

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**“LA COMPETENCIA LABORAL DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SU
INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE
SERVICIO EN LOS USUARIOS DEL
HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO, 2016”**

PRESENTADO POR:

ESTHER MIRIAM QUISPE QUISPE

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

ASESOR:

M(º). DANIEL ALBERTO OSWALDO VALENZUELA NARVÁEZ

HUACHO - 2019

**“LA COMPETENCIA LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE
SERVICIO EN LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE
HUACHO, 2016”**

ESTHER MIRIAM QUISPE QUISPE

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: M(°). DANIEL ALBERTO OSWALDO VALENZUELA NARVÁEZ

UNIVERSIDAD NACIONAL

JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

HUACHO

2019



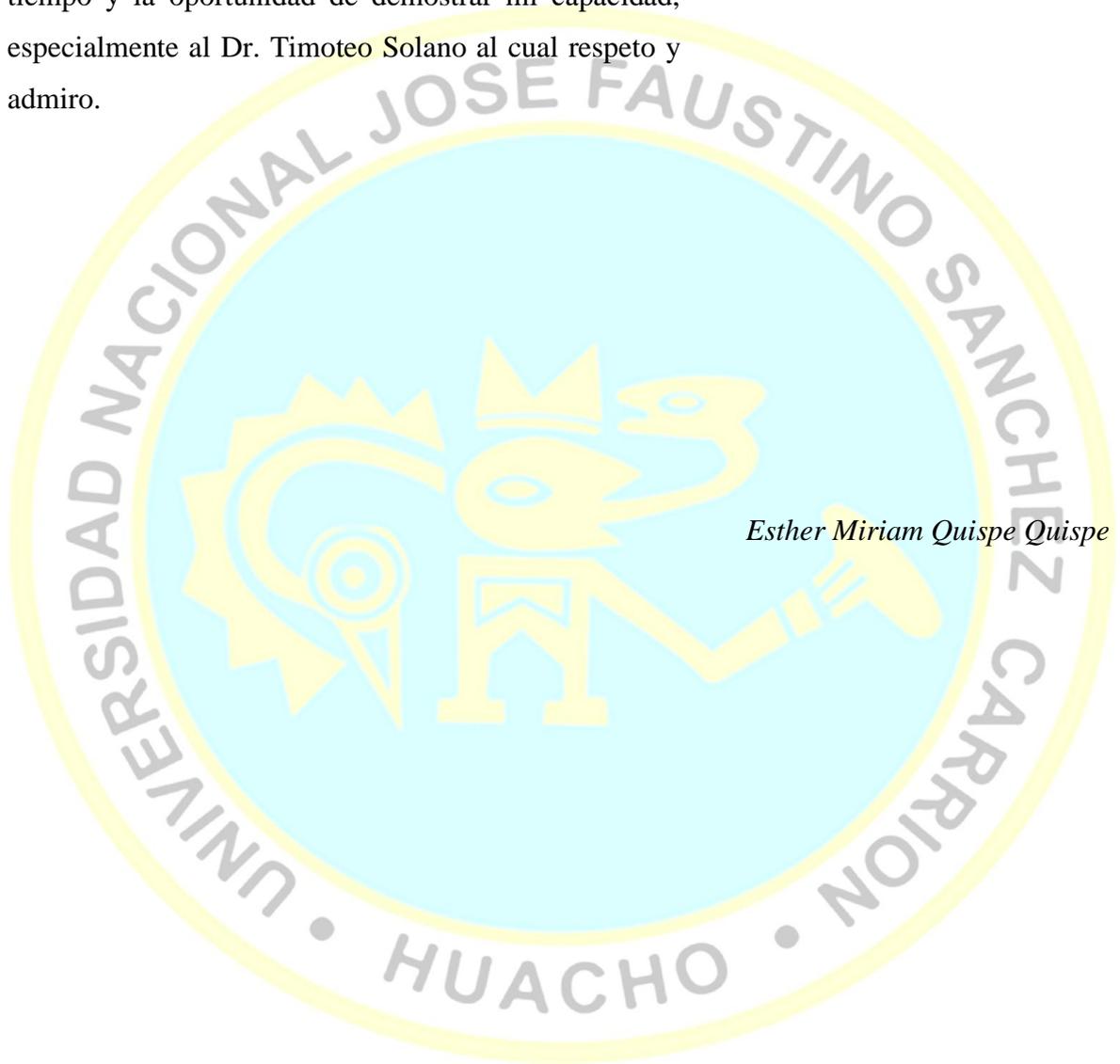
DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a Dios y a mi madre.
A mis hijos para hacerles ver que todo es posible cuando uno quiere, deseando que ellos puedan lograr metas mucho más altas. Ellos son siempre mi fuerza e incentivo para enseñarles con ejemplo de vida.

Esther Miriam Quispe Quispe

AGRADECIMIENTO

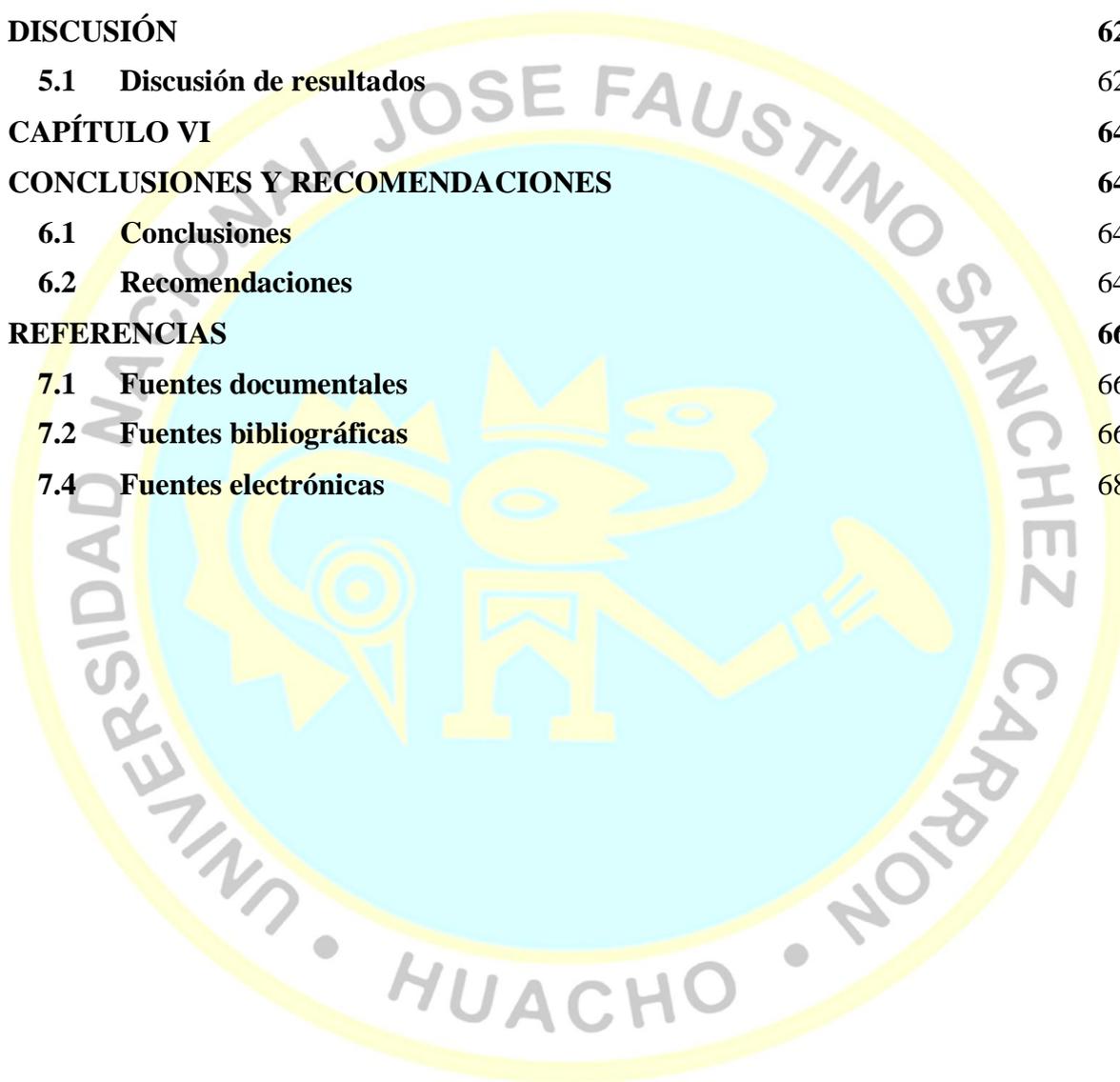
Agradezco infinitamente a mi asesor por darme seguridad, confianza y su profesionalismo para la elaboración de este trabajo. Al Jurado por brindarme su tiempo y la oportunidad de demostrar mi capacidad, especialmente al Dr. Timoteo Solano al cual respeto y admiro.



ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1 Descripción de la realidad problemática	2
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones del estudio	5
1.6 Viabilidad del estudio	6
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.1.1 Investigaciones internacionales	7
2.1.2 Investigaciones nacionales	8
2.2 Bases teóricas	11
2.3 Definición de términos básicos	28
2.4 Hipótesis de investigación	29
2.4.1 Hipótesis general	29
2.4.2 Hipótesis específicas	30
2.5 Operacionalización de las variables	30
CAPÍTULO III	33
METODOLOGÍA	33
3.1 Diseño metodológico	33
3.2 Población y muestra	33
3.2.1 Población	33
3.2.2 Muestra	34

3.3	Técnicas de recolección de datos	34
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	42
CAPÍTULO IV		43
RESULTADOS		43
4.1	Análisis de resultados	43
4.2	Contrastación de hipótesis	59
CAPÍTULO V		62
DISCUSIÓN		62
5.1	Discusión de resultados	62
CAPÍTULO VI		64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		64
6.1	Conclusiones	64
6.2	Recomendaciones	64
REFERENCIAS		66
7.1	Fuentes documentales	66
7.2	Fuentes bibliográficas	66
7.4	Fuentes electrónicas	68



INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Usuarios según grupo etáreo del Hospital Regional de Huacho.	44
Tabla 2.	Usuarios según su edad del Hospital Regional de Huacho.	45
Tabla 3.	Personal administrativo según grupo etáreo del Hospital Regional de Huacho	46
Tabla 4.	Personal administrativo según edad del Hospital Regional de Huacho	47
Tabla 5.	Personal administrativo según grado académico del Hospital Regional de Huacho	48
Tabla 6.	Porcentaje de Competencia personal de los ítems de la dimensión competencias Genéricas	49
Tabla 7.	Competencias del personal en la dimensión competencias genéricas	49
Tabla 8.	Porcentaje de Competencia personal de los ítems de la dimensión competencias Específicas	51
Tabla 9.	Competencias del personal en la dimensión competencias genéricas	51
Tabla 10.	Porcentaje de calidad de Servicio de los ítems de la dimensión Elementos Tangibles	53
Tabla 11.	Calidad de Servicio en la dimensión Elementos tangibles	53
Tabla 12.	Porcentaje de calidad de Servicio de los ítems de la dimensión Fiabilidad	54
Tabla 13.	Calidad de Servicio en la dimensión Fiabilidad	54
Tabla 14.	Porcentaje de calidad de Servicio de los ítems de la dimensión Capacidad de Respuesta	55
Tabla 15.	Calidad de Servicio en la dimensión Capacidad de respuesta	56
Tabla 16.	Porcentaje de calidad de Servicio de los ítems de la dimensión seguridad	56
Tabla 17.	Calidad de Servicio en la dimensión seguridad	57
Tabla 18.	Porcentaje de calidad de Servicio de los ítems de la dimensión empatía	58
Tabla 19.	Calidad de Servicio en la dimensión Empatía	58
Tabla 20.	Análisis de correlación entre la variable competencia del personal en la dimensión competencia genérica y calidad de servicio	59

Tabla 21.	Análisis de correlación entre la variable competencia del personal en la dimensión competencia específicas y calidad de servicio	60
Tabla 22.	Análisis de correlación entre la variable competencia del personal y calidad de servicio	61



RESUMEN

La presente investigación estudia la competencia laboral del personal administrativo y su influencia en la calidad de servicio en los usuarios del Hospital Regional de Huacho, período 2016.

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento dos cuestionarios, el primero de ellos para medir la variable competencia laboral y el segundo para medir la variable calidad de servicio. La muestra es de 37 miembros del personal administrativo de la Hospital Regional de Huacho que tienen contacto frecuente con los usuarios de los servicios de salud, considerando asimismo a 37 usuarios de los servicios. Las conclusiones señalan que competencia laboral y calidad de servicio tienen una correlación moderada. Se determinó que el Coeficiente de Correlación de Pearson es de 0,605, lo cual significa que a medida que el personal administrativo aumente o disminuya su capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, asimismo aumentará o disminuirá la calidad de servicios a los usuarios.

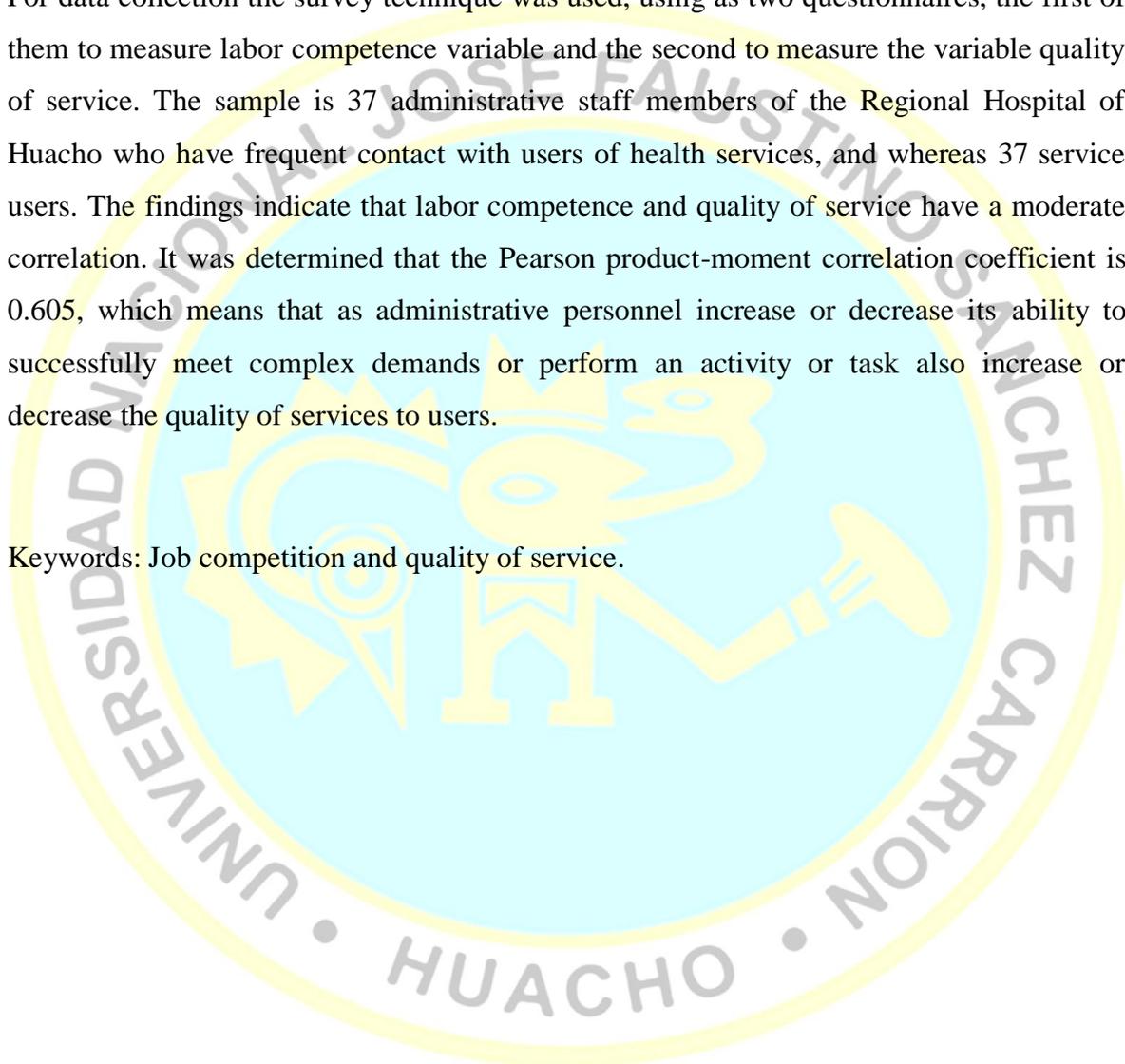
Palabras clave: Competencia laboral y Calidad de servicio.

ABSTRACT

This research studies the labor competency of administrative staff and its influence on the quality of service users Huacho Regional Hospital, 2016 period.

For data collection the survey technique was used, using as two questionnaires, the first of them to measure labor competence variable and the second to measure the variable quality of service. The sample is 37 administrative staff members of the Regional Hospital of Huacho who have frequent contact with users of health services, and whereas 37 service users. The findings indicate that labor competence and quality of service have a moderate correlation. It was determined that the Pearson product-moment correlation coefficient is 0.605, which means that as administrative personnel increase or decrease its ability to successfully meet complex demands or perform an activity or task also increase or decrease the quality of services to users.

Keywords: Job competition and quality of service.



INTRODUCCIÓN

Una actividad importante en las organizaciones es identificar y conocer las competencias laborales de sus trabajadores. La competencia laboral es considerada como un efecto de la globalización y las nuevas tendencias relacionadas a la tecnología, y que conduce a comportamientos y conocimientos que deben adquirir los trabajadores para mantener un rendimiento sostenible en la organización laboral.

Las competencias laborales del personal en una institución de salud se hacen necesarios para asegurar el trabajador pueda realizar sus actividades laborales de manera exitosa, lo que permitiría brindar un mejor servicio.

Los individuos que trabajan en una organización deben tener competencias generales y competencias específicas. Las competencias generales comprende a los conocimientos y experiencias del personal que se enfoca en el servicio, los deberes, capacidades de comunicación efectiva, mientras las competencias específicas, comprende a los conocimientos y experiencias del personal respecto a la esencial de la labor que desempeña el personal y que implica su predisposición para el aprendizaje, relaciones interpersonales, capacidad para manejar discusiones, adecuarse al cambio y capacidad para planificar y organizar sus actividades.

Es así que en la presente investigación estudia de que manera la competencia laboral del personal administrativo influye en la calidad de servicio en los usuarios del Hospital Regional de Huacho, período 2016.

El diseño metodológico corresponde a una investigación de diseño no experimental, de tipo descriptivo explicativo, transversal.

Se utilizó dos cuestionarios. El primer cuestionario permitió medir la variable competencia laboral y el segundo cuestionario la variable calidad de servicio.

Para el análisis de datos se utilizó el SPSS v.23 y la información se presenta en tablas y figuras. Se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson que es de 0,605, lo que significa una correlación moderada positiva lo cual significa que a medida que el personal administrativo aumente o disminuya sus competencias, asimismo aumentará o disminuirá la calidad de servicios a los usuarios del Hospital Regional de Huacho.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El Hospital Regional Huacho, es un órgano desconcentrada de la Dirección Regional de Salud Lima, que desempeña labores de atención completa y es experta en la salud de la persona, en la Categoría asignada de Hospital II - 2. El Hospital Regional Huacho, posee como entorno de jurisdicción delimitaciones geográficas y poblacional determinado por medio R.M. N° 638-2003-SMDM y modificado mediante R.M. N° 689-2005-SA/DM. Entre las funcionales generales del Hospital se tienen cumplir con lo propuesto en relación a la visión, misión y objetivos, llevando a cabo políticas y reglas de cada sector de salud, detectar y plantear a la Dirección Regional de Salud Lima sobre las políticas, propósitos, metas y tácticas de salud en plazos determinados en temas de salud y sectoriales de etc.

