



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Competencia laboral y la calidad de servicio en el área de
Recursos Humanos del centro de salud Huanca Sancos, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Janampa Auccasi, Elizabeth (orcid.org/0000-0002-4645-3270)

ASESOR:

Mg.Villanueva De La Cruz, Manuel Benigno (orcid.org/0000-0003-4797-653X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA- PERÚ

2022

Dedicatoria

A las personas que amo y valoro. Mi familia, por ser un apoyo y motivación en mis decisiones profesionales y personales.

Agradecimiento

A cada una de las personas que con su apoyo hicieron posible el desarrollo de esta tesis.

A Dios por darme salud y fuerzas en estos momentos difíciles.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1. Tipo y diseño de la investigación	22
3.2. Variables y operacionalización.....	23
3.3. Población, muestra y muestreo	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.5. Procedimientos	29
3.6. Método de análisis de datos	30
3.7. Aspectos éticos.....	31
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN.....	46
VI. CONCLUSIONES.....	51
VII. RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS.....	63

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Prueba de la normalidad de variables</i>	32
Tabla 2 <i>Correlación entre variables competencia laboral y calidad de servicio</i>	32
Tabla 3 <i>Tabla de contingencia entre competencia laboral y calidad de servicio</i> ...	33
Tabla 4 <i>Prueba de la normalidad la variable capacidades y la variable calidad de servicio</i>	34
Tabla 5 <i>Correlación entre la dimensión y la variable calidad de servicio</i>	34
Tabla 6 <i>Contingencia entre capacidad y calidad de servicio</i>	35
Tabla 7 <i>Prueba de la normalidad de habilidades y calidad de servicio</i>	36
Tabla 8 <i>Correlación entre la dimensión habilidades y calidad de servicio</i>	37
Tabla 9 <i>Contingencia entre habilidades y calidad de servicio</i>	37
Tabla 10 <i>Prueba de la normalidad dimensión evaluación y la variable calidad de servicio</i>	39
Tabla 11 <i>Correlación entre la dimensión evaluación y calidad de servicio</i>	39
Tabla 12 <i>Contingencia entre dimensión evaluación y calidad de servicio</i>	39
Tabla 13 <i>Prueba de la normalidad de la dimensión formación y la variable calidad de servicio</i>	41
Tabla 14 <i>Correlación entre la dimensión formación y calidad de servicio</i>	41
Tabla 15 <i>Tabla de contingencia entre la formación y la calidad de servicio</i>	42

Índice de figuras

Figura 1 <i>Nivel de percepción de competencia laboral y calidad de servicio</i>	33
Figura 2 <i>Nivel de percepción de capacidad y calidad de servicio</i>	36
Figura 3 <i>Nivel de percepción de habilidades y calidad de servicio</i>	38
Figura 4 <i>Nivel de percepción de evaluación y calidad de servicio</i>	40
Figura 5 <i>Nivel de percepción de la formación y la calidad de servicio</i>	43

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal identificar cómo las competencias laborales se asocian con la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021. Se empleó una metodología de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional; la población fueron los 3200 trabajadores, se utilizó un muestreo de tipo probabilístico aleatorio simple con una muestra de 114 personas quienes respondieron dos cuestionarios relacionados con competencias laborales y calidad de servicio siendo validados por juicio de expertos para determinar su validez y aplicación, para la confiabilidad de los instrumentos se usó el Alpha de Cronbach. La investigación determinó que la competencia laboral permite la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, Huanca Sancos, pues la relación es positiva alta, reflejando un Coeficiente de correlación de Pearson igual a ($r=0,792$). Al demostrarse que el valor $p=0,000$ es menor al 5% ($p<0,05$) la variable independiente se relaciona de manera directa y es altamente significativa con la variable dependiente, concluyendo que las competencias laborales van a contribuir en la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos.

Palabras clave: Competencia laborales, calidad de servicio, capacidad.

Abstract

The main objective of this research was to identify how labor competencies are associated with the quality of service of the Huanca Sancos Health Center, Huanca Sancos 2021, and in addition to four, an applied-type methodology was used, with a quantitative approach, non-design. experimental, correlational level; The population was 3200 workers, a simple random probability sampling was used with a sample of 114 people who answered two questionnaires related to job skills and quality of service, being validated by expert judgment to determine their validity and application, for reliability Cronbach's Alpha.

Was used for the instruments. The research determined that labor competence allows the quality of service of the Huanca Sancos Health Center, Huanca Sancos, since the relationship is strong positive, reflecting a Pearson correlation coefficient equal to ($r = 0.792$). By showing that the value $p = 0.000$ is less than 5% ($p < 0.05$), the independent variable is directly related and is highly significant with the dependent variable, concluding that job skills will contribute to the quality of service from the Huanca Sancos Health Center.

Keywords: Labor competence, quality of service, capacity.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la realidad problemática refleja el enorme crecimiento a nivel mundial de la tecnología y la competitividad por ende cada vez los clientes de diversos procesos de negocios como privados y públicos son más exigentes, el hecho de implementar, las competencias laborales para acrecentar la calidad en las organizaciones públicas y privadas por su capacidad de respuesta ante una demanda de personal compleja o llevar a cabo una actividad o tarea según criterios de desempeño, conocimiento, habilidades y actitudes.

A nivel latinoamericano las organizaciones estatales y privadas requieren de un eficiente personal el cual se rigen por las competencias laborales que solicitan para obtener un cargo a su vez con un propósito importante es la calidad de servicio que ciertas organizaciones ofrecen y deben mejorar por la alta competencia que existe en el mercado de países con grandes industrias desarrolladas en Latinoamérica.

En el Perú un gran número de Centros de Salud carecen de una calidad de servicio en los diversos procesos que les compete, las cuales constituyen la base de áreas funcionales como dirección, producción, finanzas y el área de recursos humanos. En esta área se gestan las competencias laborales para una buena elección del personal que soliciten pertenecer a las organizaciones.

En el Centro de Salud Huanca Sancos ubicado en el distrito de Sancos ,provincia de Huanca sancos , departamento de Ayacucho, donde se desarrollan diversas actividades concerniente a mejorar la calidad de vida y la salud, en esta coyuntura por la que estamos atravesando, requieren de un equipo de colaboradores que brinden una calidad de servicio, para los cuales requieren que los colaboradores y recursos humanos deben tener diversas competencias , lo que explica que el gran número de Centros de Salud como privadas y públicas requieren que sus colaboradores deben tener habilidades laborales, en consecuencia esta situación ocasiona un serio problema que requiere adaptar competencias laborales que permitan la eficiente selección de personal para que puedan brindar un servicio de óptima calidad que las organizaciones ofrecen , de manera puntual, en el área de recursos humanos del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021. Organización que demanda un gran número de personal eficiente para todos los procesos que tiene la organización.

En base a la realidad problemática de la investigación se pasó a formular el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021?, así mismo se formuló tres problemas específicos; primero ¿Cuál es la relación que existe entre las capacidades profesionales y la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021?, segundo ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades laborales y la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021?, tercera ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación del desempeño laboral y la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021?, cuarta ¿Cuál es la relación que existe entre la formación de los trabajadores y la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021?

Como Justificación Social; según Ríos Ramírez (2017) la tesis está para remediar problemas que comprometen a un grupo social y tiene como propósito involucrar a tal sector como el principal beneficiario de los resultados obtenidos.

Esta propuesta tiene como objetivo, mediante la aplicación del modelo mejorar procesos de negocio, proponer una asignación de recursos eficaz y eficiente para lograr objetivos con la máxima productividad, con mayor beneficio para el grupo social que incluirá la creación de una aplicación web, generar reuniones y proponer cambios en el flujo de servicios a proveedores, también será posible planificar operaciones internas para optimizar plazos y costos. Se cree que esta propuesta reduce el tiempo de espera en la ventanilla de ingreso, reduce las verificaciones manuales, programa las operaciones a tiempo, optimiza el uso de recursos y reduce las horas extras, proponiendo así mejorar el servicio a la base de clientes; los pacientes del Centro de Salud Huanca Sancos, se esfuerzan por crear un flujo de atención sin demoras aplicando tecnología y creando valor para los distintos clientes y proveedores atendidos.

Como justificación social, según Ñaupas Paitán et al., (2014) “Cuando la investigación va a resolver problemas sociales que afectan a un grupo social” Para el autor, define como justificación social a la investigación que sirve para poder ayudar o resolver todas las causantes principales en la sociedad que interesan y

son de mayor importancia para una masa social definida, tomando como un ejemplo el problema de la alfabetización que hay en las zonas rurales, así permite solucionar los problemas presentes o futuros que hay en las sociedades donde se trabaja la investigación, teniendo como objetivo el poder conseguir una mejor calidad de vida para todos en esta sociedad, sobre todo en la demarcación territorial en la que están establecidos todos ellos.

Como justificación teórica, Ñaupas Paitán et al., (2014) “El estudio realiza una innovación científica el cual necesita un balance del que trata el problema que se llega a investigar”

La justificación teórica dentro del problema de la forma teórica, debe servir para realizar una novedad o adelanto científico actual, lo cual es implementado sobre todo gracias al conocimiento ya existente que se vienen realizando cada vez aún más al pasar de los años y así poder explicar un modelo teórico o refutar los diversos resultados de otras investigaciones que están relacionados con la investigación que actualmente se está estudiando.

Justificación Teórica, Bernal (2010) “En todo tipo de investigación hay una justificación teórica con el propósito de estudiar la reflexión y debate académico sobre un conocimiento existente y así confrontar una teoría y analizar.”

La justificación teórica tiene como propósito hacer que el artículo científico genere reflexión y sobre todo debate, ya que de esta forma se pueden contrastar resultados, teorías sobre las bases del conocimiento existente. También considera más de un enfoque o punto de vista sobre una o muchas teorías o sobre algún modelo aplicable donde se debe de utilizar ideas con el razonamiento lógico. Tenemos que realizar un conocimiento que tenga la existencia a base de los principios, los fundamentos desarrollados, las extensiones empleadas y con ello se debe solucionar los problemas hacia un modelo para el proyecto de investigación, es decir, como el trabajo sobresale para el conocimiento único sobre el presente tema desarrollado para así poder dar una mayor noción para el mejoramiento del tema que se está desarrollando.

Como justificación teórica, la investigación busca la competencia laboral a través de la calidad de servicio mediante la deliberación y debate académico

sobre el conocimiento de una organización y así obtener un mejor sustento teórico, una mejor discrepancia de resultado para buscar mostrar las soluciones de un modelo teniendo así una mejor gestión y planificación, cuyos resultados permitirán progresar nuestros conocimientos con el fin de ser productivos y eficientes.

Justificación práctica, según Ríos Ramírez (2017) que “Muestra soluciones a problemas prácticos, a través de estrategias o propuestas técnicas”.

La justificación práctica presenta las posibles soluciones a los problemas reales que acontecen, de una forma sencilla y práctica, es decir, con aplicaciones factibles. Lo primero es identificar una problemática actual que necesite una solución urgente, como hemos hecho en este trabajo. Para ello tenemos que evaluar el o los problemas de forma diligente y diseñar propuestas y estrategias que le den solución a las mismas. Es importante pensar en la forma de realizarlo, en otras palabras, definir muy bien la estrategia a utilizar para abordar la posible solución a la problemática actual.

Justificación práctica, Carrasco Diaz (2006) “Hace referencia a que un trabajo de investigación nos servirá para solucionar problemas prácticos, es decir, ese problema es materia de investigación”.

Según la justificación de tipo práctica en una investigación tiene como objetivo, luego de finalizado el estudio, solucionar el problema abordado en dicho trabajo de investigación. Esta justificación debe dar una respuesta a ¿Cuál es la utilidad? ¿Porqué hacer este trabajo de investigación? y qué es lo que esperamos lograr al finalizar la investigación.

Como justificación práctica, la siguiente investigación busca comprender cómo la Competencia Laboral en el área de Recursos Humanos del Centro de Salud Huanca Sanco, afecta de forma positiva o negativa a la Calidad del servicio y de esta forma brindar propuestas efectivas en base a lo desarrollado en esta investigación. Buscamos también establecer la relación que existe entre las variables ya mencionadas y cómo podemos mejorar la competencia de los trabajadores del Centro de Salud Huanca Sancos, es un del Centro de Salud con gran demanda y altos estándares de calidad en su servicio. Por ello nuestra

investigación buscará posibles soluciones a la problemática encontrada en la competencia laboral para brindar una posible solución que contribuya al mejoramiento de la calidad del servicio.

Como justificación metodológica, Carrasco Díaz (2006) “Si los procedimientos y técnicas de instrumento diseñados y ejecutados en el desarrollo de la investigación, tienen validez y confiabilidad, y al ser empleado en otros trabajos de investigación resultan eficaces, entonces podemos decir que tienen justificación metodológica”. Según la justificación metodológica es cuando se han aplicado y diseñado nuevos métodos, modelos, sistemas y técnicas tanto al trabajo propio de investigación como aplicado en los otros, reduciéndose así que se pueden estandarizar y en consecuencia con los resultados eficientes y eficaces.

Como justificación metodológica, la presente investigación busca la competencia laboral a través de la calidad de servicio proponiendo en esta investigación nuevos métodos o estrategias generando conocimientos en situaciones que pueden ser indagadas por la ciencia siendo válidos y confiables, que se puedan ajustar o adaptar y cuando sean demostrados su validez y confiabilidad podrán ser usados en otros trabajos de investigación obteniendo resultados beneficiosos.

Como justificación metodológica, Ñaupas Paitán et al. (2014) “trata de técnicas o instrumentos innovadores como cuestionarios, pruebas de tesis, test, pruebas de hipótesis, modelos, etc. que el investigador requiera que puedan utilizarse para investigaciones similares.”

Según los autores son técnicas o instrumentos novedosos como cuestionarios para poder investigar y llegar a una metodología clara y concisa. La investigación puede tratar de un documental, test, pruebas de hipótesis, diagramas de muestreo para que el investigador pueda desarrollarse y realizar las investigaciones.

Es el método en el cual se realiza el trabajo de investigación, con cual método se puede realizar de una manera correcta, si algunos métodos que se estuvo realizando se dejó de lado o están por realizarse en un proceso largo.

Una investigación se justifica metodológicamente cuando se logra desarrollar un nuevo método para así poder obtener un mejor conocimiento acertado. También en

la investigación metodológica logramos recolectar los datos suficientes para así poder experimentar y poder estudiar de una forma adecuada la metodología.

Con la presente investigación se considera como objetivo general: Identificar cómo las competencias laborales se asocian con la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021, y sumado a ello cuatro objetivos específicos:

Uno: Identificar cómo las capacidades profesionales se asocian con la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021. Dos: Determinar cómo las habilidades laborales se asocian con la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021. Tres: Corroborar cómo la evaluación del desempeño laboral se relaciona con la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021. Cuatro: Establecer cuál es la relación que tiene la formación de los trabajadores con la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021.

Con respecto a las hipótesis se plantea las siguientes: Existe relación positiva entre la competencia laboral y la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021, y como hipótesis específicas a las cuatro siguientes:

Uno: Existe relación positiva entre las capacidades profesionales y la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021. Dos: Existe relación negativa entre las habilidades laborales y la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021. Tres: Existe relación positiva entre la evaluación del desempeño laboral y la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021. Cuatro: Existe relación negativa entre la formación de los trabajadores y la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En la investigación se consideraron antecedentes a nivel nacional e internacional, como antecedentes internacionales tenemos a los siguientes:

Herrera (2015), en su trabajo de investigación titulado: “Competencias laborales en los contribuyen o laboran en el departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, Agencia Huehuetenango”, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre las competencias laborales del área de ventas y la productividad de la organización. Se obtuvo como resultado que, de los 25 sujetos sometidos a evaluación, 23 tuvieron una estimación alta en el indicador “Hacer”, con lo que se puede observar que el 92 % del total de la población posee destrezas y habilidades perfectas para realizar su trabajo, que se ve reflejada en las ventas globales de la organización. Se llegó a demostrar que se cumplió lo descrito en el objetivo general, es decir, se determinó la competencia laboral de los trabajadores como base para la productividad de la organización.

Reinoso (2015) en su trabajo de investigación titulado: “Gestión por Competencias del Talento Humano y la Calidad de Servicio en el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro”, usa un tipo de investigación descriptiva y correlacional y el diseño es no experimental. Tiene como objetivo proponer un modelo de gestión basado en las competencias del personal para el departamento de enfermería de dicho hospital para así mejorar la calidad del servicio brindado. Se concluyó que el actual sistema de gestión del talento humano posee limitaciones ya que no se basa en competencias laborales sino en criterios, por lo que carece de herramientas que permitan mejorar considerablemente la calidad del servicio brindado tanto a los clientes internos como externos.

