

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS  
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA**



**COMPETENCIA GENÉRICA EN GESTIÓN PÚBLICA Y LA  
CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA SEDE DEL  
SEGURO INTEGRAL DE SALUD HUARAZ, 2017.**

**Tesis**

**Para optar al Grado Académico de**

**MAESTRO EN CIENCIAS ECONOMICAS,  
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA**

**Presentado por:**

**ENRIQUE ARIAS HARO**

**Tingo María – Perú**

**2025**



**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**UNIDAD DE POSGRADO FCEA**  
**DIRECCIÓN**



*"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"*  
*"Año de la Recuperación Y Consolidación de la Economía Peruana"*

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

**Nro. 016-2025-UPG-FCEA-UNAS**

En la ciudad universitaria, siendo las **11:05AM** del miércoles 16 de julio del 2025, reunidos presencial, se instaló el jurado calificador a fin de proceder a la sustentación de la tesis titulada:

**COMPETENCIA GENÉRICA EN GESTIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA SEDE DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, HUARAZ 2017**, A cargo del candidato al grado de maestro en Ciencias Económicas, mención: Gestión Pública; **ENRIQUE ARIAS HARO**.


Luego de la exposición y absueltas las preguntas de rigor, el jurado calificador procedió a emitir su fallo, declarando **APROBADO**, con el calificativo de **MUY BUENO** por unanimidad.


Acto seguido, a horas **12:20 PM** el presidente dio por culminada la sustentación; procediéndose a la suscripción de la presente acta por parte de los miembros del jurado, quienes dejan constancia de su firma en señal de conformidad.

Tingo María, 16 de julio de 2025

  
.....  
Dr. VICTOR CHACON LOPEZ  
PRESIDENTE DEL JURADO



  
.....  
DR. WALTER EDUARDO MUCHA HUAMAN  
MIEMBRO DEL JURADO

  
.....  
DR. DAVID ANCOBAR BERROSPI  
MIEMBRO DEL JURADO

  
.....  
DR. INOCENTE FELICIANO SALAZAR ROJAS  
ASESOR



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

## CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 262 - 2025 - CS-RIDUNAS

El Jefe de la Unidad de Gestión de Investigación de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

### CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:

Maestría en Ciencias Económicas Mención: Gestión Pública

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de Suficiencia Profesional	
-------	---	------------------------------------	--

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
COMPETENCIA GENÉRICA EN GESTIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA SEDE DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD HUARAZ, 2017.	ENRIQUE ARIAS HARO	15 % Quince

Tingo Maria, 07 de agosto de 2025

  
UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN  
Dr. Tomas Menacho Mallqui  
JEFE



## UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

Tingo María

### VICERRECTORADO DE INVESTIGACION DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

“Promoviendo la Calidad de la Investigación”

#### REGISTRO DE PROYECTO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO, INVESTIGACION DOCENTE

<b>Universidad</b>	: Universidad Nacional Agraria de la Selva
<b>Escuela de posgrado</b>	: EPG-UNAS
<b>Posgrado</b>	: Maestría en: Ciencias Económicas
<b>Mención</b>	: Gestión Pública
<b>Objetivo General</b>	: Establecer la relación que existe entre las competencias genéricas en gestión pública y la calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.
<b>Autor de la Tesis</b>	: Lic. Adm. Enrique Arias Haro.
<b>DNI</b>	: 10714945
<b>Correo Electrónico</b>	: ariasharoenrique@gmail.com
<b>Asesores de Tesis</b>	: 1. Dr. Inocente Feliciano Salazar Rojas.
<b>Área de Investigación</b>	: Gestión integral de organizaciones.
<b>Grupo de Investigación</b>	: Desarrollo de instituciones públicas y sociales.
<b>Línea de Investigación</b>	: Desarrollo de instituciones públicas y sociales.
<b>Lugar de Ejecución</b>	: Seguro Integral de Salud sede Huaraz.
<b>Fecha de inicio</b>	: 01/01/2022
<b>Fecha de termino</b>	: 31/12/2024
<b>Presupuesto</b>	: S/. 7,000.00
<b>Financiamiento</b>	: Propio ( <input checked="" type="checkbox"/> ) FEDU ( <input type="checkbox"/> ) Externo ( <input type="checkbox"/> )

Según Resolución: N° 461-2023-R-UNAS y Resolución N° 295-2023-R-UNAS.

