humano, mejorando los comportamientos y rendimiento esperado, los trabajadores. (Vallejo y León, 2018) Estos se muestran más eficaces y se esfuerzan por exhibir sus competencias, se disminuye el ausentismo y rotación, se pone de relieve las fortalezas de los empleados, se señalan las brechas que hay que trabajar con prioridad, genera niveles altos de satisfacción de líderes y empleados en la organización. (Vera, 2016)

Para la Presidencia de Consejo de Ministros (2021) plantea los siguientes retos que se deben cumplir dentro de la gestión por competencias. La gestión de calidad como necesidad de servicio para los usuarios requiriendo el refuerzo con estrategias para la implementación de una gestión de calidad en la administración pública en la prestación de servicios. Apoyo político para reforzar la administración pública para alcanzar la satisfacción y expectativas del ciudadano teniendo en cuenta sus derechos. La visión sistémica que implica brindar servicios de calidad mejorando los procesos internos de la organización integrando la experiencia ciudadana. Migración hacia una cultura de calidad donde los servidores, autoridades y directivos hagan suya la cultura de calidad del servicio al ciudadano para el desarrollo continuado. La adaptación a los cambios como necesidad de la innovación y adaptación a las transformaciones continuas del desarrollo social y cultural para que se aumente la satisfacción. La toma de decisiones con base en la evidencia para romper el temor a la evaluación como reto y las decisiones se tomen en base a las informaciones que proporcionen las personas. Los recursos para la mejora de la calidad que tiene como centro el enfoque centrado en la persona y la mejora de procesos mediante instrumentos de evaluación, acciones, personal, recursos presupuestales, personas competentes y herramientas tecnológicas.



Las dimensiones de gestión por competencias tenemos que son 5 de acuerdo con Alles (2006) refiriendo a Spencer, que a continuación se describen: Primero la motivación que se define como el interés que una persona tiene o desea para hacer algo. La motivación orienta, dirige y direcciona los comportamientos o acciones hacia objetivos particulares o de grupo. (Núñez et al., 2018) Una persona motivada que desea tener éxito en la vida se establece con frecuencia objetivos teniendo en cuenta situaciones que desea alcanzar bajo toma de decisiones y responsabilidades empleando retroalimentación en los procesos de su desempeño. (Darma, 2018)

Segundo, las características que son los rasgos físicos y de respuesta correspondiente a situaciones o informaciones que recibe. En esta dimensión se puede determinar tiempos de reacción y buena visión como competencias físicas para la iniciativa y el autocontrol como conductas que responden a situaciones más complejas.

Tercero, Concepto propio o concepto de uno mismo que correspondientes a los valores, actitudes o imagen personal. En esta dimensión se circunscriben la confianza en sí mismo, seguridad para el desempeño en situaciones inesperadas, la valoración de las personas como motivos que evidencian reacciones o predicen el desempeño en el puesto laboral a corto plazo y en situaciones nuevas de interacción.

Cuarto, conocimientos que constituye la información personal que posee un sujeto en áreas disciplinares específicas que son de dominio intelectual y su evidencia en la práctica. Se encuentra la autonomía, el conocimiento como competencia compleja, la evaluación de lo que sabe y no sabe para el desempeño laboral. El conocimiento mide las habilidades para las respuestas adecuadas en las interacciones laborales en base al conocimiento. (Wright y Scott, 2020)

Quinto, las habilidades que corresponde a las capacidades que requiere el desempeño de las funciones del puesto conformado por rasgos de perfil. En esta dimensión se inscriben las competencias cognitivas o mentales que tiene que ver con el pensamiento analítico (procesamiento de datos, información, determinación de causas y efectos).

El modelo Servqual de PZeithaml et al. (1993) citado por Cajusol y Ortiz (2018) plantea que la calidad del servicio es la diferencia entre las expectativas y las percepciones reales del cliente. Un cliente valora de modo negativo la calidad del servicio si la percepción que se obtiene es inferior a la expectativa que tenía y viceversa. Por ello las entidades deben prestar atención al servicio de calidad para que se supere las expectativas del cliente por ello es importante la gestión que se desarrolle el interior de la empresa. (Bollet et al., 2018) De aquí se analizan la principal condición en que se forman las expectativas. Esta condición radicaba en la comunicación boca-oído de los usuarios para alcanzar la necesidad que se busca satisfacer. La experiencia que se pasa en los servicios corresponde a una comunicación externa de los proveedores mediante acciones promocionales o de publicidad. De aquí, la calidad de servicio es la diferencia entre percepciones y expectativas (comunicación boca-oído, necesidades personales, experiencias pasadas y comunicación externa).

Para Sotelo y Figueroa (2017) este modelo emplea una medición que en primer plano busca reconocer la expectativa del usuario en torno a la entidad. En un segundo plano se busca que el usuario evalúe la gestión de los servicios de la empresa. Para ello utiliza cinco dimensiones o criterios de calidad a decir: los elementos tangibles (compuesto por instalaciones, empleados, quipos y materiales), la fiabilidad (capacidad de brindar servicio de manera precisa), capacidad de respuesta (apoyar al cliente y servirle de manera rápida). Seguridad (saber del servicio prestado, cortesía del empleado e infundir confianza en el cliente).

La calidad de servicio se define como la percepción que un consumidor, usuario, cliente o ciudadano espera de un servicio frente a lo que experimenta al obtener un producto o servicio. (Gorla et al., 2017), Galvis (2011) define el servicio como una práctica gerencial que se dirige a alcanzar la satisfacción del usuario, paciente o ciudadano.

La calidad de servicio adopta diferentes puntos de vista: Es un conjunto de rasgos que la entidad brinda para la satisfacción de los usuarios. Asimismo, se define como como un conjunto de rasgos que se dirigen a producir efectos de satisfacción en los usuarios. (Vidrio, et al., 2020)

Los conceptos de calidad y servicio están íntimamente relacionados en las entidades u organizaciones que se dirigen a alcanzar altas percepciones de calidad en los usuarios o consumidores. Para Fernández (2016) son las habilidades y experiencia que se orientan a satisfacer las necesidades de los pacientes o usuarios para que se sientan seguros, confiados y tengan buena percepción del establecimiento. La satisfacción del usuario es producto de una evaluación integral del servicio que reciben que, a su vez, es producto de la percepción que tienen sobre los procesos o componentes de los servicios que reciben. (Vite, et al., 2018)

Las dimensiones de la calidad del servicio según Cajusol y Ortiz (2018) sostiene que toda organización debe prestar atención a los factores en los que los clientes fijan su atención cuando valoran la calidad de los servicios o productos. Por ello plantea 5 dimensiones que los usuarios, clientes o pacientes emplean para valorar los productos o servicios. (Shikh y Waqas, 2019)

La dimensión de fiabilidad que refiere a las percepciones que muestra el usuario en la capacidad de la entidad para el establecimiento de plazos y formatos que la empresa estipula. La organización se torna fiable cuando se organiza el recurso material y humano de modo que los servicios se entregan con eficacia. Se cumple cuando se sigue los procesos del servicio que se estipulan de manera coherente con el personal calificado que lo ejecuta. (Salibá et al., 2017) La baja fiabilidad facilita la pérdida de confianza del usuario que deposita en el servicio que recibe generando costos innecesarios e insatisfacción. (I Wayan y Wayan, 2019)

La capacidad de respuesta es un requisito que debe tener la organización o establecimiento para que brinde un servicio que demande el consumidor como capacidad de respuesta que debe ser rapidez, atención eficiente y oportuna. (Mcgurgan, 2017)

La dimensión de seguridad una visión que tiene el usuario es que el que le brinda el servicio debe saber hacerlo con seguridad y eficiencia. Cuando el usuario observa el profesionalismo del personal que lo atiende se preocupa menos y tiene mayor confianza en la organización. (Valenzo et al., 2019) La empresa, establecimiento o entidad debe tener claro el desarrollo de los

procesos de servicios que se debe brindar por el personal de manera que se absuelvan las dudas y se transmita credibilidad, seguridad y confianza. (Hernández, 2017)

La dimensión empatía para Fariño et al. (2018) lo asocia con la percepción, efectividad y eficiencia directa del usuario que lo obtiene a través de una atención esmerada y especializada por parte del personal del establecimiento. El usuario siente que el centro de salud se preocupa por la calidad de la atención.

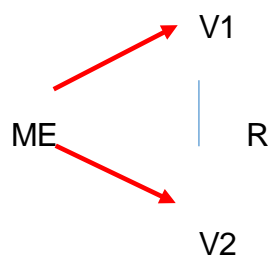
La dimensión de los elementos tangibles para Morales et al. (2017) que sostiene que la calidad del servicio de salud se asocia al “crecimiento, desarrollo y competitividad” vinculándose a la parte visible del servicio que tiene que ver con lo que percibe el usuario como el equipamiento, materiales, personal, instalaciones, entre otros que configuran los recursos y procesos del servicio

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación.

El tipo de investigación del presente trabajo de investigación fue básica de acuerdo a Concytec (2018), que señala que este tipo de estudio se dirige a comprender situaciones fundamentales de los fenómenos, hechos que se observan o relaciones que se establecen entre variables.

En cuanto al diseño de investigación, tenemos que fue no experimental, transversal, y correlacional descriptiva, al respecto Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señala que en este tipo de diseño de investigación se busca la vinculación de dos variables sin interesar la direccionalidad de esta.



En dónde:

ME = Muestra del estudio

V1 = Evaluación de la Variable Gestión por Competencias.

V2 = Evaluación de la variable Calidad de Servicio

R = Relación entre las variables

#### 3.2. Variables y Operacionalización

La investigación tiene las siguientes variables:

Variable 1: Gestión por Competencias

Variable 2: Calidad de Servicio

Operacionalización: Anexo 1

### Definición Conceptual de la variable Gestión por Competencias

Es la gestión de recursos humanos en las que se encuentran los vínculos expresos de la política estratégica de una organización siempre con énfasis en el desarrollo del comportamiento del empleado y unidad de organización para el logro de resultados (IMF, 2016).

### Definición Operacional de la variable Gestión por Competencias

Es la gestión que implica para su evaluación un conjunto de rasgos típicos como motivación, rasgos, concepto de sí mismo, conocimiento y habilidades que se ejecutan en los procesos de gestión para la satisfacción del usuario (IMF, 2016).

### Definición Conceptual de la variable Calidad de Servicio

Son las habilidades y experiencia que se orientan a satisfacer las necesidades de los pacientes o usuarios para que se sientan seguros, confiados y tengan buena percepción del establecimiento (Fernández, 2016)

### Definición Operacional de la variable Calidad de Servicio

Son un conjunto de factores que son producto de la valoración y percepción de los usuarios en función de la empatía, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad que se debe exhibir en el servicio que brinda un establecimiento de salud.

## **3.3. Población, Muestra y Muestreo**

La población está dada por 18 colaboradores de un Centro de Salud de Chiclayo. Por ser una población pequeña, no se considera ni la muestra ni el muestreo.