Realizar un servicio con alto grado de calidad es el hacer labores esenciales para llevar a cabo los requerimientos y expectativas del usuario, brindando una experiencia satisfactoria utilizando actitudes como la atención, esmero, cortesía, integridad, confianza, apoyo, eficacia y respeto; estas actitudes a su vez son las que están directamente relacionadas con las competencias laborales ya que estas son comportamientos que afectan el desempeño laboral exitoso de un trabajador.

La competencia del personal es la habilidad de respuesta exitosa ante una demanda de suma complejidad o cumplir cierta labor, conforme a las pautas de desempeño fijados por la institución. De esta forma, las competencias del personal posibilitan tener conocimiento que un individuo puede realizar, si lo realizado es lo adecuado y las propiedades en las que la persona demuestra su actitud. Las competencias abarcan los conocimientos, actitudes e instituciones que están en la búsqueda de trabajadores con alto rendimiento que asegure el éxito de la organización, usando las competencias del personal como instrumento para la gestión de Recursos Humanos.

El personal del Hospital Regional de Huacho cuentan con una serie de competencias laborales que los ayudan a llegar a sus objetivos organizacionales de manera rápida y efectiva; como también muestran algunos puntos débiles con respecto a sus competencias laborales que hacen que se dificulten un poco las cosas al momento de desarrollar algunas tareas; estos puntos débiles se muestran como consecuencia de falta de conocimientos y experiencias de algunos miembros del personal del Hospital Regional de Huacho con respecto a la orientación al servicio, responsabilidad, capacidad de comunicación efectiva y con el espíritu de trabajo en equipo. Como también la falta por parte de algunos miembros del personal a la disposición para aprender cosas nuevas, malas relaciones interpersonales, y además se observó que, el personal no se adecua con facilidad al cambio.

El Hospital se preocupa para que su personal administrativo pueda brindar una calidad de servicios con el mayor esfuerzo y dedicación. Para ello el Hospital se debe reocupar por motivar y capacitar a sus trabajadores con la finalidad de darles la mayor cantidad de herramientas que ayuden a realizar sus funciones de la mejor manera y con ello poder ofrecer una calidad de servicio más eficiente. Sin embargo, a pesar de esto, dentro del Hospital Regional de Huacho se puede observar inconvenientes que están afectando la calidad de servicio que se puede ofrecer a los usuarios. Algunos de estos inconvenientes que se observaron la falta de confianza por de la gente hacia la información que brinda el Hospital Regional de Huacho; es complicado llegar a la información necesaria para la gente externa del Hospital Regional de Huacho; existen casos donde los usuarios no comprenden de todo bien los datos que se le han otorgado; y sobre todo, la puntualidad por parte del personal administrativo para cumplir objetivos de calidad de acuerdo al calendario establecido en la planeación.

Teniendo en cuenta todos los problemas con los que cuenta el Hospital Regional de Huacho se puede mencionar que es probable que en un futuro no muy lejano, al insistir dichos problemas, el Hospital Regional de Huacho podría pasar por un cambio de personal en busca de encontrar nuevas y mejores competencias laborales que conduzcan a la mejora de la calidad de servicio que ofrece.

Para evitar ello, es recomendable que el Hospital Regional de Huacho realice constantes capacitaciones para sus trabajadores en busca de aumentar sus habilidades y conocimientos, esto para poder aumentar su competitividad que conllevara a ofrecer una mejor calidad de servicio a sus usuarios.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la competencia laboral del personal administrativo influye en la calidad de servicio en los usuarios del Hospital Regional de Huacho, período 2016?

1.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera las competencias genéricas del personal administrativo influyen en la calidad de servicio en los usuarios del Hospital Regional de Huacho, período 2016?

¿De qué manera las competencias específicas del personal administrativo influyen en la calidad de servicio en los usuarios del Hospital Regional de Huacho, período 2016?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera la competencia laboral del personal administrativo influye en la calidad de servicio en los usuarios del Hospital Regional de Huacho, período 2016.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar de qué manera las competencias genéricas del personal administrativo influye en la calidad de servicio en los usuarios del Hospital Regional de Huacho, período 2016.

Determinar de que manera las competencias específicas del personal administrativo influye en la calidad de servicio en los usuarios del Hospital Regional de Huacho, período 2016.

1.4 Justificación de la investigación

Si alguna persona se ha quedado no satisfecho por la atención o servicio, posiblemente que divulgue negativamente de uno y diga su experiencia insatisfecha a otras personas; sin embargo, si la persona le dan un servicio optimo, posiblemente tenga buenos comentarios de la institución con las demás personas. La calidad en el servicio ofrecido a las personas

proveer un valor agregado a la gestión de la institución; por ello es importante invertir recursos para conocer las necesidades de los usuarios y así poder satisfacerlas de la mejor manera.

El servicio óptimo al cliente, tiene que ser perdurable en todos los elementos de la institución en la cual exista ciertas interrelaciones con los usuarios, a partir del saludo de los trabajadores de seguridad ubicado en la puerta del Hospital Regional de Huacho, hasta la atención por parte del personal administrativo.

Con la finalidad se requiere realizar capacitaciones e incentivar de forma constante a los trabajadores para aumentar su competencia laboral y con ello lograr que se ofrezca una atención al cliente óptima, a todos aquellos que llegan o llegasen tener un contacto directo con el personal, a partir de la persona responsable de la limpieza hasta el gerente general.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, deducimos que la presente investigación se justifica por su conveniencia ya que es importante reconocer las actuales competencias laborales con las que cuenta el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho que llevaran a realizar un buen o mal trabajo con respecto a la calidad de servicio del usuario.

1.5 Delimitaciones del estudio

La delimitación geográfica comprende distrito de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima.

La delimitación social comprende al personal administrativo del Hospital Regional de Huacho.

La delimitación semántica comprende la competencia laboral y calidad de servicio.

La competencia laboral se refiere a la capacidad de una persona para desempeñarse exitosamente en un trabajo, en un ambiente laboral adecuado.

La calidad de servicio es el cumplimiento de las expectativas que tiene el cliente sobre el servicio y que tan bien el servicio satisface sus necesidades.

1.6 Viabilidad del estudio

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) respecto a la posibilidad de llevar a cabo el proyecto, mencionan que para ello la investigación tiene que contar con diversos recursos los cuales son humanos, financieros y materiales; cumpliendo esto se podrá asegurar la viabilidad del proyecto. Teniendo en cuenta lo anterior se puede decir que, la presente investigación se hace posible o viable realizarlo ya que se cuenta con los recursos mencionados anteriormente que determinan en última instancia los alcances de la investigación, estableciéndose además que si se puede realizar la investigación en el tiempo programado.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

(Reyes, 2014) realizó la tesis “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango”, fue aprobada por la Universidad Rafael Landívar. La tesis tuvo como objetivo general el verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango. La presente investigación es de tipo descriptivo – correlacional. El diseño de Investigación es no experimental y de corte transversal. La población de la asociación SHARE está constituida por 11 colaboradores y un coordinador, debido al número reducido se tomó en cuenta el total de la población. Para la recopilación de información se utilizaron como instrumentos, dos boletas de opinión, con preguntas abiertas y cerradas, dirigido al personal y clientes. De acuerdo con los resultados se comprueba que la calidad del servicio sí aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango, lo cual ayuda al crecimiento integral de la misma, ya que genera que el colaborador esté atento y brinde un servicio excepcional para que el cliente quede satisfecho. La satisfacción de la calidad del servicio es aceptable. Como resultado de la capacitación de calidad del servicio aplicada, la satisfacción del cliente fue calificada como muy satisfactoria.

(Gómez & Mendoza, 2013) hicieron la investigación que tuvo como título el “Modelo de gestión por competencias para la empresa ACMED S.A.S.”, la cual fue apoyada por la Universidad de Cartagena. El objetivo general de la investigación fue diseñar un modelo de gestión por competencias para la empresa ACMED S.A.S. La presente investigación es de carácter descriptivo. Por tratarse de una muestra finita se tomará el total de la población

para realizar el diseño del modelo de gestión por competencias, la empresa cuenta con un total de 6 empleados. La principal conclusión de la tesis es que el modelo se basa en una serie de características que están relacionadas con un desempeño superior en un puesto de trabajo, y así como los conocimientos, las habilidades y la experiencia son importantes.

(**Cojulún, 2011**) realizó la tesis titulada “Competencias laborales como base para la selección de personal”, la cual fue aprobada por la Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Esta investigación tuvo como objetivo general el determinar la importancia de las competencias laborales como base para la selección de personal. Esta tesis es de tipo descriptivo. La población está conformada por el encargado del departamento de Recursos, el jefe de agencia y el inspector de control de calidad de la sucursal. Para la recopilación de información se utilizó un cuadro comparativo a través de una entrevista y un cuestionario. Esta investigación tuvo como principal conclusión que las diferencias que existen en el proceso de selección tradicional y el proceso de selección por competencias laborales son el compromiso, planificación y productividad.

2.1.2 Investigaciones nacionales

(**Huamán, 2014**) realizó la tesis titulada “Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General I “Jose Soto Cadenillas” Chota, setiembre 2014”. La investigación tuvo como objetivo encontrar los problemas reales y a partir de ello llegar a conclusiones y plantear recomendaciones a los directivos de este Nosocomio, estudio que permitirá mejorar la calidad de atención en el usuario interno y externo. Se considera un total de 1224 pacientes, de ellos se divide entre 12 meses resultando una población de 102 pacientes que se atendieron por mes. Se utilizó el cuestionario en los trabajadores de salud y la encuesta estructurada para los pacientes que acudieron al servicio de emergencia. La conclusión más relevante es que el 75% de los trabajadores del servicio de emergencia, tienen una percepción global de la calidad de atención es regular, y solo el 21% una percepción buena, en el mismo sentido lo hacen los pacientes, el 67% de los mismos perciben la calidad de atención como regular y el 32% perciben buena calidad de atención.

(**Pérez K. , 2014**) realizó la tesis titulada “La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre S.A.C. –

Chiclayo”, aprobada por la universidad Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La tesis tuvo como principal objetivo el evaluar la Calidad del Servicio al Cliente para mejorar los Resultados Económicos y Financieros de la Empresa Restaurante Campestre. La investigación es Descriptiva –Analítica. Por la naturaleza de la investigación el diseño asumido en la presente investigación es No experimental – Longitudinal. La población en estudio estuvo constituida por 1390 usuarios que acuden al Restaurante Campestre ubicado en la Ciudad de Chiclayo. La muestra en estudio estuvo conformada por 228 usuarios que acuden al restaurante campestre en la ciudad de Chiclayo. Como técnica se utilizó la encuesta y el fichaje que permitió fijar conceptos y datos relevantes, mediante la elaboración y utilización de fichas para registrar, organizar y precisar aspectos importantes considerados en las diferentes etapas de la investigación. La investigación utilizó como instrumentos la encuesta por cuestionario. Las conclusiones conllevan a conocer que la calidad del servicio revela que la empresa ofrece un servicio bueno, atiende moderadamente las necesidades de sus clientes, sin embargo, puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse a los requerimientos y así superar las expectativas del cliente.

(Ninamango, 2014) realizó la tesis titulada “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014”, la cual fue aprobada por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo general fue describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. La presente investigación es de tipo descriptivo – correlacional. El diseño de Investigación es observacional y de corte transversal. Su población fueron los usuarios de consulta externa de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. La muestra está formada por aquellos usuarios que asistieron al consultorio externo de medicina interna siendo 230 usuarios. Como técnica se utilizó la encuesta. Se tomó como instrumento el cuestionario. Las principales conclusiones fueron que los pacientes que se atienden en la consulta externa de medicina interna presentan una alta insatisfacción respecto a la calidad de servicio que se oferta y que supera el ochenta por ciento. La capacidad de respuesta es la dimensión con mayor insatisfacción, seguida de la confiabilidad, aspectos tangibles, empatía y seguridad desde la óptica de los usuarios que asisten a la consulta externa de Medicina Interna en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

(Vela & Zavaleta, 2014) realizaron la tesis titulada “Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas en cadenas Claro Tottus – Mall, de la ciudad de Trujillo”, la cual fue aprobada por la Universidad Privada Antenor Orrego. Su objetivo general fue establecer la influencia que existe entre la calidad del servicio y el nivel de ventas en tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall de la ciudad de Trujillo. La presente investigación es de tipo descriptivo – correlacional. El diseño de Investigación es no experimental y de corte transversal. La población está constituida por 600 clientes que acuden a comprar equipo (celulares, básicos, Smartphone), solicitar servicios fijos (cable, internet, teléfono) y otros servicios en tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall de la ciudad de Trujillo. (Fuente. Reporte de ventas de tiendas de cadenas Claro - 2014). La muestra estará conformada por 340 clientes que acuden a tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall de la ciudad de Trujillo, seleccionados de la población objeto de estudio. Las técnicas utilizadas en la investigación fueron la encuesta y análisis documental. En los instrumentos utilizados para la investigación tenemos el cuestionario y el reporte de ventas 2013 y 2014 de tiendas de cadenas Claro Tottus – Mall de la ciudad de Trujillo. Las principales conclusiones fueron que la calidad del servicio brindada en la cadena de Tiendas Claro - Tottus influye de manera directa en el nivel de ventas lo cual implica que si existe una buena calidad de servicio esto repercute en el incremento del nivel de ventas.

2.1.3 Otras Publicaciones

(Salas, Díaz, & Pérez, 2012) escribieron el artículo titulado “Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud”, la cual fue publicado en la revista Scielo, Educ Med Super vol. 26 n°4 en la ciudad de la Habana. En el artículo se presentan los fundamentos y antecedentes de la evaluación de la competencia y el desempeño laboral, tanto internacionales como en Cuba, a partir del último lustro del pasado siglo. La calidad de un servicio de salud, parte en primer orden del nivel de competencia y desempeño de sus trabajadores en el

cumplimiento de sus funciones laborales y sociales. Una práctica laboral efectiva requiere, por tanto, de un enfoque de competencia. Es una nueva visión de las relaciones entre aprendizaje y trabajo.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Competencia laboral

A. Definiciones

(Werther, Davis, & Guzman, 2014)precisan a la competencia laboral como una derivación de la globalización y las megas inclinaciones de la tecnología, debido al conocimiento y comportamiento puedan conseguir sus empleadores sobre estas apariencias empresariales.

(Chiavenato, 2014)indican que la competencia es una manera de enfrentamiento sano entre dos o más integrantes de una organización con la finalidad de expresar quien tiene considerables recursos propios al instante de desarrollar una ocupación dentro de la organización.

(Koontz & Weihrich, 2013)“indica que es una oportunidad de los trabajadores en la competencia laboral para señalar que están estimados para desarrollar sus tareas dentro de la organización.

(Alles, 2012) “determina a las competencias laborales como los caracteres de personalidad, conductas, que crean el desempeño exitoso de un empleador en su lugar de trabajo donde se despliega”

(Louffat, 2012)“precisa las competencias laborales del personal como el compuesto integral de habilidades, conocimientos y cualidades que puede desenvolver un trabajador al instante de desarrollar sus tareas laborales”.

(Cuesta, 2010)“imprime que la competencia laboral son tipologías subyacentes en las personas vinculadas a la experiencia, que como tendencia están cabalmente vinculadas con acciones exitosas en un lugar de trabajo contextualizado en una establecida cultura organizacional”.

La (Organización Internacional del Trabajo, 2009) las puntualiza como la capacidad segura para llevar a cabo exitosamente una tarea laboral enteramente reconocida.

B. Dimensiones de competencia laboral

La (Secretaría de Gestión Pública-PCM, 2013) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) del Perú, en disposición de la unidad de rectoría del sistema administrativo de Modernización de la Gestión Pública, expresó que el “Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública”, se fundamenta en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, ratificada por el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, establece a la obligación de situar fundamentos, trazar, encausar y precisar artículos y finalidades en situación de las insuficiencias de los mismos pobladores.

Cierto contexto, sitúa en su apreciabilidad la optimización de su calidad al ofrecer los servicios hacia las organizaciones estatales de forma preferenciada. Se indaga, faltar en la asistencia de servicios orientados a la población, para fundar apreciaciones objetivas en referencia del Estado y sus organizaciones estatales. Se registra mucho más, en manifestar prestaciones estatales más eficientes y seguras y por así batallar las situaciones esenciales de incumplimiento la cual dificultan al país en su progreso financiero.

Es por ello que el manual en referencia, implanta al personal, las competencias de atención al público y que esta reflexiona los componentes sujetos a dicha determinación de la línea de los trabajadores que colabora en el transcurso del cuidado a los pobladores y técnicas de la que tramita requerimientos de los individuos que estarán designados al cuidado de los pobladores.

Estas competencias son: competencias genéricas y competencias específicas.

a. Competencias Genéricas

Son las experiencias e instrucciones del personal con disposición al servicio, capacidad de comunicación efectiva, responsabilidad, ánimo de trabajo en equipo, proactivo y con conducta ética.

- Orientación al Servicio

Es cuando escucha con interés el personal administrativo y en la empatía de las insuficiencias del consumidor para entenderlos y considerarlas como actividades; es amable y cortés con los consumidores, perenemente manifestando mandato sobre el apoyo. Se compromete en base a las programaciones vinculadas a la asistencia ofrecida y, tenerlos, que enmendar las dificultades ágilmente, sin expresar comportamientos negativos. Realiza rastreo a la asistencia ofrecido, investiga si el individuo se siente contento con el servicio y si se cubrió todas sus perspectivas.

- Responsabilidad

Es cuando se encuentra involucrado el personal con las finalidades de la sociedad y su labor, desarrolla dichas tareas a base de dedicación y constancia. Efectúa sin inspección constante con instrucciones y políticas de labor.

- Comunicación efectiva

Coordinación e interacción pertinentemente del personal a base de una pesquisa necesaria y notable, con individuos de su entorno o de diversos sectores y así efectuar sus tareas. Se manifiesta con sencillez y claridad, ajustándose a un nivel de entendimiento del consumidor; realizando averiguaciones y así aseverarse que haya cedido al comprender. Maniobra las pautas apropiadas de la comunicación, la sintaxis y la lingüística al transferir dichas opiniones, tanto oral y escrito.

- Trabajo en Equipo

Brinda opiniones el personal hacia el resto y realiza indicaciones productivas. Prestar atención a las indicaciones del resto así no concuerde los de ellos, con la finalidad de beneficiar deducciones del grupo. Sabe los procesos y las ocupaciones de sus colegas de entorno, la cual consiente ofrecerles apoyo,

facilitar averiguaciones o substituirlos en el momento que sea preciso. Mantiene pertinentemente enterado al verificador y/o conjunto de colaboradores sobre los incidentes, los progresos o demoras en sus labores con el propósito de disponer situaciones pertinentes.

- Iniciativa - Pro actividad

Es cuando vive atento el personal y predice ante dificultades y exigencias; inquiere ayuda o inclusive abastece enmiendas con predicción. Contribuye con opiniones innovadoras o indicaciones factibles para faenas, propósitos u obtener progreso adentro de su espacio de labor o asistencia a sus consumidores. Al terminar sus labores, aventaja a algunas o emplea su tiempo utilizable en otras ocupaciones fructíferas y realiza más de lo que requiere.

- Comportamiento Ético

Concurre a ser discreto con la averiguación privado el personal que maniobra con relación a los colaboradores, miembro o equipo. Ofrece indagación integra y cierto, y toma el compromiso de sus trabajos. Si surge un contexto ambiguo o confuso, desea acoplarse a las reglas y procedimientos o estudiando las solicitudes superiores. Ocupa sus faltas y retrasos, informándolos adecuadamente a su jefe y examinando soluciones apropiadas para subsanarlas (Secretaría de Gestión Pública-PCM, 2013, pág. 36).

b. Competencias Específicas

Son las experiencias y sabidurías del personal en correspondencia a la naturaleza del cargo que desempeña el personal y que envuelve su predisposición para instruirse, relaciones interpersonales y contenido de dirección de problemas, de ajuste al cambio y con capacidad para proyectar e instituir sus labores.