-----  
Lic. Adm. Enrique Arias Haro  
Tesisista

-----  
Dr. Inocente Feliciano Salazar Rojas  
Asesor

## **DEDICATORIA**

A mis queridos padres Ulda Haro y Máximo Arias, a mi amada esposa Claudia Tamariz y adorados hijos Alessandher, Fabrizzio, Nathally y Joaquín, así como a mis suegros Doña Mayela y Don Héctor, mi cuñada Magaly, mi hermana Haxtsu, mi Hermano Edwin, y a todos mis familiares que de una u otra manera me brindaron todo su inmenso apoyo y comprensión en este reto profesional.

## **AGRADECIMIENTOS**

Ante todo, a mi querida madre Ulda Haro Rodríguez, inspiración para mi superación constante, gran maestra de las Ciencias Ambientales y Líder de las Mujeres en el Perú, que generan valor por el cuidado del Medio ambiente, los valores ambientales y éticos en el Perú, le estoy inmensamente agradecido.

A la Unidad de Posgrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, muchas gracias a todos los profesores, autoridades y equipo administrativo. Muchas gracias.

A los miembros del honorable jurado por enseñarme a crecer profesionalmente y a mi asesor Dr. Inocente F. Salazar Rojas, gracias a todos por sus recomendaciones y orientaciones, que me permitieron consolidar la presente investigación.

## INDICE DE CONTENIDO

<b>I INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.1.1. Contexto.....	1
1.1.2. Descripción.....	3
1.1.3. Explicación.....	6
1.2. Problemas.....	7
1.2.1. Principal.....	7
1.2.2. Específico.....	7
1.3. Justificación.....	7
1.3.1. Teórica.....	7
1.3.2. Práctica.....	7
1.3.3. Metodológica.....	7
1.4. Objetivos.....	8
1.4.1. Objetivo principal.....	8
1.4.2. Objetivos específicos.....	8
1.5. Hipótesis.....	8
1.5.1. Hipótesis general.....	8
1.5.2. Hipótesis específicas.....	9
1.5.3. Variables y dimensiones.....	9
<b>II METODOLOGÍA.....</b>	<b>12</b>
2.1. Tipo de investigación.....	12
2.2. Nivel de investigación.....	12
2.3. Diseño de investigación.....	12
2.4. Población.....	13
2.5. Muestra.....	13
2.6. Métodos, técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	15
2.6.1. Método.....	15
2.6.2. Técnicas.....	15

2.7. Técnicas de análisis estadístico.....	21
2.8. Procedimientos.....	21
<b>III REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....</b>	<b>23</b>
3.1. Antecedentes.....	23
3.1.1. Antecedentes internacionales.....	23
3.1.2. Antecedentes nacionales.....	25
3.2. Marco teórico.....	28
3.2.1. Competencias genéricas en gestión pública.....	28
3.2.1.1. Competencias genéricas.....	28
3.2.1.2. Gestión Pública.....	30
3.2.1.3. Importancia de las competencias genéricas en gestión pública.....	31
3.2.1.4. Modelo del proyecto TUNING.....	32
3.2.1.5. Dimensiones de las competencias genéricas en gestión pública.....	33
3.2.1.5.1. Dimensión competencias instrumentales..	33
3.2.1.5.2. Dimensión competencias interpersonales.	37
3.2.1.5.3. Dimensión competencias sistemáticas....	39
3.2.2. Calidad de servicio administrativo.....	40
3.2.2.1. Calidad.....	40
3.2.2.2. El servicio.....	41
3.2.2.3. Calidad del servicio.....	41
3.2.2.4. Normas de calidad del servicio.....	42
3.2.2.5. Calidad de servicio administrativo.....	44
3.2.2.6. El modelo SERVQUAL.....	46
3.2.2.7. Dimensiones de la calidad de servicio administrativo.....	47
3.2.2.7.1. Dimensión capacidad de respuesta.....	47
3.2.2.7.2. Dimensión la empatía.....	48
3.2.2.7.3. Dimensión elementos tangibles.....	48
3.2.2.7.4. Dimensión fiabilidad.....	50
3.2.2.7.5. Dimensión seguridad.....	51