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la población es el conjunto de elementos que participan en la investigación de la cual se van a establecer los resultados de la Investigación Científica.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

Para el recojo de información de las variables de estudio se trabajó la técnica de la encuesta con la que se aplicó un cuestionario para evaluar tanto la calidad de servicio como la gestión por competencias; el primero consta de 15 ítems que evalúan las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía y utilizó una escala de valoraciones de Nunca, Algunas veces, Casi siempre y Siempre; el segundo instrumento se evaluó con 12 ítems distribuidos en las dimensiones de motivación, características o atributos, concepto propio o de uno mismo, conocimiento y habilidades que utilizó también la misma escala de valoraciones de la variable gestión por competencias; ambos instrumentos han sido validados a criterio de juicio de expertos y mediante una muestra piloto se halló la confiabilidad de los mismos.

### **3.5. Procedimiento**

En la aplicación de los instrumentos se tuvo en cuenta en primer lugar la coordinación del investigador con los directivos del centro de salud para obtener el permiso correspondiente para la aplicación de los mismos, luego se determinó un día específico para la coordinación con los trabajadores, explicación del objetivo de los instrumentos y el consentimiento para el desarrollo de los mismos, los que fueron resueltos de manera anónima pero siempre manteniendo un código por cada trabajador para que no haya mezcla en el trabajo de la correlación de los datos, una vez recogida la información se procedió al procesamiento estadístico de la misma.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Para el análisis de datos se trabajó con la Estadística descriptiva y la Estadística inferencial, en la primera se procesó la información de las variables de manera independiente, para determinar el nivel en la que se encuentran, mediante la organización de los datos en tablas y gráficas de frecuencias, en frecuencias simples y porcentuales; para la Estadística inferencial se trabajó con dos pruebas de hipótesis, la primera que es de normalidad mediante la prueba de Shapiro-Wilk, que determinó la distribución normal de las variables, que implicó la aplicación de la prueba de correlación Paramétrica de Pearson.

### **3.7. Aspectos éticos**

En los aspectos éticos se tuvo en cuenta los principios de autonomía, beneficencia, justicia y respeto. En el principio de autonomía se tuvo en cuenta la voluntad de participación en el desarrollo del cuestionario del trabajador, respetando su decisión, en el de beneficencia se garantizó el bienestar común de los participantes, indicándoles que el desarrollo de los instrumentos será totalmente anónimo, lo que protege su identidad en todo momento de la investigación, en el principio de justicia, se trató a todos los participantes de la misma manera, no habiendo ninguna discriminación al momento de realizar la investigación, y por último en el principio de respeto, estuvo relacionado a la elaboración del cuerpo de investigación, en la que se respetó en todo momento en la organización del mismo, a los autores que aportan en la construcción de las diferentes partes del estudio, citándolo de manera adecuada y apropiada respetando el uso de norma APA en su séptima edición.



#### IV. RESULTADOS

Se procedió a resolver los objetivos específicos para lo cual se calculó la prueba de normalidad

**Tabla 1**

*Pruebas de normalidad entre calidad de servicios y gestión de competencias*

|                         | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |       | Shapiro-Wilk |    |      |
|-------------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
|                         | Estadístico                     | gl | Sig.  | Estadístico  | Gl | Sig. |
| Calidad de servicios    | ,164                            | 18 | ,200* | ,928         | 18 | ,176 |
| Gestión de competencias | ,151                            | 18 | ,200* | ,941         | 18 | ,304 |

*Nota* \*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se aplicaron las pruebas de normalidad, se tuvo que la población fue de 18 colaboradores de un centro salud en Chiclayo, para lo cual se observa la Tabla 1, donde solo se tomó los datos de Shapiro-Wilk, ya que la población no supera los 50; tenemos que los valores de significancia fueron 0.176 y 0.304, ambos son mayores de 0.05, en ese caso se usó para todos los casos la correlación de Pearson.

#### Objetivo General

**Tabla 2**

*Correlación entre calidad de servicios y gestión de competencias*

|                   |                        | Gestión competencias |
|-------------------|------------------------|----------------------|
| Calidad servicios | Correlación de Pearson | ,878**               |
|                   | Sig. (bilateral)       | ,000                 |
|                   | N                      | 18                   |

*Nota* \*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la Tabla 2 se determinó que la correlación de Pearson fue de 0.878 nos dio a notar que es alta y positiva, mientras que la significancia bilateral nos da un valor de 0.000 siendo menor que 0.05, queda definido que es significativa.

Concluimos que la relación que existe entre la variable calidad de servicio y gestión de competencias fue directa y significativa, probando que nuestra hipótesis es correcta.

A continuación, se muestran los resultados de las variables de forma independiente.

**Tabla 3**

*Niveles de calidad del servicio*

| Niveles | Fi | %     |
|---------|----|-------|
| Bajo    | 7  | 38,89 |
| Medio   | 9  | 50,00 |
| Alto    | 2  | 11,11 |
| Total   | 18 | 100   |

*Nota:* El 88.89 % de la muestra se ubicó entre el nivel medio y bajo.

Con los datos obtenidos de la Tabla 3, se observó que el 50% de los encuestados estuvieron en el nivel medio, mientras que el 38.89% en el nivel bajo, y solo el 11.11% se encontró en nivel alto. Inferimos que existe una carencia en la calidad de servicio ya que más del 80% de los encuestados no consideran que es un óptimo servicio.

**Tabla 4**

*Niveles de gestión de competencias*

| Niveles | fi | %     |
|---------|----|-------|
| Bajo    | 6  | 33,33 |
| Medio   | 8  | 44,44 |
| Alto    | 4  | 22,22 |
| Total   | 18 | 100   |

*Nota:* El 77.74% de la muestra se ubicó entre el nivel medio y bajo.

La Tabla 4 indica que el nivel medio tiene el mayor porcentaje con el 44.44% de ahí le sigue el nivel bajo con el 33.33% y solo el 22.22% de los encuestados están en el nivel alto. Se concluyó que existen muchas carencias

en la gestión de los trabajadores, ya que el más del 75% están en el baremo medio a bajo.

Se determinó los resultados de los objetivos específicos, para esto se calculó las pruebas de normalidad. (Tabla 1)

### **Objetivo específico 1**

Relación entre la motivación de la gestión por competencias y la calidad del servicio

**Tabla 5**

*Correlación entre motivación de la gestión por competencias y la calidad del servicio*

|            |                        | Calidad servicios |
|------------|------------------------|-------------------|
| Motivación | Correlación de Pearson | ,744**            |
|            | Sig. (bilateral)       | ,000              |
|            | N                      | 18                |

*Nota \*\*.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la tabla 5, Se tiene que la correlación de Pearson es 0.744 siendo alta y positiva, mientras que el Sig bilateral arroja un valor de 0.000 es menor de 0.05, queda definido que es significativa, se concluye que es directa y significativa la relación que tiene la motivación con la calidad de servicios.

### **Objetivo específico 2**

Reconocer las características de la gestión por competencias y la calidad del servicio.

**Tabla 6**

*Correlación entre las características de la gestión por competencias y la calidad del servicio.*

|                 |                        | Calidad servicios |
|-----------------|------------------------|-------------------|
| Características | Correlación de Pearson | ,634**            |
|                 | Sig. (bilateral)       | ,0047             |
|                 | N                      | 18                |

*Nota \*\*.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Viendo la tabla 6, el valor de la correlación de Pearson es 0.634 se da a notar que es moderada y positiva, mientras que el Sig bilateral es 0.047 siendo menor que 0.05, queda definido que es significativa, se concluye que es moderadamente directa y significativa las características de gestión por competencias con la calidad de servicios.

### **Objetivo específico 3**

Relación entre el concepto propio de la gestión por competencias y la calidad del servicio.

#### **Tabla 7**

*Correlación entre el concepto propio de la gestión por competencias y la calidad del servicio*

|                 |                        | Calidad servicios |
|-----------------|------------------------|-------------------|
| Concepto propio | Correlación de Pearson | ,744**            |
|                 | Sig. (bilateral)       | ,000              |
|                 | N                      | 18                |

*Nota \*\*.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Con respecto a la tabla 7, siendo la correlación de Pearson es 0.744 se da a notar que es alta y positiva, mientras que el Sig bilateral es 0.000 siendo menor que 0.05, queda definido que es significativa, se concluye que es directa y significativa el concepto propio con la calidad de servicios.

#### Objetivo específico 4

Relación entre conocimiento de la gestión por competencias y la calidad del servicio.

#### Tabla 8

*Correlación entre conocimiento de la gestión por competencias y la calidad del servicio*

|              |                        | Calidad servicios |
|--------------|------------------------|-------------------|
| Conocimiento | Correlación de Pearson | ,538*             |
|              | Sig. (bilateral)       | ,021              |
|              | N                      | 18                |

*Nota \**. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De la siguiente tabla 8, siendo la correlación de Pearson de 0.538 se da a notar que es moderada y positiva, mientras que el Sig bilateral es 0.021 siendo menor que 0.05, queda definido que es significativa, se concluye que es moderadamente directa y significativa el conocimiento de gestión de servicios con la calidad de servicios.

#### Objetivo específico 5

Reconocer las habilidades de la gestión por competencias y la calidad del servicio en un Centro de Salud de Chiclayo.

#### Tabla 9

*Correlación entre habilidades de la gestión por competencias y la calidad del servicio*

|             |                        | Calidad servicios |
|-------------|------------------------|-------------------|
| Habilidades | Correlación de Pearson | ,542*             |
|             | Sig. (bilateral)       | ,020              |
|             | N                      | 18                |

*Nota \**. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Con los datos de la tabla 9, se tiene que la correlación de Pearson es 0.538, la cual es moderada y positiva, mientras que el Sig bilateral es 0.021 siendo menor de 0.05, queda definido que es significativa, se concluye que es moderadamente directa y significativa las habilidades con la calidad de servicios.

## V. DISCUSIÓN

Un resultado se encontró en la relación entre Gestión por competencias y calidad del servicio en un centro de salud de Chiclayo en el que se observó una correlación de Pearson es 0.878, indicando que es alta y positiva, mientras que el Sig bilateral nos da un valor de 0.000 siendo menor que 0.05, queda definido que es significativa por lo que se concluye que la relación que existe entre las variables es directa y significativa, probando que la hipótesis alterna es correcta. Asimismo, en la variable calidad del servicio, el 50% se encontró en el nivel medio, el 38.89% en el nivel bajo y 11.11% en el nivel alto; infiriéndose que existe una carencia en la calidad de servicio ya que más del 80% de los encuestados no consideran que es un óptimo servicio. Por otro lado, en la variable gestión por competencias el 44.44% se encontró en el nivel medio, 33.33% en el bajo y el 22.22% en alto; en consecuencia, se concluyó que existen muchas carencias en la gestión de los trabajadores, ya que más del 75% se encuentran en medio a bajo. Estos resultados coinciden con el estudio de Espinoza (2020) guardó similitud en los índices porcentuales de las variables gestión de competencias y calidad del servicio; cuyo propósito fue la determinación de la relación entre las variables con una muestra de 267 usuarios asistenciales de salud a quienes se les aplicó los cuestionarios validados y fiabilizados. Encontró que el 54% se encontraba en el nivel bueno y la diferencia se encontraban en el nivel deficiente y regular; por cuanto mostró dificultades en la gestión; mientras que en la variable calidad del servicio el 36% se encontró en el nivel bueno, el 27% en regular, el 18% en el nivel malo y solo 19% en el nivel óptimo; sin embargo, se encontró una correlación baja negativa de -0.242 entre las variables. La similitud radica en las coincidencias de dificultades que mostraron los dos trabajos contrastados debido que poco se utiliza con efectividad la gestión por competencias que impacta en la calidad del servicio. Otros estudios de la variable gestión por competencias con el desempeño laboral en colaboradores complementaron el presente estudio como es el caso de Torres (2022) en su estudio sobre gestión por competencias y desempeño laboral en un puesto de Salud de Trujillo buscó relacionar las variables para encontrar influencias y constancias con una muestra de 30 trabajadores a quienes se les administró dos cuestionarios validados por