- Disposición para aprender

Manifiesta interrogantes en relación a los objetivos, métodos y desempeños del cargo y el espacio a la cual concierne con la finalidad de optimizar su ocupación. Indaga y considera averiguaciones útiles para realizar su labor y resolución de dificultades. Requiere y acoge evaluaciones y recomendaciones con iniciación y precepto, aprecia los resultados de su labor y concentra lo

estudiado a su desarrollar para perfeccionar su realización posterior. Gestiona o colabora con disposición en los aprendizajes referentes a su trabajo para mejorar la construcción de sus tareas. Emplea las sabidurías obtenidos dentro del trabajo.

- Relaciones interpersonales y manejo de conflictos

Conserva una actitud de conciliación y tranquilidad de todo acontecimiento, a pesar que se manifiesten condiciones complicadas, como confrontación o coacción. Es asequible, comprensivo y paciente con vínculo hacia el resto, transfiere cierta cualidad efectiva y satisfecha. Cara a cara con alguna dificultad o equivocación, plática concisamente con el sujeto implicada o consumidor de forma educada y pertinente.

- Adaptación al cambio

Soporta con seguridad la inestabilidad que logra surgir en dicha capacidad de labor sin disminuir o alterar el desempeño. Despliega su labor con maleabilidad acomodando al contexto particular en la que se halle, sin abandonar consideradamente las normas u ordenamientos definidos. Se adecua con iniciación y prisa a las modificaciones, solicitudes o situaciones de trabajo actuales o imprevistas vinculadas a su ocupación.

- Planificación y organización

Plantea las tareas prevaleciendo dichas labores más significativas, mejorando el periodo esperado o utilizable. Comprueba su avance de las metodologías de labor y ocupaciones a régimen de lo que se van manifestando estos. Instituye la labor a pesar que se encuentra contratiempos, adquiriendo su terminación adecuada y subsanarlas (Secretaría de Gestión Pública-PCM, 2013, pág. 37).

C. Clasificación de la competencia laboral

Se hace distinguir que hay diversos puntos de vista en cuanto a este contenido, tal como es la circunstancia de Jolis aludido en (CINTERFOR , 2009):

a. Competencia técnica

Mando versado de las labores y argumentos del espacio de trabajo, así como las habilidades y conocimientos inevitables para ello.

b. Competencia metodológica

Involucra responder empleando la técnica apropiada a las labores encargadas y dichas alteraciones la cual manifiesten, hallar enmiendas y trasladar estilos hacia recientes circunstancias de labor.

c. Competencia social

Apoyar con diversos individuos de manera constructiva y expresiva, manifestando una conducta encaminada a la asociación y una comprensión interpersonal.

d. Competencia participativa

Colaborar dentro de la entidad en el contexto de labor, así mismo rápido como del ambiente de contenido al instituir y concluir, de tal manera admitir compromisos.

D. Niveles de competencia laboral

(Alles, 2012)certifica que es necesario empezar cuales son los niveles de competencia laboral, las cuales son:

- A: Alto

Origina en todas las ocupaciones y un entorno de entusiasmo, ilusión y responsabilidad de los individuos hacia la institución. Es un estándar hacia los otros con máxima reputación y credibilidad.

- B: Bueno

Es examinado en su ambiente del trabajo como un líder y ejemplo alcanzar. Transfiere sus valores y visión a las personas dentro de la empresa y éstas sitúan su confianza en él.

- C: Mínimo necesario

Conserva la motivación de los individuos y asevera a que sean cubiertas sus necesidades. Reconocen su liderazgo en sus colaboradores dentro del grupo.

- D: Insatisfactorio

No le reconoce el grupo como líder. Es grandemente discutido y en él solo se distingue una figura autoritaria. Cabe indicar que el nivel D o insatisfactorio no considera ser el apropiado o ansiado para algún enfoque.

E. Tipos de competencias

Según las averiguaciones de Spencer y Spencer señalados por Alles (2012) las competencias se catalogan en cinco tipos:

a. Motivación

Congrega a una serie de provechos que estima o desea consistentemente una persona, es decir, las motivaciones de una persona son las que conducen, toleran y elijan (condicionan) su conducta hacia algunos objetivos u acciones y lo apartan del resto, prevalecen y concretan sus finalidades e indagan los medios de cómo alcanzar lo que se plantea personalmente.

b. Características personales

Observan las características físicas y contestaciones difundidas ante circunstancias o averiguación adquirida. Entre ellas se localizan la manera en que se controlan las personas y la manera en que se interrelacionan. Estas son respuestas facilitadas a circunstancias más complicadas. Habitualmente se identifican este tipo de personas por sus facciones de personalidad y por la manera de desarrollo y de la dirección del entorno que lograrse manifestarse y da el plus al cargo que alcanzan al punto en que no requieren de inspección.

c. Auto concepto

Entiende las condiciones, valores o imagen propios de un individuo. Son fundamentos substanciales, los valores de los individuos que anuncian el trabajo en el puesto a corto plazo y en circunstancias donde están a cargo de otros individuos. Por ejemplo, las personas que siempre están ofreciendo el

extra apoyando a los compañeros y en cualquier circunstancia el mismo cooperante solucione sus inconvenientes a los demás y todos los acompañan y en cada tarea manifiestan su liderazgo porque todos lo siguen, por ello les consiente ascender o a ser tomados en cuenta al encontrarse una vacante para un puesto más alto.

d. Conocimiento

Hace un realce en lo que realiza la persona lo largo del tiempo que ha ido consiguiendo y consolidado para estar idóneo para algún puesto, esto puede darse encontrándose ya dentro de una empresa o cuando se quiere entrar a una. Esto comprende a ser señalado por medio de lo que la persona conoce sobre algo determinado. Esta es una competitividad que puede ser teórica o práctica y ciertas empresas desarrollan pruebas teóricas para establecer una parte de cómo desempeñara la persona en el puesto y si cuenta con las preparaciones que se requieren.

e. Habilidad

Es una capacidad que posee toda persona ya sea física o mental eso dependerá del área en donde se identifique la persona con el puesto y le accederá ser rápido en lo que desarrolle para tener un desempeño eficaz. Como ejemplo a esta capacidad se puede indicar la capacidad y destreza de un receptor para contar con importes grandiosas de dinero en el menor tiempo viable sin propensión a errar, o una capacidad que tiene la secretaria para integrar datos al sistema y de acumular papelerías en una disposición secuencial. Es por ello que la competencia pasa a ser práctica porque ya están desarrollando las tareas del puesto. Las destrezas y competencias de conocimiento tienen tendencia a ser cualidades notables y a la vez no tan admisibles. Las competencias laborales de definición de sí mismo, rasgos y características que se hallan más inferiores, interiormente de la personalidad; el conocimiento y la destreza son respectivamente sencillos de evolucionar, la forma más financiera de desarrollarlo por medio de la capacitación. Las competencias de estimulación y características son más complicadas, desde la apreciación de la personalidad, de valorar y desarrollar.

Los autores anteriormente señalados finiquitan que las competencias concurren en dos grandes grupos: Los más sencillos de descubrir y progresar, como son las habilidades y preparaciones, y las más dificultosas de mostrar y luego progresar, como es la definición de uno mismo, los valores, las actitudes, y el centro de sí mismo de la personalidad.

F. Gestión y evaluación de la competencia

(Chiavenato, 2011) detalla a las competencias como el transcurso por la cual se alcanza a incitar o calificar el valor, las cualidades, la eminencia de ciertas personas; por ello la estimación por competencias en vínculo al desempeño laboral que puede conducirse empleando diversas orientaciones, que adoptan designaciones como apreciación del desarrollo, estimación de los colaboradores, documentos de avance, valoración del mérito, evaluación de eficacia utilizable.

Además según (Chiavenato, 2011) indican a las modificaciones que se han originado en las estructuras organizativas debido a los requerimientos de capacidad del mundo del trabajo, por ende varios especialistas, han detallado esas modificaciones y explicado las consecuencias. Un ejemplo son los trabajos en línea, los cuales otorgan de más independencia y compromiso a los empleados, descentralizando la totalidad de las labores de gestión.

Las actividades y funciones de los puestos necesitan modificaciones insistentes en esta cuestión de ser agencias bancarias y por el ejemplo de la asistencia que facilita en busca de satisfacer a los clientes en todo sentido y es por ende que el autor indica lo anterior.

No conseguiría ser una excepción la dirección de recursos humanos dentro de esta disposición general, por ejemplo, dentro de la posición del personal, se encargaban los empleados de la dirección a distintas labores administrativas, acopiada de datos y fundación de régimen exactos. De esta manera desarrolla, en varias circunstancias, labores que, verdaderamente, pertenecían a los directores y mandos de la empresa; como, por ejemplo; solucionar los problemas de un departamento e instruir la carrera profesional de los trabajadores. Esta manera de proceder manifiesta un intento de centralización

y un continuo empleo de métodos para solucionar contrariedades ya tanteados, sin ninguna ordenación importante, en la mayoría de las situaciones.

G. Adquisición de competencias

Según (Segura, 2009) no avala el éxito la competencia laboral en la realización del trabajo. Esta se consigue a lo largo de la vida fructífera de la persona, por lo que juega un rol muy trascendental la capacitación y la experiencia. Las competencias no son una sencilla destreza o una serie de estas, se describe a las aptitudes, actitudes destrezas y sabidurías en diversos escenarios de trabajo. Entonces la persona, debe contar con el conocimiento de normalizar sus diligencias para poder desarrollarlas.

Se empieza con una competitividad elemental en la adquisición de competencias laborales, la cual pudo haber alcanzado el individuo en el hogar, escuela o ambiente donde se despliegue. Es decir, dentro del transcurso de su vida laboral el individuo desarrollará las características de la siguiente manera:

- a. Primero por indagación directa del trabajo, contexto en la cual el trabajador distingue a alguien más desarrollar la ocupación y luego pretende llevarla a cabo por sí mismo.
- b. En segundo lugar puede alcanzar experiencia por costumbre, en esta circunstancia el trabajo desarrollado es un proceso como se ha llevado a cabo de generación en generación.
- c. La tercera manera es por incitación inmediata, por medio de regímenes anticipadamente planteados, un trabajador experimentado instruye responsablemente a la persona un cargo y esta la desarrolla.

Por medio de la capacitación se establece las necesidades concretas de capacitación del trabajador, la cual alcanza un conocimiento nuevo por medio de diplomados, cursos, seminarios, talleres y demás mecanismos de aprendizaje. Y para que sean examinados como una capacidad que deben ser integrados con la práctica. Al ser cambiadas la competencia y prosperadas

con conocimientos y hábitos nuevos, dan como finalidad una competitividad laboral lograda.

2.2.2. Calidad de servicio

A. Definiciones

(Koontz & Weihrich, 2013) detallan que a la calidad de servicio como la apreciación de la labor o su utilidad que brinda un parte a otra; son básicamente impalpables y no dan sentido a nada. Hace referencia a que la calidad de servicio es una apreciación de una ocupación realizada para ofrecer un provecho o satisfacer una insuficiencia. Puede estar sujeta a su producción o no con un producto físico.

(Robbins & Judge, 2013) indican que la calidad de servicio es satisfacer a los usuarios es la mejor forma.

(Guízar, 2013) señalan que es el cumplimiento de las perspectivas sobre la calidad de servicio que cuenta el usuario por el servicio brindado y que a la vez satisface sus necesidades.

(Koontz & Weihrich, 2013) indican que, en el sentido más delimitado, puede puntualizar la calidad como libre de deterioros. Sin embargo, señalan estos autores que la calidad compromete a un valor y complacencia del cliente, y que la American Society for Quality determinen la calidad como “las características... que se vinculan con su contenido para satisfacer las necesidades del cliente, ya sean implícitas o explícitas (Kotler & Armstrong, 2013, pág. 202).

(Miranda, Chamorro, & Rubio, 2012) precisan la calidad de servicio como el servicio que avalen a las posibilidades del usuario, de manera que satisface sus requerimientos y necesidades.

(Luna, 2012) manifiesta que se fundamenta en las percepciones dentro de la calidad de servicios y que cuenta por el servicio adquirido por parte del usuario, es una estimación la calidad del servicio que muestra cómo observa el cliente al recibir el servicio.

(Camisón, Cruz, & González, 2011) exteriorizan que se indica que es de calidad un servicio, si observan la satisfacción los clientes, dentro de sus necesidades al utilizar o consumir o el bien o servicio. Está descrita esta calidad del servicio, a una compostura de la satisfacción por la demanda de un servicio o por la atención que le se le brinda a un individuo concerniente a la empresa oferente de un bien o servicio.

(Chiavenato, 2011) detalla que la calidad de servicio como la complejidad de desempeños, características o conductas del servicio.

B. Dimensiones de calidad de servicios

(Miranda, Chamorro, & Rubio, 2012), señalando a Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, indicaron como sus subdimensiones subyacentes del constructo calidad de servicio a los componentes perceptibles, la capacidad de respuesta, la fiabilidad, la empatía y la seguridad.

- Elementos tangibles

Aspectos de la instauración, personal, oficinas, dispositivos y elementos de comunicación.

- Fiabilidad

Destreza al desarrollar un proveedor y dar el servicio sin faltas, de manera fidedigna y apropiada, efectuando las responsabilidades adquiridas.

- Capacidad de respuesta

Debe manifestar la institución de la capacidad transparente al ofrecer y dar un servicio, con trabajadores afanosos de cautivar. En caso se cometa una equivocación la institución deba tener reacción de manera rápida y ágilmente, puesto que de esta manera considerará el usuario tenga en gran amplitud de reaccionar y en ocasiones reflexionará el servicio como el de alta calidad, ya que se da cuenta que responde la empresa a su dificultad alternando de solucionarlo.

- Seguridad

Ausencia de riesgos, peligros o dudas.

- Empatía

Impulsos para tener el conocimiento acerca del usuario y las necesidades con atención individualizada.

C. Factores importantes para el cliente en la calidad de servicio

(Trujillo, 2011) indican que resultan significativos los factores de la organización para que evalúe el cliente la adquirir una calidad en el servicio son:

- a. El valor del tiempo de espera para tener que atenderse.
- b. Contar con el servicio al cliente utilizable en horarios adecuados.
- c. El período que opta para solucionar plenamente un problema o asunto.
- d. Poseer acercamiento al servicio por medio de diversos conductos.
- e. El tiempo que toma observar y comprender la información que la empresa le remite.
- f. La disponibilidad para contestar interrogantes o cuestiones por sí mismo o sin necesidad de asistir a un trabajador.

D. Perspectivas de la calidad de servicio

(Lovelock, 2009) sugieren que se puede analizar la calidad de servicio a partir de diversos aspectos:

- a. La perspectiva fundamental de la calidad es sinónimo de excelencia innata

Un carácter de esquemas inalterables y gran trabajo. Se emplea desde este lugar sobre la realización en los métodos ópticos y a la vez establece que las personas entienden a observar la calidad exclusivamente a través de lo que se experimenta que se adquiere por medio de la exhibición reiterada.

- b. El método basado en el producto

Examina que la calidad tiene un referente al cambiante esencial y calculable; que proyecta las desigualdades en la calidad muestran desiguales en el

conjunto de cierto atributo o ingrediente que tiene el artículo. Necesario a que dicha apariencia sea completamente justa y no tener en consideración las desconformidades de dichas necesidades, agrados y distinciones de los propios consumidores (inclusive de fragmentos íntegros del supermercado).

c. Las definiciones fundamentado en el usuario

Empiezan a partir de una hipótesis la cual habita la calidad en vista del espectador. Estos conceptos comparan la característica con dicha complacencia colosal. Dicha apariencia relativa y adiestrada para la demanda, registra que diversos compradores poseen necesidades y distintos deseos.

d. El método fundamentado en la manufactura

Se basa en el ofrecimiento y vincula especialmente con la manufactura y habilidades de ingeniería (diríamos que, en los servicios, está estimulada la calidad de las sistematizaciones, lo que a menudo son inspiradas por finalidades de rendimiento y detención de precio).

e. Las definiciones fundamentadas en el valor

Emprenden la calidad de dichos procesos de precio y valor. Se determina la calidad a modo de “grandiosidad financiable” y así reflexionar la permuta entre el precio y trabajo (o acatamiento)

Existe peligro al establecer la calidad del servicio, esencialmente por métodos de complacencia de los compradores con finalidades concnientes a antemas perspectivas, si son bajas sus posibilidades de los consumidores y la concesión de la asistencia manifestaran un óptimo marginal del pequeño nivel que había deseado, arduamente conseguimos aseverar que las clientelas están acogiendo una prestación de calidad favorable.

E. Claves para brindar una calidad de servicio eficiente

(Vargas & Aldana, 2011)indican que encontramos clases para desarrollar de forma más rápida y eficiente a una alta calidad en los servicios financieros, estas claves que se indican son las siguientes:

a. Credibilidad

Se describe a la confiabilidad que colocan los usuarios en toda la investigación originada, ella se funda con el tiempo. En su empleo interponen neutrales mecanismos y subjetivos que se confieren a los principios, plataformas de difusión de información o canales. Se compone la credibilidad en dos dimensiones importantes: confianza y nivel de conocimiento donde ambas ostentan elementos objetivos y subjetivos. Esto indica que la capacidad de fundar confianza es un dictamen de valor que pronuncia el receptor apoyado en elementos subjetivos como las aproximaciones éticas, ideológicas o estéticas. Puede ser notado el nivel de conocimiento de manera subjetiva, aunque también contiene características objetivas relativas a indicadores indirectos sobre los conocimientos especializados del origen o de la dureza del mensaje.

b. Oportunidad

La circunstancia de los fundamentos originados que manifiestan en el periodo acontecido a través de su posibilidad y el suceso o anormalidad que relatan ellos, asimismo estimado por el contenido del tiempo la cual consiente que cierta indagación coexista de importancia y aun así logre proceder conforme con ella. Esta percepción emplea equivalentemente fundamentos de breve espera o de oportunidad, así como organizados, la notable discrepancia es el cuadro transitorio estimado.

c. Accesibilidad

La manera de alcanzar la información, muestra prisa con relación a la información, y accesibilidad dentro de la organización. La alcanzable indagación estadística suscitada manifiesta la prisa ubicación y accesibilidad interiormente de la entidad. La variedad de distintos individuos conlleva a apreciaciones tales como las variadas conformaciones de propagación y exposición selectiva de Meta-datos. Por ende, la accesibilidad encierra el provecho de forma que están utilizables los testimonios, los métodos de propagación, la disponibilidad y servicios de ayuda al usuario. Asimismo, contiene el precio de la averiguación hacia los individuos con vínculo al

importe de que cedan ellos, y así cuentan con coyunturas sensatas los sujetos y conocer las reseñas que serán utilizables y de qué manera permitirlos.

d. Interpretabilidad

Muestra la simplicidad con que él puede comprender el usuario, al utilizar y estudiar adecuadamente los datos. La interpretabilidad de la averiguación estadística originada manifiesta dicha simplicidad la cual puede comprender los usuarios, empleando y considerando adecuadamente los fundamentos. La correctiva dentro de las determinaciones de definiciones, inconstante, terminología y ciudad ecuánime, inferiormente a las referencias, y la inquisición la cual detalla las probables prohibiciones de las determinaciones, decretan considerablemente el nivel de interpretabilidad. La calidad de diversos interesados transfiere a apreciaciones tales como la exposición de finalidades de determinaciones en progresivos planos de aclaración. Meta datos conceptuales y de instrucciones que auxilian a la descifración: después, la relación de estos metas datos es una apariencia de cierta descifración.