3.3. Definición de términos básicos.....	52
<b>IV RESULTADOS.....</b>	<b>55</b>
4.1. Resultados descriptivos.....	55
4.1.1. Indicadores de variable competencias genéricas en gestión pública.....	55
4.1.2. Indicadores de variable calidad de servicio administrativo.....	67
4.2. Resultados de niveles.....	78
4.2.1. Análisis de niveles de la variable competencias genéricas en gestión pública y dimensiones.....	78
4.2.2. Análisis de niveles de la variable calidad de servicio administrativo y dimensiones.....	80
4.3. Verificación de hipótesis.....	84
4.3.1. Prueba estadística para la determinación de la normalidad de datos.....	84
4.3.2. Demostración de hipótesis general.....	86
4.3.3. Demostración de hipótesis específica 1.....	88
4.3.4. Demostración de hipótesis específica 2.....	89
4.3.5. Demostración de hipótesis específica 3.....	91
<b>V DISCUSIÓN.....</b>	<b>94</b>
5.1. Relación de variables.....	94
5.2. Discusión de resultados.....	98
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>104</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>105</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>106</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>114</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla</b>	<b>Página</b>
1. Especificaciones para el cuestionario de competencias genéricas en gestión pública.....	17
2. Niveles y rangos valorativos del cuestionario de competencias genéricas en gestión pública.....	17
3. Especificaciones para el cuestionario de calidad de servicio administrativo.....	19
4. Niveles y rangos valorativos del cuestionario sobre calidad de servicio administrativo.....	19
5. Nivel de confiabilidad de las encuestas, vía el método de consistencia interna.....	21
6. Valores de niveles de confiabilidad.....	21
7. Resumen de indicadores de la variable competencias genéricas en gestión pública.....	66
8. Resumen de indicadores de la variable calidad de servicio administrativo.....	77
9. Niveles de la variable competencias genéricas en gestión pública en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.....	78
10. Niveles de la dimensión competencias instrumentales en gestión pública en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.....	78
11. Niveles de la dimensión competencias interpersonales en gestión pública en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.....	79
12. Niveles de la dimensión competencias sistemáticas en gestión pública en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.....	79

13.	Resumen del análisis de niveles de la variable competencias genéricas en gestión pública y dimensiones.....	80
14.	Niveles de la variable calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.....	80
15.	Niveles de la dimensión capacidad de respuesta de calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.....	81
16.	Niveles de la dimensión empatía de calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.....	81
17.	Niveles de la dimensión elementos tangibles de calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.....	82
18.	Niveles de la dimensión fiabilidad de calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.....	82
19.	Niveles de la dimensión seguridad de calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.....	83
20.	Resumen del análisis de niveles de la variable calidad de servicio administrativo y dimensiones.....	84
21.	Resultados de la prueba de normalidad de los datos.....	85
22.	Correlación entre competencias genéricas en gestión pública y calidad de servicio administrativo.....	87
23.	Correlación entre competencias instrumentales y la calidad del servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.....	89
24.	Correlación entre las competencias interpersonales y la calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.....	90

25. Correlación entre competencias sistemáticas y calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.....	92
26. Resumen de correlaciones de las hipótesis.....	92

## INDICE DE FIURAS

<b>Figura</b>	<b>Página</b>
1. Organigrama estructural del Seguro Integral de Salud – SIS.....	4
2. Organigrama funcional de la Gerencia Macro Regional.....	5
3. Diseño no experiemetal de tipo transversal.....	13
4. Indicador: Conocen y entienden las normas y directivas.....	55
5. Indicador: Trasmiten sus ideas con claridad y seguridad.....	56
6. Indicador: Atienden con claridad en sus procedimientos.....	56
7. Indicador: Tienen organizado el ambiente y material de trabajo...	57
8. Indicador: Se expresan con claridad de forma oral y escrita.....	57
9. Indicador: Conocimiento de una segunda lengua (quechua).....	58
10. Indicador: Facilidad de manejo de la computadora.....	58
11. Indicador: Son respetuosos y saludan.....	59
12. Indicador: Mantienen una comunicación fluida y entendible.....	59
13. Indicador: Trasmiten un comportamiento ético.....	60
14. Indicador: Solicitan las disculpas del caso frente alguna equivocación.....	60
15. Indicador: Son respetuosos durante la atención.....	61
16. Indicador: Solicitan apoyo a superiores para mejor atención.....	61
17. Indicador: Demuestran soltura y solvencia en conocimientos...	62
18. Indicador: Manifiestan motivación.....	62
19. Indicador: Se muestran habilidosos en la atención.....	63
20. Indicador: Están motivados por comprender al usuario.....	63
21. Indicador: Demuestran capacidad de adaptación.....	64
22. Indicador: Son creativos durante la atención.....	64
23. Indicador: Se muestran motivados a escuchar al usuario.....	65
24. Indicador: Son habilidosos en su lenguaje al usuario.....	65
25. Indicador: Disposición a ayudar.....	67
26. Indicador: Comunicación clara y eficaz.....	67