expertos y fiabilizados con alfa de Cronbach en los resultados; encontrándose que el 20% de la muestra se ubicó en el nivel medio en gestión por competencias; en las conclusiones se determinó que el índice de correlación entre las variables de estudio fue de 0.641 que indica una vinculación directa y significativa en las variables. Otros estudios de la gestión por competencias con otras variables mostraron diferentes índices correlacionales y porcentuales. Tal es así el estudio de Quispe (2021) sobre gestión por competencias y empoderamiento del personal de salud en Lima buscó encontrar la vinculación entre las variables desde un enfoque cuantitativo en su nivel correlacional, con una muestra de 55 profesionales; se encontró que el 49,09% evidencia un nivel bajo en gestión por competencias, el 34,55% en el nivel medio y el 16,36% en el nivel alto; concluyéndose que existe vinculación directa y significativa entre las variables de estudio que se contrasta con un índice de 0,858. Asimismo, Suller (2019) en su estudio sobre cultura organizacional y gestión por competencias en el ministerio de Salud partió de la necesidad de que la cultura organizacional influye en la gestión por competencias que fue trabajado mediante una metodología cuantitativa aplicada en su nivel explicativo desde un diseño no experimental con un instrumento cuestionario tipo Likert. Encontrándose que la cultura organizacional tiene una influencia positiva en la gestión por competencias en recursos humanos del Ministerio de Salud. De igual modo el estudio de Espada (2020) sobre gestión por competencias y estrés laboral en el personal de salud de un hospital de Lima buscó determinar la vinculación entre las variables mediante el enfoque cuantitativo en su nivel descriptivo con diseño correlacional no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 267 del personal de salud a quienes se les aplicó los cuestionarios para la medición de las variables. El resultado demostró una correlación negativa baja con un índice de 0.242 entre las variables. Estos estudios relacionados la gestión por competencias con otras variables revelan coeficientes diferentes debido que las variables que se contrastan por un lado se vinculan directamente, pero en otros casos muestran baja o negativa relación lo que significa que no se afectan.

La relación entre la motivación de la gestión por competencias y la calidad del servicio en un Centro de Salud de Chiclayo se observa que la correlación de Pearson es 0.744 nos da a notar que es alta y positiva, mientras que el Sig

bilateral nos da un valor de 0.000 siendo menor que 0.05, quedando definido que es significativa, concluimos que es directa y significativa la relación que tiene la motivación con la calidad de servicios. Estos complementan la información de la relación debido que las dificultades en la motivación a los colaboradores impactan en la calidad del servicio que estos brindan al público. Como es el caso del estudio de Padilla (2021) sobre políticas públicas para la mejora de la calidad del servicio de salud ejecutado en hospitales de servicio público buscó precisar la vinculación que existe entre la calidad del servicio de salud y las políticas que se plantean evidenciándose la existencia de vinculación entre las dos variables situación que se demuestra que la calidad del servicio presenta otros factores que lo limitan o lo desarrollan. Asimismo el estudio de Núñez (2022) sobre calidad de atención y satisfacción de pacientes en un centro de salud de Lambayeque tuvo como propósito la determinación de la relación entre las dos variables para lo cual utilizó 124 pacientes que acudieron al centro de salud empleándose cuestionarios validados por juicio de expertos y fiabilizados para la consistencia interna; mostrando resultados que evidencian buena calidad de atención con un 87,9% concluyéndose que existe relación directa y significativa entre calidad de atención y satisfacción del paciente; lo que significa que una calidad atencional a los usuarios trae efectos en la satisfacción de los mismos.

Los estudios mostrados, aunque son diferentes a la motivación, son variables que de uno u otro modo tienen incidencia en la calidad del servicio como lo hace la motivación en la descripción presentada; situación que se demuestra que la calidad del servicio presenta otros factores que también tienen comportamientos vinculantes en las investigaciones.

La relación de características de la gestión por competencias y la calidad del servicio en un Centro de Salud de Chiclayo se observó que el índice de Pearson es 0.634 que permitió indicar que fue moderada y positiva, mientras que el Sig bilateral nos da un valor de 0.047 siendo menor que 0.05, queda definido que es significativa, concluimos que fue moderadamente directa y significativa las características de gestión por competencias con la calidad de servicios. Estos resultados demuestran el impacto que tiene las características del tipo de gestión en la calidad del servicio que se brinda. Estudios desarrollados demostraron que



la calidad del servicio tiene otras variables que lo afectan como es el caso de las formas de gestión que se da en los centros laborales; tal es el caso de Gerónimo et al (2022) que en su estudio sobre calidad del servicio en un centro de salud de México buscó evaluar la calidad del servicio a partir de la percepción del usuario encontrando dificultades y factores que lo condicionaban, proponiendo acciones de mejora para la atención para alcanzar la calidad de atención para que exista una satisfacción en los usuarios que reciben el servicio de consultas externas en el centro de salud. En los resultados se obtuvo que fueron muy pocos los usuarios satisfechos por la calidad del servicio (8,5%) por cuanto la percepción negativa fue alta; concluyéndose que existe un porcentaje bajo que están satisfechos con la calidad del servicio que brinda debido a las dificultades siguientes: prolongada espera de atención, incumplimiento de horarios, escasez de medicamentos, las instalaciones son deficientes; solo la seguridad y empatía satisfacen a los usuarios. Por su parte, Ramos (2021) en su estudio sobre telesalud y calidad de atención en un centro de salud de Lambayeque tuvo como propósito encontrar el grado de relación que existe entre las variables desde una metodología cuantitativa, con una muestra de 30 gestantes que se atendieron en el centro de salud a quienes se les administró un cuestionario validado por juicio de expertos y fiabilizado a cada variable de estudio encontrándose una relación directa y significativa entre ambas variables situación que se concluye que a mayor aplicación de la telesalud mayor será la calidad de atención de las gestantes. Otro estudio sobre lealtad del usuario y calidad del servicio de Cajusol y Ortiz (2018) tuvo como objetivo encontrar la influencia que ejerce la calidad del servicio en la lealtad del usuario para lo cual se utilizó el tipo de investigación cuantitativa correlacional empleando se el cuestionario como instrumento que se validó y fiabilizó para cada una de las variables empleándose los modelos SERVQUAL Y OLIVER respectivamente para cada variable que se aplicó a una muestra de 383 usuarios de los consultorios externos concluyéndose que la calidad del servicio influye significativamente en la lealtad de los usuarios. Estos estudios revelan los elementos condicionantes a la calidad del servicio que muestra dificultades en razón que no se tiene en cuenta los rasgos de la gestión que condicionan a la mejora de la calidad del servicio.

La relación entre el **concepto propio de la gestión** por competencias y la

calidad del servicio en un Centro de Salud de Chiclayo se observó que de acuerdo al índice de Pearson que es 0.744 que expresa que es alta y positiva, mientras que el Sig bilateral nos da un valor de 0.000 siendo menor que 0.05, quedó definido que es significativa, concluimos que es directa y significativa el concepto propio con la calidad de servicios. Lo que significó que el concepto que se tenga de la gestión por competencia influye en la calidad del servicio que reciben los usuarios. En el estudio de Vera y Trujillo (2018) relacionada con los efectos del servicio de calidad en la satisfacción de los usuarios en las entidades de salud, buscaron brindar una descripción de los elementos que afectan en las apreciaciones de las respuestas de los usuarios referente al sistema de salud, con una muestra de 600 usuarios de una clínica en la cual se percibió 32 rasgos del servicio que tienen como causa las formas de concepción que tienen los actores que brindan el servicio, se encontró que los trabajadores que laboraban en las instalaciones recibieron influencia de cómo se gestiona en la institución. Por lo que la concepción que se tiene de la gestión influye de manera directa en la calidad del servicio que se oferta.

La relación entre conocimiento de la gestión por competencias y la calidad del servicio en un Centro de Salud de Chiclayo, el índice de Pearson fue de 0.538 que indica que es moderada y positiva, mientras que el Sig bilateral nos da un valor de 0.021 siendo menor que 0.05, queda definido que es significativa, concluimos que es moderadamente directa y significativa el conocimiento de gestión de servicios con la calidad de servicios. Estos índices similares demuestran el impacto que tiene el conocimiento de la gestión por competencias en la calidad del servicio a los usuarios. Gutiérrez et al. (2020) en su estudio sobre percepción de calidad del servicio en el sector salud centro-sur de Chile encontró determinante las intenciones y comportamiento del usuario para analizar el comportamiento de los funcionarios trabajadores de la salud; debido que la calidad del servicio impacta en la satisfacción del usuario, existiendo diferencias en el conocimiento de la percepción de calidad del sector privado respecto al público variando en la frecuencia del uso en los centros de salud, mostrando en los resultados que siempre se busca la mejora de la calidad del servicio atencional de salud teniendo en cuenta la prioridad e inquietudes del interesado sobre el conocimiento que deben tener los empleados que brindan la

atención de la salud. Las **habilidades de la gestión por competencias** y la calidad del servicio en un Centro de Salud de Chiclayo en el índice de Pearson es de 0.538 que indicó que es moderada y positiva, mientras que el Sig bilateral nos da un valor de 0.021 siendo menor que 0.05, queda definido que es significativa, concluimos que es moderadamente directa y significativa las habilidades con la calidad de servicios. Estos resultados de la dimensión y la variable demuestran que las habilidades que posean los trabajadores y funcionarios sobre gestión de competencias impactan de manera directa en la calidad del servicio a los usuarios. El estudio de Navarro, Waltrick y Sepúlveda (2018) sobre percepción de la calidad del servicio en un establecimiento de atención de Chile buscó cuantificar a tres tipos de usuarios que se les brindó la atención médica en un centro de salud familiar analizando las dimensiones de calidad que proporciona y sosteniendo que una buena atención implica como causa que los actores que lo brindan deben tener muchas habilidades profesionales y atencionales para una calidad del servicio en la salud. En los resultados encontró que la calidad del servicio que recibieron corresponde a 4,05 en una escala de 1 a 5 puntos; determinándose que los usuarios iguales o mayores a 45 años mostraron una satisfacción mayor respecto a los usuarios de 19 años y personas entre 20 y 44 años. Este estudio demuestra que la calidad de atención deviene de las habilidades que tienen las personas que prestan atención en los centros de salud.