Gamuchirayi, (2017) en su artículo científico titulado “The application of information and communications technology, (ICT) for the purposes of human resource management in the Ministry of Education: an exploratory study”. La población es el departamento de Recursos Humanos en el Ministerio de Educación de Namibia siendo la muestra 60 funcionarios de RR.HH. de los departamentos del Ministerio de Educación. La técnica de recolección de datos que se usan son encuestas y entrevistas. Se concluye que, aunque el manejo de las TIC en la zona de gestión

de recursos humanos es bajo, según los hallazgos del investigador, se está logrando un éxito elogiado y el aprovechamiento de este instrumento traerá una reforma y un notable nivel de calidad a la Gestión de Recursos Humanos en el Sector Público de Namibia, específicamente en el Ministerio de Educación.

Domingo Begazo Villanueva (2006) en su trabajo de investigación titulado "The influence e technology in the recruitment and selection processes of personnel in the Premium Restaurant of America company in the metropolitan area of San Salvador". Usa una metodología de tipo cuantitativo exploratorio, es decir, recopila y analiza datos de distintas fuentes. Tiene como objetivo investigar la influencia de la tecnología en la selección de personal. La población con la que cuenta la organización es de 5 000 empleados, de los cuales se tomó solo una muestra de 77 empleados de ambos sexos. Se tiene como resultado que el uso de las nuevas tecnologías si influyen de forma positiva en los procesos de reclutamiento y selección de personal, lo que permite ingresar a las filas de su organización a los mejores candidatos según el perfil propuesto para las plazas vacantes.

Kurniawan (2017) en su trabajo de investigación titulado "Information Communication Technology and HRM: A case study of Azgard - 9 Pakistán". El estudio tuvo como objetivo identificar la percepción que tiene la gerencia sobre el escenario cambiante traído por la influencia de las TICS, en los Recursos Humanos. La población del estudio incluyó a todas las organizaciones textiles en Pakistán y la muestra fue Azgard-9. El estudio identificó que los recursos humanos en Azgard-9 se benefician debido al impacto de las TIC. Anteriormente, el personal de RR.HH. estaba en su mayoría llevando a cabo actividades manuales de mantenimiento de archivos y entrada de datos, y esto solía llevar mucho tiempo; sin embargo, todo mejoró debido a las prácticas de Recursos Humanos basadas en las TICS.

En cuanto a los antecedentes nacionales se consideraron a los siguientes:

Miraya Gutiérrez, (2017) en su trabajo de investigación titulado "Competencia laboral y la calidad del servicio en la atención al personal que labora en el Servicio de Administración Tributaria. Lima, 2017", usa una metodología hipotética deductiva y el tipo de diseño que se realizo es el de no experimental. Cuenta como

objetivo definir la relación que se manifiesta con la variable competencia laboral y la calidad en el servicio de atención a la población lima y ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria. Se concluyó que existe alta relación positiva entre ambas variables, por lo que se rechazó la hipótesis nula. La competencia laboral tiene relación directa con la calidad en el servicio en la atención a los ciudadanos en el SAT.

Bocanegra Sarango, (2019) en su artículo científico titulado “Las TICS y su influencia en la gestión de talento humano en trabajadores de la UGEL - Santa”. Tiene como objetivo detectar el grado de manejo de las TIC 'S y analizar la gestión personal. La población es la ciudad de Chimbote, siendo la muestra 127 trabajadores siendo la edad entre 20 a 52 años, que se encontraban presentes Se tiene como resultado que se obtuvo un nivel regular de las Tics de gestión del talento humano, dando también a conocer varias interrogantes como edad, género y grado de instrucción. Se concluye que la práctica de las TIC 'S interviene directa y significativamente en la gestión de capacidad humana en la UGEL - Santa del año 2019.

Arambulo (2019) en su artículo científico titulado “Uso estratégico de las Tics para mejora de la competitividad de las organizaciones grandes y medianas del Perú”. Su principal objetivo es establecer la relación entre el uso de las TIC y la mejora de la competitividad de las grandes y medianas organizaciones del Perú en el año 2019. Como resultado, el 96% de las organizaciones tiene un plan estratégico institucional y el 86% de las organizaciones tiene un plan estratégico de TIC. Se ha encontrado que no todas las organizaciones tienen estrategias para no incorporar ni planear adquirir o utilizar las TIC.

Considerando las bases teóricas en la investigación después de considerar los antecedentes internacionales y nacionales consideramos las siguientes teorías:

Competencia Laboral.

Torabi et al., (2021) sustenta que la competencia laboral “en realidad se define en la realidad como habilidad o destreza, o un conjunto de aspectos relacionados pero

diferentes comportamientos que se organizan en una estructura, llamamos intención”.

Hoy en día la competencia laboral se ha convertido en el centro de atención de las organizaciones, siendo un conjunto de habilidades y destrezas que se llegan a aprender y que afectan el desempeño. Se considera la competencia laboral como un estado en el que las personas desarrollan eficientemente sus responsabilidades, sobre todo en el ámbito laboral, utilizando sus conocimientos y habilidades singulares. Ser un profesional significa contar con experiencia en un cierto campo y que cuente con características medibles para el éxito en el trabajo. Estas competencias pueden ser habilidades tecnológicas, habilidades de comportamiento, y un rasgo único (como la inteligencia) y un rasgo moral (como el optimismo). Desde una perspectiva de gestión de recursos humanos, la competencia de los empleados depende de su capacidad para realizar sus tareas, que pueden requerir conocimientos y habilidades.

Los autores (Leoncio et al., 2020) definen las “competencias laborales son el grupo de conocimientos con habilidades y actitudes que, al aplicarse en el desempeño de una determinada responsabilidad, aseguran el éxito”.

Al hablar de competencias laborales, se debe mencionar las características de personalidad que son manejadas por el comportamiento y esto genera un mejor desempeño. No obstante, los puestos de trabajo llegan a tener una gran variedad de características en las organizaciones. El desempeño en un puesto de trabajo es importante tener ciertas habilidades, a los que en el artículo denominaremos competencias laborales y con ciertos conocimientos técnicos laborales a lo que llamaremos conocimiento especializado. Hoy en día, todas las organizaciones relacionadas a los negocios ambicionan a sobresalir en el ámbito en el cual se desarrollan, y para lograrlo es necesario que el personal que trabaja en las organizaciones tenga un alto desarrollo de habilidades blandas y a su vez tener un gran conocimiento especializado en sus funciones dentro de la organización., lo que lleva a la mejora de sus competencias laborales.

Capacidad.

Los autores Sulisty & Ayuni (2020) afirman que la “capacidad de innovación es la implementación y creación de tecnología aplicada a nuevos sistemas, productos, procesos y servicios para una organización”.

Se define la capacidad de utilizar información externa para encontrar nuevos conocimientos. La capacidad de innovación es un conjunto de características de las organizaciones que impulsan y facilitan las estrategias de innovación que es la modificación de procesos, productos, servicios, sistemas organizativos y sistemas de marketing para crear valor para el cliente. La capacidad consiste en innovación técnica e innovación administrativa. El artículo científico concluyó que las altas capacidades de innovación dentro de las organizaciones mejorarán el desempeño de la organización. La innovación es la capacidad organizacional más importante para el éxito de los nuevos productos, es un motor de crecimiento y genera aumento en las ventas, las ganancias y el poder competitivo de muchas organizaciones. Algunos hallazgos del artículo llegan a coincidir en que existe una relación directa y positiva entre la innovación y el desempeño superior.

Leiva et al. (2017) en su concepción original de capacidad nos da entender que “se comprende como la habilidad a desarrollar en una organización para reconocer el valor de información adquirida nuevamente, externa a la organización, para asimilar y aplicarla con fines a mejora del comercio”.

Se puede entender, capacidad como la habilidad de una organización o organización en todos los sectores productivos con el fin de identificar información nueva. También se puede conceptuar la capacidad como componentes de asimilación, adquisición, transformación de conocimiento que genera una organización dinámica de la capacidad, en pocas palabras las capacidades son un conjunto de procesos y rutinas. La CA opera en las organizaciones como una variable mediadora que concreta entre las actividades de rendimiento financiero e internacionalización además de implementación tecnológica, además de una eficiente coordinación de sistemas y socialización en el personal que cuentan con su propio conocimiento y con el de otros compañeros. Por ende, saber sobre los factores que interfieren sobre CA de las organizaciones es muy importante.

Habilidades.

Ohanu & Shodipe (2021) aportó en su artículo que las “habilidades y métodos innovadores para la creación y el funcionamiento exitoso de una nueva organización comercial”.

Las habilidades son relacionadas con el proceso tecnológico, innovaciones, el aumento económico y generar más empleo, para el funcionamiento exitoso de una nueva organización comercial. El artículo explica la transferencia que existe entre la tecnología con la escuela y la industria revitaliza en gran medida el espíritu emprendedor del estudiante para crear su propia organización emprendedora habiendo sido dotado de los conocimientos tecnológicos necesarios para ejecutar con éxito la organización, en específico el trabajo de mantenimiento e instalación eléctrica que es un curso de educación técnica y formación profesional que capacita a los alumnos con habilidades en electrificación, instalación doméstica, pruebas e instrumentación eléctrica, mantenimiento de máquinas, etc. Para explicarlo detalladamente, se describió el tema como uno que relacione las habilidades prácticas en la instalación y mantenimiento de máquinas eléctricas, detección de fallas y servicios de reparación en máquinas eléctricas y carga de baterías.

Los autores Valderrama & Santibáñez et al. (2019) definen las “habilidades como una secuencia para mejorar la comprensión y diseño de estrategias para las organizaciones y así encarar los retos que nos da la innovación de tecnología”.

En las pequeñas organizaciones y micro organizaciones para confrontar a la innovación de tecnología se tiene como componente clave las habilidades y capacidades de las personas. Si bien se sabe que el total de habilidades relacionadas con capacidades de innovación son muy amplias, así que es importante crear una mezcla de habilidades potencialmente beneficiosa. En el artículo se va medir las habilidades de innovación mediante un Índice General de Habilidades de Innovación en el Individuo encontrando en los resultados el tiempo de antigüedad de la organización, el género y puesto en el que labora su personal, así como los años de operación de la organización representando sus factores positivos en cada una de sus habilidades. Teniendo como objetivo este artículo, analizar la relación que existe en diferentes conceptos que caracterizan a

las mypes y que indican las habilidades de innovación tecnológica.

Evaluación

Según Torres et al. (2018) define que “La evaluación de las competencias laborales requiere una actividad óptima e importante para así obtener una adecuada gestión de los recursos humanos.”

Las evaluaciones de competencias laborales dependen de una ejecución de actividades como viene siendo la evaluación de desempeño, la formación, la remuneración y la promoción. Las personas son los conocimientos amplios y con destreza en sus habilidades laborales, eso quiere decir que es todo aquello que los hace competentes a las demás personas para así poder desarrollar una actividad en la vida laboral.

La evaluación constituye en una actividad de gran importancia, con las personas pueden facilitar la búsqueda de oportunidades laborales para así poder saber cuáles son mis debilidades, destrezas, experiencias, actitudes y desempeño para obtener una mejor evaluación de competencia.

Según Flores (2007) define que “La evaluación de competencias es una cadena por el cual se escoge información sobre las competencias desarrolladas por un solo individuo y se diferencian éstas con el perfil de competencias aceptado para un puesto de trabajo.”

La evaluación de competencias es una ejecución de gran interés para poder lograr un mejor acertado en el ámbito de los recursos humanos, donde se recoge mayor información sobre las competencias desarrolladas por dicha persona. Tiene como meta promover y a su vez reconocer el aprendizaje que se basa en una experiencia obtenida a lo largo de la vida laboral, lo cual se recoge evidencias del desempeño elaborado con el fin de determinar su nivel competencia sea básico intermedio o avanzado para poder desempeñar una función productiva. Se comparan con el perfil de dicha persona para poder ejercer algún puesto de trabajo a través del rubro requerido para poder obtenerlo y seguir laborando.

Formación

Según Oruro & Murillo, (2021) define que “La formación basada en las competencias laborales trata de buscar que el conocimiento sea aplicado en el ámbito profesional de la mejor forma posible”

La formación en la competencia busca el conocimiento de las personas para que así se puedan apropiarse con los saberes de la sabiduría y así lo puedan aplicar en las acciones concretas de la responsabilidad para tener un buen ámbito profesional. Prácticamente es el desarrollo de una plena educación técnica y también profesional donde se llevan varias maneras de estructurar los posibles conocimientos, las habilidades, los valores, las actitudes, los diferentes motivos que puede haber y lo más importante las cualidades de la personalidad donde la persona logra alcanzar un mejor desarrollo de pensamientos y obtener las formaciones psicológicas que trae como resultado un mejor desempeño en el ámbito laboral profesional para así tener una mejor competencia laboral.

Según Martínez & Echevarría, (2009) definen que “La formación se basa en competencias laborales permitiendo que exista relación directa entre las competencias requeridas y los contenidos de los programas de formación.”

Las formaciones en las competencias laborales permiten una estrecha relación directa con las demás competencias laborales a nivel organizacional, de esta manera, quienes lo ejecutan la formación obtendrán una referencia para desarrollar sus programas y quienes soliciten sus servicios tendrán la certeza de que se adapten a las necesidades de la persona.

La mayoría de los sistemas de la educación y la formación están organizados y están siendo enseñadas como la planificación y la organización de nuestras vidas. Optamos por una formación basada en competencias ya que podemos desarrollar un proceso basado en el aprendizaje y la enseñanza como el aprender a aprender. Se requiere la participación del alumnado para poder obtener un mejor aprendizaje y tener una mejor formación ya que se tiene que tener en cuenta el conocimiento, las actitudes y desempeño.

Calidad de Servicio

Según Gutiérrez, (2017) sobre la calidad de servicio afirma que es “la apreciación que tiene el usuario en relación a la recepción de una atención determinada, que tiene por entendido con su anuencia que se llevó a cabo, así como la aptitud de dicha atención para colmar sus requerimientos.”

La calidad de servicio tiene que ver con poder llegar a la satisfacción y cumplir las expectativas de los clientes, cumplir con la demanda solicitada, brindar un buen trato, garantizar una buena experiencia de servicio y optimizar los tiempos de atención. No basta con cumplir las expectativas del cliente, es decir, proceder según lo acordado, sino superarla, tener un plus, algo extra que asombre al cliente y le da la sensación de volver, ya sea debido a la calidad de la atención o cualquiera de sus variables. La calidad de servicio es medida finalmente por el usuario final y su percepción de la atención recibida por el prestador de servicios. Por ello es necesario que haya un entrenamiento previo para garantizar la mejor experiencia en todos los procesos.

Según Rivera, (2019) acerca de la calidad de servicio afirma que “permite adquirir mejores resultados para los clientes y en las organizaciones, debido a que para obtener los resultados y la sinergia del trabajo en equipo se necesita encontrar formas más adecuadas y económicas para satisfacer a los clientes”.

El autor afirma que al realizar métodos sobre la calidad de servicio es posible obtener mejores resultados sobre la atención del servicio de los clientes. En la actualidad, satisfacer las demandas y requerimientos de los clientes con precisión, eficacia y calidad es un reto grande, pero no imposible. Para lograr este objetivo es necesario que exista una mejor sincronización, un mejor trabajo de equipo con los demás colaboradores en el trabajo. Mediante la sinergia del equipo, la colaboración y el compromiso con los métodos, se encontrarán las formas más eficaces y a menos costo de satisfacer a los clientes. El autor destaca principalmente que para lograr la excelencia en el servicio es necesario plantear soluciones conjuntas, eficaces y aceptadas para satisfacer las múltiples necesidades del cliente.

Según Hidayat et al., (2021) hace referencia que “la calidad en términos de servicio se puede interpretar como un esfuerzo para que los consumidores lleguen a saciar

sus necesidades, así como la precisión para equilibrar lo que quieren los consumidores”.

La calidad de servicio se refiere a todo el esfuerzo que una organización o organización realiza para satisfacer para satisfacer las múltiples y diferenciadas demandas y/o necesidades de los clientes o consumidores, es una prioridad de parte de la organización enfocarse en las necesidades de sus clientes para así brindarles una mejor experiencia en el proceso de adquirir el producto o servicio o recibir la atención. La calidad del servicio es un factor considerable a la hora de medir la atención al cliente, es una señal de que nos está expresando el grado de satisfacción de las personas al momento de llevar a cabo cualquier compra o al momento de recibir un servicio, es un factor que determina en el tiempo, por eso la organización depende de ello y así mantenga viva en el mercado laboral y conserve su posicionamiento en él.

Comercialización

Según Ilbay, (2019) define la comercialización como “El conjunto de actividades que se realizan con el fin de facilitar una venta específica, en base a las necesidades de las personas para que de esta manera se pueda satisfacer a los clientes”.

Existen distintas necesidades por parte del cliente, por ello la comercialización es todo este conjunto de actividades desarrolladas para hacer más fácil, en este caso, la venta que es tomada como ejemplo por el autor. Todo debe siempre basarse en las necesidades del cliente, ya que allí se origina la demanda del mercado. Si no existieran necesidades, no podríamos hablar de la comercialización, que entra a tallar en la etapa final del proceso de servicio. La comercialización es un punto clave para que una organización pueda crecer y sostener ese crecimiento. Al ser la comercialización todas las funciones que se realizan desde que se retira de la organización, hasta llegar al consumidor o proveedor final, permitiendo que se pueda transportar un producto a las manos del cliente y satisfacer así su necesidad.