e. Coherencia

Manifiesta el nivel de acoplamiento de las mercancías con las exigencias y detalles manifestadas por los clientes. Muestra el nivel en la relación de las mercancías estadísticas en que se encuentran ellos evidentemente enlazados y son recíprocamente firmes. Envuelve la coherencia en una misma expresión que no debe emplearse sin aclaración para definiciones distintas o micro-datos; de distintas cláusulas no tienen que emplearse sin definición hacia una propia definición o pequeños datos; y la cual no tienen que ser desarrolladas dichas diferenciaciones en métodos que lograrían afligir estimaciones de los fundamentos sin ilustración. En el contenido más extenso la coherencia envuelve que los datos son "por lo menos reconciliables. La adherencia interiormente en una plataforma de información que involucra pequeños datos o datos esenciales que se encuentran fundados en definiciones, conocimientos y categorizaciones concurrentes que consiguen concertarse con conciencia. Discordancia interiormente en una plataforma de fundamentos sucede cuando, por ejemplo, los dos sitios en una sospechada manifestación nivelada, como las deudas, ingresos o activos y salidas, no están nivelados.

f. Eficacia-Costo

Compostura de costo confrontada con la producción y los recursos empleados. La eficacia-costo de la cual origina un artículo que es una disposición del precio y capacidad del abastecedor referente a la salida. Cierta capacidad aún sea característica al abastecedor continuo habiendo un precio. Si bien no se medita el costo-eficacia en relación a la extensión de la particularidad, es un elemento que tiene que poseer y tener en referencia a cierto estudio de calidad la cual podría perjudicar la calidad en todas sus magnitudes. Si puede ser originado un beneficio de forma más capaz de la semejante calidad, en aquel instante esos requerimientos no empleados en ese beneficio podrían ser empleados al optimizar la calidad de esos mismos u diferentes artículos.

g. Puntualidad

Acatamiento los objetivos de calidad, de acuerdo al anuario determinado en la planificación. Las finalidades son exactas al propagarse como el anuario predeterminado con anticipación. Dicha agenda podría ser una agenda legal de propagación, podría pertenecer a un tiempo acordada con los interesados, o logre ser establecido por el encargado de la averiguación con anticipación a dicha propagación.

h. Transparencia

Lo compone el argumento informativo, con que se manifiestan los datos. Describe al entorno explicativo de la transparencia con la cual facilita información ha interesados, simultáneamente a metadatos (esclarecimientos, expediente, averiguación en referencia a la calidad que logra restringir el empleo de testimonios). Por ello los fundamentos asumirían encontrarse argumentados con bosquejos, croquis, técnicas etc.

i. Comparabilidad

Es la compostura del efecto que origina las desigualdades en las definiciones, y en las enunciaciones empleadas, cuando se coteja en un perímetro estacional, geográfico e histórico. Es una disposición del efecto de la comparabilidad que origina las desemejanzas en concepciones e ilustraciones empleadas, al comparar el recuento del perímetro transitoria, territorial y no

territorial (entre ámbito de utilidad). Se consigue instituir una equiparabilidad de las definiciones (concepciones, localidad deseada, estatuto, categorizaciones) y equiparabilidad en el grado de valoración. La equiparabilidad en el periodo se describe a la probabilidad de realizar asimilaciones con las finalidades derivadas del equivalente transcurso en diversos momentos de estación. La equiparabilidad a través de espacios geográficos se detalla a la semejanza de realizar equiparabilidad con padrones la cual corresponden a naciones y/o regiones distintas.

j.Exhaustividad

Constituye el nivel en la exhaustividad de la que están disponibles las estadísticas con vínculo al conservar y utilizar para complacer insuficiencias y preferencia del régimen estadístico, en la noción de la población. Se logra expresar a través de la notabilidad que describe a insuficiencias de los compradores determinados, la exhaustividad corresponde a la protección de indagación estadística. Puede estar relatado este cobertor a un horizonte nacional o supra nacional.

La calidad en el servicio es sin duda alguna que está reseñada en todo instante a la realización de peticiones del consumidor. Se examina entonces a modo primordial de la calidad al brindar el servicio a la calidad de vida humana.

2.3 Definición de términos básicos

Competencia laboral

Es una forma de rivalidad sana entre dos o más miembros de una organización con el fin de demostrar quien tiene mayores recursos propios al momento de desempeñar una tarea dentro de la organización.

Competencias genéricas

Son los conocimientos y experiencias del personal con enfoque al servicio, compromiso, capacidad de comunicación efectiva, con espíritu de trabajo en equipo, proactivo y con conducta ética.

Competencias específicas

Son los conocimientos y experiencias del personal respecto a la esencia de la actividad que desempeña el personal y que implica su predisposición para el aprendizaje, relaciones interpersonales y capacidad de manejo de conflictos, adecuación al cambio y con capacidad para planificar y organizar sus actividades.

Calidad de servicio

Es el cumplimiento de las expectativas que posee el cliente acerca del servicio y como el servicio puede satisfacer sus necesidades.

Elementos tangibles

Apariencias de los establecimientos, despachos, equipos, trabajadores y medios de comunicación.

Fiabilidad

Capacidad que tiene el proveedor en hacer un servicio con ningún margen de error, de confianza y oportuna llevando a cabo responsabilidades obtenidas.

Capacidad de respuesta

La institución tiene que reflejar una disposición transparente en atender y brindar un servicio veloz, con sus trabajadores con ganas de ser agradable.

Seguridad

No existe peligro, amenaza o incertidumbre.

Empatía

Empeño en saber cómo es el cliente y sus necesidades y atenderlo de forma personalizada.

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

La competencia laboral del personal administrativo influye significativamente en la calidad de servicio en los usuarios del Hospital Regional de Huacho, período 2016.

2.4.2 Hipótesis específicas

Las competencias genéricas del personal administrativo influyen significativamente en la calidad de servicio en los usuarios del Hospital Regional de Huacho, período 2016.

Las competencias específicas del personal administrativo influyen significativamente en la calidad de servicio en los usuarios del Hospital Regional de Huacho, período 2016.

2.5 Operacionalización de las variables

Variable	Significado Nominal	Dimensiones	Indicadores
Competencia laboral	Es una forma de rivalidad sana entre dos o más miembros de una organización con el fin de demostrar quien tiene mayores recursos propios al momento de desempeñar una tarea dentro de la organización.	Competencias genéricas Competencias específicas	Orientación al servicio Responsabilidad Comunicación Trabajo en equipo Iniciativa Comportamiento ético Disposición para aprender Relaciones interpersonales Manejo de conflictos Adaptación al cambio Planificación y organización
Calidad de servicio	Es el cumplimiento de las expectativas que tiene el usuario sobre el servicio y que tan bien el	Elementos Tangibles.	Equipos modernos. Instalaciones físicas. Apariencia de limpieza. Elementos materiales

		Empatía	<p>Atención individualizada.</p> <p>Horario de trabajo conveniente.</p> <p>Atención personalizada.</p> <p>Preocupación por mejoras.</p> <p>Comprensión por las necesidades específicas de los clientes.</p>
--	--	---------	---



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

La presente investigación es de diseño no experimental ya que no hubo manipulación de las variables de investigación, sino se identificaron los hechos o situaciones en una situación específica.

Por su dimensión temporal, la investigación es de tipo transversal ya que los datos se recolectaron en un solo período de tiempo, siendo además de tipo descriptivo explicativo porque se describe los hechos que caracterizan a las variables de estudio y las causas que dan lugar al comportamiento de dichas variables.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población está conformada por 37 miembros del personal administrativo de la Hospital Regional de Huacho, que están conformados por 10 miembros del sistema de caja, 3 miembros del sistema de estadística, 4 miembros del sistema integrado de salud, 2 miembros de tramite documentario, 6 miembros de gestión de la calidad, 2 miembros del servicio rayos “x”, 3 miembros de economía y 2 miembros de asistencia social, 5 del área de farmacia de consultorios. No se realizó el cálculo de la muestra porque se trabajará con toda la población

A su vez, se considera a todos los pacientes hombres y mujeres mayores de 18 años para medir la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho. Para este estudio se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia ya que se seleccionó para encuestar a un total de 37 usuarios.

3.2.2 Muestra

La muestra es la misma que la población.

3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos es la encuesta.

Los instrumentos utilizados son dos cuestionarios.

El primero de ellos mide la variable independiente que es la competencia laboral, el cual se le aplicó al personal administrativo del Hospital Regional de Huacho. El segundo instrumento mide la variable dependiente que es la calidad de servicio y se le aplicó a los usuarios del Hospital Regional de Huacho.

La validez del Cuestionario de competencias laborales se realiza con los resultados de la aplicación piloto del mismo a 13 trabajadores del Hospital Regional de Huacho, período 2016.

1. Aplicando el KMO se predice si es probable que los datos consigan factores consistentes, puede variar entre 0 y 1 , más cerca de 1 indicará que es más recomendable hacer el uso del análisis factorial.(considerar como valido 0,871). Seguidamente el índice de la esfericidad de Bartlett´s , mientras más pequeño (menor a 0,05) indica que hay una probabilidad de relaciones significativas entre las variables $p=0,000$

Validez del instrumento a través del KMO y Barlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,871
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	5591.12
		7
	gl	1596
	Sig.	,000

2. Aplicando las comunalidades por el Análisis del componente principal se observa que cada ítem supera el 0,3 por lo tanto ningún ítem deberá retirarse.

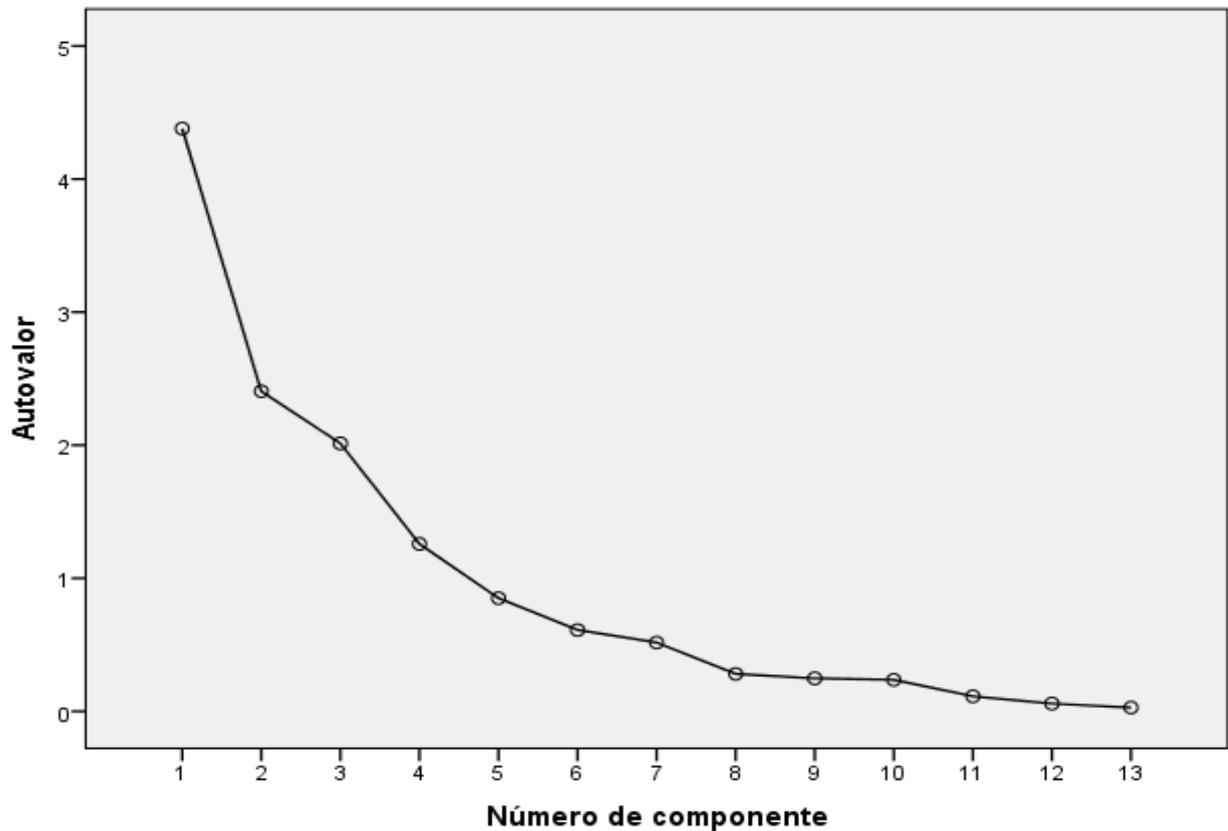
Comunalidades		
	Inicial	Extracción
1. ¿Escuchas con interés y empatía las necesidades del usuario para comprenderlo y atenderlo con cordialidad y respeto; mostrando una disposición de ayuda?	1,000	,783
2. ¿Estás comprometido con los objetivos de la organización y tu trabajo?	1,000	,830
3. ¿Realizas tus actividades con perseverancia y dedicación?	1,000	,759
4. ¿Interactúas y coordinas oportunamente información con personas de tu área y/o de diferentes áreas para cumplir determinadas tareas?	1,000	,794
5. ¿Practicas el trabajo en equipo de manera eficiente para poder llegar a los objetivos?	1,000	,832
6. ¿Consideras que eres una persona pro activa y con iniciativa?	1,000	,808
7. ¿Tienes un comportamiento ético dentro del Hospital Regional?	1,000	,898
¿Muestras constantemente una disposición para aprender cosas nuevas que favorezcan a tu rendimiento en el Hospital Regional?	1,000	,861
¿Muestras una postura de tranquilidad y de conciliación en toda circunstancia, aun en situaciones difíciles, de presión o de confrontación?	1,000	,749
¿Eres empático, paciente y tolerante en tus relaciones con los demás colegas y/o usuarios, transmitiendo una actitud positiva y optimista?	1,000	,759
¿Te adaptas con flexibilidad y rapidez a los cambios, demandas o condiciones laborales nuevas o imprevistas relacionadas con tus funciones, sin disminuir tu rendimiento?	1,000	,632
¿Programas tus actividades priorizando las tareas más importantes, optimizando el tiempo disponible o esperado?	1,000	,809
¿Organizas tu trabajo aun cuando hay imprevistos, logrando su culminación oportuna?	1,000	,541
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

3. A través de a través la matriz varianza explicada (rotada) podemos observar arrojo un valor del 77,355% , de esta manera comprobamos la validez de constructo del instrumento, al establecer una estrecha relación entre las dimensiones teóricas con los elementos medidos en los distintos ítems que componen la prueba, asegurando la fiabilidad de los resultados que pudiésemos obtener a partir de ella.

Varianza total explicada									
Comp on	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de var	% acum	Total	% var	% acum	Total	% de varianz a	% acumul ado
1	4,379	33,685	33,685	4,379	33,685	33,685	3,693	28,408	28,408
2	2,406	18,504	52,189	2,406	18,504	52,189	2,549	19,609	48,017
3	2,014	15,489	67,678	2,014	15,489	67,678	2,334	17,955	65,972
4	1,258	9,677	77,355	1,258	9,677	77,355	1,480	11,383	77,355
5	,851	6,543	83,898						
6	,611	4,703	88,601						
7	,517	3,976	92,576						
8	,282	2,166	94,742						
9	,248	1,907	96,649						
10	,237	1,822	98,471						
11	,113	,867	99,339						
12	,058	,447	99,786						
13	,028	,214	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Gráfico de sedimentación



Confiabilidad del cuestionario competencias laborales

La confiabilidad del Cuestionario de competencias laborales se realiza con los mismos resultados de la aplicación piloto del mismo 13 trabajadores del Hospital Regional de Huacho, período 2016.y, para su evaluación se emplea el coeficiente alfa de Cronbach, cuya expresión es:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2}\right)$$

Donde:

K = número total de ítems que conforman la prueba,

$\sum Si^2$ = la sumatoria de la varianza de cada uno de los ítems y

St^2 = la varianza total del instrumento, (Garret, 1976).

Este coeficiente toma valores entre 0 y 1, y un valor mayor a 0,6 indica que el cuestionario es confiable. El coeficiente alfa de Cronbach del test, calculado con el Spss 23 es 0,811, con el cual se concluye que el cuestionario es confiable.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	13

Validez del cuestionario de calidad de servicios

La validez del Cuestionario de calidad de atención y satisfacción se realiza con los resultados de la aplicación piloto del mismo a 17 usuarios del Hospital Regional de Huacho, período 2016.

1. Aplicando el KMO se predice si es probable que los datos consigan factores consistentes, puede variar entre 0 y 1 , más cerca de 1 indicará que es más recomendable hacer el uso del análisis factorial.(considerar como valido 0,871).

Seguidamente el índice de la esfericidad de Bartlett's , mientras más pequeño (menor a 0,05) indica que hay una probabilidad de relaciones significativas entre las variables $p=0,000$.

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,430
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	127,10
	gl	6
	Sig.	,000

2. Aplicando las comunialidades por el Análisis del componente principal se observa que cada ítem supera el 0,3 por lo tanto ningún ítem deberá retirarse.
3. A través de la matriz varianza explicada (rotada) podemos observar arrojo un valor del 91,665% , de esta manera comprobamos la validez de constructo del instrumento, al establecer una estrecha relación entre las dimensiones teóricas con los elementos medidos en los distintos ítems que componen la prueba, asegurando la fiabilidad de los resultados que pudiésemos obtener a partir de ella