## VI. CONCLUSIONES

1. La relación entre Gestión por competencias y calidad del servicio en un centro de salud de Chiclayo ha mostrado una correlación de 0.878 indicando que es directa y significativa, se probó que la hipótesis alterna es correcta; situación que se refleja en los índices porcentuales de gestión por competencias, que el 44.44% se encontró en el nivel medio, el 33.33% en el bajo y el 22.22% en alto; situación que impacta en la calidad del servicio donde el 50% se encuentran en el nivel medio, el 38.89% en bajo y 11.11% en alto, lo que permite inferir que mayor gestión de competencias mayor será la calidad del servicio al usuario.
2. La motivación de la gestión por competencias y la calidad del servicio ha mostrado una correlación de 0.744 que se considera alta y positiva; reflejándose porcentuales en motivación en el nivel bajo con 38.89%, medio con 33.33% y alto con 27.78% índices que impactan negativamente en la calidad del servicio que se brinda al público.
3. Las características de la gestión por competencias y la calidad del servicio en un Centro de Salud de Chiclayo se mostró una relación de 0.634 que indica que la vinculación es moderada y positiva.
4. El concepto propio de la gestión por competencias y la calidad del servicio en un Centro de Salud de Chiclayo se relaciona con un índice de 0.744 que expresa que es alta y positiva. Situación que influye en la calidad del servicio que reciben los usuarios.
5. El conocimiento de la gestión y la calidad del servicio en un Centro de Salud de Chiclayo mostró una relación de 0.538 que indicó que es moderada y positiva. Situación que influye en la calidad del servicio que reciben los usuarios.
6. Las habilidades de la gestión por competencias y la calidad del servicio en un Centro de Salud de Chiclayo se relacionaron con un índice de 0.538 que indica que es moderada y positiva. Situación que influye en la calidad del servicio que reciben los usuarios.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A las autoridades regionales de salud tener en cuenta que Gestión por competencias y calidad del servicio son dos variables que se relacionan, por cuanto se hace necesario prestar atención a las mismas para que los usuarios de los centros de salud tengan una buena calidad de atención.
2. A los directores de los centros de salud tener en cuenta que la motivación al personal de salud incide en la calidad del servicio que se brinda al público, por tanto, establecer estrategias para mejorarla.
3. A los directores de los centros de salud tener en cuenta que los rasgos de una gestión influyen de manera directa en la calidad de servicio que reciben los usuarios y pacientes.
4. A los directores de los centros de salud tener en cuenta que la concepción que se tenga de la gestión y cómo se aplica influye en la calidad del servicio que se brinda a los pacientes.
5. A los directores de los establecimientos de salud tener presente que el conocimiento de la gestión por parte del personal de salud incluye en la calidad del servicio que se brinda a pacientes y usuarios.
6. A los directores de los centros de salud tener en cuenta las habilidades de los trabajadores que atienden al público que asiste y es importante para un servicio de calidad.

## REFERENCIAS

- Adachi, H., y Sekiya, Y. (2020). The effects of training managers on management competencies to improve their management practices and work engagement of their subordinates: A single group pre- and post- test study. *Journal of Occupational Health*, 62(1), 117-201. doi: <https://doi.org/10.1002/1348-9585.12085>
- Alles, M. A. (2006). *Dirección estratégica de recursos humanos, gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica S.A.
- Alshammari, A. (2020). The Impact of Human Resource Management Practices, Organizational Learning, Organizational Culture and Knowledge Management Capabilities on Organizational Performance in Saudi Organizations: A Conceptual Framework. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 29(4), 714-721.
- Anastacio vallejos, C. A., García, A. J. y Mego, O. (2020). Gestión del talento humano por competencias y su relación con la motivación de los colaboradores de una municipalidad de la región Lambayeque, Perú 2019. *Rev. Tzhoecoén. Octubre -diciembre 2020. 12 / N° 4*, pp. 436-448- ISSN: 1997-8731. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1394/1928>
- Bani-Hani, J. (2021). The moderating influence of managers strategic thinking on the effect of talent management on organization core competency. *Management Science Letters*, 11(1), 213 - 222. <http://growingscience.com/beta/msl/4189-the-moderating-influence-of-managers-strategic-thinking-on-the-effect-of-talent-management-on-organization-core-competency.html>
- Bollet Ramírez, F., Oyola Cuella, S. B., y Ferrari Fernández, F. E. (2018). La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la dirección regional de comercio exterior y turismo, Pucallpa. *Universidad Privada de Pucallpa*, 3(03). <https://doi.org/10.37292/riccva.v3i03.125>

- Cajusol Rivadeneyra, S. A., y Ortiz Cueva, F. R. (2018). *Calidad de servicio y su influencia en el grado de lealtad de los usuarios de dos Hospitales Públicos del Departamento de Lambayeque*. [Tesis de maestría, UNPRG]. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5942>
- Carregal, A., Mayo, M., y Bustabad, B. (2020). E-consults, a new tool for pain management. Results of its implementation in an organizational structure of integrated management (EOXI). *Revista de la sociedad española del dolor*. 27(2):97-103. <https://www.resed.es/E-consults-a-new-tool-for>
- Concytec (2018) *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento Renacyt*. [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Darma, S. (2018). *Competency-Based Human Resources Development. New Paradigm for Human Resource Management*. Editor A. Usmara. Amara Publishers Books. p. 105-120
- Espada De La Cruz, S. M. (2020). *Gestión por competencias del talento humano y estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_3b264d5a330e3c7cda69f38e3dd610b3](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_3b264d5a330e3c7cda69f38e3dd610b3)
- Espinoza Ramos, R. S. (2020). *Gestión por competencias y calidad de servicio en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte Independencia, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53356>
- Fariño Cortez, J., Vera, F., y Cercado, A. (2018). *Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro*. *Revista científica digital INSPILIP*, 2. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6911>.
- Fazel, A., Soltani, I., Rafiee, M. (2016). Providing the Applicable Model of

Performance Management with Competencies Oriented. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 230(1), 190-197.  
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.09.024>

Galviz, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. Maracaibo, Venezuela: Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta

Gerónimo-Carrillo, R., Guzmán-Cejas, L., Magaña-Olán, L., y Ramos-Rendón, K. C. (2022). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Salud Quintana Roo*, 9(35), 11-15.  
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=103150>

Gorla, N., Somers, T., y Wong, B. (2017). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *Science*, 19(3), 207-228.  
doi: <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2010.05.001>

Gutiérrez, C. O., Garrido, P. C., Cabrera, N. G., y Obando, K. M. (2020). Percepción de la calidad del servicio: una mirada desde la perspectiva del sector de la salud. *Encuentros*, 18(1), 74- 83.  
<https://www.proquest.com/openview/6bb734e6153323f4c17e6388a202e01a/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2035945>

Henrique, D. B., y Godinho Filho, M. (2018). A systematic literature review of empirical re-search in Lean and Six Sigma in healthcare. *Total Quality Management & Business Excellence*, 1-21.  
<https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1429259>

Hernández, H. (2017). Sistemas de gestión integrados en el sector salud para la optimización de la calidad en el departamento del atlántico. *Dictamen Libre*, (20), 99-106. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6154116>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (I)*. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>



- Hill, J., Thomas, A. J., Mason-Jones, R. K., y El-Kateb, S. (2018). The implementation of a Lean Six Sigma framework to enhance operational performance in an MRO facility. *Production & Manufacturing Research*, 6(1), 26-48. <https://doi.org/10.1080/21693277.2017.1417179>
- I Wayan, B. y Wayan, C. (2019). The Influence of Competency and Job Control on The Job Satisfaction and Its Impact on The Employee's Performance. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 103.
- Medina, C. L., Del Pilar López Díaz, A., y Cardenas, C. R. (2017). *Sistema de gestión ISO 9001-2015: técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación. Rev. Ingeniería Investigación y Desarrollo*. <https://doi.org/10.19053/1900771X.v17.n1.2017.5306>
- Meza Agüero, E. R. (2021). *Gestión por competencias y la relación con el desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud de Puerto Bermúdez-Pasco, 2021. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]*. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5273>
- McGurgan, H. (2017). *What is customer responsiveness? ¿Qué es la capacidad de respuesta al cliente?* <https://pyme.lavoztx.com/qu-es-la-capacidad-de-respuesta-alcliente-13094.html>
- Morales González, M. A., Madero Llanes, J. E., & Pacheco Navarro, L. J. (2018). La calidad en el servicio en cuatro unidades médicas en la ciudad de Mérida, Yucatán. *Repositorio De La Red Internacional De Investigadores En Competitividad*, 7(1). <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/381>
- Narvaez, C., Rivas, L. A., y Chavez, A. (2017). Modelos de gestión de la calidad en instituciones públicas de salud en México. *Innovaciones de Negocios*, 0(24). <http://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/42/39>
- Nuñez Jimenez, B. A. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de odontología de un centro de salud de Lambayeque 2021*.

[Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85278>

Núñez, L., Giordano, M., Menacho, I., y Uribe, Y. (2018). Administrative competences in the quality of service in educational institutions of. *Dialnet*, 9(1), 19-35. Doi. <https://doi.org/10.17162/au.v1i1.34>

Orrego Villegas, A. (2018). *Relación de la gestión por procesos y la gestión por competencias de la sede Gerencia Regional De Salud Chiclayo - Lambayeque 2016-2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo].  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1394/1/TL\\_OrregoVillegasAshely.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1394/1/TL_OrregoVillegasAshely.pdf)

Padilla, J. C. S. (2021). Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 253-266.

Peña, H. y Villòn, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192.  
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

Pérez, C. (2018). Theoretical revision of the competency-based approach and its application in the Bolivian University. *Scielo*, 16(18), 57-74.  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2225-87872018000200006](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2225-87872018000200006)

Presidencia del Consejo de Ministros (2021). *Gestión de calidad en el Perú*. Lima Perú.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2012534/Gestio%CC%81n%20de%20Calidad.pdf.pdf>

Quispe Nina, L. A. (2021). *Gestión por competencias y empoderamiento en el personal de salud de un Centro Médico Privado San Juan de Miraflores– 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2975085>

Ramos Montenegro, K. I. (2021). *Telesalud y calidad de atención a la gestante*

en el Centro de Salud San Martín, Lambayeque. Chiclayo [1071]  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55074>

Rodríguez Vásquez, J. M., Pérez Vásquez, M. E., Álvarez Ríos, L., y Palomino Alvarado, G. del P. (2021). *Gestión por Competencias en las Instituciones Públicas. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2897-2907. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i3.496](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.496)

Roque González, R., Guerra Bretaña, R. M., y Torres, R. (2018). Gestión integrada de seguridad del paciente y calidad en servicios de salud Integrated management for patient safety and quality of health care. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 15, 317-324.