Según Gbadegeshin , (2017) afirma que “El proceso de comercialización se puede denominar como un proceso de transformación,

donde se explota la oportunidad de negocio de una nueva tecnología o conocimiento. La comercialización puede resultar orientada al producto o al servicio”

La comercialización es una serie de pasos o actividades que están presentes en el proceso del servicio o producto, estando disponible para el posterior consumo, puede ser la compra, venta o distribución, dependiendo del rubro de la organización. Nos dice, que es el conjunto de todas las acciones realizadas de forma necesaria para movilizar un producto y llevarlo hasta el consumidor, ya sea distribuidor o consumidor final.

Es importante la comercialización porque permite que los consumidores conozcan el producto o servicio y finalmente lo consuman. Para ello es importante planificar y organizar todas las actividades que estarán relacionadas al posicionamiento del bien o servicio. Al poner a la venta un producto o brindar un servicio es vital brindar las condiciones óptimas comerciales ya que serán necesarias para la venta y crear todas las vías de distribución para que de esta manera tenga llegada al público final.

Intangibilidad

Según Gonzáles, (2007) define “Intangibilidad que relaciona legalmente en materia, como es la irretroactividad, o términos ineficientes que no se llegan a definir con precisión”

La intangibilidad de la calidad de servicio tiene consagración legal en materia civil, comprender cómo perciben a sus clientes la calidad de los servicios que presta. Suelen nunca definirse con total precisión por eso se hace complicado, se entiende de actos cuando la persona lo obtiene y a través de los cuales llegar a solucionar sus problemas o sus carencias.

Según Quesada, (2020) afirma que la intangibilidad que: “los servicios no se pueden tocar ni son percibidos por los sentidos, por lo tanto, son difíciles de definir y de representar en una imagen para el cliente, lo que conlleva a una valoración ambigua. La posible compra dependerá de la confianza, fuentes y medios de información que el cliente obtenga de nuestra organización.”

Los servicios presentan un conjunto de características a partir de las cuales se puede definir el marketing de servicios. Una de las principales y más importantes características es la intangibilidad de los servicios. Para el cliente representa un riesgo en la fase antes de la compra, porque debido a que el servicio es intangible, es casi imposible para el comprador imaginar o crear una imagen mental del servicio antes de contratarlo, si cumplirá con sus expectativas, las superará o terminará en una mala experiencia. Es muy difícil mostrar un servicio y lograr la diferenciación sobre la competencia, porque te tienes que basar en aspectos tangible como la experiencia, el confort, el trato, entre otros, ya que el servicio no posee características que permitan poder identificarlo por características visibles en las que se basarse como es el tamaño, color, calidad, diseño, etc.

Control de calidad

Según Gošnik & Stubelj , (2021) define que “El control de calidad es un elemento primordial para el proceso de fabricación, independientemente del número de productos fabricados, dependiendo de la etapa del proceso tecnológico”. En los últimos tiempos se viene implementando en diversas de las industrias lo que viene a ser el control de calidad, que es una herramienta que se está volviendo mucho más importante en el desarrollo de la fabricación de lo que fue hace mucho tiempo atrás, ya que asegura que los productos satisfagan mejor las necesidades de todos los clientes que están relacionados con la industria, esta inspección está libre e independiente de la cantidad que producirán en la industria, ya que no importa la cantidad que produzcas este sigue siendo útil y necesario. Eso sí, va relacionado con el desarrollo tecnológico ya que esta etapa proporciona ideas o diseños que ayudan eficazmente a solucionar las dificultades que no se tenían previsto.

Según Rucitra & Amelia, (2021) define que “El control de calidad lo realiza la organización para que los productos sean siguiendo estándares predeterminados y siguiendo las expectativas de los consumidores”.

Las organizaciones hoy en día se han adaptado o se están adaptando a lo que es este eficiente proceso que apoya a elaborar de forma positiva, siendo este la

motivación, no solo de otras organizaciones, sino también las de sus mismos trabajadores, ya que vienen realizando mejores controles de calidad, porque ahí es donde se producirán las cantidades establecidas de los productos, por tanto ahí es donde los productos generados por estas organizaciones pueden alcanzar o hasta superar los estándares que se establecen y superar con creces las expectativas o perspectivas que tienen los clientes con relación al producto, y así también obtener una excelente calidad de servicio a los consumidores o clientes que colaboran con la organización.

Según Rao, (2021) define que “En el caso de productos y servicios, el control de calidad debe ser un proceso continuo que no deja de funcionar”.

El proceso que se requiere para realizar el control de calidad de ciertos productos y servicios que generan las organizaciones para obtener ganancias debe de ser en desarrollo constante y permanente, para que no pueda parar mientras la organización esté en pleno funcionamiento, ya que si en un debido momento se presentara, o se llegara a detectar una falla en algún proceso, gracias a este control se podrán realizar distintas investigaciones con respecto al problema, para poder detectar si el producto o servicio ha sido perjudicado, el tamaño del problema y las soluciones que se puedan optar para poder remediarlo, y así poder garantizar la calidad que tendrá producto o servicios que ofrecen las organizaciones .

Según Catalano, (2004) Se define competencia laboral a la integración de acción y conocimiento, además de ser capacidades que nos permiten obtener desempeños de gran satisfacción a partir del análisis de un pensamiento científico-técnico, da la posibilidad de tomar decisiones que exigen los profesionales en las organizaciones, también su desarrollo y asumir actitudes, habilidades con valores que deben actuar responsablemente. Sin más que aportar del artículo científico la competencia laboral permite volver a obtener las nociones que califican de forma profesional a los trabajadores.

Evaluación

Catalano, (2004) en el libro definen que “el carácter de las evaluaciones se realiza sobre el desempeño del personal y se reconocen las cualidades de un equipo que requiere la formación”.

La evaluación tiene como referencia las capacidades incrementadas al diseño de productos, procesos y herramientas, se relacionan con el área de los recursos humanos - selección y materiales, formación y evaluación que son distribuidas a quienes se desempeñan en los ámbitos gerenciales de la organización y a las oficinas técnicas. En la actualidad, la acciones de evaluar y de reconocer al personal que desarrollará actividades en una organización garantiza una excelente competencia laboral, es más introduce la necesidad de establecer relaciones objetivas, validada y construida por los ámbitos específicos de la producción y del trabajo. Se puede decir que la evaluación, medirá y beneficiará en las competencias laborales.

Formación

Catalano, (2004) como autores base afirman que la “formación profesional tiene como base las competencias y nos presenta algunas características que se reflejan en el planeamiento curricular, en el planeamiento didáctico y en la práctica”.

El libro base nos menciona los enfoques principales de la formación profesional y entre ellos nos menciona el diseño curricular, que se basa en las competencias laborales y es un documento desarrollado en referencia a un perfil profesional, es decir, lo que se espera de una persona en una cierta área ocupacional de forma específica en una organización, para así poder llegar a resolver los problemas planteados.

Calidad de servicio

Según Vargas, (2014) toda organización orientada hacia la Calidad del Servicio “se debe construir con la concepción de incorporar valor durante su diseño, producción y entrega lo que implica tocar ciertos procesos de manera horizontal en todas las organizaciones”.

Se define calidad de servicio como el valor agregado que obtiene un producto a lo largo de pasar por varios procesos tanto de diseño como de producción, tomando en cuenta también la forma del servicio de entrega para captar a la clientela, y que es lo que buscan en toda la organización, llegando así a la formación de ideas que se van sumando hasta poder llegar a lograr centrarse en la satisfacción de los cliente y/o consumidores, pudiendo así también llegar a conocer que es lo que realmente necesitan o requieren. Esta impresión avalada por los clientes y/o consumidores

internos causará un gran impacto hacia los clientes y/o consumidores externos, gracias a que la calidad de servicio fue una experiencia fructífera y que ayudaron a la resolución de sus problemas.

Intangibilidad

Elena & Qui, (2006) como autor base define que “En la intangibilidad los servicios no tienen cierta existencia, que mientras son producidos y consumidos. El usuario potencial no llega a conocer el servicio antes de consumirlo”.

La intangibilidad es una de las características de la calidad de servicio que siempre está presente, ya que a simple vista es muy difícil de percibir y también porque a los servicios no se les pueden almacenar, por lo que significa un mayor desafío para esta organización que sí puede llegar a manejarlo podría sobresalir de las demás organizaciones tomando una mayor importancia en esta característica, esto es lo que diferencia al producto elaborado por la organización que busca la satisfacción de sus clientes en base a una mejor calidad, pero por la otra parte también este lleva al cliente a pensar y en tomar decisiones con riesgos económicos, social y morales.

Control de calidad

Elena & Qui, (2006) como autor base define que “El control de calidad es la referencia que orienta a la organización, en una evaluación periódica de la capacidad de los procesos, en cuanto al dar satisfacción a los usuarios que necesitan de cierto servicio”.

Se define control de calidad como una cualidad que dirige a las organizaciones, en la valoración temporal de las aptitudes de los procesos que hay en una organización, para poder dar las mejores satisfacciones a las expectativas de todos nuestros clientes sin dejar de lado a ninguno de ellos, con las exigencias mínimas que se necesitan para poder obtener un buen producto y/o servicio de calidad, ya que si no se ofrece un producto y/o servicio de buena calidad de la organización, no solo no se podrá mejorar, sino que ya no se podrá repetir, y eso podría ser perjudicial para la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Según Tinta, (2011) define que el tipo de investigación “Es un proceso que tiene técnicas de observación, instrucciones para el razonamiento y predicción y poder obtener información que tenga un fundamento sólido así sea teórico o de forma experimental, para entender y aplicar el conocimiento”

Nos dice que el tipo de investigación viene hacer un proceso de técnicas de la investigación donde se pueden agrupar sea el objetivo que persiguen, el nivel de profundización, la forma de poder manipular las variables, la forma de hacer una deducción estadística, el periodo del tiempo del estudio. Se logran obtener información para así poder tener un fundamento teórico o experimental lo cual sirve para poder entender, verificar, corregir o poder aplicar el conocimiento en dicho caso de estudio y así poder llegar a una mejoría. El tipo de la investigación es muy extensa, centrado en los datos obtenidos y en las relaciones para así obtener una mejora y un avance para el proyecto dado (Tinta, 2011).

Según Cairampoma, (2015) define que el tipo de investigación “es analizar con criterio los detalles y percepción en base a las mediciones precisados en la abscisa y la ordenada, se puede clasificar y percibir a los tres tipos de investigación que existe”

Nos dice que el tipo de investigación es poder analizar los detalles con demasiado criterio donde se hacen requerimientos o mediciones y se pueden clasificar, manipular y observar meticulosamente.

Método de la investigación

La investigación es cuantitativa.

Nivel de investigación

El nivel de investigación de nivel descriptivo correlacional

Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada

Diseño de investigación

El diseño de investigación no experimental, transeccional o transversal.

Según Ñaupas et al., (2014) en su libro define que el diseño de la investigación “Es un plan, que no sólo responde a las preguntas de investigación planteadas, sino que además determina qué variables van a ser estudiadas”

El diseño de la investigación es un plan y estructura de una investigación para poder llegar a las respuestas de las preguntas de dicha investigación. También se determina cuáles pueden ser las variables para ser utilizadas en este caso de estudio. Dependiendo de esas variables para poder ser observadas, medidas etc. Señala la forma de un problema de investigación y la manera de como poder meterlo en la estructura para la experimentación de recopilación y análisis de datos. Este diseño metodológico indica cuantas observaciones se debe de realizar y qué medidas tomar para así, poder analizar e interpretar los resultados obtenidos de las diferencias estadísticas y así poder llegar a una conclusión dada en base a un diseño de la investigación determinada.

Según Vallejo, (2002) definen que “Los diseños de investigación se dividen en dos grandes grupos de acuerdo al grado de manejo que tendrá el investigador sobre sus variables y factores, tanto internos como externos a estudiar” Menciona que el diseño de la investigación viene hacer un conjunto de métodos y procedimientos.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Competencias laborales

Definición conceptual:

Catalano, (2004) las competencias laborales “es un conjunto que se identifica y se evalúan las capacidades que permiten desempeños óptimos en situaciones reales de trabajo, además de incorporar conocimientos para la toma de decisiones que exigen las organizaciones de manera profesional”.

Se define competencia laboral a la integración de acción y conocimiento, además de ser capacidades que permiten obtener desempeños de gran satisfacción a partir del análisis de un pensamiento científico-técnico, da la posibilidad de tomar decisiones que exigen los profesionales en las organizaciones, también su desarrollo y asumir actitudes, habilidades con valores que deben actuar responsablemente. Sin más que aportar del artículo científico la competencia laboral permite volver a obtener las nociones que califican de forma profesional a los trabajadores.

Definición operacional:

Respecto a definición operacional la variable independiente competencia laboral se ha operacionalizado en cuatro dimensiones: Capacidad, habilidades, evaluación y formación los que van a permitir la calidad de servicio en del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021, para medir la variable y sus dimensiones se ha aplicado una encuesta de 19 ítems.

Variable dependiente: Calidad del Servicio

Definición conceptual:

Vargas, (2014) toda organización orientada hacia la Calidad del Servicio “se debe construir con la concepción de incorporar valor durante su diseño, producción y entrega lo que implica tocar ciertos procesos de manera horizontal en todas las organizaciones”.

Se define calidad de servicio como el valor agregado que obtiene un producto a lo largo de pasar por varios procesos tanto de diseño como de producción, tomando en cuenta también la forma del servicio de entrega para captar a la clientela, y que es lo buscan en toda la organización, llegando así a la formación de ideas que se van sumando hasta poder llegar a lograr centrarse en la satisfacción de los cliente y/o consumidores, pudiendo así también llegar a conocer que es lo que realmente necesitan o requieren. Esta impresión avalada por los clientes y/o consumidores internos causará un gran impacto hacia los clientes y/o consumidores externos,

gracias a que la calidad de servicio fue una experiencia fructífera y que ayudaron a la resolución de sus problemas.

Definición operacional:

Respecto a definición operacional la variable dependiente calidad de servicio se operacionalizó en tres dimensiones: comercialización, intangibilidad y control de calidad los que van a depender de la competencia laboral en el Centro de Salud Huanca Sancos, 2021, para medir la variable y sus dimensiones se ha aplicado una encuesta de 12 ítems.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Ríos, (2017) en su libro define población como un “conjunto a su totalidad de un grupo de elementos, casos u objetos que se requiere investigar. Está dada por múltiples características”.

La población es la unidad a analizar, involucrada con los resultados de la investigación debido a que menciona otras unidades de análisis, que servirá para una acertada información que se halla en una investigación homogénea de la población, esto quiere decir que cuando se halla evidencia de que la población es homogénea con respecto a las variables dependiente e independientes, basta con analizar una muestra relativamente pequeña. En conclusión, para realizar cualquier estudio de investigación se incluyen obligatoriamente subgrupos o muestras de poblaciones además que existen casos donde la unidad de análisis son una población total o universo.

Carhuáncho et al., (2019) en su libro afirmó que la población es el “conjunto de individuos que vienen a ser objeto de nuestro interés a estudio, se entiende que el universo es el todo, conformada por varias poblaciones.”

La población a estudiar es el conjunto de casos accesibles que se definen y se limitan, que serán tomadas como referencia para elegir la muestra, y que cumplen con una secuencia de criterios predeterminados.

Muestra:

Según Hernández & Mendoza, (2018) infieren la muestra “en el camino cuantitativo, una muestra es parte de la población o universo que nos interesa, sobre la cual se recolectarán los datos encontrados, y deberá representar a dicha población”.

Se sabe que las investigaciones se realizan con muestras con el fin de optimizar el tiempo y recursos. El libro nos muestra como es el desarrollo general para escoger una muestra empezando por indicar la unidad de muestreo o también llamado unidad de análisis es decir saber de qué o quiénes serán los datos obtenidos luego delimitar a la población.

Ríos, (2017) afirma que la muestra es el “subconjunto que representa a la población, asumiendo que los resultados encontrados en la muestra son válidos para la población”.

El libro menciona a las investigaciones cualitativas que requieren un estudio profundizado, se utilizan muestras pequeñas y las investigaciones cuantitativas en las que las muestras pequeñas no son suficientes para que los resultados sean significativos. Los resultados de toda investigación se generalizan debido a que no se puede estudiar en totalidad a la población, es decir, que se puede inferir a partir de la muestra seleccionada. La mejor manera de elaborar una muestra de los participantes de la población o universo es eligiendo de manera aleatoria, con el fin de que todos los participantes o elementos de la población lleguen a ser incluidos en el estudio. Sin embargo, esto no llega a suceder por varias razones, por lo cual es importante recurrir a los ciertos procesos que requieren técnicas de muestreo; según la técnica de muestreo que se usara podremos tener mayor o menor certeza en cuanto a que la muestra sea representativa.