27.	Indicador: Atención oportuna.....	68
28.	Indicador: Respeto al orden de llegada.....	68
29.	Indicador: Atención personalizada.....	69
30.	Indicador: Conveniencia de horario.....	69
31.	Indicador: Suficiente personal.....	70
32.	Indicador: Interés por los usuarios.....	70
33.	Indicador: Infraestructura.....	71
34.	Indicador: Equipamiento tecnológico.....	71
35.	Indicador: Arreglo personal.....	72
36.	Indicador: Material audiovisual .....	72
37.	Indicador: Eficiencia en el servicio prometido.....	73
38.	Indicador: Interés en solucionar problemas del usuario.....	73
39.	Indicador: Ofrecen un buen servicio en cada atención.....	74
40.	Indicador: Atención en el tiempo prometido.....	74
41.	Indicador: Atención con cortesía y amabilidad.....	75
42.	Indicador: Seguridad en la atención.....	75
43.	Indicador: Conocimientos necesarios.....	76
44.	Indicador: Confianza en la atención.....	76

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue el de establecer la relación que existe entre las competencias genéricas en gestión pública y la calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz. La investigación se ejecutó en el año 2024.

Se llevo a cabo a un nivel correlacional, empleando un diseño de investigación transversal. Los datos se obtuvieron mediante encuesta personal realizada a los usuarios del Seguro Integral de Salud sede Huaraz a una muestra de 80 usuarios. Se emplearon dos instrumentos: Cuestionario para las competencias genéricas en gestión pública ( $\alpha=0.959$ ) y otro correspondiente a la calidad de servicio administrativo ( $\alpha=0.980$ ). Los datos fueron analizados con estadísticas descriptivas y correlación de datos de Spearman (estadística inferencial) así como para la prueba de normalidad se empleó la herramienta de Kolmogórov-Smirnov.

Los resultados hallados entre otros más, muestran niveles de entre medio (35%) y alto (34%) en Competencias genéricas en gestión pública (variable X) y respecto a la Calidad del servicio Administrativo (variable Y) entre medio (41%) y alto (31%). Datos buenos y alicientes a la labor que se viene desarrollando en el SIS de Huaraz.

En la hipótesis general las variables se relacionan de forma positiva y muy alta, con un Rho de 0.958, sig., existe relación directa. Y en el caso de las hipótesis específicas evidenciaron una relación positiva muy alta con los siguientes resultados: Hipótesis específica 1; la dimensión 1 de la variable X y la variable Y con un Rho de 0.974. Hipótesis específica 2; la dimensión 2 de la variable X y la variable Y con un Rho de 0.980. Finalmente, la Hipótesis específica 3; la dimensión 3 de la variable X y la variable Y con un Rho de 0.971. Con los resultados obtenidos quedan demostradas todas las hipótesis específicas.

**PALABRAS CLAVE:** Competencias genéricas en gestión pública, calidad de servicio administrativo, instrumentales, interpersonales, sistemáticas, capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles, fiabilidad y seguridad.

## ABSTRACT

The objective of the present research was to establish the relationship that existed between the generic public management competency and the quality of the administrative service at the integral health insurance Huaraz branch. The research was carried out in the year 2024.

It was done at a correlational level, using a cross-sectional research design. The data was obtained through a personal survey that was given to the clients of the integral health insurance Huaraz branch, to a sample of eighty clients. Two instruments were used: a questionnaire for the generic public management competency ( $\alpha=0.959$ ) and another one that corresponded to the quality of the administrative service ( $\alpha=0.980$ ). The data was analyzed with descriptive statistics and Spearman's data correlation (inferential statistic), just like for the normality test, the Kolmogorov-Smirnov tool was used.

The results that were found, among others, show average (35%) to high (34%) levels in generic public management competency (X variable) and with respect to the quality of the administrative service (Y variable), [they were] between average (41%) and high (31%). Good data and incentives for the work that is being carried out at the SIS (acronym in Spanish) in Huaraz, [Peru].

For the general hypothesis, the variables were related in a positive and very high manner, with a Rho of 0.958, sig., a direct relationship existed. And in the case of the specific hypothesis, a very high, positive relationship was shown with the following results: specific hypothesis 1; dimension 1 of the X variable and the Y variable had a Rho of 0.974. Specific hypothesis 2; dimension 2 of the X variable and the Y variable had a Rho of 0.980. Finally specific hypothesis 3; dimension 3 of the X variable and the Y variable had a rho of 0.971. From the results that were obtained, the specific hypotheses have been demonstrated.

**Keywords:** generic public management competency, quality of administrative service, instrumentals, interpersonal, systematic, response capacity, empathy, tangible elements, trustworthiness, security.

# I. INTRODUCCIÓN

## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1.1. CONTEXTO

En el mundo, desde hace algunas décadas, los gobiernos de países del primer mundo (EE.UU., Canadá; Alemania, España, Francia, entre otros.) se han preocupado por una mayor y creciente necesidad por contar con trabajadores identificados con la prestación de servicios de calidad a la ciudadanía, entre otros sectores el sector salud, a fin de seguir fomentando el crecimiento económico con bienestar en su población.