Ruiz Sánchez, E. E. (2019). *Relación entre gestión por competencias y calidad del servicio de las enfermeras de una clínica de Trujillo, 2019*. [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_4ee98a84d84e98b366f2c6537f263a8d](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_4ee98a84d84e98b366f2c6537f263a8d)

Saliba, S. Et al (2017). Qualification of care in oral health services. *Cadernos Saude Coletiva*, 25(1), 1-6. [https://www.researchgate.net/publication/316030231\\_Qualificacao\\_do\\_acolhimento\\_nos\\_servicos\\_de\\_saude\\_bucal](https://www.researchgate.net/publication/316030231_Qualificacao_do_acolhimento_nos_servicos_de_saude_bucal)

Sánchez, A., Martínez, R., y Moreno, J. (2017). *Labor competency management within the context of the process of political and economic changes in Cuba*. *Revista de economía y desarrollo*, 27(66), 169- 184. <https://doi.org/10.15446/innovar.v27n66.66811>

Sheikh, M., y Waqas, A. (2019). A Conceptual Paper on SERVQUAL-Framework for Assessing Quality of Internet of Things (IoT) Services. *Sciedupress*, 10(5), 387-398. <https://doi.org/10.5430/ijfr.v10n5p387>

Segovia Suller, C. (2019). Cultura organizacional y gestión por competencias en el Sistema de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, 2017. *Lex: Revista de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Alas Peruanas*, 17(24), 337-364. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7417175>

- Stankalla, R., Koval, O., y Chromjakova, F. (2018). *A review of critical success factors for the successful implementation of Lean Six Sigma and Six Sigma in manufacturing small and medium sized enterprises*. *Quality Engineering*, 1-16. <https://doi.org/10.1080/08982112.2018.1448933>
- Sotelo, J., y Figueroa, E. (2017). *The organizational climate and its correlation with the quality of service in a higher education institution*. *Dialnet*, 8(15), 50--62. <https://dx.doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>
- Torres Alvis, G. D. C. (2022). *Gestión por competencias y desempeño laboral de los trabajadores de un puesto de salud del distrito El Porvenir-Trujillo*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85401>
- Torres Navarro, C., Waltrick, M. S., y Sepúlveda, J. R. (2018). Perception of service quality in a Chilean primary health care center. *Revista Ingeniería Industrial*, 17(2), 97-109. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7081182>
- Troya Cabrejos, J. (2020). *Gestión por competencias para la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Picsi*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54396/Troya\\_CJ-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54396/Troya_CJ-SD.pdf?sequence=1)
- Valenzo Jiménez, M., Lazaro, D., y Martínez, J. (2019). Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, Mexico. *DYNA*, 86(211), 64-74. <https://doi.org/10.15446/dyna.v86n211.78368>
- Vallejo De la Torre, C., y León, J. (2018). Competency-based management model for a commune in the province of Santa Elena. *Dialnet*, 3(11), 29-32. <https://doi.org/10.26910/issn.2528-8083vol3iss11.2018pp29-32p>
- Vera, J. y Trujillo, A. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México.

*Revista contaduría y administración.*  
<https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n2/0186-1042-cya-63-02-00002.pdf>

Vera Vera, P. V. (2016). *La gestión por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano del banco Guayaquil agencia Portoviejo*. Portoviejo – Manabí - Ecuador: Universidad Técnica de Manabí.

Vidrio Barón, S., Rebolledo, A., y Galindo, S. (2020). Calidad del servicio hotelero, lealtad e intención de compra. Scielo. *Investigación Administrativa*, 8-26. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-76782020000100002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-76782020000100002&script=sci_arttext)

Vite Cevallos , H.A. y Palomeque , I. (2018). Análisis de calidad del servicio de atención al afiliado en Centros de Salud del IESS: Caso Santa Rosa y Pasaje. *Revista de Investigación Talentos*, 5(2), 68-78. <https://talentos.ueb>

Vizcardo Fernández, S. A. (2016). *Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola Sunat – Lima 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7469/Vizcardo\\_FSA\\_DLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7469/Vizcardo_FSA_DLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Wright, P. M. y Scott A. S. (2020). Toward a Unifying Framework for Exploring Fit and Flexibility in Strategic Human Resource Management. *Academy of Management Review* 23(4): 756–72.

Zeithalm, V.; Berry, L., y Parasuraman, A. (1993) The nature and determinants of costumer expectations of services. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.

## ANEXOS

### ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| <b>VARIABLES</b>                         | <b>Definición conceptual</b>   | <b>Definición operacional</b>   | <b>Dimensiones</b>             | <b>Indicadores</b>   | <b>Instrumento</b> |
|--|--|---|--------------------------------|--|--------------------|
| Variable 01:<br>Gestión por competencias | Es la gestión de recursos humanos en las que se encuentran los vínculos expresos de la política estratégica de una organización siempre con énfasis en el desarrollo del comportamiento del empleado y unidad de organización para el logro de resultados (IMF, 2016). | Es la gestión que implica para su evaluación un conjunto de rasgos típicos como motivación, rasgos, concepto de sí mismo, conocimiento y habilidades que se ejecutan en los procesos de gestión para la satisfacción del usuario. | Motivación                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Interna</li> <li>– Externa</li> </ul>                               | Cuestionario       |
|  |  |   | Características                | – Rasgos visibles  |                    |
|  |  |   | Concepto propio o de uno mismo | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Confianza</li> <li>– Vocación de servicio</li> </ul>                |                    |
|  |  |   | Conocimiento                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Capacitación</li> <li>– Procesos</li> <li>– Comunicación</li> </ul> |                    |
|  |  |   | Habilidades                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Capacidades</li> <li>– Competencias</li> </ul>                      |                    |
| Variable 02:                             | Son las habilidades y  | Son un conjunto de  | Elementos                      | – Nivel de aspectos tangibles  | Cuestionario       |

|                            |   |  |                        |                                   |
|----------------------------|---|--|------------------------|-----------------------------------|
| <i>Calidad de servicio</i> | experiencia que se orientan a satisfacer las necesidades de los pacientes o usuarios para que se sientan seguros, confiados y tengan buena percepción del establecimiento (Fernández, 2016) | factores que son producto de la valoración y percepción de los usuarios en función de la empatía, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad que se debe exhibir en el servicio que brinda un establecimiento de salud. | tangibles              |                                   |
|                            |   |  | Empatía                | – Nivel de empatía                |
|                            |   |  | Capacidad de respuesta | – Nivel de capacidad de respuesta |
|                            |   |  | Seguridad              | – Nivel de seguridad              |
|                            |   |  | Fiabilidad             | – Nivel de fiabilidad             |

## ANEXO 2:

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

Objetivo: reconocer el nivel de calidad del servicio que tienen los pacientes de un Centro de Salud de Chiclayo.

#### Introducción:

Estimado paciente, el cuestionario tiene como fin recoger información del nivel de calidad del servicio que tienen los pacientes de un Centro de Salud de Chiclayo. Tenga en cuenta que las respuestas son anónimas por cuanto responda con sinceridad; no existen respuestas correctas ni incorrectas.

#### Instrucciones.

Teniendo en cuenta las proposiciones del cuestionario, marcar con un aspa en el casillero correspondiente, calificando la frecuencia en que cada situación es realizada, teniendo en cuenta los siguientes valores.

Nunca: 0    Algunas veces: 1    Casi siempre: 2    Siempre: 3

| Nº | Dimensiones         | Ítems  | ESCALA |   |   |   |
|----|---------------------|--|--------|---|---|---|
|    |                     |  | 0      | 1 | 2 | 3 |
| 1  | Elementos tangibles | El establecimiento cuenta con los recursos apropiados para el funcionamiento                                     |        |   |   |   |
| 2  |                     | Las instalaciones que presenta el establecimiento son confortables   |        |   |   |   |
| 3  |                     | Se presenta con claridad las señales direccionales de evacuación   |        |   |   |   |
| 4  |                     | Las funciones de los que atienden cumplen sus funciones a cabalidad.   |        |   |   |   |
| 5  | Fiabilidad          | El personal muestra interés en solucionar los problemas que presentan los pacientes usuarios del establecimiento |        |   |   |   |



|    |                        |   |  |  |  |  |
|----|------------------------|---|--|--|--|--|
| 6  |                        | El personal cumple con su función de una adecuada atención a los pacientes                  |  |  |  |  |
| 7  | Capacidad de respuesta | El personal de servicio comunica el tiempo de demora de la atención a los pacientes         |  |  |  |  |
| 8  |                        | Los tiempos de atención son los más adecuados para la atención médica.                      |  |  |  |  |
| 9  |                        | Tengo buena percepción de las funciones que cumplen el personal del establecimiento         |  |  |  |  |
| 10 | Seguridad              | El establecimiento está implementado con recursos de seguridad adecuados para los pacientes |  |  |  |  |
| 11 |                        | Los pacientes se sienten satisfechos con la seguridad que se brinda en el establecimiento   |  |  |  |  |
| 12 |                        | El personal cuenta con el conocimiento apropiado para la resolución de la problemática      |  |  |  |  |
| 13 | Empatía                | La atención del personal de salud es cortés y afectiva                                      |  |  |  |  |
| 14 |                        | El personal comprende la necesidad de los pacientes   |  |  |  |  |
| 15 |                        | El personal brinda un servicio de calidad hacia los pacientes                               |  |  |  |  |

Troya Cabrejos, Josué (2020). Gestión por competencias para la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Picsi. (Tesis de Maestría) adaptado por el investigador.

## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

**Aspectos de instrumento:** Respuestas  
**Nombre del instrumento:** Cuestionario calidad del servicio.  
**Autor:** Josué Troya Cabrejos, 2020.  
**Adaptación del instrumento por:** Jaime David Facho Cornejo, 2022  
**Significación:** Medir la gestión por competencias de 18 colaboradores de un Centro de Salud de Chiclayo, a través de cinco dimensiones

**Aplicación:** Colaboradores de un Centro de Salud de Chiclayo.

**Administración:** Individual.

**Descripción:** El cuestionario consta 15 Ítems, las cuales permiten medir mediante cinco escalas la gestión por competencias. La dimensión elementos tangibles consta de 4 ítems, la dimensión fiabilidad consta de 2 ítems, la dimensión capacidad de respuesta consta de 3 ítems, la dimensión seguridad consta de 3 ítems y la dimensión empatía que consta de 3 ítems. Los cuales tienen 4 alternativas de respuestas: nunca (0), a veces (1), casi siempre (2) y siempre (3). **Validación:** El instrumento posee validez de contenido por juicio de expertos, con un resultado de aplicable.

**Confiabilidad:** El instrumento posee confiabilidad, se efectuó una prueba piloto a 15 colaboradores, y la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach arrojó un resultado de muy alta confiabilidad.

### *Estadísticas de fiabilidad de la calidad del servicio*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,800             | 15             |

### **Baremación:**

| Baremo | Elementos tangibles (4 Ítems) | Fiabilidad (2 Ítems) | Capacidad de respuesta (3 Ítems) | Seguridad (3 Ítems) | Empatía (3 Ítems) |
|--------|-------------------------------|----------------------|----------------------------------|---------------------|-------------------|
| Min    | 0 a 4                         | 0 a 2                | 0 a 3                            | 0 a 3               | 0 a 3             |
| Max    | 5 a 8                         | 3 a 4                | 4 a 6                            | 4 a 6               | 4 a 6             |
| Alto   | 9 a 12                        | 5 a 6                | 7 a 9                            | 7 a 9               | 7 a 9             |

### ANEXO 3:

## CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS

Objetivo: reconocer el nivel de gestión por competencias que tienen los pacientes de un Centro de Salud de Chiclayo.

### Introducción:

Estimado paciente, el cuestionario tiene como fin recoger información del nivel de gestión por competencias que tienen los pacientes de un Centro de Salud de Chiclayo. Tenga en cuenta que las respuestas son anónimas por cuanto responda con sinceridad; no existen preguntas correctas ni incorrectas.

### Instrucciones.

Teniendo en cuenta las proposiciones del cuestionario, marcar con un aspa en el casillero correspondiente, calificando la frecuencia en que cada situación es realizada, teniendo en cuenta los siguientes valores.