Por lo expuesto en el tamaño de la población, la muestra se seleccionó a 3200 personas que conforman el centro de Salud, a través de un análisis estadístico con la siguiente fórmula:

D
o
n de:

$$\begin{aligned}
 n = & \left(\begin{array}{c} N \\ \end{array} \right) \\
 & \left(\begin{array}{c} Z \\ 2 \\ \end{array} \right) \\
 & \left(\begin{array}{c} P \\ \end{array} \right) \\
 & \left(\begin{array}{c} Q \\ \end{array} \right) \\
 & \text{-----} \\
 & \frac{E}{2} \\
 & \left(\begin{array}{c} N \\ \end{array} \right) \\
 & - \\
 & \left(\begin{array}{c} 1 \\ \end{array} \right) \\
 & + \\
 & \frac{Z}{2} \\
 & \left(\begin{array}{c} P \\ \end{array} \right) \\
 & \left(\begin{array}{c} Q \\ \end{array} \right)
 \end{aligned}$$

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño poblacional (3200).

P = Proporción favorable (0.50).

Q = Proporción desfavorable (0.50).

E = Error máximo permisible (9% = 0.09).

Z = Índice de confiabilidad al 95% (1.96).

$$n = \frac{(3200)(1.96^2)(0.50)(0.50)}{(0.09)^2(3200-1)+(1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{(3200)(3.8416)(0.25)}{(0.0081)(3199)+(3.8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{3073.28}{26.8723}$$

$$n = 114.36 \cong n = 114$$

Muestreo:

Ríos, (2017) define como muestreo las “Técnicas para elegir las unidades o elementos que conformarán la muestra.”

Se empleó un muestreo tipo Probabilístico Aleatorio Simple, porque se extrajeron individuos al azar para garantizar que todos los que componen la población en estudio seleccionada, tengan igualdad de oportunidades al ser elegidos.

Muestreo Aleatorio Simple

Ríos, (2017) aporta sobre la muestra aleatoria simple que “comienza señalando y definiendo una lista de todas las unidades que influyen en la población, para así especificar los criterios y luego, se van sorteando estos números hasta completar el total de unidades”.

Este muestreo es realizado cuando la población es condicionalmente pequeña además de realizarse de distintas formas entre ellas un sorteo o tablas de números aleatorios, y se puede hallar mediante una fórmula que relaciona la población, nivel de confianza, nivel de significancia y un margen de error. Se muestra el procedimiento empezando por la asignación de un número que represente a cada

persona que es parte de nuestra población mediante algún medio pueden ser rifas o las tablas de números aleatorios ya mencionados incluso números aleatorios generados por algún programa por consiguiente se eligen tantas muestras de sujetos como se necesite para completar el tamaño de muestra requerido. Este procedimiento es muy sencillo de ejecutar debido a que tiene poca o casi nula utilidad práctica cuando la población que llegamos a seleccionar sea demasiado grande.

Unidad de análisis:

Ríos, (2017) sostiene que las “Unidades de análisis, conocidas como unidades de observación, representan aquello de donde se obtendrán los datos o se someterán a investigación.”

La unidad de análisis es la representación específica de un objeto de estudio constituidos por la población y la muestra de un cierto grupo, individuo, fenómenos naturales, viviendas, etc. En el trabajo de investigación la unidad de análisis empleada son los datos obtenidos de los trabajadores del centro de salud, y el definir la unidad ayudó en la recolección de datos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Validez del instrumento:

Rocha, (2015) hace referencia a la “capacidad del instrumento para cuantificar de forma correcta las características para lo cual fue diseñado”.

La validez es definida como el grado en que las técnicas e instrumentos de recolección de información o datos dependiendo de la unidad de análisis, miden las variables o acontecimientos que inciden en él. Se presenta una complejidad en la entrevista que está radicada en la elaboración del cuestionario, debido a que las preguntas realizadas se formulan en función de la información que se requiere saber. Dependiendo del cuestionario el resultado de la entrevista será más o menos estructurada y las preguntas elaboradas ayudarán para asegurar la validez y confiabilidad de la información obtenida. De alguna u otra manera la validez se complementa con la veracidad y transparencia, es decir, cualquier investigador, con los mismos datos arrojados, debe llegar a los mismos resultados.

Confiabilidad:

Carrasco, (2005) menciona que la confiabilidad “es la cualidad o propiedad de un instrumento de medición, que permite obtener los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupo en diferentes periodos de tiempo”.

La confiabilidad se define como una de las características que proviene de los diversos instrumentos, permitiendo poder asegurar tener el mayor porcentaje de semejantes resultados provenientes de diversas informaciones recolectadas que son aplicados hacia un individuo o un grupo en distintas etapas de tiempo, que vienen siendo la muestra de la investigación, estableciéndose como resultados previsibles, ya que estos no deberían de variar, y conseguir una gran precisión para poder obtener hasta los mismos resultados, contribuyendo así al trabajo de investigación que se viene realizando, ya que lo que es confiable será realmente útil y funcionara a futuro para poder resolver de problemas específicos hasta llegar a aplicarlo en problemas generales.

Para poder determinar la confiabilidad del instrumento, el cuestionario, se desarrolló una prueba que toma como muestra a 30 empleados, para desarrollar lo que es la parte de la estadística se usó el conocido programa SPSS V.25, aplicando la prueba de Alpha de Cronbach, determinando un valor de 0,949 para la variable Competencia laboral y 0,967 para la variable Calidad de servicio.

3.5. Procedimientos

Según Figueredo & Tesis, (2019) definen que el “Procedimiento planteado para estudios sociales en poblaciones finitas o conocidas para el procesode información empleando diferentes fuentes de información, teniendo en cuenta la evidente necesidad de resolver un grupo de limitaciones”

Un proceso que está conformado por un conjunto ordenado de operaciones y actividades con secuencias relacionadas con los responsables de la ejecución, que se deben cumplir las normas establecidas con la duración y los documentos.

Se desarrolló a través de las siguientes etapas: Etapa uno: preparación y construcción del instrumento de medición, se realizó el diseño del instrumento, se solicitó autorización y se coordinó con el gerente para poder involucrar a los empleados. Etapa dos: aplicación de los instrumentos para la recolección de información primaria, se realizó una prueba con 114 empleados de la organización con un escenario relacionado con la investigación, pudiendo así determinar la confiabilidad para poder aplicarlo a la totalidad de la muestra de nuestra investigación. Etapa tres: tratamiento de la información primaria, analizando y procesando la información recogida, se usó herramientas digitales como tablas y cuadros para el cuestionario. Etapa cuatro: La solución, consiste en la preparación con el objetivo de poder tener un mayor conocimiento a futuro del como en la elaboración de una tesis

3.6. Método de análisis de datos

Se usó la estadística descriptiva y estadística inferencial como métodos para el análisis de datos de esta investigación.

Estadística Descriptiva

Según Rendón et al., (2016) nos dice que la estadística descriptiva es la rama por la cual se generan recomendaciones a su vez se encarga de almacenar, realizar gráficos o tablas y así poder calcular los parámetros acerca de un conjunto de datos recolectados mediante muestras. Esta clasificación de estadística nos describe de manera cuantitativa información más adecuada y sencilla para poder resolver nuestros problemas y tenemos lo que es el histograma, los gráficos de barras, tablas de probabilidad.

Estadística Inferencial

Según Veiga et al., (2020) plantea que la estadística inferencial requiere de comportamientos en forma general a través de datos obtenidos mediante una muestra particulares además nos permite estimar parámetros poblacionales es decir de un número de personas y así poder ejecutar una hipótesis con datos que se aproximen a la realidad.

3.7. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación contempla los aspectos éticos de parte de la investigadora, considerando los antecedentes relacionados a la investigación el cual está citado consignando la pertinencia al autor, de igual manera las diversas teorías pertenecientes al marco teórico están consignados en la referencia bibliográfica, de igual se considera el respeto a la moral en la recolección de todos en la unidad de investigación manteniendo la reserva los encuestados.

Tabla 3

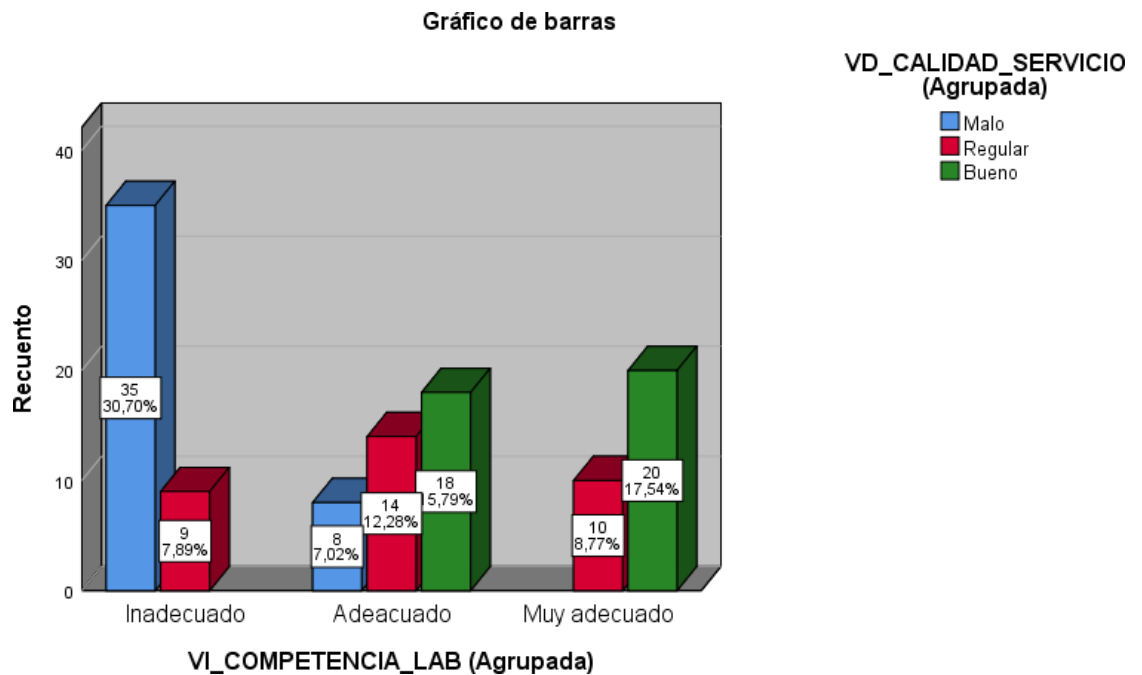
Tabla de contingencia entre competencia laboral y calidad de servicio.

		VD_CALIDAD_SERVICIO (Agrupada)				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
VI_COMPETENCIA_LA B (Agrupada)	Inadecuado	Recuento	35	9	0	44
		% del total	30,7%	7,9%	0,0%	38,6%
	Adecuado	Recuento	8	14	18	40
		% del total	7,0%	12,3%	15,8%	35,1%
	Muy adecuado	Recuento	0	10	20	30
		% del total	0,0%	8,8%	17,5%	26,3%
Total		Recuento	43	33	38	114
		% del total	37,7%	28,9%	33,3%	100,0%

Nota. Resultados descriptivos de los niveles de las variables competencia laboral y calidad de servicio.

Figura 1

Nivel de percepción de competencia laboral y calidad de servicio.



Nota. La percepción de la variable independiente competencia laboral y variable dependiente calidad de servicio.

Interpretación: en la tabla 3 y considerando la figura 1, que el 30,7% de los trabajadores del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021, valoran un nivel inadecuado las competencias laborales y mala la calidad de servicio, que el 12,3% de los trabajadores del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021, valoran un nivel adecuado las competencias laborales y regular la calidad de servicio, que el 17,5% de los trabajadores del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021, valoran un nivel muy adecuado las competencias laborales y bueno la calidad de servicio,

Objetivos Específicos:

Primer: identificar cómo las capacidades profesionales se asocian con la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021.

Tabla 4

Prueba de la normalidad la variable capacidades y la variable calidad de servicio

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
D1VI_CAPACIDAD	,180	114	,000
VD_CALIDAD_SERVICIO	,185	114	,000

Nota. Se determina Kolmogorov por el tamaño de muestra es mayor a 50 datos, el Sig para ambas variables es 0,000, < que 0,05 por lo tanto se rechaza la Ho y se acepta la Ha, los datos no siguen una distribución normal.

Tabla 5

Correlación entre la variable capacidad y la variable calidad de servicio

			D1VI_CAPACI DAD	VD_CALIDAD _SERVICIO
Rho de Spearman	D1VI_CAPACIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,800**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	VD_CALIDAD_SERVICIO	Coefficiente de correlación	,800**	1,000
	O	Sig. (bilateral)	,000	.

Nota. Resultado de correlación entre la dimensión capacidad y la variable.

En tabla 5 se observó una correlación positiva muy fuerte, muy alta ($r=0,800$) de la dimensión capacidad y la variable calidad de servicio.

Tabla 6

Contingencia entre capacidad y calidad de servicio

Tabla cruzada D1VI_CAPACIDAD (Agrupada)*VD_CALIDAD_SERVICIO (Agrupada)

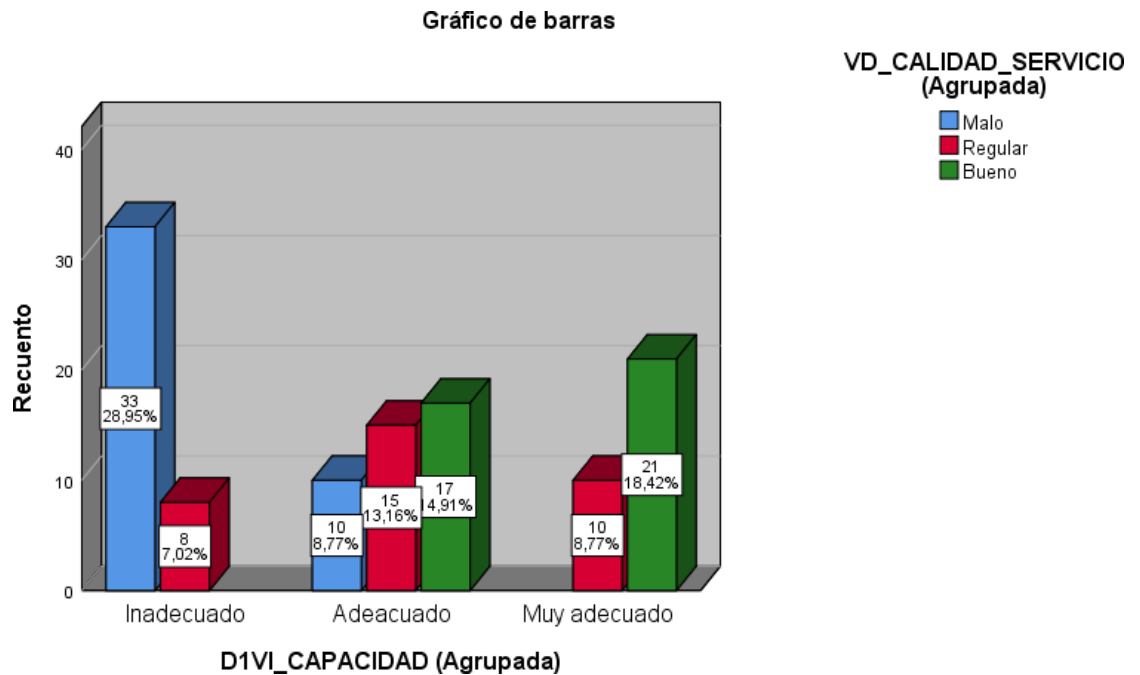
		<u>VD_CALIDAD_SERVICIO (Agrupada)</u>				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
D1VI_CAPACIDAD (Agrupada)	Inadecuado	Recuento	33	8	0	41
		% del total	28,9%	7,0%	0,0%	36,0%
	Adecuado	Recuento	10	15	17	42
		% del total	8,8%	13,2%	14,9%	36,8%
	Muy adecuado	Recuento	0	10	21	31
		% del total	0,0%	8,8%	18,4%	27,2%
Total	Recuento	43	33	38	114	
	% del total	37,7%	28,9%	33,3%	100,0%	

Nota. Resultados descriptivos de los niveles de la dimensión capacidad y variable.

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Nivel de percepción de capacidad y calidad de servicio



Nota. La percepción de la dimensión capacidad y calidad de servicio.

Interpretación: en la tabla 6 y considerando la figura 2, que el 28,9% de los trabajadores del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021, valoran un nivel inadecuado las capacidad y mala la calidad de servicio, que el 13,2% de los trabajadores del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021, valoran un nivel adecuado capacidad y regular la calidad de servicio, que el 18,4% de los trabajadores del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021, valoran un nivel muy adecuado la capacidad y bueno la calidad de servicio.

Segundo: determinar cómo las habilidades laborales se asocian con la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021.