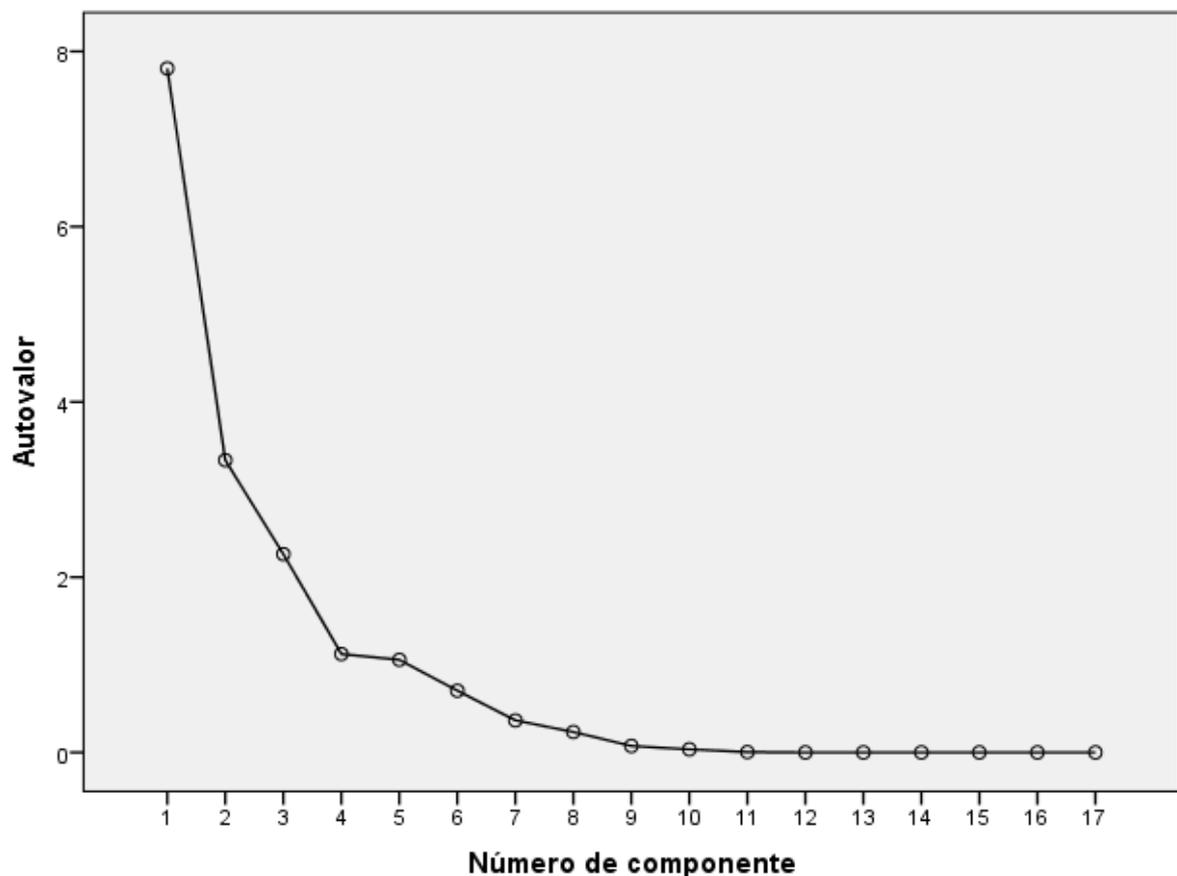
Varianza total explicada									
Comp	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% var	% acum	Total	% var	% acum	Total	% de var	% acum
1	7,806	45,917	45,917	7,806	45,917	45,917	6,300	37,060	37,060
2	3,335	19,617	65,534	3,335	19,617	65,534	3,322	19,540	56,601
3	2,263	13,311	78,845	2,263	13,311	78,845	2,643	15,548	72,149
4	1,123	6,607	85,452	1,123	6,607	85,452	1,811	10,651	82,800
5	1,056	6,213	91,665	1,056	6,213	91,665	1,507	8,866	91,665
6	,705	4,147	95,812						
7	,366	2,152	97,964						
8	,233	1,370	99,335						
9	,074	,433	99,767						
10	,036	,210	99,977						
11	,004	,023	100,000						
12	6,708E-17	3,946E-16	100,000						
13	1,579E-17	9,290E-17	100,000						
14	4,721E-18	2,777E-17	100,000						
15	- 1,486E-17	- 8,742E-17	100,000						
16	- 2,730E-17	- 1,606E-16	100,000						
17	- 4,182E-17	- 2,460E-16	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
1. ¿El Hospital Regional de Huacho cuenta con las adecuadas instalaciones físicas para poder brindar un servicio de calidad?	1,000	,993
2. ¿El Hospital Regional de Huacho cuenta con equipos modernos que facilitan el brindar un servicio de calidad?	1,000	,991
3. ¿Consideras que el Hospital Regional cuenta con un personal capacitado para brindar los servicios?	1,000	,970
4. ¿El Hospital Regional de Huacho cuenta con un material de información (folletos, dípticos y otros) fácil de comprender para los usuarios?	1,000	,855
5. ¿Le brindan un servicio a tiempo dentro del Hospital Regional de Huacho?	1,000	,993
6. ¿El personal del Hospital Regional de Huacho muestra interés para solucionar tu problema?	1,000	,745
7. ¿Le brindan un servicio bien realizado a la primera?	1,000	,991
8. ¿El Hospital Regional de Huacho realiza su servicio en el tiempo acordado?	1,000	,721
9. ¿El personal del Hospital Regional muestran interés por conocer a los usuarios?	1,000	,991
10. ¿El personal del Hospital Regional muestran interés por conocer las necesidades de los usuarios?	1,000	,741
11. ¿El Hospital Regional brinda una atención personalizada a sus usuarios?	1,000	,993
12. ¿El Hospital Regional te transmite confianza?	1,000	,993
13. ¿El Hospital Regional de Huacho te brinda una sensación de seguridad?	1,000	,993
14. ¿Recibes una atención agradable por parte de los trabajadores?	1,000	,868
15. ¿El Hospital Regional cuenta con horarios de atención conveniente?	1,000	,968
16. ¿Consideras que el personal demuestra una preocupación por mejorar el servicio que brindan a los usuarios?	1,000	,856
17. ¿Consideras que el personal que brinda el servicio dentro del Hospital Regional de Huacho comprenden de la mejor manera las necesidades específicas de usted como usuario?	1,000	,924
Método de extracción: análisis de componentes principales.		
Comunalidades		
	Inicial	Extracción
1. ¿El Hospital Regional de Huacho cuenta con las adecuadas instalaciones físicas para poder brindar un servicio de calidad?	1,000	,993
2. ¿El Hospital Regional de Huacho cuenta con equipos modernos que facilitan el brindar un servicio de calidad?	1,000	,991
3. ¿Consideras que el Hospital Regional cuenta con un personal capacitado para brindar los servicios?	1,000	,970
4. ¿El Hospital Regional de Huacho cuenta con un material de información (folletos, dípticos y otros) fácil de comprender para los usuarios?	1,000	,855
5. ¿Le brindan un servicio a tiempo dentro del Hospital Regional de Huacho?	1,000	,993

6. ¿El personal del Hospital Regional de Huacho muestra interés para solucionar tu problema?	1,000	,745
7. ¿Le brindan un servicio bien realizado a la primera?	1,000	,991
8. ¿El Hospital Regional de Huacho realiza su servicio en el tiempo acordado?	1,000	,721
9. ¿El personal del Hospital Regional muestran interés por conocer a los usuarios?	1,000	,991
10. ¿El personal del Hospital Regional muestran interés por conocer las necesidades de los usuarios?	1,000	,741
11. ¿El Hospital Regional brinda una atención personalizada a sus usuarios?	1,000	,993
12. ¿El Hospital Regional te transmite confianza?	1,000	,993
13. ¿El Hospital Regional de Huacho te brinda una sensación de seguridad?	1,000	,993
14. ¿Recibes una atención agradable por parte de los trabajadores?	1,000	,868
15. ¿El Hospital Regional cuenta con horarios de atención conveniente?	1,000	,968
16. ¿Consideras que el personal demuestra una preocupación por mejorar el servicio que brindan a los usuarios?	1,000	,856
17. ¿Consideras que el personal que brinda el servicio dentro del Hospital Regional de Huacho comprenden de la mejor manera las necesidades específicas de usted como usuario?	1,000	,924
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

Gráfico de sedimentación



Confiabilidad del cuestionario de calidad de servicios

La confiabilidad del Cuestionario de calidad de servicio se realiza con los mismos resultados de la aplicación piloto del mismo 17 usuarios del Hospital Regional de Huacho, período 2016.y, para su evaluación se emplea el coeficiente alfa de Cronbach, cuya expresión es:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2}\right)$$

Donde:

K = número total de ítems que conforman la prueba,

$\sum Si^2$ = la sumatoria de la varianza de cada uno de los ítems y

St^2 = la varianza total del instrumento, (Garret, 1976).

Este coeficiente toma valores entre 0 y 1, y un valor mayor a 0,6 indica que el cuestionario es confiable. El coeficiente alfa de Cronbach del test, calculado con el Spss 23 es 0,904, con el cual se concluye que el cuestionario es confiable.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	17

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se empleará el SPSS N° 23. La información se colocará en tablas y figuras.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

En este capítulo se analizan los resultados obtenidos a través de los instrumentos aplicados a la población, los cuales permitieron lograr los objetivos propuestos.

Es fundamental en este capítulo, los datos aportados por el personal administrativo de la Hospital Regional de Huacho y por los usuarios, a quienes se les aplicó los instrumentos, en la cual la información sirvió para llegar a conclusiones y recomendaciones útiles en la investigación.

A. Datos Generales

Como se ha indicado el número total de encuestados es de 37 trabajadores y 37 usuarios del Hospital Regional de Huacho, los mismos que fueron distribuidos considerando la edad y género para el primer grupo y el segundo se considera el género, edad y grado de instrucción.

De esta manera se nos dará con mayor claridad sobre las condiciones de la población y su adecuada distribución que asegure la validez de los datos que se han obtenido. A continuación, se presentan las tablas de esta distribución.

Tabla 1. Usuarios según grupo etáreo del Hospital Regional de Huacho

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Masculino	10	27,0
Femenino	27	73,0
Total	37	100,0

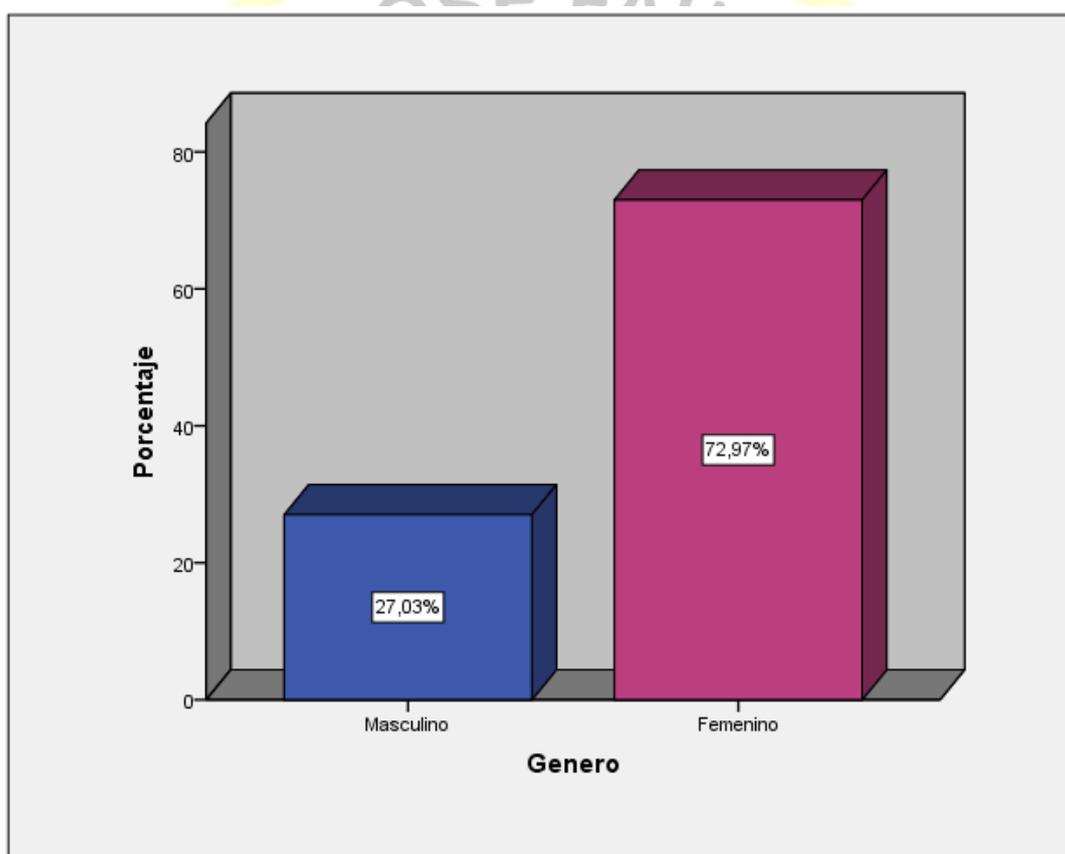


Figura 1. Usuarios según grupo etáreo del Hospital Regional de Huacho.

Se observa en la tabla 1 que el 27,03% es del género masculino y el 72,97% corresponde al género femenino.

Tabla 2. Usuarios según su edad del Hospital Regional de Huacho

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Entre 25 años a 31 años	4	10,8
Entre 32 años a 45 años	13	35,1
Más de 45 años	20	54,1
Total	37	100,0

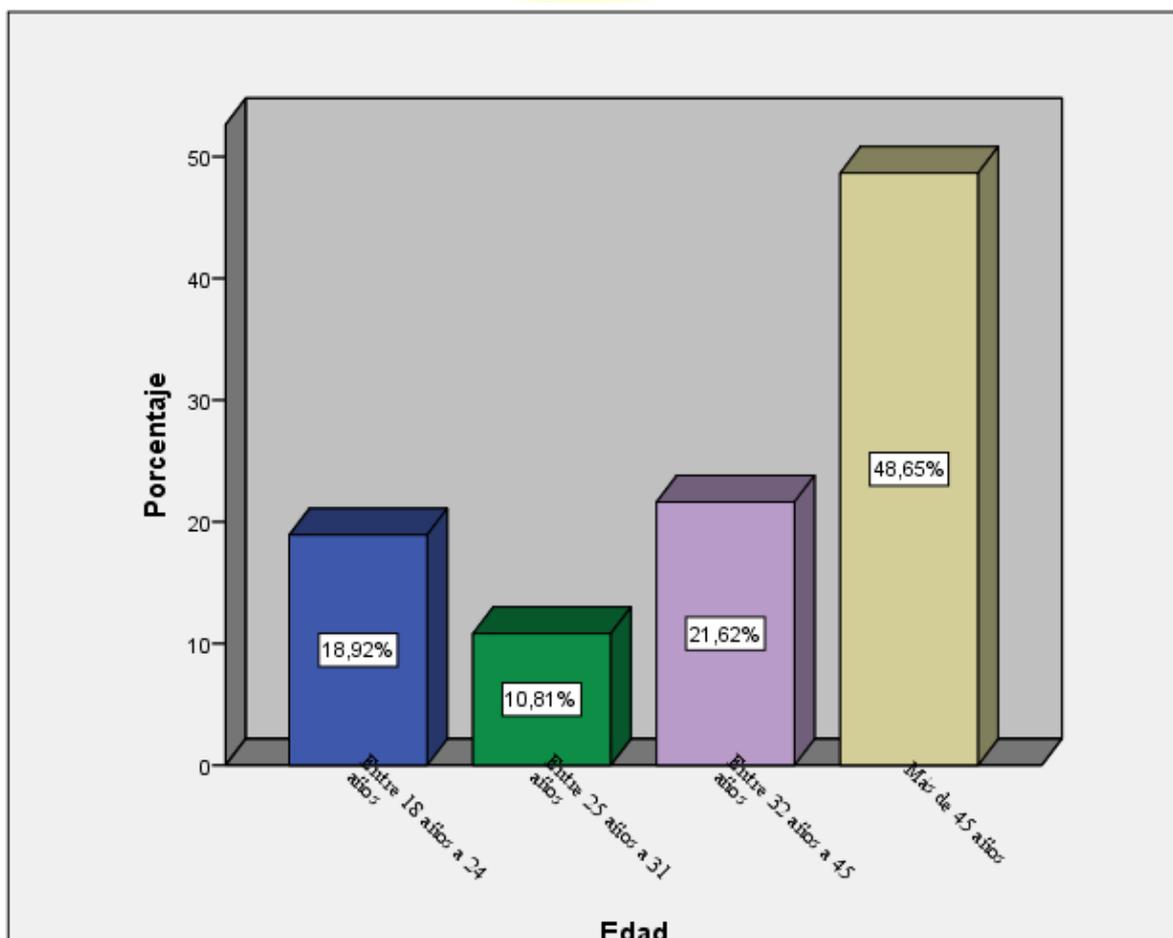


Figura 2. Usuarios según su edad del Hospital Regional de Huacho

Con respecto a la edad, se observó en la tabla 2 que el 48,65% tienen más de 45 años, seguido del 21,62% que tienen entre 32 a 45 años, el 18,92% entre 18 a 24 años y finalmente el 10,81% entre 25 a 31 años.

Tabla 3. Personal administrativo según grupo etáreo del Hospital Regional de Huacho

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Masculino	8	21,6
Femenino	29	78,4
Total	37	100,0

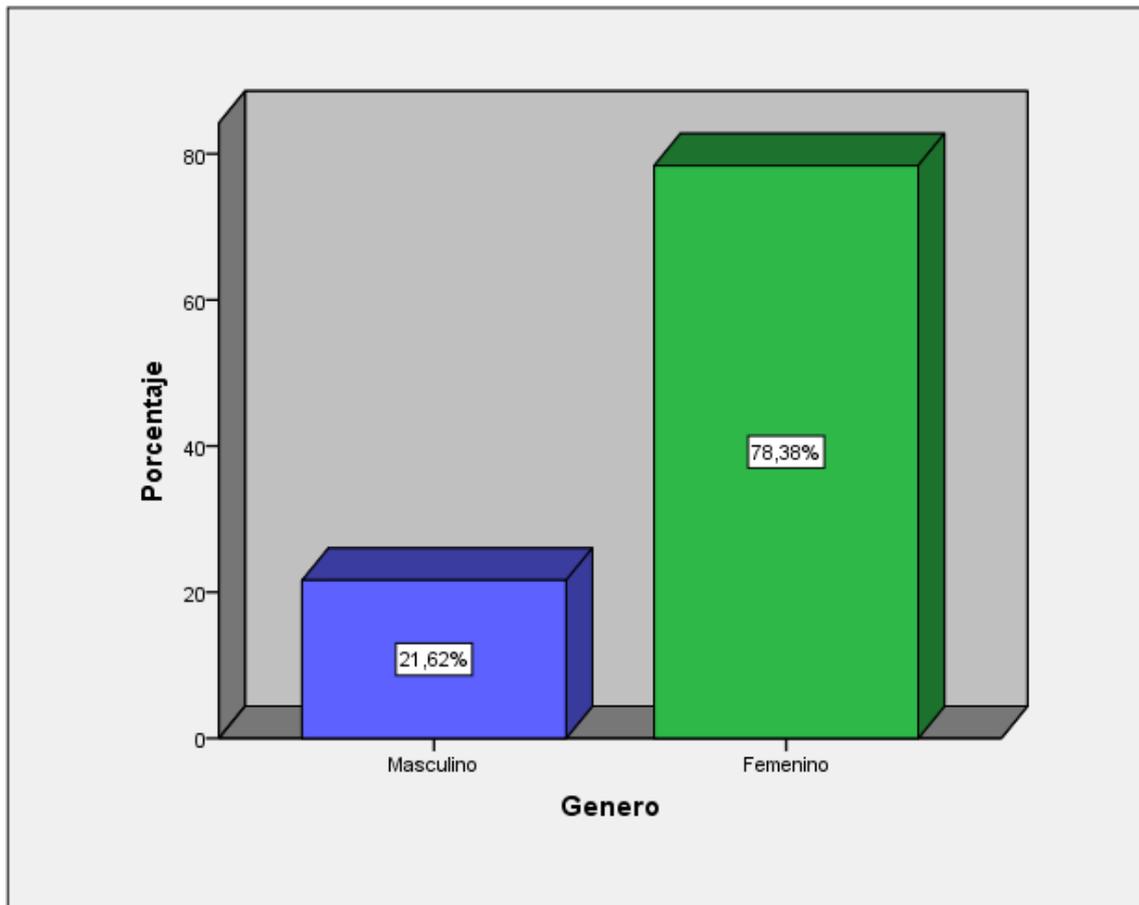


Figura 3. Personal administrativo según grupo etáreo del Hospital Regional de Huacho.

Se observa en la tabla 3 que 78,38% del personal administrativo es del genero femenino y el 21,62 es del genero masculino.

Tabla 4. Personal administrativo según edad del Hospital Regional de Huacho.