Nunca: 0    Algunas veces: 1    Casi siempre: 2    Siempre: 3

| Nº | Dimensiones     | Ítems  | ESCALA |   |   |   |
|----|-----------------|--|--------|---|---|---|
|    |                 |  | 0      | 1 | 2 | 3 |
| 1  | Motivación      | El estímulo que recibe el personal tiene efectos en el desempeño laboral         |        |   |   |   |
| 2  |                 | Se considera que la remuneración es justa y satisface la necesidad               |        |   |   |   |
| 3  |                 | Se tiene en cuenta políticas de reconocimiento y ascensos del desempeño laboral. |        |   |   |   |
| 4  | Características | El personal demuestra proactividad e iniciativa para la atención al paciente     |        |   |   |   |
| 5  |                 | El personal demuestra dominio de emociones para la atención del paciente         |        |   |   |   |

|    |                                |   |  |  |  |  |
|----|--------------------------------|---|--|--|--|--|
| 6  | Concepto propio o de uno mismo | El personal tiene confianza y seguridad de lo que hacen y expresan.       |  |  |  |  |
| 7  |                                | Muestran vocación de servicio a los pacientes.                            |  |  |  |  |
| 8  | Conocimiento                   | Se capacita para el desempeño de las funciones                            |  |  |  |  |
| 9  |                                | Se tiene en cuenta los procesos de gestión en el establecimiento de salud |  |  |  |  |
| 10 |                                | Se percibe organización en los diferentes niveles de organización         |  |  |  |  |
| 11 | Habilidades                    | Se percibe desenvolvimiento de acciones efectivas y prontas.              |  |  |  |  |
| 12 |                                | Los procesos de atención al paciente están organizados                    |  |  |  |  |

García Fiestas, Silvia Karina & Pardo Zapata, Franciny Brillit (2019). Gestión por competencias y calidad del servicio en Comité Local de Administración de Salud (CLAS), Distrito La Cruz, Región Tumbes, 2018.

## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

**Aspectos de instrumento:** Respuestas  
**Nombre del instrumento:** Cuestionario gestión por competencias.  
**Autor:** García, et al., 2020.  
**Adaptación del instrumento por:** Jaime David Facho Cornejo, 2022  
**Significación:** Medir la gestión por competencias de 18 colaboradores de un Centro de Salud de Chiclayo, a través de cinco dimensiones  
**Aplicación:** Colaboradores de un Centro de Salud de Chiclayo.  
**Administración:** Individual.

**Descripción:** El cuestionario consta 12 ítems, las cuales permiten medir mediante cinco escalas la gestión por competencias. La dimensión motivación consta de 3 ítems, la dimensión característica consta de 2 ítems, la dimensión concepto propio o de uno mismo consta de 2 ítems, la dimensión conocimiento consta de 3 ítems y la dimensión habilidades que consta de 2 ítems. Los cuales tienen 4 alternativas de respuestas: nunca (0), a veces (1), casi siempre (2) y siempre (3). **Validación:** El instrumento posee validez de contenido por juicio de expertos, con un resultado de aplicable.

**Confiabilidad:** El instrumento posee confiabilidad, se efectuó una prueba piloto a 15 colaboradores, y la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach arrojó un resultado de muy alta confiabilidad.

### *Estadísticas de fiabilidad de gestión por competencias*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,734             | 12             |

### **Baremación:**

| Baremo | Motivación<br>(3 Ítems) | Características<br>(2 Ítems) | Concepto                              |                           |                          |
|--------|-------------------------|------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|--------------------------|
|        |                         |                              | propio o de<br>uno mismo<br>(2 Ítems) | Conocimiento<br>(3 Ítems) | Habilidades<br>(2 Ítems) |
| Min    | 0 a 3                   | 0 a 2                        | 0 a 2                                 | 0 a 3                     | 0 a 2                    |
| Max    | 4 a 6                   | 3 a 4                        | 3 a 4                                 | 4 a 6                     | 3 a 4                    |
| Alto   | 7 a 9                   | 5 a 6                        | 5 a 6                                 | 7 a 9                     | 5 a 6                    |

**ANEXO 4:**

**FICHAS DE VALIDACIÓN**

**EXPERTO 1 FICHAS DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIOS**

| VARIABLE             | DIMENSIÓN           | ÍTEMS   | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |    |  |    |                                       |    |   |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|----------------------|---------------------|---|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-----------------------------------|
|                      |                     |   | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |    | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |    | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM |    | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto) |    |                                   |
|                      |                     |   | SI  | NO | SI   | NO | SI                                    | NO | SI  | NO |                                   |
| Calidad de Servicios | Elementos tangibles | 1. El establecimiento cuenta con los recursos apropiados para el funcionamiento | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                      |                     | 2. Las instalaciones que presenta el establecimiento son confortables           | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                      |                     | 3. Se presenta con claridad las señales direccionales de evacuación             | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |

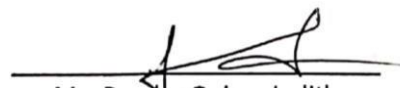
|                      |  |   |   |  |   |  |   |  |   |  |
|----------------------|--|---|---|--|---|--|---|--|---|--|
|                      |  | 4. Las funciones de los que atienden cumplen sus funciones a cabalidad.   |   |  |   |  |   |  |   |  |
| Fiabilidad           |  | 5. El personal muestra interés en solucionar los problemas que presentan los pacientes usuarios del establecimiento | X |  | X |  | X |  | X |  |
|                      |  | 6. El personal cumple con su función de una adecuada atención a los pacientes                                       | X |  | X |  | X |  | X |  |
| Calidad de respuesta |  | 7. El personal de servicio comunica el tiempo de demora de la atención a los pacientes                              | X |  | X |  | X |  | X |  |
|                      |  | 8. Los tiempos de atención son los más adecuados para la atención médica.   | X |  | X |  | X |  | X |  |
|                      |  | 9. Tengo buena percepción de las funciones que cumplen el personal del establecimiento                              | X |  | X |  | X |  | X |  |
| Seguridad            |  | 10. El establecimiento está implementado con recursos de seguridad adecuados para los pacientes                     | X |  | x |  | X |  | X |  |

|         |   |   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|---------|---|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| Empatía | 11. Los pacientes se sienten satisfechos con la seguridad que se brinda en el establecimiento | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|         | 12. El personal cuenta con el conocimiento apropiado para la resolución de la problemática    | x |  | X |  | X |  | X |  |  |
|         | 13. La atención del personal de salud es cortés y afectiva                                    | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|         | 14. El personal comprende la necesidad de los pacientes                                       | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|         | 15. El personal brinda un servicio de calidad hacia los pacientes                             | X |  | X |  | X |  | X |  |  |

Grado y Nombre del Experto: Dra. Perales Quiroz Judith Ivone

Firma del experto

:



EXPERTO EVALUADOR



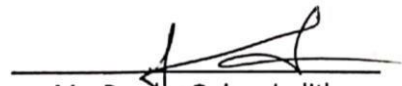
## FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS

| VARIABLE           | DIMENSIÓN  | ÍTEMS   | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |  |  |  |                                       |  |   |  | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|--------------------|------------|---|---|--|--|--|---------------------------------------|--|---|--|-----------------------------------|
|                    |            |   | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |  | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |  | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM |  | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto) |  |                                   |
|                    |            |   |   |  |  |  |                                       |  |   |  |                                   |
| <b>Gestión por</b> | Motivación | 1. El estímulo que recibe el personal tiene efectos en el desempeño laboral         | X   |  | X  |  | X                                     |  | X   |  |                                   |
|                    |            | 2. Se considera que la remuneración es justa y satisface la necesidad               | x   |  | x  |  | x                                     |  | x   |  |                                   |
|                    |            | 3. Se tiene en cuenta políticas de reconocimiento y ascensos del desempeño laboral. | X   |  | X  |  | X                                     |  | X   |  |                                   |

|                                |   |   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|--------------------------------|---|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| Características                | 4. El personal demuestra proactividad e iniciativa para la atención al paciente | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                                | 5. El personal demuestra dominio de emociones para la atención del paciente     | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
| Concepto propio o de uno mismo | 6. El personal tiene confianza y seguridad de lo que hacen y expresan.          | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                                | 7. Muestran vocación de servicio a los pacientes.                               | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
| Conocimiento                   | 8. Se capacita para el desempeño de las funciones                               | X |  | x |  | X |  | X |  |  |
|                                | 9. Se tiene en cuenta los procesos de gestión en el establecimiento de salud    | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                                | 10. Se percibe organización en los diferentes niveles de organización           | x |  | X |  | X |  | X |  |  |
| Habilidades                    | 11. Se percibe desenvolvimiento de acciones efectivas y prontas.                | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                                | 12. Los procesos de atención al paciente están organizados                      | X |  | X |  | X |  | X |  |  |

Grado y Nombre del Experto: Dra. Perales Quiroz Judith Ivone

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión por competencias y calidad del servicio en un Centro de Salud de Chiclayo.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

- *Cuestionario de calidad de servicio.*
- *Cuestionario de Gestión por competencias.*

### 3. TESISISTA:

Br.: Facho Cornejo, Jaime David

### 4. DECISIÓN:

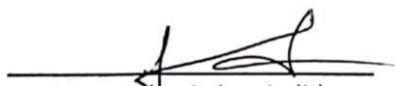
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 24 de junio  
de 2022



Dra. Perales Quiroz Judith  
Ivone DNI N°  
19330544



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **PERALES QUIRÓZ DE CERNA**  
Nombres **JUDITH IVONE**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **19330544**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**  
Fecha de Expedición **14/05/21**  
Resolución/Acta **0287-2021-UCV**  
Diploma **052-112621**  
Fecha Matrícula **04/01/2018**  
Fecha Egreso **17/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:  
23 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000831845

**JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 23/07/2022 14:17:46-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**EXPERTO 2**

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIOS**

| VARIABLE             | DIMENSIÓN           | ÍTEMS   | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |    |  |    |                                       |    |   |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|----------------------|---------------------|---|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-----------------------------------|
|                      |                     |   | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |    | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |    | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM |    | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto) |    |                                   |
|                      |                     |   | SI  | NO | SI   | NO | SI                                    | NO | SI  | NO |                                   |
| Calidad de Servicios | Elementos tangibles | 1. El establecimiento cuenta con los recursos apropiados para el funcionamiento | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                      |                     | 2. Las instalaciones que presenta el establecimiento son confortables           | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |
|                      |                     | 3. Se presenta con claridad las señales direccionales de evacuación             | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |

|                      |  |   |   |  |   |  |   |  |   |  |
|----------------------|--|---|---|--|---|--|---|--|---|--|
|                      |  | 4. Las funciones de los que atienden cumplen sus funciones a cabalidad.   |   |  |   |  |   |  |   |  |
| Fiabilidad           |  | 5. El personal muestra interés en solucionar los problemas que presentan los pacientes usuarios del establecimiento | X |  | X |  | X |  | X |  |
|                      |  | 6. El personal cumple con su función de una adecuada atención a los pacientes                                       | X |  | X |  | X |  | X |  |
| Calidad de respuesta |  | 7. El personal de servicio comunica el tiempo de demora de la atención a los pacientes                              | X |  | X |  | X |  | X |  |
|                      |  | 8. Los tiempos de atención son los más adecuados para la atención médica.   | X |  | X |  | X |  | X |  |
|                      |  | 9. Tengo buena percepción de las funciones que cumplen el personal del establecimiento                              | X |  | X |  | X |  | X |  |
| Seguridad            |  | 10. El establecimiento está implementado con recursos de seguridad adecuados para los pacientes                     | X |  | x |  | X |  | X |  |

|         |   |   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|---------|---|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| Empatía | 11. Los pacientes se sienten satisfechos con la seguridad que se brinda en el establecimiento | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|         | 12. El personal cuenta con el conocimiento apropiado para la resolución de la problemática    | x |  | X |  | X |  | X |  |  |
|         | 13. La atención del personal de salud es cortés y afectiva                                    | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|         | 14. El personal comprende la necesidad de los pacientes                                       | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|         | 15. El personal brinda un servicio de calidad hacia los pacientes                             | X |  | X |  | X |  | X |  |  |