Tabla 7

Prueba de la normalidad de habilidades y calidad de servicio

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
D2VI HABILIDAES	,184	114	,000

VD CALIDAD SERVICIO ,185 114 ,000

Nota. Se determina Kolmogorov por el tamaño de muestra es mayor a 50 datos, el Sig para ambas variables es 0,000, < que 0,05 por lo tanto se rechaza la Ho y se acepta la Ha, los datos no siguen una distribución normal.

Tabla 8

Correlación entre la dimensión habilidades y calidad de servicio

Correlaciones

			D2VI_HABILI DAES	VD_CALIDAD _SERVICIO
Rho de Spearman	D2VI_HABILIDAES	Coeficiente de correlación	1,000	,814**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	VD_CALIDAD_SERVICIO	Coeficiente de correlación	,814**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

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

Nota. Resultado de correlación entre la dimensión habilidades y variable dependiente.

En tabla 8. Se observó que dimensión habilidades tiene una correlación positiva muy fuerte, muy alta ($r=0,814$)

Tabla 9

Contingencia entre habilidades y calidad de servicio

*Tabla cruzada D2VI_HABILIDAES (Agrupada)*VD_CALIDAD_SERVICIO (Agrupada)*

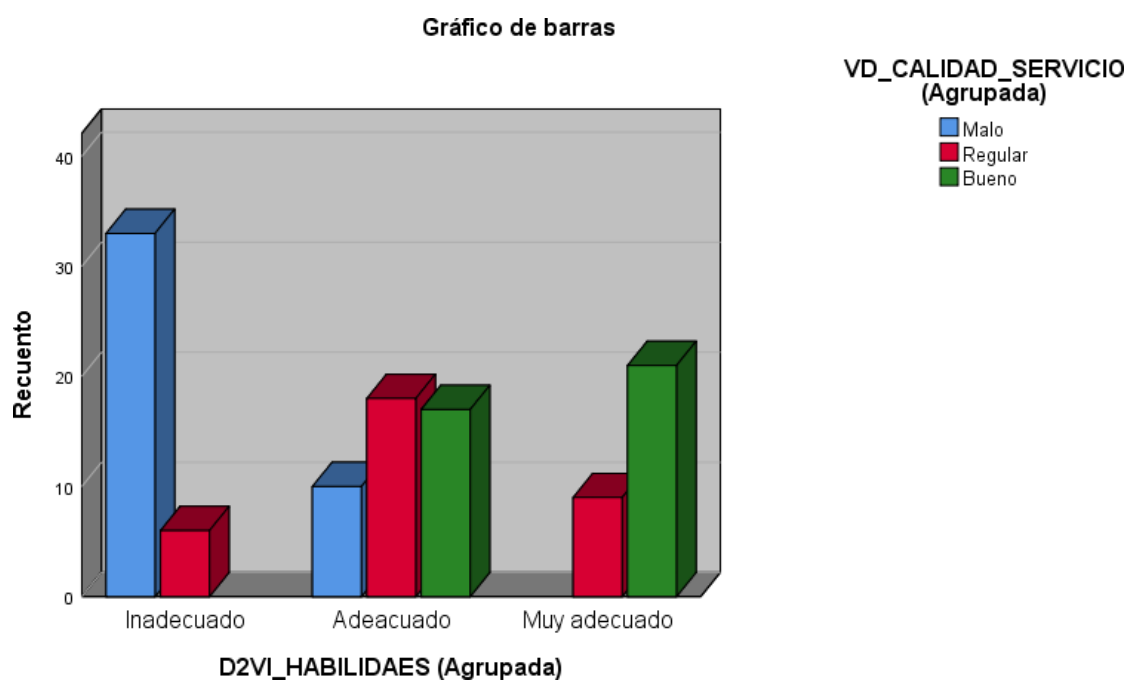
		VD_CALIDAD_SERVICIO (Agrupada)				
			Malo	Regular	Bueno	Total
D2VI_HABILIDAES (Agrupada)	Inadecuado	Recuento	33	6	0	39
		% del total	28,9%	5,3%	0,0%	34,2%
	Adecuado	Recuento	10	18	17	45
		% del total	8,8%	15,8%	14,9%	39,5%

	Muy adecuado	Recuento	0	9	21	30
		% del total	0,0%	7,9%	18,4%	26,3%
Total		Recuento	43	33	38	114
		% del total	37,7%	28,9%	33,3%	100,0%

Nota. Resultados descriptivos de los niveles de la dimensión habilidades y variable.

Figura 3

Nivel de percepción de habilidades y calidad de servicio.



Nota. La percepción de la dimensión habilidades y calidad de servicio.

Interpretación: en la tabla 9 y considerando la figura 3, que el 28,9% de los trabajadores del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021, valoran un nivel inadecuado habilidades y mala la calidad de servicio, que el 15,8% de los trabajadores del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021, valoran un nivel adecuado las habilidades y regular la calidad de servicio, que el 18,4% de los trabajadores del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021, valoran un nivel muy adecuado las habilidades y bueno la calidad de servicio.

Tercer: corroborar cómo la evaluación del desempeño laboral se relaciona con la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021.

Tabla 10

Prueba de la normalidad dimensión evaluación y la variable calidad de servicio.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
D3VI_EVALUACION	,162	114	,000
VD_CALIDAD_SERVICIO	,185	114	,000

Nota. Se determina Kolmogorov por el tamaño de muestra es mayor a 50 datos, el Sig para ambas variables es 0,000, < que 0,05 por lo tanto se rechaza la Ho y se acepta la Ha, los datos no siguen una distribución normal.

Tabla 11

Correlación entre la dimensión evaluación y calidad de servicio

			D3VI_EVALUACION	VD_CALIDAD_SERVICIO
Rho de Spearman	D3VI_EVALUACION	Coefficiente de correlación	1,000	,786**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	VD_CALIDAD_SERVICIO	Coefficiente de correlación	,786**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

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

Nota. Resultado de correlación entre la dimensión evaluación y la variable dependiente.

En tabla 11. Se observó que la evaluación tiene una correlación positiva fuerte, alta (r=0,786) con la calidad de servicio

Tabla 12

Contingencia entre dimensión evaluación y calidad de servicio

*Tabla cruzada D3VI_EVALUACION (Agrupada)*VD_CALIDAD_SERVICIO (Agrupada)*

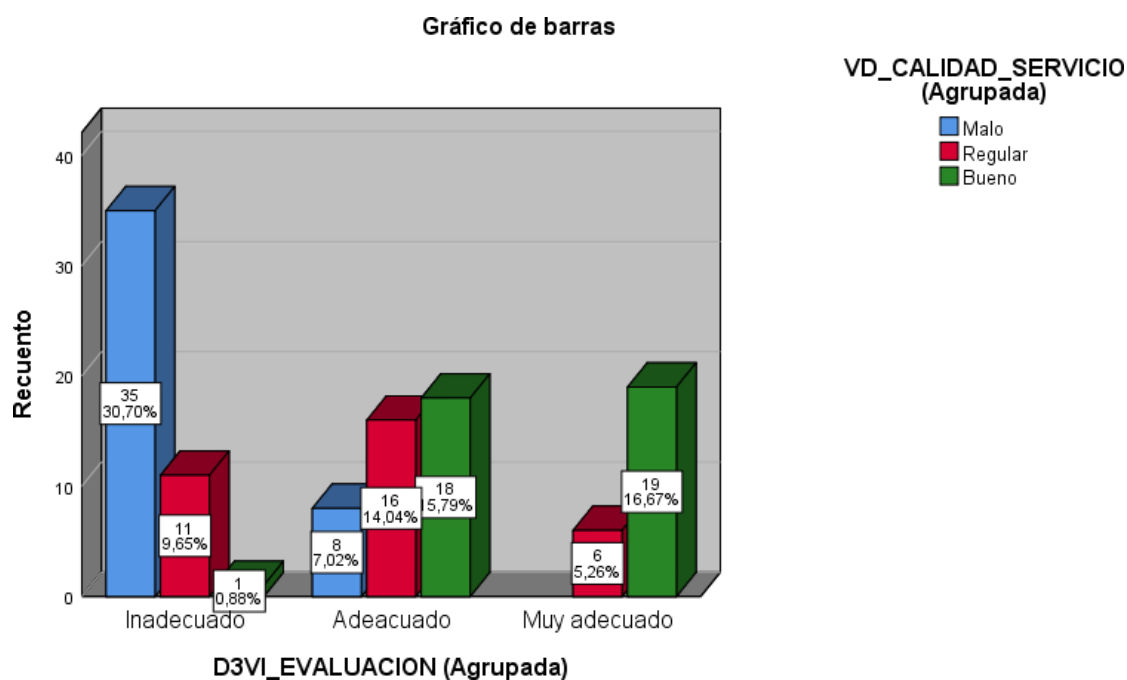
		VD_CALIDAD_SERVICIO (Agrupada)			
		Malo	Regular	Bueno	Total
Inadecuado	Recuento	35	11	1	47

D3VI_EVALUACION		% del total	30,7%	9,6%	0,9%	41,2%
(Agrupada)	Adecuado	Recuento	8	16	18	42
		% del total	7,0%	14,0%	15,8%	36,8%
	Muy adecuado	Recuento	0	6	19	25
		% del total	0,0%	5,3%	16,7%	21,9%
Total		Recuento	43	33	38	114
		% del total	37,7%	28,9%	33,3%	100,0%

Nota. Resultados descriptivos de los niveles de la dimensión evaluación y calidad de servicio.

Figura 4

Nivel de percepción de evaluación y calidad de servicio



Nota. La percepción de la dimensión evaluación y variable calidad de servicio.

Interpretación: en la tabla 12 y considerando la figura 4, que el 30,70% de los trabajadores del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021, valoran un nivel inadecuado a la evaluación y mala la calidad de servicio, que el 14,0% de los trabajadores del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021, valoran un nivel adecuado a la evaluación y regular la calidad de servicio, que el 16,7% de los trabajadores

del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021, valoran un nivel muy adecuado a la evaluación y bueno la calidad de servicio.

Cuarto: establecer cuál es la relación que tiene la formación de los trabajadores con la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021.

Tabla 13

Prueba de la normalidad de la dimensión formación y la variable calidad de servicio

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
D4VI_FORMACION	,163	114	,000
VD_CALIDAD_SERVICIO	,185	114	,000

Nota. Se determina Kolmogorov por el tamaño de muestra es mayor a 50 datos, el Sig para ambas variables es 0,000, < que 0,05 por lo tanto se rechaza la Ho y se acepta la Ha, los datos no siguen una distribución normal.

Tabla 14

Correlación entre la dimensión formación y calidad de servicio

Correlaciones

			D4VI_FORMACION	VD_CALIDAD_SERVICIO
Rho de Spearman	D4VI_FORMACION	Coefficiente de correlación	1,000	,795**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	VD_CALIDAD_SERVICIO	Coefficiente de correlación	,795**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

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

Nota. Resultado de correlación entre la dimensión formación y la variable dependiente calidad de servicio. Fuente: Elaboración propia.

En tabla 14 se observó que la evaluación tiene una correlación positiva fuerte, alta ($r=0,795$) con la calidad de servicio

Tabla 15

Tabla de contingencia entre la formación y la calidad de servicio

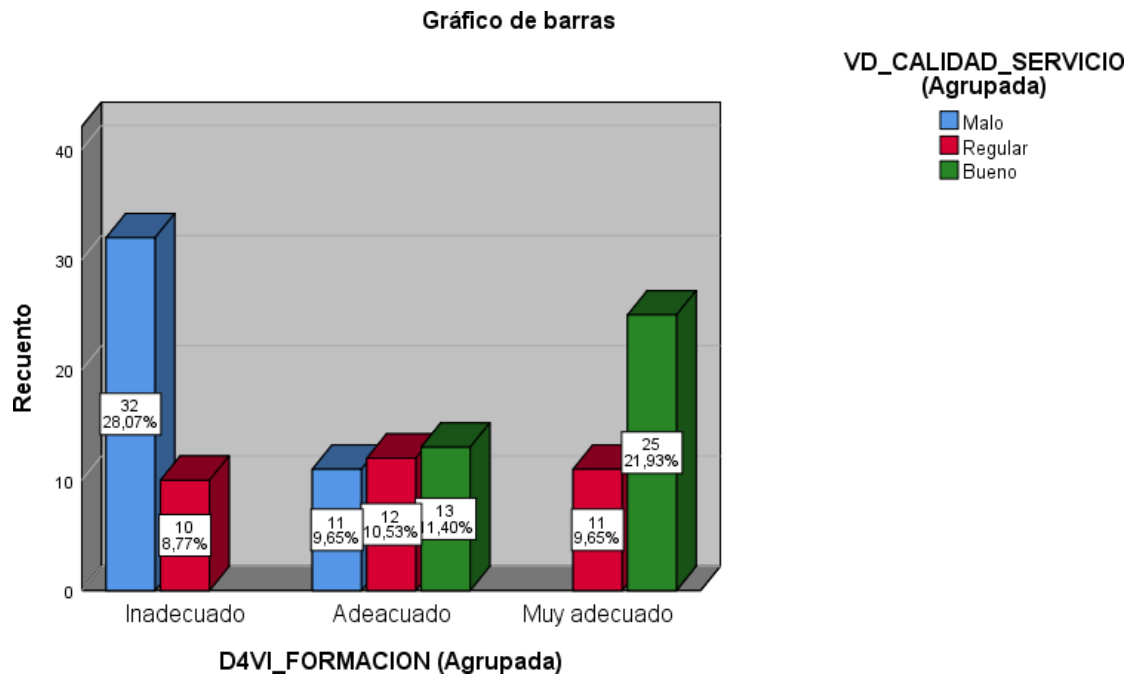
*Tabla cruzada D4VI_FORMACION (Agrupada)*VD_CALIDAD_SERVICIO (Agrupada)*

			VD_CALIDAD_SERVICIO (Agrupada)			
			Malo	Regular	Bueno	Total
D4VI_FORMACION (Agrupada)	Inadecuado	Recuento	32	10	0	42
		% del total	28,1%	8,8%	0,0%	36,8%
	Adecuado	Recuento	11	12	13	36
		% del total	9,6%	10,5%	11,4%	31,6%
	Muy adecuado	Recuento	0	11	25	36
		% del total	0,0%	9,6%	21,9%	31,6%
Total		Recuento	43	33	38	114
		% del total	37,7%	28,9%	33,3%	100,0%

Nota. Resultados descriptivos de los niveles de la dimensión formación y calidad de servicio.

Figura 5

Nivel de percepción de la formación y la calidad de servicio



Nota. La percepción de la dimensión formación y variable calidad de servicio.

Interpretación: en la tabla 15 y considerando la figura 4, que el 30,70% de los trabajadores del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021, valoran un nivel inadecuado a la formación y mala la calidad de servicio, que el 14,0% de los trabajadores del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021, valoran un nivel adecuado a la formación y regular la calidad de servicio, que el 16,7% de los trabajadores del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021, valoran un nivel muy adecuado a la formación y bueno la calidad de servicio.

Contrastando las Hipótesis.

Hipótesis general:

Ha: Existe relación positiva entre la competencia laboral y la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021.

Considerando la regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta Ha

En la tabla 2 los resultados de la prueba de correlación de Pearson mostraron el valor del coeficiente de relación igual ($r=0,792$) indicando una correlación positiva fuerte alta y además el valor de $p = 0,000$ resultado menor a $p = 0,05$.

Bajo la regla de decisión se aceptó la hipótesis alterna, asumiendo que la competencia laboral permite la calidad de servicio de manera positiva fuerte en el Centro de Salud Huanca Sancos, 2021.

Hipótesis específicas:

1) Ha: Existe relación positiva entre la capacidad y la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021.

Considerando la regla de decisión

En la tabla 5 los resultados de la prueba de correlación de Pearson mostraron el valor del coeficiente de relación igual ($r=0,800$) indicando una correlación positiva muy fuerte, muy alta y además el valor de $p = 0,000$ resultado menor a $p = 0,05$.

Bajo la regla de decisión se aceptó la hipótesis alterna, asumiendo que la capacidad permite la calidad de servicio de manera positiva muy fuerte en el Centro de Salud Huanca Sancos, 2021.

2) Ha: Existe relación negativa entre las habilidades y la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021.

Considerando la regla de decisión

En la tabla 8 los resultados de la prueba de correlación de Pearson mostraron el valor del coeficiente de relación igual ($r=0,814$) indicando una correlación positiva muy fuerte, muy alta y además el valor de $p = 0,000$ resultado menor a $p = 0,05$.

Bajo la regla de decisión se aceptó la hipótesis alterna, asumiendo que las habilidades permiten la calidad de servicio de manera positiva muy alta en el Centro de Salud Huanca Sancos, 2021.

3) Ha: Existe relación positiva entre la evaluación y la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021.

Considerando la regla de decisión

En la tabla 11 los resultados de la prueba de correlación de Pearson mostraron el valor del coeficiente de relación igual ($r=0,786$) indicando una correlación positiva fuerte, alta y además el valor de $p = 0,000$ resultado menor a $p = 0,05$.