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Entre 25 años a 31 años	4	10,8
Entre 32 años a 45 años	13	35,1
Más de 45 años	20	54,1
Total	37	100,0

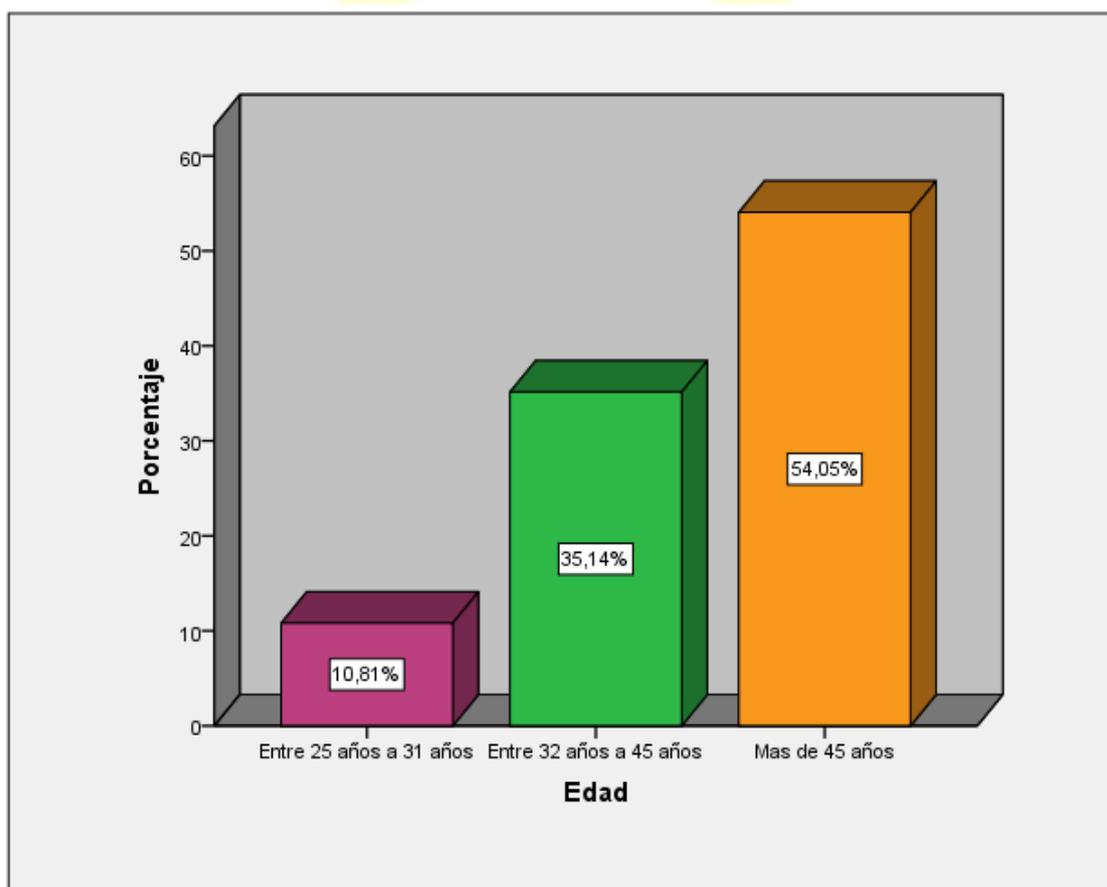


Figura 4. Personal administrativo según edad del Hospital Regional de Huacho.

Con respecto a la edad, se observó en la tabla 4 que el 54,05% corresponde más de 45 años, seguido del 35,14% que corresponde entre 232 a 45 años y finalmente el 10,81% entre 25 a 31 años.

Tabla 5. Personal administrativo según grado académico del Hospital Regional de Huacho.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Grado de Bachiller	7	18,9
	Título profesional	20	54,1
	Grado de Magister o Maestro	10	27,0
	Total	37	100,0

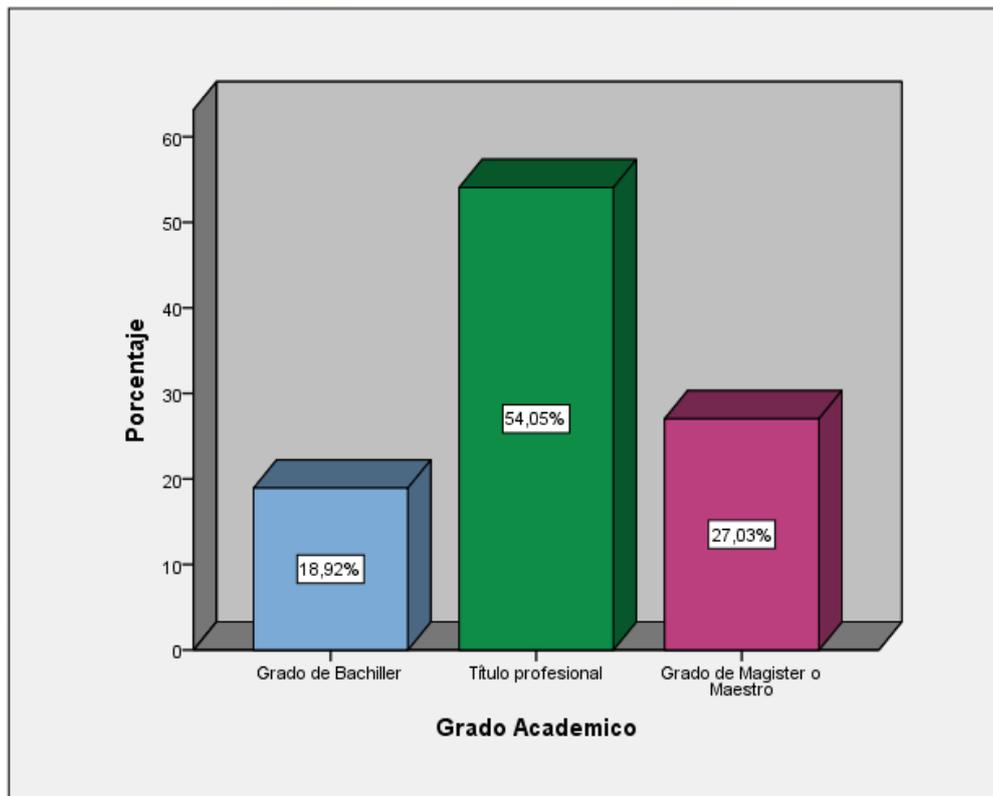


Figura 5. Personal administrativo según grado académico del Hospital Regional de Huacho.

Con respecto al nivel educativo, se observó en la tabla 05 que el 54,05% tienen título profesional, seguido del 27,03% que corresponde al grado de magister o maestro y finalmente el 18,92% tienen grado de bachiller.

B. Análisis estadístico e interpretación de cuadros sobre la variable de competencias laborales

Para el análisis en detalle de las dimensiones, éste se realizó a través de los ítems que conforman las competencias genéricas y competencias específicas procediéndose de la manera como se describe a continuación: Las categorías de la escala de la encuesta de opinión fueron (i) Siempre, (ii) casi siempre, (iii) A Veces, (iv) Casi nunca, y (v) Nunca. Por ser estos ítems de escala ordinal, se agruparon las categorías (iv ó v)= (Casi nunca ó Nunca) en una categoría que se definió como “nivel bajo”. Las categorías restante (iii) =(A veces) se definió como “nivel moderado” y (i ó ii) (Siempre o Casi siempre), se agruparon en una rúbrica, que se le definió como “nivel alto”. En breve, de la policotomía se condensó en una dicotomía.

Tabla 6. Porcentaje de Competencia personal de los ítems de la dimensión competencias Genéricas.

Características de la Dimensión competencias genéricas	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
1. ¿Escuchas con interés y empatía las necesidades del usuario para comprenderlo y atenderlo con cordialidad y respeto; mostrando una disposición de ayuda?	28	75,7	9	28,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2. ¿Estás comprometido con los objetivos de la organización y tu trabajo?	31	83,8	6	16,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3. ¿Realizas tus actividades con perseverancia y dedicación?	31	83,8	6	16,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4. ¿Interactúas y coordinas oportunamente información con personas de tu área y/o de diferentes áreas para cumplir determinadas tareas?	26	70,3	11	29,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
5. ¿Practicas el trabajo en equipo de manera eficiente para poder llegar a los objetivos?	23	62,2	12	32,4	2	5,4	0	0,0	0	0,0
6. ¿Consideras que eres una persona pro activa y con iniciativa?	31	83,8	4	10,8	2	5,4	0	0,0	0	0,0
7. ¿Tienes un comportamiento ético dentro del Hospital Regional?	35	94,6	2	5,4	2	5,4	0	0,0	0	0,0

Tabla 7. Competencias del personal en la dimensión competencias genéricas.

Competencias Genéricas	Frecuencia	Porcentaje
Alto	31	84
Medio	6	16
Bajo	0	0,0
Total	37	100%

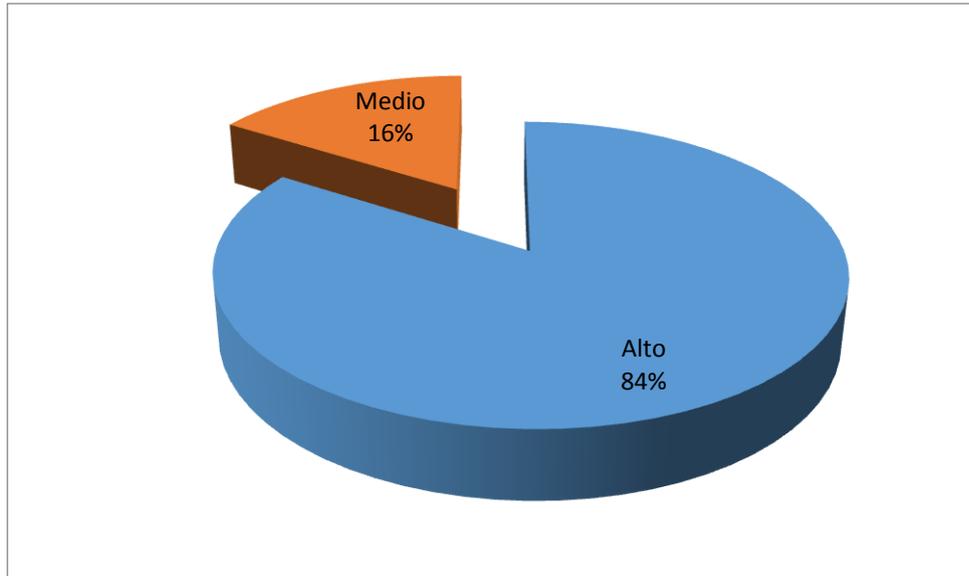


Figura 6. Competencias del personal en la dimensión competencias genéricas.

Como se observa en la tabla 6 y tabla 7, se identificó que entre las competencias genéricas con más realización que posee el personal es del tener un comportamiento ético dentro del Hospital, representados por el 94,6% y por el 83,8% respectivamente manifestaron estar comprometidos con los objetivos de la organización, realizar sus actividades con perseverancia y el de ser personas proactivas y con iniciativa. Asimismo, en términos generales el 84% tiene niveles altos en el desarrollo de sus competencias genéricas y solo un 16% se encontraron niveles medios.

Tabla 8. Porcentaje de Competencia personal de los ítems de la dimensión competencias Específicas.

Características de la Dimensión Competencias Específicas	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
8. ¿Muestras constantemente una disposición para aprender cosas nuevas que favorezcan a tu rendimiento en el Hospital Regional?	22	59,5	15	40,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
9. ¿Muestras una postura de tranquilidad y de conciliación en toda circunstancia, aun en situaciones difíciles, de presión o de confrontación?	14	37,8	17	45,9	6	16,2	0	0,0	0	0,0
10. ¿Eres empático, paciente y tolerante en tus relaciones con los demás colegas y/o usuarios, transmitiendo una actitud positiva y optimista?	27	73,0	8	21,6	2	5,4	0	0,0	0	0,0
11. ¿Te adaptas con flexibilidad y rapidez a los cambios, demandas o condiciones laborales nuevas o imprevistas relacionadas con tus funciones, sin disminuir tu rendimiento?	22	59,5	15	40,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
12. ¿Programas tus actividades priorizando las tareas más importantes, optimizando el tiempo disponible o esperado?	18	48,6	19	51,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0
13. ¿Organizas tu trabajo aun cuando hay imprevistos, logrando su culminación oportuna?	19	51	18	48,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Tabla 9. Competencias del personal en la dimensión competencias genéricas.

Competencias Genéricas	Frecuencia	Porcentaje
Alto	36	96
Medio	1	4
Bajo	0	0,0
Total	37	100%

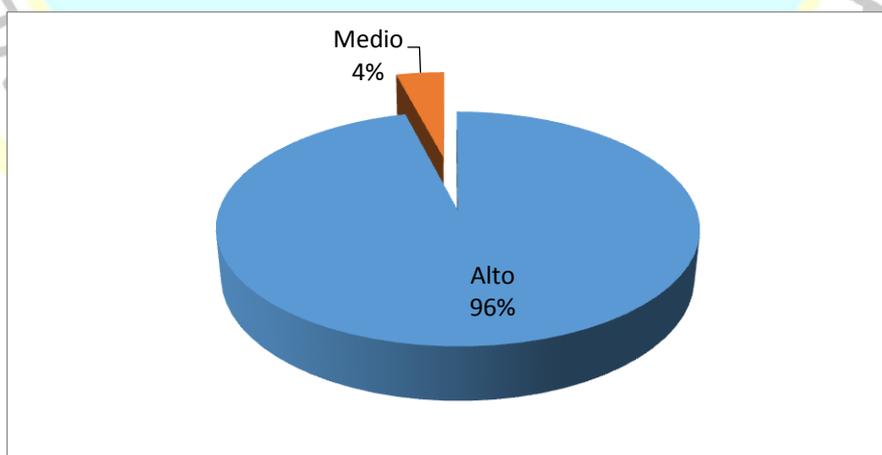


Figura 7. Competencias del personal en la dimensión competencias genéricas.

Como se observa en la tabla 8 y tabla 9, se identificó que entre las competencias específicas con más realización que posee es el de ser empático, paciente y tolerante en su trato con ellos y/o los usuarios, transmitiendo una actitud positiva y optimista, en la cual están representados por el 73,0% y por el 59,5% respectivamente manifestaron mostrar constantemente disposición para aprender cosas nuevas que favorezcan a tu rendimiento laboral, asimismo se adaptan con flexibilidad y rapidez a los cambios, demandas o condiciones laborales nuevas o imprevistas relacionadas con tus funciones. En términos generales el 96% tiene niveles altos en el desarrollo de sus competencias específicas y solo un 4% se encontraron niveles medios.

C. Análisis estadístico e interpretación de cuadros sobre la variable de calidad de servicio

Para el análisis en detalle de las dimensiones, éste se realizó a través de los ítems que conforman la dimensión Elementos tangibles, fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía procediéndose de la manera como se describe a continuación: Las categorías de la escala de la encuesta de opinión fueron (i) Siempre, (ii) casi siempre, (iii) A Veces, (iv) Casi nunca, y (v) Nunca. Por ser estos ítems de escala ordinal, se agruparon las categorías (iv ó v)= (Casi nunca ó Nunca) en una categoría que se definió como “Calidad inaceptable”. Las categorías restante (iii) =(A veces) se definió como “Calidad moderadamente aceptable” y (i ó ii) (Siempre o Casi siempre), se agruparon en una rúbrica, que se le definió como “Calidad Aceptable”. En breve, de la policotomía se condensó en una dicotomía.

Tabla 10. Porcentaje de calidad de Servicio de los ítems de la dimensión Elementos Tangibles

Características de la Dimensión Elementos Tangibles	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1.¿El Hospital Regional de Huacho cuenta con las adecuadas instalaciones físicas para poder brindar un servicio de calidad?	3	8,1	1	2,7	11	30,0	14	38,0	8	21,6
2.¿El Hospital Regional de Huacho cuenta con equipos modernos que facilitan el brindar un servicio de calidad?	0	0,0	0	0,0	8	21,6	25	67,6	4	10,8
3.¿Consideras que el Hospital Regional cuenta con un personal capacitado para brindar los servicios?	3	8,1	9	24,3	17	45,9	6	16,2	2	5,4
4.¿El Hospital Regional de Huacho cuenta con un material de información (folletos, dípticos y otros) fácil de comprender para los usuarios?	8	21,6	12	32,4	16	43,2	1	2,7	0	0,0

Tabla 11. Calidad de Servicio en la dimensión Elementos tangibles

Calidad de elementos tangibles	Frecuencia	Porcentaje
Calidad Aceptable	9	24
Calidad moderadamente aceptable	13	35
Calidad Inaceptable	15	41
Total	37	100%

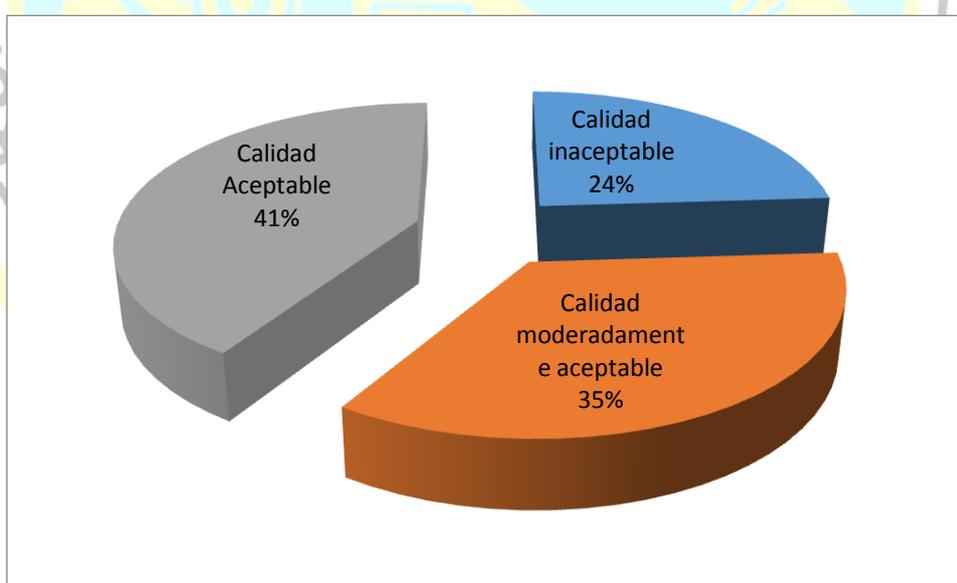


Figura 8. Calidad de Servicio en la dimensión Elementos tangibles.

Los resultados se presentan en la Tabla 10 y la tabla 11, en la cual se muestra el nivel de calidad de los elementos tangibles se determinó que el 41% de los usuarios encuestados lo

califico como calidad aceptable, el 35% como calidad moderadamente aceptable y el 24% como calidad inaceptable. Asimismo en mención a los atributos que sugieren insatisfacción presentando una alta proporción encontramos que el 67,6% menciona que el Hospital Regional de Huacho casi nunca cuenta con equipos modernos que facilitan el brindar un servicio de calidad, y a su vez, el 38% cuenta con las manifestó que casi nunca encuentran adecuadas instalaciones físicas para poder que brinden un servicio de calidad.

Tabla 12. Porcentaje de calidad de Servicio de los ítems de la dimensión Fiabilidad

Características de la Dimensión Fiabilidad	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
	5.¿Le brindan un servicio a tiempo dentro del Hospital Regional de Huacho?	0	0,0	8	22,0	17	46,0	5	14,0	7
6.¿El personal del Hospital Regional de Huacho muestra interés para solucionar tu problema?	0	0,0	7	18,9	15	40,5	15	40,5	0	0,0
7.¿Le brindan un servicio bien realizado a la primera?	2	5,4	4	10,8	9	24,3	16	43,2	6	16,2
8.¿El Hospital Regional de Huacho realiza su servicio en el tiempo acordado?	2	5,4	9	24,3	12	32,4	13	35,1	1	2,7

Tabla 13. Calidad de Servicio en la dimensión Fiabilidad

Calidad en la Fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Calidad Aceptable	8	22
Calidad moderadamente aceptable	13	36
Calidad Inaceptable	16	42
Total	37	100%

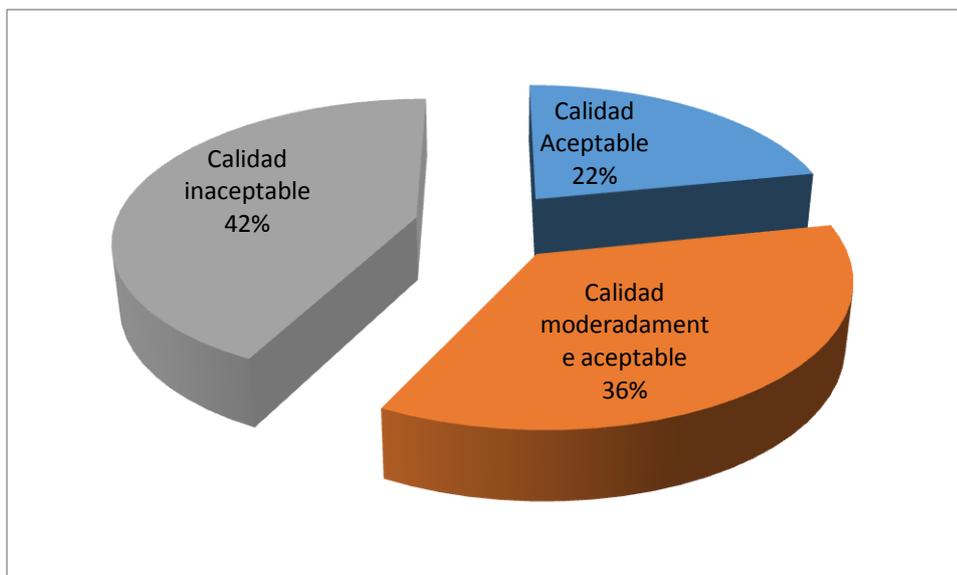


Figura 9. Calidad de Servicio en la dimensión Fiabilidad.