A nivel de América Latina (Chile, Brasil, entre otros) también se hizo eco esta tendencia global del primer mundo, en contar con un número creciente de trabajadores identificados con la línea de la calidad en la prestación de servicios, tanto en el ámbito privado como público en bien de la población y el crecimiento económico. Siendo relevante el sector salud en la práctica de esta orientación global.

En el Perú en las dos últimas décadas y en base a normas legales entre otras a la Ley N° 27658 Modernización de la gestión del Estado (El Peruano, 2002) y el Decreto Supremo N.º 030-2002-PCM Reglamento aprobado de la Ley 27658 (El Peruano, 2002). Las Instituciones Públicas han pretendido que la labor de los servidores públicos y con especial atención a las prestaciones de atención al ciudadano vayan acorde a la tendencia internacional que busca promover la calidad del servicio que reciben los ciudadanos en las diferentes Instituciones Públicas.

El Sector Salud en nuestro país tiene como ente rector al MINSA – Ministerio de Salud, y adscrita a este ministerio se encuentra el Seguro Integral de Salud muy conocida por sus siglas SIS, es una institución pública creada por la Ley N.º 27065, como organismo público descentralizado adscrito al MINSA, es la principal entidad aseguradora del Perú con más de 25 millones de asegurados (05 planes de seguros) teniendo garantizada la cobertura integral y gratuita por estar asegurados. Brinda atenciones directas en sus

sedes a nivel nacional (34 sedes) a nivel de regiones de la costa, sierra y selva. Siendo su labor dirigida en mayor concentración a la población más pobre y en extrema pobreza.

Sin embargo no obstante existir la preocupación del Estado por que las Instituciones Públicas cuenten con personal con las competencias laborales idóneas e identificadas con la prestación de servicios con calidad a la población, se dan situaciones que alteran este fin en diversas Instituciones y sectores, entre otros sectores, en el sector salud, respecto a ello es de conocimiento público gracias a los medios de comunicación (noticieros, redes sociales, internet, entre otros) a nivel nacional en los Hospitales, Centros de Salud, postas y demás Instituciones prestadoras de salud - IPRESS, se ha dado múltiples reclamos y quejas de la población a razón de diversos problemas que se han presentado con los usuarios SIS, como la carencia de medicamentos - insumos, ausencia de camas para hospitalización, falta de equipos, demoras en referencias, falta de médicos, incumplimiento de horarios de atención, malos tratos del personal de salud, cobros indebidos, entre otras situaciones de afectación la población que busca la prestación de salud en ,las IPRESS.

Esta situación no es ajena en la Región Ancash y puntualmente en la Provincia de Huaraz, por ser una zona con población en condición de pobreza y pobreza extrema, población que busca ser atendida en las oficinas administrativas del seguro integral de salud Huaraz, para atención de sus quejas, reclamos, trámites (sepelios) aseguramiento en diversas modalidades entre otros trámites.

Aquí cabe una salvedad, y es que en las IPRESS – Instituciones prestadoras del servicio de salud, existen avisos con el logo del SIS (oficinas), se debe señalar puntualmente que no son servidores propiamente del SIS, sino que son personal del establecimiento y que realicen gestiones relacionadas con el SIS, empleando estos avisos para identificarse a nivel interno de cada IPRESS. Lo cual causa en diversas oportunidades confusión del usuario el mismo que asume erróneamente, que estas oficinas son del Seguro Integral de Salud – SIS, una situación problemática que se da en

muchas IPRESS y cuya recomendación del SIS, que no usen su logotipo, pese a ello se dan los casos, es una larga labor que a la fecha sigue efectuando el SIS para evitar confusiones en los usuarios, debiéndose denominar entre otras denominaciones “Oficinas de Seguros” u otra a decisión de la administración de la IPRESS y estas oficinas equívocamente denominadas como “SIS” se llamen oficina de seguros en las IPRESS.

Ante esta problemática de malestar general de los usuarios de servicios públicos y entre los ellos aquellos referidos al sector salud, de las diferentes entidades prestadoras de los servicios (Hospitales, Redes de salud, Centros de salud, postas, y otras IPRESS), existe la necesidad de conocer la percepción de la labor administrativa del personal de la Sede Huaraz del SIS, enfocado desde las competencias genéricas en gestión pública y una posible relación con la calidad del servicio administrativo.