Bajo la regla de decisión se aceptó la hipótesis alterna, asumiendo que la evolución permite la calidad de servicio de manera positiva fuerte alta en el Centro de Salud Huanca Sancos, 2021.

4) H_a : Existe relación positiva entre la formación y la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021.

Considerando la regla de decisión

En la tabla 11 los resultados de la prueba de correlación de Pearson mostraron el valor del coeficiente de relación igual ($r=0,795$) indicando una correlación positiva fuerte, alta y además el valor de $p = 0,000$ resultado menor a $p = 0,05$.

Bajo la regla de decisión se aceptó la hipótesis alterna, asumiendo que la formación permite la calidad de servicio de manera positiva fuerte alta en el Centro de Salud Huanca Sancos, 2021.

V. DISCUSIÓN

Acerca de la investigación, las competencias laborales y su relación con la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, Huanca Sancos. En relación al objetivo general, Identificar como las competencias laborales se asocian con la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021, en la Tabla 2 se observó en tabla 2 que las variables tienen una correlación positiva fuerte ($r=0,792$). A partir de los hallazgos encontrados, se aceptó la hipótesis alternativa general que mencionó Existe una relación directa y significativa entre las variables competencias laborales y calidad de servicio en el Centro de Salud Huanca Sancos, 2021. Al respecto Miraya Gutiérrez, (2017) en su trabajo de investigación titulado *“Competencia laboral y la calidad del servicio en la atención al personal que labora en el Servicio de Administración Tributaria. Lima, 2017”*, usa una metodología hipotética deductiva y el tipo de diseño que se realizó es el de no experimental. Cuenta como objetivo definir la relación que se manifiesta con la variable competencia laboral y la calidad en el servicio de atención a la población lima y ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria. Este estudio analiza el comportamiento de las siguientes variables: Competencia Laboral y calidad en el servicio. La población del estudio fue el público usuario que diariamente acude al Servicio de Administración Tributaria - SAT y la muestra de 276 usuarios del mismo. La técnica de recolección de datos utilizada para este trabajo de investigación es la obtención de información de fuentes primarias; en otras palabras, se obtiene directamente de las personas que intervienen en el problema y el instrumento a utilizar es la encuesta. Se concluyó que existe alta relación positiva entre ambas variables, por lo que se rechazó la hipótesis nula. La competencia laboral tiene relación directa con la calidad en el servicio en la atención a los ciudadanos en el SAT. Por su parte Torabi et al., (2021) sustenta que la competencia laboral se ha convertido en el centro de atención de las organizaciones, siendo un conjunto de habilidades y destrezas que se llegan a aprender y que afectan el desempeño. Se considera la competencia laboral como un estado en el que las personas desarrollan eficientemente sus responsabilidades, sobre todo en el ámbito laboral, utilizando sus conocimientos y habilidades singulares. Ser un profesional significa contar con experiencia en un cierto campo y que cuente con características medibles para el éxito en el trabajo. Estas competencias pueden ser habilidades

tecnológicas, habilidades de comportamiento, y un rasgo único (como la inteligencia) y un rasgo moral (como el optimismo). Desde una perspectiva de gestión de recursos humanos, la competencia de los empleados depende de su capacidad para realizar sus tareas, que pueden requerir conocimientos y habilidades

Muy al contrario, Leoncio et al., (2020) sostiene que hablar de competencias laborales, se debe mencionar las características de personalidad que son manejadas por el comportamiento y esto genera un mejor desempeño. No obstante, los puestos de trabajo llegan a tener una gran variedad de características en las organizaciones. El desempeño en un puesto de trabajo es importante tener ciertas habilidades, a los que en el artículo denominaremos competencias laborales y con ciertos conocimientos técnicos laborales a lo que llamaremos conocimiento especializado. Hoy en día, todas las organizaciones relacionadas a los negocios ambicionan a sobresalir en el ámbito en el cual se desarrollan, y para lograrlo es necesario que el personal que trabaja en las organizaciones tenga un alto desarrollo de habilidades blandas y a su vez tener un gran conocimiento especializado en sus funciones dentro de la organización., lo que lleva a la mejora de sus competencias laborales

Acerca de la investigación, las competencias laborales y su relación con la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, Huanca Sancos En relación al objetivo específico uno: Identificar cómo las capacidades profesionales se asocian con la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021 en la tabla 5 los resultados de la prueba de correlación mostraron el valor del coeficiente de relación igual ($r=0,800$) indicando una correlación positiva muy fuerte y además el valor de $p = 0,000$ resultado menor a $p = 0,05$. Bajo la regla de decisión se aceptó la hipótesis alterna, asumiendo que la capacidad permite la calidad de servicio de manera positiva muy fuerte en el Centro de Salud Huanca Sancos, 2021. Al respecto, Sulistyó y Ayuni (2020) sostienen que la capacidad de utilizar información externa para encontrar nuevos conocimientos. La capacidad de innovación es un conjunto de características de las organizaciones que impulsan y facilitan las estrategias de innovación que es la modificación de procesos, productos, servicios, sistemas organizativos y sistemas de marketing para crear valor para el cliente. La capacidad consiste en innovación técnica e innovación administrativa. Muy al

contrario, Leiva et al. (2017) sostiene que la capacidad como la habilidad de una organización en todos los sectores productivos con el fin de identificar información nueva. También se puede conceptualizar la capacidad como componentes de asimilación, adquisición, transformación de conocimiento que genera una organización dinámica de la capacidad, en pocas palabras las capacidades son un conjunto de procesos y rutinas.

Acerca de la investigación, las competencias laborales y su relación con la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, Huanca Sancos En relación al objetivo específico dos: Determinar cómo las habilidades laborales se asocian con la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021 en la tabla 8 los resultados de la prueba de correlación mostraron el valor del coeficiente de relación igual ($r=0,814$) indicando una correlación positiva muy alta y además el valor de $p = 0,000$ resultado menor a $p = 0,05$. Bajo la regla de decisión se aceptó la hipótesis alterna, asumiendo que las habilidades permiten la calidad de servicio de manera positiva muy alta en el Centro de Salud Huanca Sancos, 2021. Al respecto Ohanu y Shodipe (2021) sustenta que las habilidades son relacionadas con el proceso tecnológico, innovaciones, el aumento económico y generar más empleo, para el funcionamiento exitoso de una nueva organización comercial. El artículo explica la transferencia que existe entre la tecnología con la escuela y la industria revitaliza en gran medida el espíritu emprendedor del estudiante para crear su propia organización emprendedora habiendo sido dotado de los conocimientos tecnológicos necesarios para ejecutar con éxito la organización. Muy al contrario, Valderrama et al. (2019) sostiene que las organizaciones para confrontar a la innovación de tecnología se tienen como componente clave las habilidades y capacidades de las personas. Si bien se sabe que el total de habilidades relacionadas con capacidades de innovación son muy amplias, así que es importante crear una mezcla de habilidades potencialmente beneficiosa Teniendo como objetivo este artículo, analizar la relación que existe en diferentes conceptos que caracterizan a las mypes y que indican las habilidades de innovación.

Acerca de la investigación, las competencias laborales y su relación con la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, Huanca Sancos En relación al objetivo específico tres: Corroborar cómo la evaluación del desempeño laboral se relaciona con la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021 en la tabla 11 los resultados de la prueba de correlación mostraron el valor del coeficiente de relación igual ($r=0,786$) indicando una correlación positiva fuerte y además el valor de $p = 0,000$ resultado menor a $p = 0,05$. Bajo la regla de decisión se aceptó la hipótesis alterna, asumiendo que la evolución permite la calidad de servicio de manera positiva fuerte alta en el Centro de Salud Huanca Sancos, 2021. Al respecto Torres et al. (2018) definen que las evaluaciones de competencias laborales dependen de una ejecución de actividades como viene siendo la evaluación de desempeño, la formación, la remuneración y la promoción. Las personas son los conocimientos amplios y con destreza en sus habilidades laborales, eso quiere decir que es todo aquello que los hace competentes a las demás personas para así poder desarrollar una actividad en la vida laboral. La evaluación constituye en una actividad de gran importancia, con las personas pueden facilitar la búsqueda de oportunidades laborales para así poder saber cuáles son mis debilidades, destrezas, experiencias, actitudes y desempeño para obtener una mejor evaluación de competencia. Muy al contrario, Gil (2007) sostiene que la evaluación de competencias es una ejecución de gran interés para poder lograr un mejor acertado en el ámbito de los recursos humanos, donde se recoge mayor información sobre las competencias desarrolladas por dicha persona. Tiene como meta promover y a su vez reconocer el aprendizaje que se basa en una experiencia obtenida a lo largo de la vida laboral, lo cual se recoge evidencias del desempeño elaborado con el fin de determinar su nivel competencia sea básico intermedio o avanzado para poder desempeñar una función productiva.

Acerca de la investigación, las competencias laborales y su relación con la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, Huanca Sancos En relación al objetivo específico cuatro: Establecer cuál es la relación que tiene la formación de los trabajadores con la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021. en la tabla 11 los resultados de la prueba de correlación mostraron el valor del coeficiente de relación igual ($r=0,795$) indicando una correlación positiva fuerte

y además el valor de $p = 0,000$ resulto menor a $p = 0,05$. Bajo la regla de decisión se aceptó la hipótesis alterna, asumiendo que la formación permite la calidad de servicio de manera positiva fuerte alta en el Centro de Salud Huanca Sancos, 2021. Al respecto Salazar (2021) sostiene que la formación en la competencia busca el conocimiento de las personas para que así se puedan apropiar con los saberes de la sabiduría y así lo puedan aplicar en las acciones concretas de la responsabilidad para tener un buen ámbito profesional. Prácticamente es el desarrollo de una plena educación técnica y también profesional donde se llevan varias maneras de estructurar los posibles conocimientos, las habilidades, los valores, las actitudes, los diferentes motivos que puede haber y lo más importante las cualidades de la personalidad. Muy al contrario Según los autores Martínez y Echevarría (2009) define que las formaciones en las competencias laborales permiten una estrecha relación directa con las demás competencias laborales a nivel organizacional, de esta manera, quienes lo ejecutan la formación obtendrán una referencia para desarrollar sus programas y quienes soliciten sus servicios tendrán la certeza de que se adapten a las necesidades de la persona. La mayoría de los sistemas de la educación y la formación están organizados y están siendo enseñadas como la planificación y la organización de nuestras vidas.

VI. CONCLUSIONES

Al desarrollar un análisis de los resultados con los objetivos y las hipótesis previas propuestas al inicio del trabajo de investigación, se ha podido llegar a las siguientes conclusiones:

Primera: al desarrollar un análisis de los resultados con los objetivos y las hipótesis previas propuestas al inicio del trabajo de investigación, se ha podido llegar a las siguientes conclusiones:

Objetivo general; desarrollar una competencia laboral que permita una mejora en la calidad de servicio en la organización. La presente investigación demostró que la competencia laboral se relaciona de manera directa y es significativa con la calidad de servicio, por consiguiente se llegó a la conclusión que el desarrollo de una competencia laboral va a ayudar a poder generar una mejor calidad de servicio es decir ambas variables se relacionan para una ejecución óptima de una organización, confirmándose así la hipótesis general planteada, indicando que la competencia laboral influye de manera muy significativa y de una manera positiva en la calidad de servicio a través de su intangibilidad y control en de calidad.

Segunda: objetivo específico uno; identificar como las capacidades profesionales se asocian con la calidad de servicio de la organización. La investigación demostró que las capacidades relacionan de manera directa y es significativa con la calidad de servicio debido a que toda organización requiere de capacidades óptimas para ofrecer un mejor servicio y mejor aún si estas capacidades son obtenidas de manera profesional , en consecuencia, se concluye que la capacidad contribuirá en la calidad de servicio sobre todo en la organización, confirmándose así la hipótesis planteada, lo que indica que las capacidades profesionales se asocian con la calidad de servicio.

Tercera: objetivo específico dos; determinar cómo las habilidades laborales se asocian con la calidad de servicio. La investigación demostró que la habilidad se relaciona de manera directa y significativamente con la calidad de servicio esto se debe a que toda organización recluta un personal con habilidades bien desarrolladas para cualquier puesto de trabajo. Las habilidades van a contribuir en la calidad de servicio en la organización, confirmándose así la hipótesis específica

dos propuestas lo cual indica que las habilidades laborales se asocian con la calidad de servicio de manera positiva.

Cuarta: objetivo específico tres; corroborar como la evaluación del desempeño laboral se relaciona con la calidad de servicio. La investigación demostró que las evaluaciones del desempeño laboral se relacionan de manera directa y significativa con la calidad de servicio porque así la organización al evaluar constantemente a su personal puede asegurar una mejor producción y calidad. Las evaluaciones de desempeño laboral van a contribuir en la calidad de servicio en la organización, confirmándose así la hipótesis específica tres planteada, lo cual indica que las evaluaciones del desempeño laboral se relacionan con la calidad de servicio de manera positiva en la organización.

Quinta: objetivo específico cuatro; establecer cuál es la relación que tiene la formación de los trabajadores con la calidad de servicio. La investigación demostró que la formación de los trabajadores se relaciona con la calidad de servicio, en consecuencia, la formación va a contribuir en la calidad en la organización, confirmándose así la hipótesis específica cuatro planteada, lo cual indica que la formación de los trabajadores tiene relación con la calidad de servicio de manera positiva en la organización.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: se recomienda implementar cursos de capacitación y/o especializaciones frecuentes para mejorar los conocimientos y competencias laborales del personal a través del área involucrado relacionado a la calidad del servicio. Asimismo, deberá tener en cuenta al realizar la contratación de los futuros trabajadores, que se ajusten al perfil solicitado, basándose en sus capacidades profesionales. Para ello debe revisar y mejorar el diseño de los procesos de reclutamiento a fin de seleccionar a los mejores candidatos con los conocimientos y habilidades profesionales necesarias para desempeñarse en las distintas actividades laborales.

Segunda: se recomienda diseñar evaluaciones constantes donde se pueda monitorear la eficiencia del servicio brindado. De esta forma se podrán revisar las métricas relacionadas a la calidad del servicio y mejorar los aspectos que requieren ajustes. Elaborar un cronograma de capacitaciones donde se desarrollen cursos de formación necesarios que deberán contar con la presencia de todos; de modo que se pueda concientizar frecuentemente al personal sobre la mejora en la calidad de servicio, buscando alcanzar una mayor eficiencia al momento de realizar el trabajo.

Tercera: se recomienda a los empleados, buscar la mejora constante, mediante la adquisición de conocimientos, nuevas habilidades y desarrollo profesional. Fortaleciendo así, de forma proactiva, las capacidades desarrolladas. Buscar formas de seguir aprendiendo y brindar sus apreciaciones y comentarios sobre cómo mejorar la calidad del servicio brindado.

Cuarta: se recomienda a los actores y responsables del del Centro de Salud Huanca Sancos realizar estrategias de evaluación del desempeño laboral con el propósito de mejorar la calidad de servicio, y de esa manera conllevar a una imagen institucional, y considerar los planes de acción de mejora continua en todos los procesos relacionados al servicio que brinda.

Quinta: se recomienda a los actores y responsables del del Centro de Salud Huanca considerar directivas como planes de acción para la formación de los trabajadores de acuerdo a los puestos asignados para su mejor desempeño, como

talleres seminarios cursos extensivos con el propósito de mejorar con la calidad de servicio, y tener un equipo de trabajo competitivo en todos los aspectos según las áreas funcionales de la organización.

REFERENCIAS

Arambulo, Y. (2019). *Escuela De Posgrado Programa Académico De Maestría En Repositorio Institucional - UCV*, 60.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43014/Arambulo_PY_P.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arévalo Ascanio, J., & Estrada López, H. (2017). *La toma de decisiones. Una revisión del tema. Gerencia De Las Organizaciones. Un Enfoque Empresarial.*

<https://doi.org/10.17081/bonga/2824.c8>

Bances, L., & Vasquez, R. (2018). *Universidad De Lambayeque - Udl*. 114.

Bautista, R. (2009). *La Hipótesis En Investigación. Contribuciones a Las Ciencias Sociales, 2009-04.*

Bernal, C. (2010). *Modología de la invesigacino* (3era ed.).

Bocanegra Sarango, S. M. (2019). *Escuela De Posgrado Programa Académico De Maestría En Repositorio Institucional - UCV*, 60.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39741/Bocanegra_SSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bohórquez et al. (2020). EL DESEMPEÑO LABORAL: El capital humano como factor clave en una organización. *Journal of Chemical Information and Modeling*,

43(1), 7728. https://online210.psych.wisc.edu/wp-content/uploads/PSY-210_Unit_Materials/PSY-210_Unit01_Materials/Frost_Blog_2020.pdf%0Ahttps://www.economist.com/special-report/2020/02/06/china-is-making-substantial-investment-in-ports-and-pipelines-worldwide%0Ahttp://

<https://www.economist.com/special-report/2020/02/06/china-is-making-substantial-investment-in-ports-and-pipelines-worldwide%0Ahttp://>

Cairampoma, M. R. (2015). *Tipos de Investigación científica: Precisa nomenclatura y clasificación holística*. 1-4.