Los resultados se presentan en la Tabla 12 y la tabla 13, en la cual se muestra el nivel de calidad de la fiabilidad se determinó que el 42% de los usuarios encuestados lo calificó como calidad aceptable, el 36% como calidad moderadamente aceptable y el 22% como calidad inaceptable. Asimismo en mención a los atributos que sugieren insatisfacción presentando una alta proporción encontramos que el 40,5% opino que casi nunca el personal del Hospital Regional de Huacho muestra interés para solucionar sus problemas. Además casi nunca le brindan un servicio bien realizado a la primera.

Tabla 14. Porcentaje de calidad de Servicio de los ítems de la dimensión Capacidad de Respuesta

Características de la Dimensión Capacidad de respuesta	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
9.¿El personal del Hospital Regional muestran interés por conocer a los usuarios?	2	5,4	2	5,4	4	10,8	17	45,9	12	32,4
10.¿El personal del Hospital Regional muestran interés por conocer las necesidades de los usuarios?	0	0,0	1	2,7	6	16,2	14	37,8	16	43,2
11.¿El Hospital Regional brinda una atención personalizada a sus usuarios?	0	0,0	5	13,5	5	13,5	15	40,5	12	32,4

Tabla 15. Calidad de Servicio en la dimensión Capacidad de respuesta

Calidad en la capacidad de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Calidad Aceptable	3	9
Calidad moderadamente aceptable	5	14
Calidad Inaceptable	28	77
Total	37	100%

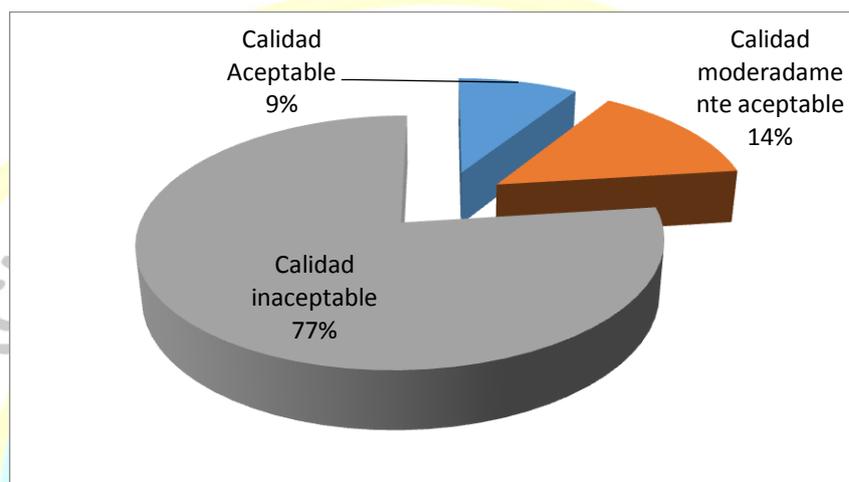


Figura 10. Calidad de Servicio en la dimensión Capacidad de respuesta.

Los resultados se presentan en la Tabla 14 y la tabla 15, en la cual se muestra el nivel de calidad de la dimensión de capacidad de respuesta se determinó que el 9% de los usuarios encuestados lo califico como calidad aceptable, el 14% como calidad moderadamente aceptable y el 77% como calidad inaceptable. Asimismo, en mención a los atributos que sugieren insatisfacción presentando una alta proporción encontramos que el 45,9% opino que casi nunca el personal del Hospital Regional muestra interés por conocer a los usuarios

Tabla 16. Porcentaje de calidad de Servicio de los ítems de la dimensión seguridad

Características de la Dimensión Capacidad de respuesta	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
	12.¿El Hospital Regional te transmite confianza?	0	0,0	12	32,4	18	48,6	5	13,5	2
13.¿El Hospital Regional de Huacho te brinda una sensación de seguridad?	1	2,7	12	32,4	13	35,1	8	21,6	3	8,1

Tabla 17. Calidad de Servicio en la dimensión seguridad

Calidad en la seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Calidad Aceptable	13	34
Calidad moderadamente aceptable	16	42
Calidad Inaceptable	9	24
Total	37	100%

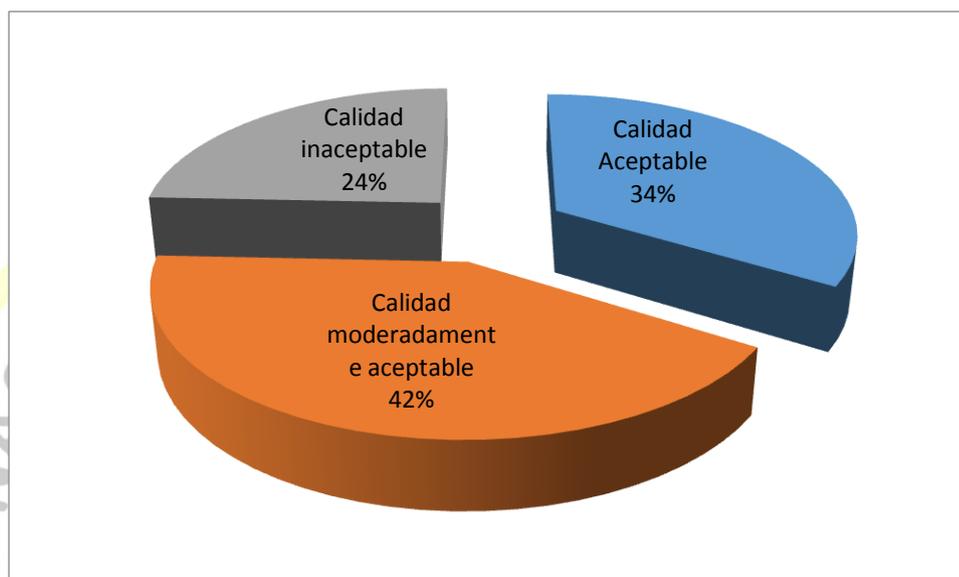


Figura 11. Calidad de Servicio en la dimensión seguridad.

Los resultados se presentan en la Tabla 16 y la tabla 17, en la cual se muestra el nivel de calidad de la dimensión de seguridad se determinó que el 34% de los usuarios encuestados lo calificó como calidad aceptable, el 42% como calidad moderadamente aceptable y el 24% como calidad inaceptable. Asimismo, en mención a los atributos que sugieren insatisfacción presentando una alta proporción encontramos que el 21,6% opino que casi nunca el Hospital Regional de Huacho te brinda una sensación de seguridad.

Tabla 18. Porcentaje de calidad de Servicio de los ítems de la dimensión empatía

Características de la Dimensión Empatía	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
	14.¿Recibes una atención agradable por parte de los trabajadores?	0	0,0	9	24,3	12	32,4	14	37,8	2
15.¿El Hospital Regional cuenta con horarios de atención conveniente?	1	2,7	3	8,1	16	43,2	14	37,8	3	8,1
16.¿Consideras que el personal demuestra una preocupación por mejorar el servicio que brindan a los usuarios?	2	5,4	1	2,7	9	24,3	15	40,5	10	27,0
17.¿Consideras que el personal que brinda el servicio dentro del Hospital Regional de Huacho comprenden de la mejor manera las necesidades específicas de usted como usuario?	1	2,7	7	18,9	12	32,4	17	45,9	0	0,0

Tabla 19. Calidad de Servicio en la dimensión Empatía

Calidad en Empatía	Frecuencia	Porcentaje
Calidad Aceptable	4	11
Calidad moderadamente aceptable	11	30
Calidad Inaceptable	22	59
Total	37	100%

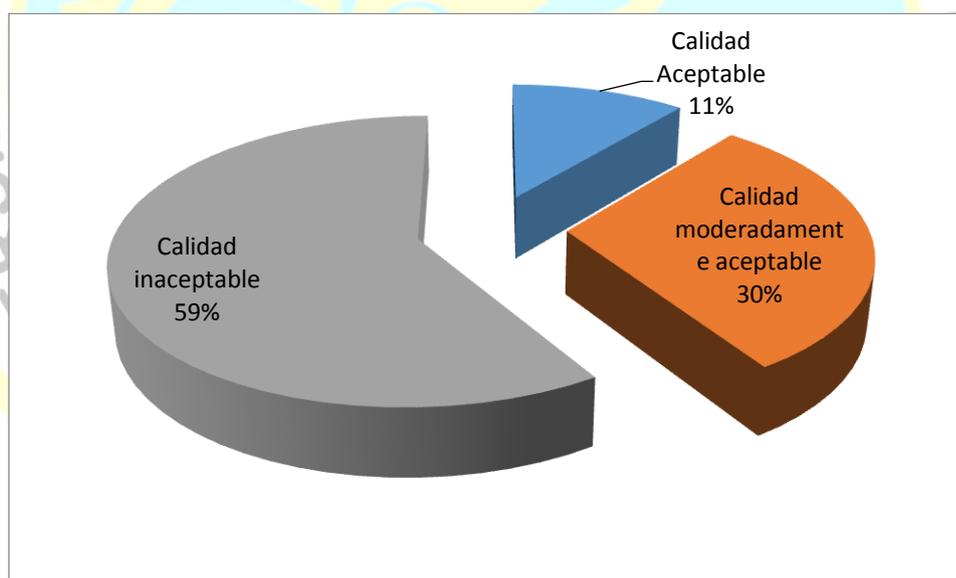


Figura 12. Calidad de Servicio en la dimensión Empatía

Los resultados se presentan en la Tabla 18 y la tabla 19, en la cual se muestra el nivel de calidad de la dimensión de empatía se determinó que el 11% de los usuarios encuestados lo califico como calidad aceptable, el 30% como calidad moderadamente aceptable y el

59% como calidad inaceptable. Asimismo en mención a los atributos que sugieren insatisfacción presentando una alta proporción encontramos que el 40,5% y el 45,9% respectivamente opino que casi nunca el personal demuestra una preocupación por mejorar el servicio que brindan a los usuarios y que casi nunca el personal que brinda el servicio dentro del Hospital Regional de Huacho comprenden sus necesidades específicas.

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis Específica 01

Ho: Las competencias genéricas del personal administrativo no influye significativamente en la calidad de servicio en los usuarios del Hospital Regional de Huacho, período 2016.

Ha: Las competencias genéricas del personal administrativo influye significativamente en la calidad de servicio en los usuarios del Hospital Regional de Huacho, período 2016.

Tabla 20. Análisis de correlación entre la variable competencia del personal en la dimensión competencia genérica y calidad de servicio

		Competencias	
		Genéricas	Calidad de servicio
Competencias Genéricas	Correlación de Pearson	1	,513**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	37	37
Calidad de servicio I	Correlación de Pearson	,513**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	37	37

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La correlación de los puntos fue moderada, encontrándose con el 0,513 y un índice de significación de 0,001, aceptando la hipótesis nula, es decir, a medida que aumente o disminuya el conocimiento y la capacidad de análisis y síntesis, de organización, planificación, y de gestión de información del personal del Hospital Regional de Huacho, asimismo aumentara o disminuiría calidad de servicios.

Hipótesis Específica 02

Ho: Las competencias específicas del personal administrativo no influye significativamente en la calidad de servicio en los usuarios del Hospital Regional de Huacho, período 2016.

Ha: Las competencias específicas del personal administrativo influye significativamente en la calidad de servicio en los usuarios del Hospital Regional de Huacho, período 2016.

Tabla 21. Análisis de correlación entre la variable competencia del personal en la dimensión competencia específicas y calidad de servicio.

		Competencias	
		Específicas	Calidad de servicio
Competencias Especificas	Correlación de Pearson	1	,574**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,574**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	37	37

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La correlación de los puntos fue moderada, encontrándose con el 0,574 y un índice de significación de 0,000, aceptando la hipótesis nula, es decir, a medida que el personal

administrativo aumente o disminuya su capacidad para realizar análisis y diagnósticos, prestar apoyo y tomar decisiones, asimismo aumentara o disminuiría calidad de servicios a los usuarios.

Hipótesis General

Ho: La competencia laboral del personal administrativo no influye significativamente en la calidad de servicio en los usuarios del Hospital Regional de Huacho, período 2016.

Ha: La competencia laboral del personal administrativo influye significativamente en la calidad de servicio en los usuarios del Hospital Regional de Huacho, período 2016.

Tabla 22. Análisis de correlación entre la variable competencia del personal y calidad de servicio

		Competencia del personal	Calidad de servicio
Competencia del personal	Correlación de Pearson	1	,605**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,605**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	37	37

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La correlación de los puntos fue moderada, encontrándose con el 0,605 y un índice de significación de 0,000, aceptando la hipótesis nula, es decir, a medida que el personal administrativo aumente o disminuya su capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, asimismo aumentara o disminuiría calidad de servicios a los usuarios.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

La competencia del personal administrativo tiene relación con la calidad de servicio ofrecida a los usuarios. Para garantizar la calidad de la atención, se requiere que el personal aplique el el grupo de acciones obtenidas durante toda la etapa de formación, a lado de la experiencia que se ha adquirido en el ámbito del trabajo, sentirse identificado y problemas esenciales que cada usuario presenta.

Los resultados obtenidos de la población del personal administrativo es que la mayor proporción son del género femenino conformados por el 78,4% donde la edad frecuente se encuentra entre los 31 y 45 años representados por el 35,1% y en el nivel académico el 34,1% tiene título profesional. En cuanto a la población tomada por los usuarios encuestados el 73% son del género femenino, con una edad entre 31 y 45 años representados por el 35,1%.

(Salas, Díaz, & Pérez, 2012) en el artículo titulado “Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud”, la cual fue publicado en la revista Scielo, Educ Med Super vol. 26 n°4 en la ciudad de la Habana expone que la evaluación profesional ya dejo de ser ideada solo a el almacenamiento de saberes o capacidades, sino como la habilidad de actuar, participar y tomar decisiones en circunstancias que a menudo no suelen ser pronosticadas lo que conlleva en este proceso a determinar que el 84% del personal administrativo tiene un alto nivel en sus competencias genéricas, donde los conocimientos, habilidades, capacidades, actitudes y valores más evolucionados por medio de su etapa formativa y experiencia en el trabajo son: El estar comprometidos con lo propuesto por la organización y su labor en realizar sus acciones con persistencia y dedicación. Asimismo se consideran ser proactiva y con iniciativa y tener un comportamiento ético dentro del

Hospital Regional. En referencia a las competencias específicas observa que el 96% mantienen niveles altos en donde las capacidades más desarrolladas en mayor medida son: Ser empáticos, pacientes y tolerantes con sus demás colegas y/o usuarios, transmitiendo una actitud positiva y optimista, además muestran constantemente disposición para aprender cosas nuevas que favorezcan a tu rendimiento en el Hospital Regional y se adaptan con flexibilidad y velocidad en los cambios o condiciones de trabajo nuevas o por imprevisto con tus funciones, sin disminuir tu rendimiento.

Ahora en concordancia con (Ninamango, 2014) quien realizó la tesis titulada “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014” los resultados en la variable de calidad de servicios en la dimensión de elementos tangibles en la cual determina en términos generales que el 35% lo calificó como moderadamente aceptable sobresaliendo en aspectos como que los trabajadores están capacitados para ofrecer los servicios y que cuenta con un material de información (folletos, dípticos y otros) fácil de comprender. En cuanto a la dimensión de fiabilidad

Se determinó en términos generales que el 35% de los usuarios lo calificaron como inaceptable los aspectos casi nunca muestra interés para solucionar sus problemas y no le brindan un servicio bien realizado a la primera. En referencia a la dimensión de capacidad de respuesta en forma global el 77% de los usuarios lo calificaron como inaceptable en el cual determinaron que el personal casi nunca muestra interés por conocerlos y tampoco por conocer sus necesidades y de dar una atención personalizada. En cuanto a la dimensión de Seguridad los usuarios lo calificaron como medianamente aceptable en el cual determinaron que el personal casi nunca transmite confianza y tampoco brinda una sensación de seguridad. Finalmente en la dimensión de empatía, el 59% de los usuarios lo calificaron como inaceptable es decir casi nunca demuestra preocupación por mejorar el servicio que les brindan y tampoco comprenden en varias oportunidades las necesidades específicas como usuario.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

El presente trabajo de investigación se realizó en el Hospital Regional de Huacho, aplicado al personal administrativo y usuarios, en donde se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se concluye que a un nivel de significancia del 5%, existe correlación directa y significativa entre competencias del personal y la calidad de servicios en el Hospital Regional de Huacho.
2. Los niveles de la dimensión competencias genéricas, se caracteriza por encontrarse en niveles altos representados por el 84%, lo cual podríamos deducir que a medida que personal mejore su capacidad de análisis, capacidad de organización y planificación, mejorará la calidad de servicio
3. Los niveles de la dimensión competencias específicas, se caracteriza por encontrarse en niveles altos representados por el 96%, lo cual podríamos deducir que a medida que el personal mejore su capacidad en realizar labores arduas en circunstancias de cambio o alternas la habilidad de gestionar los procedimientos determinados que no interrumpen al logro de lo propuesto y en las habilidades en las relaciones interpersonales, mejorará con efectividad la calidad de servicios.

6.2 Recomendaciones

1. Utilizar las competencias genéricas como evaluación para detectar las carencias de formación que se podrían atender para realizar mejor el trabajo dentro del Hospital Regional de Huacho.

2. Propiciar la participación del personal en acciones específicas para adquirir aprendizaje en función de los cambios que se producen en el puesto de trabajo y el entorno del mismo.
3. Establecer un programa de evaluación de competencias, que se lleve a cabo con la periodicidad que la institución considere necesaria, aplicando el método que se ajuste óptimamente en las necesidades de la organización.



REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

Secretaría de Gestión Pública-PCM. (2013). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública. Lima. Perú: PCM-SGP.

7.2 Fuentes bibliográficas

Alles, M. (2011). Competitividad y gestión por competencias. . *Revista técnica por competencias.* .

Alles, M. (2012). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Gestión por Competencias.* (3 ed.). Buenos Aires. , Argentina: Granica.

Alonso, J., & Provedo, P. (2010). *Gestión de la calidad.* (2 ed.). España: : Santillana Formación Profesional.

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2011). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas.* (2 ed.). España: Pearson.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos.* (9 ed.). México, D.F., México: Mc Graw- Hill/Interamericana Editores.

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración.* (8 ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.

Cuesta, A. (2010). *Gestión del Talento Humano y Conocimiento.* . Bogotá:: Ediciones Ecoe.

Galviz, G. (2001). *Calidad en la Gestión de Servicios.* . Maracaibo: Fondo editorial biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.