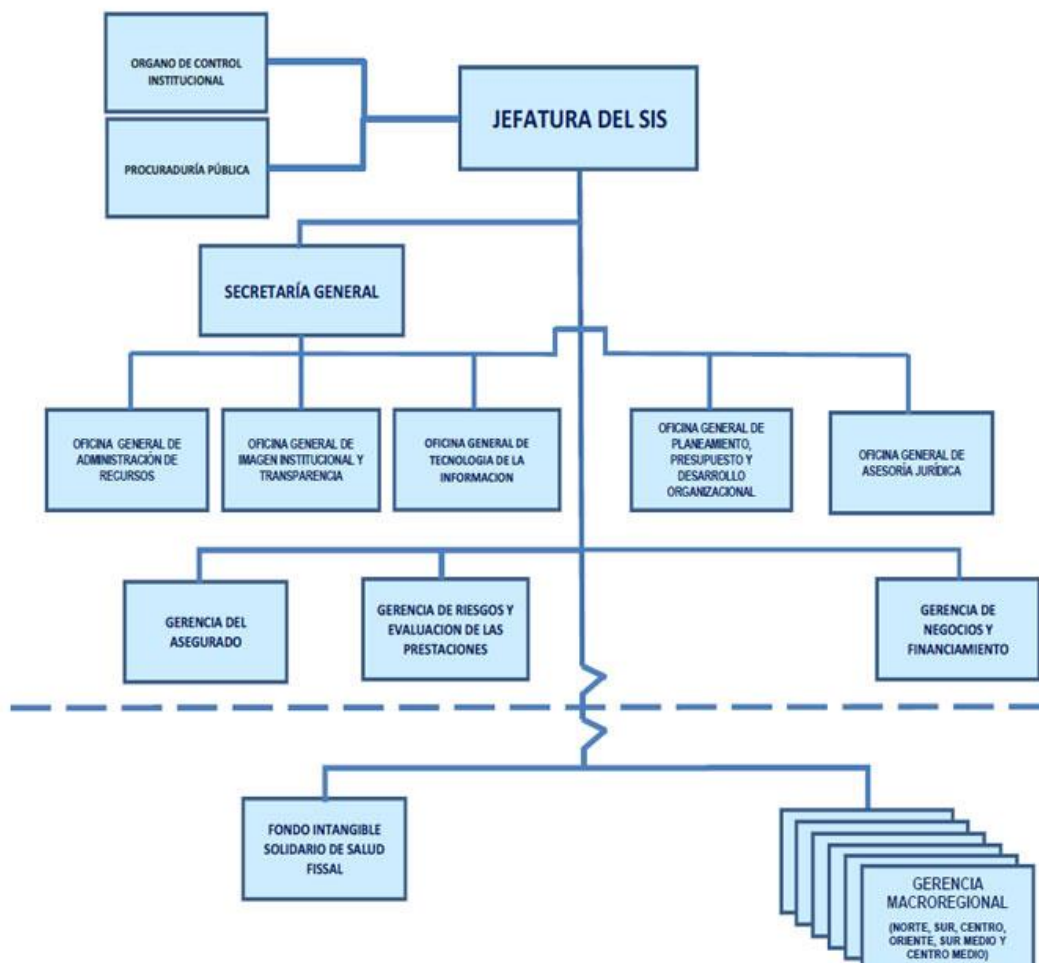
Por lo expuesto y dado el presente estudio, en donde se podría señalar, que no existen estudios enfocados en una probable relación entre las competencias genéricas en gestión pública y la calidad de servicio administrativo en Instituciones públicas a nivel de la Región Ancash u otras regiones en el Perú. La presente investigación aborda estos temas en la sede del Seguro Integral de Salud sede Huaraz.

### **1.1.2. DESCRIPCIÓN**

La sede del Seguro integral de salud en Huaraz, es una unidad desconcentrada regional del SIS cuya sede central se encuentra en la ciudad de Lima. Según el MOF del SIS, aprobado mediante Resolución Jefatural N° 15-2015/SIS, su Organigrama estructural (figura 1) que comprende a la Jefatura Institucional, a las Gerencias de línea, órganos de apoyo, entre otros. se puede apreciar en la figura 1.