Carhuancho Mendoza, I. M., Nolazco Labajos, F. A., Sicheri Monteverde, L., Guerrero Bejarano, M. A., & Casana Jara, K. M. (2019). Metodología para la investigación holística. In *Uíde*. <https://n9.cl/t0s2>

Carrasco Díaz, S. (2006a). *Metodología de Investigación Científica*.

Carrasco Díaz, S. (2006b). *Metodología de la investigación científica*. 473.

Castillo Saavedra, E. F., Rosales Márquez, C., & Reyes Alfaro, C. E. (2020). Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. *MediSur*, 18(4), 564-570.

Catalano, E. al. (2004). *Diseño Curricular, basado en normas de competencia laboral* (Primera Ed).

CCARHUAS VARGAS, J. (2018). *Desempeño Laboral Y Su Relación Con La Calidad De Servicio Del Personal Administrativo En La Ugel De Andahuaylas, Apurímac – 2018 (Tesis De Grado)*. 1-136.

Conislla, Y., & Quispe, E. (2019). LAS COMPETENCIAS LABORALES Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE HUANCAMELICA AÑO 2015 -2016". *Repositorio Institucional - UNH*, 80. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2755>

Coronado Medina, A., Echeverri, A., & Arias Pérez, J. E. (2014). Aproximación a la cooperación en innovación en empresas del programa de asociatividad y desarrollo empresarial sectorial -PADES- en Antioquia (Colombia). *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 22(2), 185. <https://doi.org/10.18359/rfce.633>

Domingo Begazo Villanueva. (2006). ¿Cómo Medimos El Servicio? *Gestión En El Tercer Milenio*, 9(18), 73-81.

Elena, M., & Qui, V. (2006). *Calidad y servicio*.

Espinosa, E. (2018). La hipótesis en la investigación Hypothesis in research. *Mérida Revista de Educación*, 16(1), 1815-7696.

- Figueredo, P., & Tesis, D. E. M. (2019). *Utilizacion de los métodos de validación y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos en los trabajos de tesis de postgrado selva antonia almada martinez.*
- Gamuchirayi, A. T. (2017). *THE APPLICATION OF INFORMATION AND COMMUNICATIONS TECHNOLOGY, (ICT) FOR THE PURPOSES OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT IN THE MINISTRY OF EDUCATION: AN EXPLORATORY STUDY.* 87(1,2), 149-200.
https://repository.unam.edu.na/bitstream/handle/11070/2053/taruwona_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, D., Hernández, O., Maldonado, G., & Martínez, M. (2011). El Impacto de los procesos de producción en el rendimiento de la PyME manufacturera de México: un estudio empírico. *Tec Empresarial*, 5(1), 21-30.
- Gbadegeshin, S. A. (2017). Commercialization process of high technology: A study of Finnish University Spin-off. *Academy of Entrepreneurship Journal*, 23(2), 1-22.
- Gil Flores Javier. (2007). La evaluacion de competencias laborales. *Educación XX1*, 10, 83-106. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70601006>
- Gómez, J. A., Keever, M. Á. V., & Novales, M. G. M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
<https://pdfs.semanticscholar.org/05a0/92b010acf9756ec0e800749bbe868c4e68f7.pdf>
- González Castillo, J. (2007). El derecho de propiedad y la intangibilidad de los contratos en la jurisprudencia de los requerimientos de inaplicabilidad. *Revista Chilena de Derecho*, 34(2), 345-360.

- Gošnik, D., & Stubelj, I. (2021). Business process management and risk-adjusted performance in SMEs. *Kybernetes*, 17. <https://doi.org/10.1108/k-11-2020-0794>
- Hernandez Bucio, Y., & Zamudio De La Cruz, A. G. (2018). La Capacitación, Para La Calidad En El Servicio Y Satisfacción Del Cliente. *Administracion de La Calidad*, 1-138.
- Hernández De Velazco, J., Chumaceiro, A. C., & Atencio Cárdenas, E. (2019). *Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos*. 14, 1-13.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología de la investigación.pdf>
- Hidayat, N. K., Bustaman, Y., & Hartono, Y. H. (2020). *The Influence of Service Quality on Customer Trust*. 20(5), 1252-1257. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.201222.037>
- Huaraca Mendoza, Y. M., & Ore Machuca, R. N. (2016). “El desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica 2015.” *Respositorio Institucional*. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1033>
- Kurniawan. (2017). THE APPLICATION OF INFORMATION AND COMMUNICATIONS TECHNOLOGY, (ICT). *THE UNIVERSITY OF NAMIBIA*, 87(1,2), 149-200.
- Leiva, J. C., Rodríguez Álvarez, J. A., & Monge González, R. (2017). Efectos de la contratación de exempleados de multinacionales en la capacidad de absorción en empresas locales. *Contaduria y Administracion*, 62(2), 657-669. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.06.009>

- Leoncio, A., Barriales, F., Lara-herrera, J., Reyes-del-carmen, H., Leoncio, A., Barriales, F., Lara-herrera, J., & Reyes-del-carmen, H. (2020). *Relación entre las competencias laborales y el conocimiento especializado en estudiantes de ingeniería*.
- Mejía G, A., Mendieta C, C., & Bravo C, M. (2015). Estrategias de innovación y capital social en la pequeña y mediana empresa Strategies of innovation and social capital in the small and medium enterprises. *Ingeniería Industrial*, 3(3), 286-296. <http://scielo.sld.cu/pdf/rrii/v36n3/rrii06315.pdf>
- Melissa Karen, V. A. (2018). *Competencias Laborales Del Personal Administrativo Y La Calidad De Atención Al Usuario En La Sub Gerencia De Trámites Documentarios De La Municipalidad Provincial De Huaura*.
- Miraya Gutiérrez, R. (2017). Competencia laboral y la calidad del servicio en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria. Lima, 2017. *Universidad César Vallejo*.
- Molina Corral, L. A., Piñón Howlet, L. C., Sapién Aguilar, A. L., & Gallegos Cereceres, V. M. (2019). Análisis de las Habilidades Administrativas y de Gestión en las Micro y Pequeñas Empresas de la ciudad de Chihuahua. *Nova Scientia*, 11(22), 293-322. <https://doi.org/10.21640/ns.v11i22.1751>
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). Metodología de la Investigación. In *Universidad de los Andes*.
- Ohanu, I. B., & Shodipe, T. O. (2021). Influence of the link between resources and behavioural factors on the entrepreneurial intentions of electrical installation and maintenance work students. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(1). <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00154-8>
- Oruro, F. N. I., & Murillo, S. (2021). *Diagnóstico En La Formación Del Ingeniero Civil Basada En Competencias, Caso: Fni / Oruro Training diagnostic for competency-Based Civil. VIII(Nº 1)*.

- PARRA PENAGOS, C., & RODRÍGUEZ FONSECA, F. (2015). *La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones*. 6, 131-143.
- Pelayo Maciel, J., & Ortiz Villavelazquez, N. V. (2019). La satisfacción en las empresas de logística internacional en Jalisco. *Investigación Administrativa*, 48, 1-16. <https://doi.org/10.35426/iav48n123.03>
- Pilar Martinez y Benito Echeverria. (2009). Formación Basada En Competencias. *Revista de Investigación Educativa*, 27(1), 125-147.
- Quesada, I. (2020). *La calidad del servicio de OEDIM S.L.: un caso de estudio*. 1-53.
- Rao, B. C. (2021). Quality Control of Frugal Products. In *Contributions to Management Science*. Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-67119-8_4
- RENDÓN MACÍAS, M., VILLASÍS KEEVER, M. Á., & MIRANDA NOVALES, M. G. (2016). *Estadística descriptiva*. 397-407.
- Ríos Ramírez, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*.
- Rocha, M. (2015). *Metodología de la Investigación*. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- Rodríguez-Cruz, Y., & Pinto, M. (2018). Information use model for the strategic decision making in information organizations. *Transinformação*, 30(1), 51-64. <https://doi.org/10.1590/2318-08892018000100005>
- Rodríguez-Sánchez, José-Luis, Calcerrada-Serrano, Y., & Sara. (2020). The importance of managing recruitment, selection and socialization process in the bus sector: a success case Contenido. *Issn*, 41.

- Roig, L. C. (2019). Cooperativismo Y Desarrollo Local. *Políticas de Protección Ambiental En El Siglo XXI: Medidas Tributarias, Contaminación Ambiental y Empresa*, 7(2), 499-520. <https://doi.org/10.2307/j.ctvrzgxkj.19>
- Rucitra, M. A. L., & Amelia, J. (2021). Integration of Statistical Quality Control (SQC) and Failure Mode Effect Analysis (FMEA) Method of Tea Product Packaging. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 709(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/709/1/012055>
- Salazar, W., & Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente. *Industrial Data*, 19(2), 13-20.
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México The relationship between service quality , customer satisfaction , and customer loyalty: A case study of. *Ciencia UAT*, 15(2), 85-101.
- Sora, B., Höge, T., Caballer, A., Peiró, J. M., & Boada, J. (2021). Job insecurity and performance: The mediating role of organizational justice in terms of type of contract. *Psicothema*, 33(1), 86-94. <https://doi.org/10.7334/psicothema2020.205>
- Sulistyo, H., & Ayuni, S. (2020). Competitive advantages of SMEs: The roles of innovation capability, entrepreneurial orientation, and social capital. *Contaduria y Administracion*, 65(1), 1-18. <https://doi.org/10.22201/FCA.24488410E.2020.1983>
- Tinta, S. (2011). Clases y tipos de Investigación Científica. *Exposiciones y/o Temas de Explicación, Metodología de Investigación*, 621-624. <https://investigacionestodo.wordpress.com/2012/05/19/clases-y-tipos-de-investigacion-cientifica/>

- Torabi, Z., Ardekani, S. S., & Hataminasab, S. H. (2021). A New Model in Designing the Professional Competence System of the Petrochemical Industry with a Sustainable Development Approach. *South African Journal of Chemical Engineering*, 37(May), 110-117. <https://doi.org/10.1016/j.sajce.2021.05.006>
- Valderrama Santibáñez, A. L., Neme Castillo, O., & García Meza, M. A. (2019). Determinantes de las habilidades de innovación en las mypes de la Zona Metropolitana del Valle de México. *Innovar*, 29(74), 11-23. <https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82060>
- Vallejo, M. (2002). El diseño de investigación: una breve revisión metodológica. *Archivos de Cardiología de Mexico*, 72(1), 8-12.
- VEIGA, N., OTERO, L., & TORRES, J. (2020). Reflexiones sobre el uso de la estadística inferencial en investigación didáctica. 7, 1-10.
- Villasis, M. E. R. (2017). *Desarrollo De Competencias Laborales Y La Calidad De Servicios Administrativos En La Municipalidad Distrital De Amarilis – 2017*. 1.
- Yamada, K. (2019). The Effects of Customer Expectations for Consumer Behavior in Reputation Information Sites. *Procedia CIRP*, 79, 684-689. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2019.02.036>
- Zouari, & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(1). <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>

ANEXOS

Anexo 1: matriz de consistencia

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: Competencia laboral y la calidad de servicio en el área de Recursos Humanos del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021						
AUTOR: Janampa Auccasi, Elizabeth						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>Uno: ¿Cuál es la relación que existe entre las capacidades profesionales y la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021?</p> <p>Dos: ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades laborales y la calidad de</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Identificar cómo las competencias laborales se asocian con la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Uno: Identificar cómo las capacidades profesionales se asocian con la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021.</p> <p>Dos: Determinar cómo las habilidades laborales se</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Existe relación positiva entre la competencia laboral y la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>Uno: Existe relación positiva entre las capacidades profesionales y la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021.</p> <p>Dos: Existe relación negativa entre las habilidades laborales y la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021.</p>	Variable I: Competencia laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Capacidades	Conocimiento Profesional Desempeño Organización Solución de problemas	Proceso (tesis)	En el desarrollo de la tesis
			Habilidades	Operación Gestión Manejo de información Respuesta		
Evaluación	Ejecución Capacitación Personal Selección Destreza					

<p>servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021?</p> <p>Tres: ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación del desempeño laboral y la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021?,</p> <p>Cuatro: ¿Cuál es la relación que existe entre la formación de los trabajadores y la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021?</p>	<p>asocian con la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021.</p> <p>Tres: Corroborar cómo la evaluación del desempeño laboral se relaciona con la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021.</p> <p>Cuatro: Establecer cuál es la relación que tiene la formación de los trabajadores con la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021.</p>	<p>Tres: Existe relación positiva entre la evaluación del desempeño laboral y la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021.</p> <p>Cuatro: Existe relación negativa entre la formación de los trabajadores y la calidad de servicio del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021.</p>	Formación	Planeamiento Dual Técnica Diseño Curricular Mejora continua		
			Variable D: Calidad de servicio			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Comercialización	Planeación Organización Finanzas Logística	Proceso (tesis)	En el desarrollo de la tesis
			Intangibilidad	Márquetin Disponibilidad Gestión Eficiencia		
Control de calidad	Productividad Estrategia Optimización Equipo y materiales					
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL			
TIPO Y NIVEL Investigación aplicada, de nivel descriptivo correlacional	POBLACIÓN: 1400 empleados	Variable I: Competencia laboral	DESCRIPTIVA: Se realizará el tratamiento con la estadística descriptiva e inferencial			

<p>DISEÑO:</p> <p>No experimental, transeccional o transversal</p> <p>MÉTODO</p> <p>Cuantitativo, hipotético deductivo</p>	<p>TIPO DE MUESTRA</p> <p>Se utilizará un muestreo de tipo probabilístico aleatorio siempre</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA:</p> <p>57 empleados</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Janampa Auccasi, Elizabeth</p> <p>Año: 2021</p> <p>Monitoreo: Agosto - diciembre 2021</p> <p>Ámbito de Aplicación: Centro de Salud Huanca Sancos, Huanca Sancos.</p> <p>Forma de Administración: Directa</p> <p>Variable D:</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Janampa Auccasi, Elizabeth</p> <p>Año: 2021</p> <p>Monitoreo: Agosto - diciembre 2021</p> <p>Ámbito de Aplicación: Centro de Salud Huanca Sancos, Huanca Sancos.</p> <p>Forma de Administración: Directa</p>	<p>DE PRUEBA: Prueba hipótesis</p> <p>Nivel de Significación: Se realizará la prueba de hipótesis mediante el estadístico p _ valor en relación con el nivel de significación de 5%</p> <p>Inferencial: Se realizará la prueba de hipótesis mediante el estadístico p _ valor en relación con el nivel de significación de 5%</p>
--	---	--	--

Anexo 2: matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VI COMPETENCIA LABORAL	Las competencias laborales es un conjunto identificable y evaluable de capacidades que permiten desempeños satisfactorios en situaciones reales de trabajo, en base a las tecnológicos vigentes, además de integrar conocimientos para la toma de decisiones que exigen las organizaciones de manera profesional (Catalano, 2004) .	Respecto a definición operacional la variable independiente competencia laboral se va a operacionalizado en cuatro dimensiones: capacidad, habilidades, evaluación y formación los que van a permitir la calidad de servicio en del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021, para medir la variable y sus dimensiones se ha aplicado una encuesta de 19 ítems.	Capacidad	Conocimiento Profesional Desempeño Organización Solución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca = 1 • Casi nunca = 2 • Algunas veces = 3 • Casi siempre = 4 • Siempre = 5
			Habilidades	Operación Gestión Manejo de información Respuesta	
			Evaluación	Ejecución Capacitación Personal Selección Destreza	
			Formación	Planeamiento Dual Técnica Diseño curricular Mejora continua	
VD CALIDAD DE SERVICIO	Toda organización orientada hacia la Calidad del Servicio, se debe construir con la concepción de incorporar valor durante su diseño, producción y entrega lo que implica atravesar ciertos procesos de manera horizontal en toda la institución. (Elena & Qui, 2006) .	Respecto a definición operacional la variable dependiente calidad de servicio se va a operacionalizado en tres dimensiones: comercialización, intangibilidad y control de calidad los que van a depender de la competencia laboral en del Centro de Salud Huanca Sancos, 2021, para medir la variable y sus dimensiones se ha aplicado una encuesta de 12 ítems.	Comercialización	Planeación Organización Finanzas Logística	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca = 1 • Casi nunca = 2 • Algunas veces = 3 • Casi siempre = 4 • Siempre = 5
			Intangibilidad	Marketing Disponibilidad Gestión Eficiencia	
			Control de calidad	Productividad Estrategia Optimización Equipo y materiales	

Anexo 3: Instrumentos de investigación

Competencia laboral y la calidad de servicio en el Centro de Salud Huanca
Sancos, 2021

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE: Competencia laboral

I.- DATOS PERSONALES:

EDAD:

FECHA:

II.- INSTRUCCIONES PARA LLENADO DEL CUESTIONARIO:

En presente cuestionario tiene el propósito de obtener información de la variable **Competencia laboral**, se les pide ser sinceros con sus respuestas. En los enunciados debes marcar con X la respuesta correcta.