Grado y Nombre del Experto: Dr. Luis Montenegro Camacho

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

## FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS

| VARIABLE                        | DIMENSIÓN       | ÍTEMS   | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |    |  |    |                                       |    |   |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|---------------------------------|-----------------|---|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-----------------------------------|
|                                 |                 |   | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |    | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |    | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM |    | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto) |    |                                   |
|                                 |                 |   | SI  | NO | SI   | NO | SI                                    | NO | SI  | NO |                                   |
| <b>Gestión por competencias</b> | Motivación      | 1. El estímulo que recibe el personal tiene efectos en el desempeño laboral         | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                                 |                 | 2. Se considera que la remuneración es justa y satisface la necesidad               | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |
|                                 |                 | 3. Se tiene en cuenta políticas de reconocimiento y ascensos del desempeño laboral. | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                                 | Características | 4. El personal demuestra proactividad e iniciativa para la atención al paciente     | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                                 |                 | 5. El personal demuestra dominio de emociones para la atención del paciente         | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |



|                                |  |   |  |   |  |   |  |   |  |
|--------------------------------|--|---|--|---|--|---|--|---|--|
| Concepto propio o de uno mismo | 6. El personal tiene confianza y seguridad de lo que hacen y expresan.       | X |  | X |  | X |  | X |  |
|                                | 7. Muestran vocación de servicio a los pacientes.                            | X |  | X |  | X |  | X |  |
| Conocimiento                   | 8. Se capacita para el desempeño de las funciones                            | X |  | x |  | X |  | X |  |
|                                | 9. Se tiene en cuenta los procesos de gestión en el establecimiento de salud | X |  | X |  | X |  | X |  |
|                                | 10. Se percibe organización en los diferentes niveles de organización        | x |  | X |  | X |  | X |  |
| Habilidades                    | 11. Se percibe desenvolvimiento de acciones efectivas y prontas.             | X |  | X |  | X |  | X |  |
|                                | 12. Los procesos de atención al paciente están organizados                   | X |  | X |  | X |  | X |  |

Grado y Nombre del Experto: Dr. Luis Montenegro Camacho

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión por competencias y calidad del servicio en un Centro de Salud de Chiclayo.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

- *Cuestionario de calidad de servicio.*
- *Cuestionario de Gestión por competencias.*

### 3. TESISISTA:

Br.: Facho Cornejo, Jaime David

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 24 de junio  
de 2022



.....  
Dr. Luis Montenegro Camacho

DNI N° 16672474



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MONTENEGRO CAMACHO**  
Nombres **LUIS**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **16672474**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Decano **MOYA RONDO RAFAEL MARTIN**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION**  
Fecha de Expedición **17/06/2014**  
Resolución/Acta **0742-2014-UCV**  
Diploma **A1670953**  
Fecha Matricula **Sin información (\*\*\*\*)**  
Fecha Egreso **Sin información (\*\*\*\*)**

Fecha de emisión de la constancia:  
06 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000768138

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 06/06/2022 22:31:27-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>

**EXPERTO 3**

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIOS**

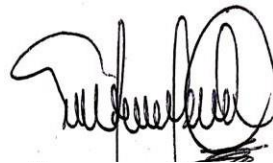
| VARIABLE             | DIMENSIÓN           | ÍTEMS   | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |    |  |    |                                       |    |   |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|----------------------|---------------------|---|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-----------------------------------|
|                      |                     |   | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |    | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |    | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM |    | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto) |    |                                   |
|                      |                     |   | SI  | NO | SI   | NO | SI                                    | NO | SI  | NO |                                   |
| Calidad de Servicios | Elementos tangibles | 1. El establecimiento cuenta con los recursos apropiados para el funcionamiento | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                      |                     | 2. Las instalaciones que presenta el establecimiento son confortables           | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |
|                      |                     | 3. Se presenta con claridad las señales direccionales de evacuación             | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |

|  |                      |   |   |  |   |  |   |  |   |  |
|--|----------------------|---|---|--|---|--|---|--|---|--|
|  |                      | 4. Las funciones de los que atienden cumplen sus funciones a cabalidad.   |   |  |   |  |   |  |   |  |
|  | Fiabilidad           | 5. El personal muestra interés en solucionar los problemas que presentan los pacientes usuarios del establecimiento | X |  | X |  | X |  | X |  |
|  |                      | 6. El personal cumple con su función de una adecuada atención a los pacientes                                       | X |  | X |  | X |  | X |  |
|  | Calidad de respuesta | 7. El personal de servicio comunica el tiempo de demora de la atención a los pacientes                              | X |  | X |  | X |  | X |  |
|  |                      | 8. Los tiempos de atención son los más adecuados para la atención médica.   | X |  | X |  | X |  | X |  |
|  |                      | 9. Tengo buena percepción de las funciones que cumplen el personal del establecimiento                              | X |  | X |  | X |  | X |  |
|  | Seguridad            | 10. El establecimiento está implementado con recursos de seguridad adecuados para los pacientes                     | X |  | x |  | X |  | X |  |

|         |   |   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|---------|---|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| Empatía | 11. Los pacientes se sienten satisfechos con la seguridad que se brinda en el establecimiento | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|         | 12. El personal cuenta con el conocimiento apropiado para la resolución de la problemática    | x |  | X |  | X |  | X |  |  |
|         | 13. La atención del personal de salud es cortés y afectiva                                    | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|         | 14. El personal comprende la necesidad de los pacientes                                       | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|         | 15. El personal brinda un servicio de calidad hacia los pacientes                             | X |  | X |  | X |  | X |  |  |

Grado y Nombre del Experto: Dr. Alvitres Sánchez, José Andres

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

## FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS

| VARIABLE                 | DIMENSIÓN       | ÍTEMS   | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |    |  |    |                                       |    |   |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|--------------------------|-----------------|---|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-----------------------------------|
|                          |                 |   | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |    | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |    | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM |    | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto) |    |                                   |
|                          |                 |   | SI  | NO | SI   | NO | SI                                    | NO | SI  | NO |                                   |
| Gestión por competencias | Motivación      | 1. El estímulo que recibe el personal tiene efectos en el desempeño laboral         | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                          |                 | 2. Se considera que la remuneración es justa y satisface la necesidad               | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                          |                 | 3. Se tiene en cuenta políticas de reconocimiento y ascensos del desempeño laboral. | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                          | Características | 4. El personal demuestra proactividad e iniciativa para la atención al paciente     | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                          |                 | 5. El personal demuestra dominio de emociones para la atención del paciente         | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |

|                                |  |   |  |   |  |   |  |   |  |
|--------------------------------|--|---|--|---|--|---|--|---|--|
| Concepto propio o de uno mismo | 6. El personal tiene confianza y seguridad de lo que hacen y expresan.       | X |  | X |  | X |  | X |  |
|                                | 7. Muestran vocación de servicio a los pacientes.                            | X |  | X |  | X |  | X |  |
| Conocimiento                   | 8. Se capacita para el desempeño de las funciones                            | X |  | x |  | X |  | X |  |
|                                | 9. Se tiene en cuenta los procesos de gestión en el establecimiento de salud | X |  | X |  | X |  | X |  |
|                                | 10. Se percibe organización en los diferentes niveles de organización        | x |  | X |  | X |  | X |  |
| Habilidades                    | 11. Se percibe desenvolvimiento de acciones efectivas y prontas.             | X |  | X |  | X |  | X |  |
|                                | 12. Los procesos de atención al paciente están organizados                   | X |  | X |  | X |  | X |  |

Grado y Nombre del Experto: Dr. Alvitres Sánchez, José Andres

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión por competencias y calidad del servicio en un Centro de Salud de Chiclayo.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

- *Cuestionario de calidad de servicio.*
- *Cuestionario de Gestión por competencias.*

### 3. TESISISTA:

Br.: Facho Cornejo, Jaime David

### 4. DECISIÓN:

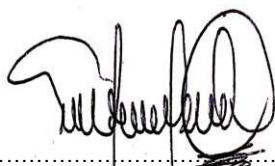
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 24 de junio  
de 2022



Dr. Alvitres Sánchez, José Andres

DNI N° 19209157

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

|                                  |                         |
|----------------------------------|-------------------------|
| Apellidos                        | <b>ALVITRES SÁNCHEZ</b> |
| Nombres                          | <b>JOSÉ ANDRES</b>      |
| Tipo de Documento de Identidad   | <b>DNI</b>              |
| Numero de Documento de Identidad | <b>19209157</b>         |

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

|                    |  |
|--------------------|--|
| Nombre             | <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.</b>    |
| Rector             | <b>LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION</b> |
| Secretario General | <b>LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA</b>       |
| Director           | <b>PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL</b>        |

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

|                     |   |
|---------------------|---|
| Grado Académico     | <b>DOCTOR</b>                                     |
| Denominación        | <b>DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD</b> |
| Fecha de Expedición | <b>21/04/21</b>                                   |
| Resolución/Acta     | <b>0204-2021-UCV</b>                              |
| Diploma             | <b>052-109885</b>                                 |
| Fecha Matrícula     | <b>04/01/2018</b>                                 |
| Fecha Egreso        | <b>15/01/2021</b>                                 |

Fecha de emisión de la constancia:  
23 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000831837

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 23/07/2022 14:10:04-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## ANEXO 5

### EVIDENCIAS DE LA CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

#### Confiabilidad de la Calidad de Servicio

Documento 1] - IBM SPSS STATISTICS VISOR

Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades

**Escala: ALL VARIABLES**

*Resumen de procesamiento de casos*

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 15 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 15 | 100,0 |

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

*Estadísticas de fiabilidad*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,800             | 15             |

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 27 de 27 variables

|    | C1   | C2   | C3   | C4   | C5   | C6   | C7   | C8   | C9   | C10  | C11  | C12  | C13  | C14  |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1  | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 1,00 | ,00  | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 1,00 | ,00  |
| 2  | ,00  | ,00  | ,00  | 3,00 | 1,00 | 3,00 | 1,00 | 1,00 | ,00  | 3,00 | 3,00 | ,00  | 1,00 | ,00  |
| 3  | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 2,00 |
| 4  | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 |
| 5  | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 2,00 | ,00  | 1,00 | ,00  | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 |
| 6  | ,00  | ,00  | 1,00 | ,00  | ,00  | ,00  | 2,00 | 1,00 | 3,00 | 1,00 | ,00  | ,00  | ,00  | 2,00 |
| 7  | 1,00 | 1,00 | 1,00 | ,00  | ,00  | 1,00 | 1,00 | 1,00 | ,00  | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 8  | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 3,00 | 3,00 | ,00  | 1,00 | ,00  | 3,00 | 2,00 | ,00  | 2,00 | ,00  | 3,00 |
| 9  | 1,00 | 1,00 | 3,00 | ,00  | 2,00 | 1,00 | ,00  | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 2,00 | ,00  |
| 10 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 11 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | ,00  | 1,00 | 1,00 | ,00  | 3,00 | ,00  | 1,00 |
| 12 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 3,00 | 1,00 | 3,00 | 1,00 | 3,00 | 1,00 | ,00  | 1,00 | ,00  | 3,00 |
| 13 | 2,00 | 2,00 | ,00  | 2,00 | 3,00 | 3,00 | ,00  | 1,00 | 1,00 | ,00  | 2,00 | 2,00 | 2,00 | ,00  |
| 14 | 3,00 | 3,00 | ,00  | 2,00 | ,00  | 3,00 | 3,00 | 1,00 | ,00  | ,00  | 3,00 | 3,00 | 1,00 | ,00  |
| 15 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 16 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 17 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 18 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 19 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 20 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 21 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

# Confiabilidad de la Gestión por Competencias

ates ransformar Insertar Form2to t.nalizar Graficos \



/SUMMARY=TOTAL.