**Figura 1.**

*Organigrama estructural del Seguro Integral de Salud – SIS.*

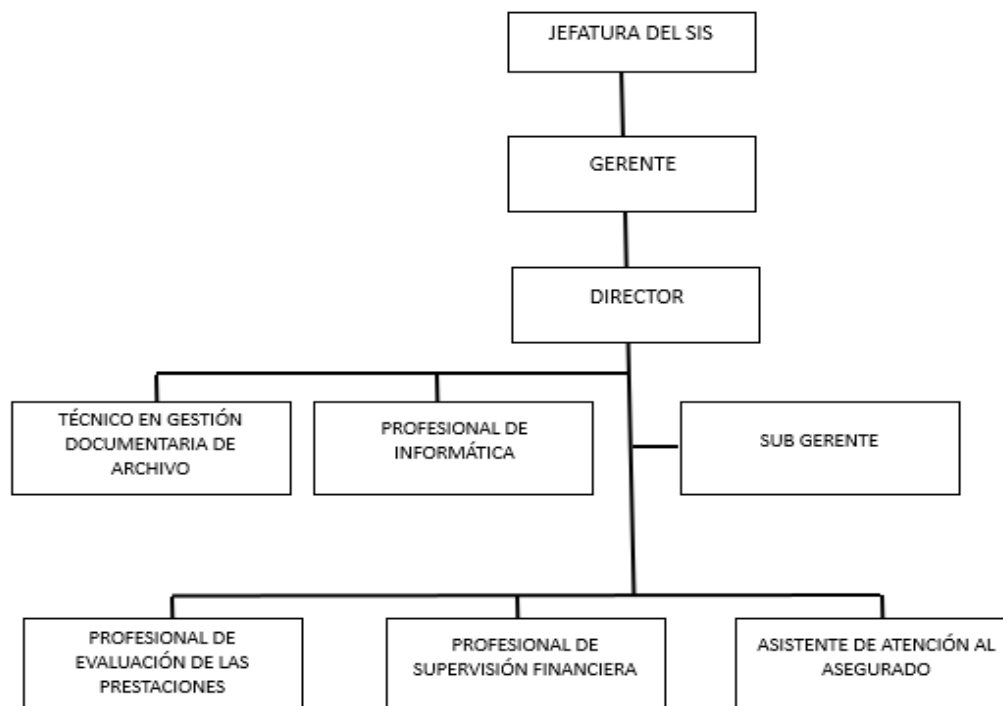


Nota: Manual de organización y funciones – MOF del SIS

La sede del SIS Huaraz, atiende de lunes a viernes de 8.00 am a 5.00 pm en horario corrido, cumpliendo labores de atención a los usuarios, estando organizado por profesionales y técnicos ubicados en atención al asegurado, supervisión financiera, supervisión prestacional, sub gerencia, informática, archivo y dirección, como se aprecia en el organigrama funcional de la Gerencia Macro Regional Centro Medio, instancia inmediata superior a la sede del Seguro integral de salud de Huaraz. En la práctica hay en promedio 10 trabajadores que prestan servicios (considerando al propio director de la sede).

**Figura 2:**

*Organigrama funcional de la Gerencia Macro Regional.*



Nota: Manual de organización y funciones – MOF del SIS

### **Principales servicios que el Seguro Integral de Salud Sede Huaraz**

- Brindar asistencia técnica a las responsables de las Unidades Ejecutoras.
- Brindar información de trámite de sepelio.
- Información Económica de Sepelio.
- Atender consultas de los ciudadanos en temas de aseguramiento.
- Brindar orientación al personal de salud de las IPRESS.
- Brindar asistencia y orientación al personal informático de las Unidades Ejecutoras.
- Informar y orientar al usuario SIS en relación a sus seguros (trámites: cambio de domicilio, cambio de seguro, etc.)
- Información para los ciudadanos referente a los tipos de planes de Salud SIS.
- Afiliaciones a los diferentes tipos de seguros (SIS emprendedor, SIS Independiente, SIS Microempresas, SIS para todos, SIS Gratuito).
- Presentar una queja o reclamo por disconformidad con la atención brindada en una IPRESS.

- Brindar información del SIS.
- Proporcionar información de la prestación de servicios y ubicación de establecimientos a nivel nacional.

### **1.1.3. EXPLICACIÓN**

Según lo apreciado en el desarrollo de las actividades de los trabajadores de la sede Huaraz del Seguro Integral, conformado en su mayoría por personal CAS (DL 1057) con las limitaciones laborales de este régimen en lo que respecta a beneficios en comparación a otros regímenes en el Estado, resulta complicado para el personal lograr una motivación constante en el desarrollo de sus labores. Habiendo personal al amparo del DL 276 y otros como personal locador (ordenes de servicio) para laborales puntuales y temporales. Se percibe carencia de personal.

Respecto a la dirección de la entidad, se apreció un interés en el trabajador y de mejorar procesos administrativos, lo cual es igualmente beneficioso para los usuarios. Un liderazgo horizontal y motivante al personal para lograr la identificación institucional de los colaboradores a pesar de las limitaciones de cantidad de personal los trabajadores se sienten valorados por la entidad y la propia dirección de la sede Huaraz del SIS, algo muy positivo para el cumplimiento de sus funciones. Se ha percibido un buen clima organizacional, lo cual beneficia a un buen clima organización y este a su vez deberá impactar en beneficio de los propios usuarios del SIS.