1	Nunca	2	Casi nunca	3	Algunas veces	4	Casi siempre	5	Siempre
---	-------	---	------------	---	---------------	---	--------------	---	---------

	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	1	2	3	4	5
	COMPETENCIA LABORAL	CAPACIDAD	Conocimiento	¿Considera usted que el conocimiento obtenido por el personal de una organización en las capacitaciones garantiza una mejora en la competencia laboral?				
Profesional			¿Considera usted que el profesionalismo es un buen indicador para medir la capacidad laboral?					
Desempeño			¿Cree usted que un óptimo desempeño laboral o mejora las capacidades laborales?					
Organización			¿Cree usted que una buena organización es clave para mejorar la capacidad en el trabajo?					
Solución de problemas			¿Para usted la capacidad de solucionar problemas mejora considerablemente la competencia laboral?					
HABILIDADES		Operación	¿Usted considera que existe relación entre la operación con el manejo de información para la ejecución de tareas?					
		Gestión	¿Considera usted que la gestión eficaz influye positivamente en la competencia laboral?					
		Manejo de información	¿Para usted un correcto manejo de la información es					

			clave para mejorar las habilidades en el trabajo?					
		Respuesta	¿Para usted la capacidad de respuesta en la competencia laboral es eficaz?					
EVALUACIÓN		Ejecución	¿Para usted la ejecución de las competencias laborales garantiza una mejora en la producción?					
		Capacitación	¿Para usted realizar una capacitación al personal de una organización, mejora la competencia?					
		Personal	¿Para usted diseñar un plan de evaluación del personal es un componente básico de las competencias laborales?					
		Selección	¿Para usted la norma de competencia laboral sirve para el reclutamiento y selección del personal?					
		Destreza	¿Para usted las destrezas puestas en acción disminuye la búsqueda de solucionar los problemas o de anticiparse a los posibles incidentes?					
	FORMACIÓN		Planeamiento	¿Para usted la planeación que se realiza en una organización es eficiente para la comercialización?				
		Dual	¿Para usted la implementación de la formación dual en varios países es un problema al no ser una respuesta para el personal activo?					
		Técnica	¿Para usted existe una relación entre los encargados de la formación técnica profesional y la gerencia a cargo del servicio?					
		Diseño curricular	¿Para usted el diseño curricular para la formación tiene como finalidad el desarrollo de las capacidades que permitan Desempeñarse competentemente en el ámbito laboral?					
		Mejora continua	¿Usted cree que la mejora continua en el ámbito laboral es parte de la formación del personal de una organización?					

Anexo 3: instrumento de la investigación

Competencia laboral y la calidad de servicio en el Centro de Salud Huanca
Sancos, 2021

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE: calidad de servicio

I.- DATOS PERSONALES:

EDAD:

FECHA:

II.- INSTRUCCIONES PARA LLENADO DEL CUESTIONARIO:

En presente cuestionario tiene el propósito de obtener información de la variable **calidad de servicio**, se les pide ser sinceros con sus respuestas. En los enunciados debes marcar con X la respuesta correcta.

1	Nunca	2	Casi nunca	3	Algunas veces	4	Casi siempre	5	Siempre
---	-------	---	------------	---	---------------	---	--------------	---	---------

CALIDAD DE SERVICIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	1	2	3	4	5	
	COMERCIALIZACIÓN	Planeación	¿Para usted la planeación en la comercialización es eficiente?						
		Organización	¿Para usted la organización de una organización es la mejor forma para obtener una mejor calidad de servicio?						
		Finanzas	¿Para usted las finanzas de la calidad le dan un buen servicio?						
		Logística	¿Para usted la logística de la comercialización influye en el área de los recursos humanos?						
	INTANGIBILIDAD	Marketing	¿Para usted el marketing en la calidad de servicio le genera una gestión eficaz?						
		Disponibilidad	¿Para usted la disponibilidad de la calidad de servicio es de suma importancia?						
		Gestión	¿Para usted la buena gestión de una organización es fundamental para obtener una mejor calidad de servicio?						
		Eficiencia	¿Para usted la eficiencia que hay en el control de calidad ayuda a que el producto tenga los requisitos necesarios de calidad?						

CONTROL DE CALIDAD	Productividad	¿Para usted a mayor productividad del personal, mayor calidad de servicio?					
	Estrategia	¿Para usted las nuevas estrategias de producción que vienen llevando a cabo la organización es debió al mal control de calidad?					
	Optimización	¿Para usted obtener una mejor optimización del control de calidad empezaría realizando una hoja de ruta?					
	Equipo y materiales	¿Para usted los equipos y materiales realmente influyen en la calidad de servicio de un producto?					

Anexo 4: Autorización para brindar facilidades en la institución

 **PERÚ** Ministerio de Salud

Huanca Sancos, 30 de Noviembre del 2021

CARTA N° 13-2021-MICRO RED HUANCA SANCOS-DIREC

Asunto : CARTA DE ACEPTACION

Huanca Sancos – ciudad -

De mi especial consideración

Por medio del presente hago llegar el saludo cordial a nombre del Centro de Salud Huanca sancos, así mismo, en atención a la solicitud presentada el día 30 de noviembre del 2021, se le brindaran las facilidades al estudiante Elizabeth Janampa Aucasi para que pueda obtener información y realizar su trabajo de investigación (tesis) titulado: "Competencia laboral y la Calidad de servicio en el área de Recursos Humanos del Centro de Salud Huanca Sancos-2021".

Se emite el presente a solicitud del interesado, para fines pertinentes.

Atentamente,

 **REGIONAL DIRECCION DE SERVICIOS DE SALUD HUANCA SANCOS**

Anexo 5: Autorización emitida para uso del nombre Institucional



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización: CENTRO DE SALUD HUANCA SANCOS	RUC:
Nombre del Titular o Representante legal: Lic. VICTOR PILLACA HUAMANI	
Nombres y apellidos: VICTOR PILLACA HUAMANI	DNI: 80191279

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
COMPETENCIA LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DEL CENTRO DE SALUD HUANCA SANCOS, 2021	
Nombre del Programa Académico: GESTION PUBLICA	
Autora: ELIZABETH JANAMPA AUCCASI	DNI: 70196689

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Huanca Sancos, 02 de Marzo del 2022

Firma: 

Victor Pillaca Huamani
LIC. EN ENFERMERIA
CCP 55877
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello,

Anexo 6: Consentimiento Informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por..... Estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, el objetivo de esta investigación es.....

Si Ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responder un cuestionario de 10 preguntas. Esto tomara aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez trascritas las respuestas los cuestionarios de destruirá. Si tienen alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar aal teléfono..... o correo.....

Agradecida desde ya para su valioso aporte

Atentamente

Nombre del autor _____

Firma del autor _____

Yo acepto _____ preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación.

Acepto mi participación en la investigación científica referida.....

Firma y nombre del participante.

Anexo 7: Escaneos de los criterios de jueces de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Competencia laboral

1	Nunca	2	Casi nunca	3	Algunas veces	4	Casi siempre	5	Siempre
---	-------	---	------------	---	---------------	---	--------------	---	---------

Nº	DIMENSIONES/items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: CAPACIDAD							
1	¿Considera usted que el conocimiento obtenido por el personal de una organización en las capacitaciones garantiza una mejora en la competencia laboral?	X		X		X		
2	¿Considera usted que el profesionalismo es un buen indicador para medir la capacidad laboral?	X		X		X		
3	¿Cree usted que un óptimo desempeño laboral o mejora las capacidades laborales?	X		X		X		
4	¿Cree usted que una buena organización es clave para mejorar la capacidad en el trabajo?	X		X		X		
5	¿Para usted la capacidad de solucionar problemas mejora considerablemente la competencia laboral?	X		X		X		
	Dimensión: HABILIDADES							
6	¿Usted considera que existe relación entre la operación con el manejo de información para la ejecución de tareas?	X		X		X		
7	¿Considera usted que la gestión eficaz influye positivamente en la competencia laboral?	X		X		X		
8	¿Para usted un correcto manejo de la información es clave para mejorar las habilidades en el trabajo?	X		X		X		
9	¿Para usted la capacidad de respuesta en la competencia laboral es eficaz?	X		X		X		

	Dimensión: EVALUACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Para usted la ejecución de las competencias laborales garantiza una mejora en la producción?	X		X		X		
11	¿Para usted realizar una capacitación al personal de una organización, mejora la competencia?	X		X		X		
12	¿Para usted diseñar un plan de evaluación del personal es un componente básico de las competencias laborales?	X		X		X		
13	¿Para usted la norma de competencia laboral sirve para el reclutamiento y selección del personal?	X		X		X		
14	¿Para usted las destrezas puestas en acción disminuye la búsqueda de solucionar los problemas o de anticiparse a los posibles incidentes?	X		X		X		
	Dimensión: FORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Para usted la planeación que se realiza en una organización es eficiente para la comercialización?	X		X		X		
16	¿Para usted la implementación de la formación dual en varios países es un problema al no ser una respuesta para el personal activo?	X		X		X		
17	¿Para usted existe una relación entre los encargados de la formación técnica profesional y la gerencia a cargo del servicio?	X		X		X		
18	¿Para usted el diseño curricular para la formación tiene como finalidad el desarrollo de las capacidades que permitan desempeñarse competentemente en el ámbito laboral?	X		X		X		
19	¿Usted cree que la mejora continua en el ámbito laboral es parte de la formación del personal de una organización?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Solís Tipian Martin Albino

DNI: 07423431

Grado y Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna, el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: suficiencia, se dice de suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 20 de octubre del 2021.

A handwritten signature in blue ink, consisting of several fluid, overlapping strokes that form a stylized representation of the name.

Dr. Solís Tipian Martin Albino

DNI: 07423431

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA: Calidad de servicios

1	Nunca	2	Casi nunca	3	Algunas veces	4	Casi siempre	5	Siempre
---	-------	---	------------	---	---------------	---	--------------	---	---------

Nº	DIMENSIONES/items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: COMERCIALIZACIÓN							
1	¿Para usted la planeación en la comercialización es eficiente?	X		X		X		
2	¿Para usted la organización de una organización es la mejor forma para obtener una mejor calidad de servicio ?	X		X		X		
3	¿Para usted las finanzas de la calidad le dan un buen servicio?	X		X		X		
4	¿Para usted la logística de la comercialización influye en el área de los recursos humanos?	X		X		X		
	Dimensión: INTANGIBILIDAD							
5	¿Para usted el marketing en la calidad de servicio le genera una gestión eficaz?	X		X		X		
6	¿Para usted la disponibilidad de la calidad de servicio es de suma importancia?	X		X		X		
7	¿Para usted la buena gestión de una organización es fundamental para obtener una mejor calidad de servicio?	X		X		X		
8	¿Para usted la eficiencia que hay en el control de calidad ayuda a que el producto tenga los requisitos necesarios de calidad?	X		X		X		
	Dimensión: CONTROL DE CALIDAD							
9	¿Para usted a mayor productividad del personal, mayor calidad de servicio?	X		X		X		
10	¿Para usted las nuevas estrategias de producción que vienen llevando a cabo la organización es debió al mal control de calidad?	X		X		X		

11	¿Para usted obtener una mejor optimización del control de calidad empezaría realizando una hoja de ruta?	X		X		X	
12	¿Para usted los equipos y materiales realmente influyen en la calidad de servicio de un producto?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Solís Tipian Martin Albino

DNI: 07423431

Grado y Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna, el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Lima, 20 de octubre del 2021.

Nota: suficiencia, se dice de suficiencia cuando los ítems planteados



Dr. Solís Tipian Martin Albino

DNI: 07423431

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Competencia
laboral**

1	Nunca	2	Casi nunca	3	Algunas veces	4	Casi siempre	5	Siempre
---	-------	---	------------	---	---------------	---	--------------	---	---------

Nº	DIMENSIONES/items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: CAPACIDAD							
1	¿Considera usted que el conocimiento obtenido por el personal de una organización en las capacitaciones garantiza una mejora en la competencia laboral?	X		X		X		
2	¿Considera usted que el profesionalismo es un buen indicador para medir la capacidad laboral?	X		X		X		
3	¿Cree usted que un óptimo desempeño laboral o mejora las capacidades laborales?	X		X		X		
4	¿Cree usted que una buena organización es clave para mejorar la capacidad en el trabajo?	X		X		X		
5	¿Para usted la capacidad de solucionar problemas mejora considerablemente la competencia laboral?	X		X		X		
	Dimensión: HABILIDADES							
6	¿Usted considera que existe relación entre la operación con el manejo de información para la ejecución de tareas?	X		X		X		
7	¿Considera usted que la gestión eficaz influye positivamente en la competencia laboral?	X		X		X		
8	¿Para usted un correcto manejo de la información es clave para mejorar las habilidades en el trabajo?	X		X		X		
9	¿Para usted la capacidad de respuesta en la competencia laboral es eficaz?	X		X		X		

	Dimensión: EVALUACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Para usted la ejecución de las competencias laborales garantiza una mejora en la producción ?	X		X		X		
11	¿Para usted realizar una capacitación al personal de una organización, mejora la competencia?	X		X		X		
12	¿Para usted diseñar un plan de evaluación del personal es un componente básico de las competencias laborales?	X		X		X		
13	¿Para usted la norma de competencia laboral sirve para el reclutamiento y selección del personal?	X		X		X		
14	¿Para usted las destrezas puestas en acción disminuye la búsqueda de solucionar los problemas o de anticiparse a los posibles incidentes?	X		X		X		
	Dimensión: FORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Para usted la planeación que se realiza en una organización es eficiente para la comercialización?	X		X		X		
16	¿Para usted la implementación de la formación dual en varios países es un problema al no ser una respuesta para el personal activo?	X		X		X		
17	¿Para usted existe una relación entre los encargados de la formación técnica profesional y la gerencia a cargo del servicio?	X		X		X		
18	¿Para usted el diseño curricular para la formación tiene como finalidad el desarrollo de las capacidades que permitan desempeñarse competentemente en el ámbito laboral?	X		X		X		
19	¿Usted cree que la mejora continua en el ámbito laboral es parte de la formación del personal de una organización ?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: CONTRERAS RIVERA, ROBERT JULIO

DNI: 09961475

Grado y Especialidad del validador: DOCTOR EN INGENIERÍA INDUSTRIAL; DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna, el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: suficiencia, se dice de suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 04 de octubre del 2021.



Dr. Contreras Rivera Robert Julio

DNI: 09961475

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA: Calidad de servicios

1	Nunca	2	Casi nunca	3	Algunas veces	4	Casi siempre	5	Siempre
---	-------	---	------------	---	---------------	---	--------------	---	---------

Nº	DIMENSIONES/items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: COMERCIALIZACIÓN							
1	¿Para usted la planeación en la comercialización es eficiente?	X		X		X		
2	¿Para usted la organización de una organización es la mejor forma para obtener una mejor calidad de servicio ?	X		X		X		
3	¿Para usted las finanzas de la calidad le dan un buen servicio?	X		X		X		
4	¿Para usted la logística de la comercialización influye en el área de los recursos humanos?	X		X		X		
	Dimensión: INTANGIBILIDAD							
5	¿Para usted el marketing en la calidad de servicio le genera una gestión eficaz?	X		X		X		
6	¿Para usted la disponibilidad de la calidad de servicio es de suma importancia?	X		X		X		
7	¿Para usted la buena gestión de una organización es fundamental para obtener una mejor calidad de servicio?	X		X		X		
8	¿Para usted la eficiencia que hay en el control de calidad ayuda a que el producto tenga los requisitos necesarios de calidad?	X		X		X		
	Dimensión: CONTROL DE CALIDAD							
9	¿Para usted a mayor productividad del personal, mayor calidad de servicio?	X		X		X		
10	¿Para usted las nuevas estrategias de producción que vienen llevando a cabo la organización es debió al mal control de calidad?	X		X		X		

11	¿Para usted obtener una mejor optimización del control de calidad empezaría realizando una hoja de ruta?	X		X		X		
12	¿Para usted los equipos y materiales realmente influyen en la calidad de servicio de un producto?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: CONTRERAS RIVERA, ROBERT JULIO

DNI: 09961475

Grado y Especialidad del validador: DOCTOR EN INGENIERÍA INDUSTRIAL; DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna, el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Lima, 04 de setiembre del 2021.

Nota: suficiencia, se dice de suficiencia cuando los ítems planteados

Dr. Contreras Rivera Robert Julio

DNI: 09961475



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLANUEVA DE LA CRUZ MANUEL BENIGNO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "COMPETENCIA LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DEL CENTRO DE SALUD HUANCA SANCOS, 2021", cuyo autor es JANAMPA AUCCASI ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, 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.

LIMA, 22 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLANUEVA DE LA CRUZ MANUEL BENIGNO DNI: 40284159 ORCID: 0000-0003-4797-653X	Firmado electrónicamente por: MVILLABEN01 el 22- 01-2022 19:00:33

Código documento Trilce: TRI - 0285283