## Fiabilidad

### Escala: ALL VARIABLES

ento de

l

!lemen

*Resumen de procesamiento de casos*

ento de

.....

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

| Casos | Valido                |    | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
|       | 15                    |    | 100,0 |
|       | Excluido <sup>8</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 15 | 100,0 |

| <i>Estadísticas de fiabilidad</i> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,734                              | 12             |

Vistia 27 de 27 variables

|    | C15  | G1   | G2   | G3   | G4   | G5   | G6   | G7   | G8   | G9   | G10  | G11  | G12  |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1  | 1,00 |      | 0,0  |      | 1,00 |      | 1,00 |      | 1,00 |      | 1,00 |      | 1,00 |
| 2  | 2,00 |      | 0,0  | 1,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 1,00 |      |      | 1,00 |
|    | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 |
|    | 3,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 1,00 | 0,0  | 1,00 | 3,00 |
|    | 2,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 3,00 | 1,00 | 2,00 | 0,0  | 0,0  | 2,00 | 3,00 | 3,00 |
|    | 0,0  | 2,00 | 3,00 | 1,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 0,0  | 2,00 | 3,00 | 0,0  | 2,00 | 1,00 |
|    | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 |
|    | 3,00 | 2,00 | 0,0  | 1,00 | 3,00 | 1,00 | 0,0  | 2,00 | 1,00 | 2,00 | 3,00 | 1,00 | 1,00 |
|    | 1,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 1,00 |
| 10 | 2,00 | 0,0  | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 3,00 | 3,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 |
| 11 | 3,00 | 1,00 | 3,00 | 2,00 | 0,0  | 0,0  | 2,00 | 1,00 | 2 DO | 0,0  | 0,0  | 1 DO | 2,00 |
| 12 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 0,0  | 0,0  | 2,00 | 2,00 | 0,0  | 3,00 | 3,00 | 0,0  |
|    | 2,00 | 2 DO | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 |
| 13 | 1,00 | 0,0  | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 2,00 | 0,0  | 1,00 | 3,00 | 1,00 | 2,00 | 0,0  |
| 15 | 1,00 | 0,0  | 0,0  | 1,00 | 1,00 | 0,0  | 0,0  | 0,0  | 0,0  | 0,0  | 1,00 | 0,0  | 1,00 |
| 16 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 17 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 18 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 19 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 20 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 21 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |

ES18dSIIC8\$ de 10181 /8 C8lrd8d del S8lUCJ0

|     | Media de escala si el elemento se ha supnmldo | Vananza de escala si el elemento se ha suprlmido | Correlac,o ntotal de elementos correg1da | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprlm1do |
|-----|---|--|--|---|
| C1  | 22,0667                                       | 57,924   | ,704                                     | ,765  |
| C2  | 22,0667                                       | 57,924   | ,704                                     | ,765  |
| C3  | 22,3333                                       | 62,238   | ,405                                     | ,789  |
| C4  | 22,2667                                       | 61,781   | ,434                                     | ,786  |
| C5  | 22,2667                                       | 62,638   | ,416                                     | ,788  |
| C6  | 22,2667                                       | 64,924   | ,250                                     | ,800  |
| C7  | 22,3333                                       | 63,810   | ,340                                     | ,793  |
| CB  | 22,7333                                       | 67,924   | ,110                                     | ,808  |
| C9  | 22,0667                                       | 65,067   | ,214                                     | ,804  |
| C10 | 22,2000                                       | 64,314   | ,315                                     | ,795  |
| C11 | 22,2667                                       | 62,924   | ,339                                     | ,794  |
| C12 | 22,0667                                       | 57,924   | ,704                                     | ,765  |
| C13 | 22,6667                                       | 61,238   | ,531                                     | ,780  |
| C14 | 22,4667                                       | 64,410   | ,238                                     | ,803  |
| C15 | 22,0667                                       | 61,924   | ,532                                     | ,781  |

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Cronbach elementos

,734 12

**Estadísticas de total de gestión por competencias**

|     | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|-----|--|---|--|---|
| G1  | 16,6000  | 32,686  | ,280                                     | ,726  |
| G2  | 16,6667  | 29,952  | ,430                                     | ,707  |
| G3  | 16,3333  | 33,238  | ,320                                     | ,722  |
| G4  | 16,2667  | 31,638  | ,358                                     | ,717  |
| G5  | 16,4000  | 30,971  | ,337                                     | ,721  |
| G6  | 16,6667  | 31,095  | ,451                                     | ,706  |
| G7  | 16,4000  | 28,829  | ,527                                     | ,693  |
| G8  | 16,6667  | 32,238  | ,446                                     | ,711  |
| G9  | 16,8000  | 30,600  | ,356                                     | ,718  |
| G10 | 16,6000  | 32,543  | ,230                                     | ,734  |
| G11 | 16,2000  | 31,886  | ,344                                     | ,719  |
| G12 | 16,4000  | 30,543  | ,373                                     | ,715  |

Efectúe una doble pulsación para activar

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

## ANEXO 6

### EVIDENCIAS DE LA BASE DE DATOS

29 Niveles calidad de servicio

|    | Calidad de servicio |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |
|----|---------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|    | D1                  |    |    |    | D2 |    |    | D3 |    |     | D4  |     |     | D5  |     |
|    | I1                  | I2 | I3 | I4 | I5 | I6 | I7 | I8 | I9 | I10 | I11 | I12 | I13 | I14 | I15 |
| 1  | 2                   | 2  | 0  | 3  | 3  | 0  | 2  | 1  | 1  | 3   | 3   | 1   | 2   | 2   | 3   |
| 2  | 1                   | 2  | 1  | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  | 0  | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   |
| 3  | 0                   | 0  | 0  | 0  | 3  | 1  | 0  | 1  | 2  | 0   | 1   | 1   | 0   | 0   | 1   |
| 4  | 1                   | 2  | 0  | 0  | 3  | 1  | 0  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 0   | 2   | 0   |
| 5  | 0                   | 1  | 1  | 0  | 1  | 0  | 0  | 1  | 2  | 0   | 1   | 0   | 0   | 1   | 2   |
| 6  | 2                   | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   |
| 7  | 3                   | 1  | 1  | 1  | 2  | 3  | 1  | 0  | 3  | 3   | 1   | 2   | 2   | 1   | 0   |
| 8  | 0                   | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 0  | 1  | 1  | 1   | 0   | 1   | 0   | 1   | 1   |
| 9  | 2                   | 2  | 3  | 1  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 3   |
| 10 | 1                   | 0  | 1  | 1  | 0  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2   | 1   | 1   | 2   | 0   | 1   |
| 11 | 0                   | 3  | 0  | 2  | 2  | 3  | 1  | 0  | 2  | 0   | 0   | 1   | 2   | 3   | 3   |
| 12 | 0                   | 1  | 3  | 1  | 3  | 3  | 1  | 0  | 2  | 3   | 0   | 0   | 3   | 1   | 0   |
| 13 | 1                   | 3  | 0  | 1  | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  | 0   | 0   | 2   | 0   | 3   | 1   |
| 14 | 3                   | 3  | 0  | 2  | 0  | 3  | 0  | 3  | 2  | 1   | 3   | 1   | 2   | 3   | 3   |
| 15 | 1                   | 3  | 1  | 0  | 3  | 0  | 3  | 0  | 2  | 3   | 1   | 2   | 2   | 3   | 0   |
| 16 | 2                   | 2  | 2  | 1  | 1  | 0  | 2  | 2  | 2  | 0   | 1   | 1   | 3   | 2   | 3   |
| 17 | 1                   | 1  | 1  | 1  | 0  | 1  | 2  | 0  | 2  | 1   | 2   | 1   | 0   | 1   | 1   |
| 18 | 1                   | 2  | 0  | 3  | 1  | 2  | 3  | 0  | 3  | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   |

|    | Gestión por competencias |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |  |
|----|--------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|--|
|    | D1                       |    |    | D2 |    |    | D3 |    | D4 |     |     | D5  |  |
|    | I1                       | I2 | I3 | I4 | I5 | I6 | I7 | I8 | I9 | I10 | I11 | I12 |  |
| 1  | 1                        | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 1  | 2  | 2   | 3   | 1   |  |
| 2  | 0                        | 2  | 1  | 0  | 0  | 0  | 1  | 2  | 1  | 2   | 2   | 0   |  |
| 3  | 0                        | 2  | 1  | 1  | 1  | 0  | 1  | 1  | 1  | 0   | 0   | 1   |  |
| 4  | 2                        | 3  | 3  | 3  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1   | 3   | 0   |  |
| 5  | 0                        | 1  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 3  | 2  | 2   | 2   | 3   |  |
| 6  | 3                        | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2   | 3   | 2   |  |
| 7  | 1                        | 2  | 0  | 0  | 3  | 3  | 1  | 0  | 3  | 0   | 2   | 1   |  |
| 8  | 0                        | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 0  | 1  | 2  | 0   | 0   | 1   |  |
| 9  | 2                        | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3   | 2   | 2   |  |
| 10 | 2                        | 3  | 0  | 0  | 2  | 2  | 0  | 0  | 3  | 3   | 1   | 3   |  |
| 11 | 0                        | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 0   | 1   | 1   |  |
| 12 | 2                        | 2  | 1  | 0  | 2  | 1  | 3  | 3  | 2  | 0   | 1   | 3   |  |
| 13 | 2                        | 1  | 2  | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 0   | 1   | 1   |  |
| 14 | 2                        | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 0  | 1   | 3   | 1   |  |
| 15 | 1                        | 3  | 2  | 1  | 3  | 1  | 2  | 0  | 3  | 2   | 1   | 3   |  |
| 16 | 1                        | 0  | 1  | 2  | 0  | 3  | 3  | 2  | 1  | 0   | 3   | 3   |  |
| 17 | 1                        | 1  | 0  | 1  | 2  | 1  | 0  | 1  | 1  | 0   | 1   | 1   |  |
| 18 | 0                        | 1  | 3  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 2  | 2   | 1   | 3   |  |



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CARDOZA SERNAQUE MANUEL ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión por competencias y calidad del servicio en un centro de salud de Chiclayo.", cuyo autor es FACHO CORNEJO JAIME DAVID, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 06 de Agosto del 2022

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>  | <b>Firma</b>   |
|---|--|
| CARDOZA SERNAQUE MANUEL ANTONIO<br><b>DNI:</b> 02855165<br><b>ORCID</b> 0000-0001-6738-0683 | Firmado digitalmente por:<br>CARMANUE el 12-08-<br>2022 00:49:45 |

Código documento Trilce: TRI - 0395943