González, R. (2013). Manual de Administración de la Calidad Total y Círculos de Control de Calidad. . *Instituto Tecnológico y Estudios Superiores de Monterrey., 1.*

Guízar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones.* (4 ed.). México, D.F.: Mc Graw Hill Interamericana.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6 ed.). Mc Graw Hill.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración. Un enfoque internacional y de innovación*. (8 ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing*. (11 ed.). Pearson Educación.
- Louffat, E. (2012). *Administración del Potencial Humano*. (2 ed.). Buenos Aires., Argentina: Cengage Learning.
- Lovelock, C. (2009). *Marketing de servicios personal, tecnología y estrategia - integración de calidad de servicio y productividad*. (6 ed.). Pearson Educación.
- Luna, M. (2012). *Marketing Estratégico*. . Huacho. , Perú: LUNAGRAF.
- Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2012). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. . Madrid. , España: DELTA.
- Moreno, M., Peris, F., & González, T. (2009). *Gestión de la calidad y Diseño de Organizaciones*. (2 ed.). Madrid: Prentic e Hall.
- Pérez, J. (2011). *Gestión de la calidad empresarial. Calidad de los servicios y atención al cliente calidad total*. (3 ed.). Venezuela: Cultura e innovación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15 ed.). México: Pearson.
- Segura, I. (2009). *Gestión del Recurso humano basada en competencias laborales*. (5 ed.). Guatemala.
- Trujillo, A. (2011). *Calidad en México*. . México: LID Editorial.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2011). *Calidad de Servicio: Concepto y Herramientas*. (2 ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones: Universidad de La Sabana.
- Velasco, J. (2010). *Gestión de Calidad: Mejora continua y sistemas de gestión – Teoría y Práctica*. (2 ed.). Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Werther, W., Davis, K., & Guzman, M. (2014). *Administración de Recursos Humanos. Gestión del Capital Humano*. (7 ed.). México D.F.: Mc Graw Hill Interamericana Editores.

7.4 Fuentes electrónicas

CINTERFOR . (2009). *El enfoque de competencias laborales manual de formación. Montevideo.* . Recuperado el 28 de Marzo de 2016, de http://www.ilo.org/public/english/anniversary/90th/download/events/cinterfor/manual_cl.pdf

Cojulún, M. (2011). *Competencias laborales como base para la selección de personal. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.* . Tesis de maestría. Recuperado el 28 de Marzo de 2016, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/Cojulun-Maria.pdf>

Gómez, C., & Mendoza, L. (2013). *Modelo de gestión por competencias para la empresa ACMED S.A.S. Universidad de Cartagena. Colombia.* Recuperado el 28 de Marzo de 2016, de <http://190.25.234.130:8080/jspui/bitstream/11227/445/1/TESIS%20DE%20GRADO%20%20MODELO%20DE%20GESTI%C3%93N%20POR%20COMPETENCIAS%20PARA%20LA%20.pdf>

Huamán, S. (2014). *Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General I “Jose Soto Cadenillas” Chota, setiembre 2014. Universidad Cesar Vallejo.* Tesis de maestría. Recuperado el 28 de Marzo de 2016, de <http://es.slideshare.net/salomonhuamanquina/tesis-final-corregida-huamn-quia>

Ninamango, W. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.* Recuperado el 28 de Marzo de 2016, de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3569/1/Ninamango_vw.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2009). *Competencia Laboral: 40 preguntas sobre competencias laborales.* . Recuperado el 28 de Marzo de 2016, de <http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab>

Pérez, K. (2014). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre S.A.C. – Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú.* Recuperado el 28 de Marzo de 2016, de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/287/1/TL_Perez_Rios_CynthiaKatterine.pdf

Reyes, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.* Recuperado el 28 de Marzo de 2016, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>

Salas, R., Díaz, L., & Pérez, G. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Revista Scielo, Educ Med Super*, 26(4). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412012000400013&script=sci_arttext

Vela , R., & Zavaleta, L. (2014). *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas en cadenas Claro Tottus – Mall, de la ciudad de Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego.* Recuperado el 28 de marzo de 2016, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/349/1/VELA_RAFAEL_CALIDAD_SERVICIO_CLIENTE_VENTAS.pdf

ANEXOS

1. CUESTIONARIO SOBRE COMPETENCIAS LABORALES

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre la competencia laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho. El cuestionario es anónimo y la información será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

c. ¿Cuál es el grado académico o título profesional más alto alcanzado?

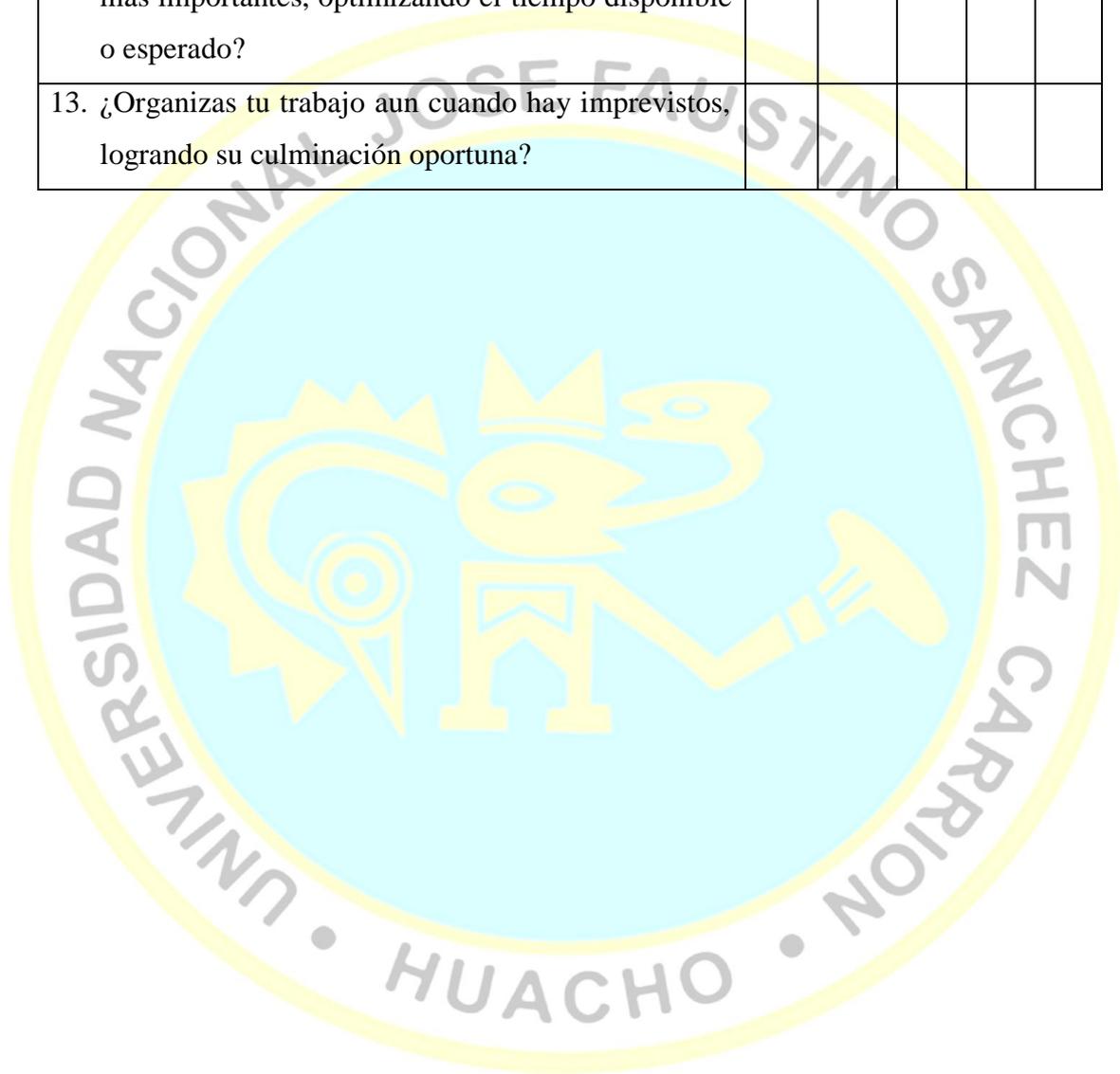
Grado de Bachiller	
Título profesional	
Grado de Magister o Maestro	
Grado de Doctor	
Otros:	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
COMPETENCIA LABORAL					
DIMENSIÓN: COMPETENCIAS GENÉRICAS					
1. ¿Escuchas con interés y empatía las necesidades del usuario para comprenderlo y atenderlo con cordialidad y respeto; mostrando una disposición de ayuda?					
2. ¿Estás comprometido con los objetivos de la organización y tu trabajo?					
3. ¿Realizas tus actividades con perseverancia y dedicación?					
4. ¿Interactúas y coordinas oportunamente información con personas de tu área y/o de diferentes áreas para cumplir determinadas tareas?					
5. ¿Practicas el trabajo en equipo de manera eficiente para poder llegar a los objetivos?					
6. ¿Consideras que eres una persona pro activa y con iniciativa?					
7. ¿Tienes un comportamiento ético dentro del Hospital Regional?					
DIMENSIÓN: COMPETENCIAS ESPECÍFICAS					
8. ¿Muestras constantemente una disposición para aprender cosas nuevas que favorezcan a tu rendimiento en el Hospital Regional?					
9. ¿Muestras una postura de tranquilidad y de conciliación en toda circunstancia, aun en situaciones difíciles, de presión o de confrontación?					
10. ¿Eres empático, paciente y tolerante en tus relaciones con los demás colegas y/o usuarios,					

transmitiendo una actitud positiva y optimista?					
11. ¿Te adaptas con flexibilidad y rapidez a los cambios, demandas o condiciones laborales nuevas o imprevistas relacionadas con tus funciones, sin disminuir tu rendimiento?					
12. ¿Programas tus actividades priorizando las tareas más importantes, optimizando el tiempo disponible o esperado?					
13. ¿Organizas tu trabajo aun cuando hay imprevistos, logrando su culminación oportuna?					



2. CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre la calidad de servicio que brinda el Hospital Regional de Huacho a sus usuarios. El cuestionario es anónimo y la información será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

III. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

b. Edad

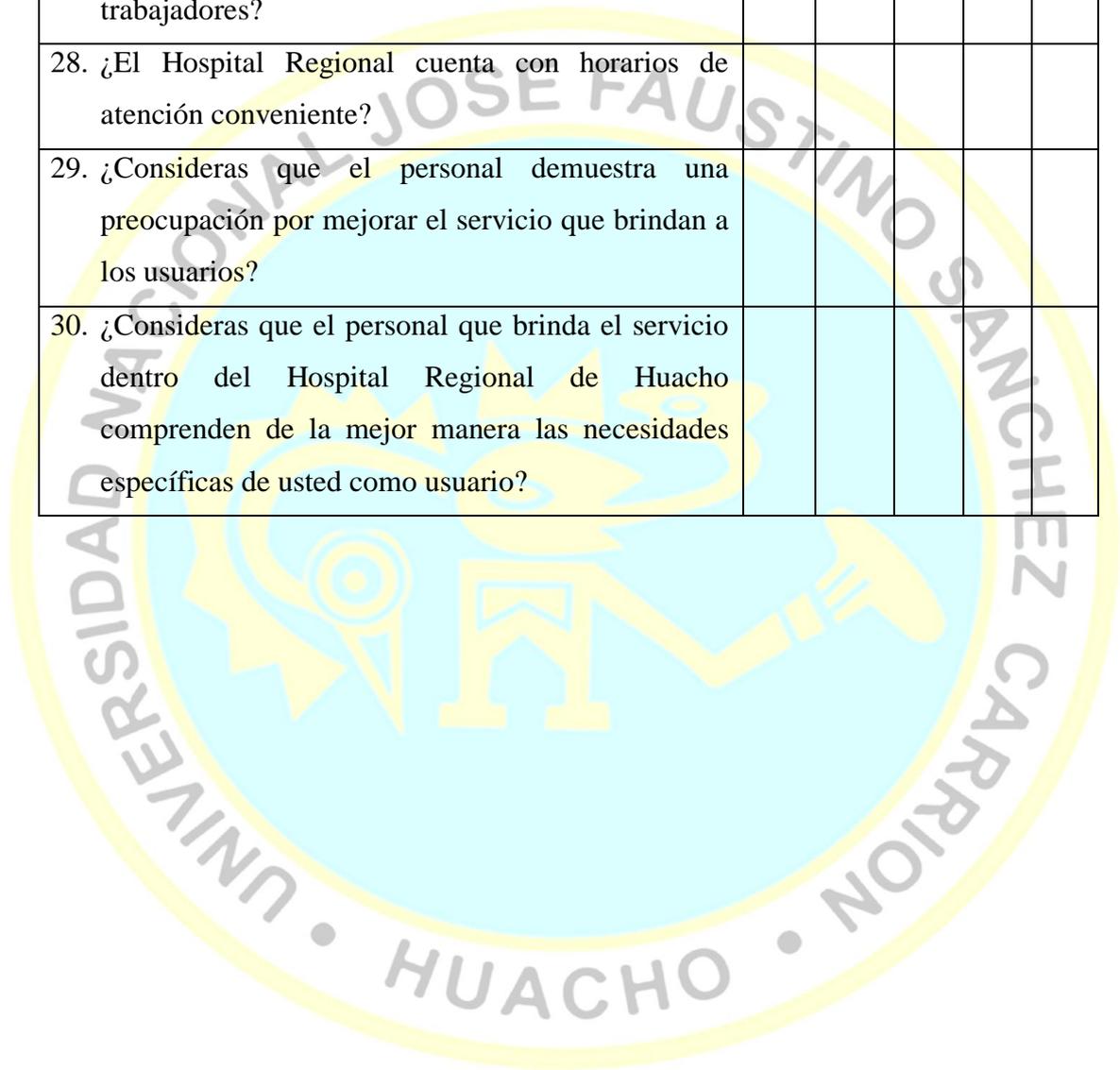
Entre 18 años a 24 años	<input type="checkbox"/>
Entre 25 años a 31 años	<input type="checkbox"/>
Entre 32 años a 45 años	<input type="checkbox"/>
Más de 45 años	<input type="checkbox"/>

IV. Instrucciones

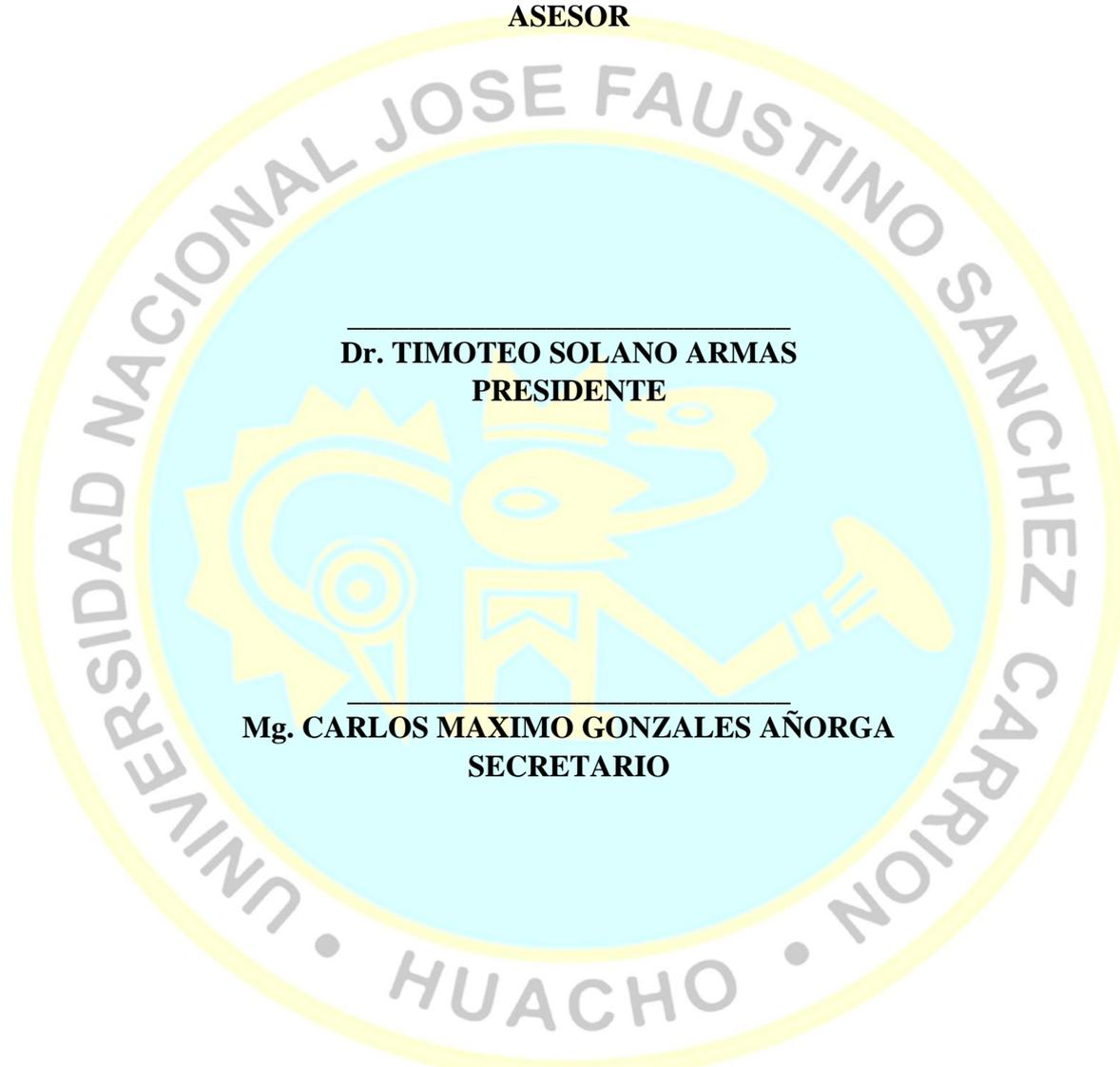
En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
CALIDAD DE SERVICIO					
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES					
14. ¿El Hospital Regional de Huacho cuenta con las adecuadas instalaciones físicas para poder brindar un servicio de calidad?					
15. ¿El Hospital Regional de Huacho cuenta con equipos modernos que facilitan el brindar un servicio de calidad?					
16. ¿Consideras que el Hospital Regional cuenta con un personal capacitado para brindar los servicios?					
17. ¿El Hospital Regional de Huacho cuenta con un material de información (folletos, dípticos y otros) fácil de comprender para los usuarios?					
DIMENSIÓN: FIABILIDAD					
18. ¿Le brindan un servicio a tiempo dentro del Hospital Regional de Huacho?					
19. ¿El personal del Hospital Regional de Huacho muestra interés para solucionar tu problema?					
20. ¿Le brindan un servicio bien realizado a la primera?					
21. ¿El Hospital Regional de Huacho realiza su servicio en el tiempo acordado?					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
22. ¿El personal del Hospital Regional muestran interés por conocer a los usuarios?					
23. ¿El personal del Hospital Regional muestran interés por conocer las necesidades de los usuarios?					
24. ¿El Hospital Regional brinda una atención personalizada a sus usuarios?					

DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
25. ¿El Hospital Regional te transmite confianza?					
26. ¿El Hospital Regional de Huacho te brinda una sensación de seguridad?					
DIMENSIÓN: EMPATÍA					
27. ¿Recibes una atención agradable por parte de los trabajadores?					
28. ¿El Hospital Regional cuenta con horarios de atención conveniente?					
29. ¿Consideras que el personal demuestra una preocupación por mejorar el servicio que brindan a los usuarios?					
30. ¿Consideras que el personal que brinda el servicio dentro del Hospital Regional de Huacho comprenden de la mejor manera las necesidades específicas de usted como usuario?					



Mg. DANIEL ALBERTO VALENZUELA NARVAEZ
ASESOR



Dr. TIMOTEO SOLANO ARMAS
PRESIDENTE

Mg. CARLOS MAXIMO GONZALES AÑORGA
SECRETARIO

Mg. MEDALIT NIEVES SALCEDO RODRIGUEZ
VOCAL