Es importante recordar que en la entidad trabajan profesionales de diversas ramas como comunicadores, administradores, economistas, contadores, médicos, Ingenieros en Informática, entre otros profesionales y es importante acotar, que tener la condición de poseer un título profesional pregrado o posgrado de ninguna manera garantiza, que el trabajador tenga las competencias genéricas necesarias para lograr una buena gestión en su interacción positiva con el usuario, lo cual causaría una buena percepción de la labor del trabajador en el usuario SIS. Por lo que resulta necesario conocer si las competencias genéricas en gestión pública se relacionan con la calidad de servicio administrativo en la sede del SIS Huaraz y de ser el caso apreciar

si esta relación es positiva o negativa, así se podrá conocer la trascendencia de esta relación en beneficio o no de los propios usuarios, la entidad y los trabajadores.

## **1.2. PROBLEMAS**

### **1.2.1. PRINCIPAL**

- ¿Cuál es la relación entre las competencias genéricas en gestión pública y la calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz?

### **1.2.2. ESPECÍFICOS**

- ¿Cuál es la relación entre las competencias instrumentales y la calidad del servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz?
- ¿Cuál es la relación entre las competencias Interpersonales y la calidad del servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz?
- ¿Cuál es la relación entre las competencias sistemáticas y la calidad del servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

### **1.3.1 TEÓRICA**

La justificación teórica del presente estudio se basa en el empleo de la metodología científica de manera responsable, permitiendo difundir conocimiento en relación a las temáticas materia de estudio como lo son las competencias genéricas y la calidad del servicio, conociendo la relación entre ambas en la muestra materia de estudio en el presente trabajo de investigación.

### **1.3.2 PRÁCTICA**

En referencia a la justificación práctica; es con respecto por cuanto, a sus resultados, que permite determinar la relación existente entre la variable competencias genéricas y calidad del servicio, contribuyendo a la visión de mejoramiento continuo en la labor de la entidad pública en bien de los servicios que presta a la población.

### **1.3.3. METODOLÓGICA**

La justificación metodológica; la presente investigación se apoya en bases teóricas con una orientación educacional enfocada en resaltar la relevancia de las competencias genéricas y la calidad del servicio a fin de que sumen valor en otras investigaciones a futuro.

En referencia a la justificación social; el presente estudio suma beneficios en el campo de aplicación ya que sus resultados permiten determinar la relación entre las variables, lo cual constituye un aporte fundamental para el desarrollo y mejoramiento de toda entidad en donde se busca el bienestar de la población por medio de una adecuada calidad del servicio y más aun tratándose en el campo del financiamiento de la prestación de la salud a cargo del Estado.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. OBJETIVO PRINCIPAL**

- Establecer la relación que existe entre las competencias genéricas en gestión pública y la calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.

### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar la relación entre las competencias instrumentales y la calidad del servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.

- Establecer la relación entre las competencias Interpersonales y la calidad del servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.
- Determinar la relación entre las competencias Sistemáticas y la calidad del servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.

## **1.5. HIPÓTESIS**

### **1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL**

- Existe relación significativa entre las competencias genéricas en gestión pública y la calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.

### **1.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- **H1:** Existe relación significativa entre las competencias instrumentales y la calidad del servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.
- **H2:** Existe relación significativa entre las competencias Interpersonales y la calidad del servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.
- **H3:** Existe relación significativa entre las competencias Sistemáticas y la calidad del servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.

### **1.5.3. VARIABLES Y DIMENSIONES**

Las variables y dimensiones de la presente investigación son:

**VARIABLE (X): COMPETENCIAS GENÉRICAS EN GESTIÓN PÚBLICA**

**DIMENSIONES**

**DIMENSIÓN 1: COMPETENCIAS INSTRUMENTALES**

**INDICADORES**

X11: Conocen y entienden las normas y directivas.

X12: Trasmiten sus ideas con claridad y seguridad.

X13: Atienden con claridad en sus procedimientos.

X14: Tienen organizado el ambiente y material de trabajo.

X15: Se expresan con claridad de forma oral y escrita.

X16: Conocimiento de una segunda lengua (quechua).

X17: Facilidad de manejo de la computadora.

**DIMENSIÓN 2: COMPETENCIAS INTERPERSONALES**

**INDICADORES**

X21: Son respetuosos y saludan.

X22: Mantienen una comunicación fluida y entendible.

X23: Trasmiten un comportamiento ético.

X24: Solicitan las disculpas del caso frente alguna equivocación.

X25: Son respetuosos durante la atención.

X26: Solicitan apoyo a superiores para mejor atención.

X27: Demuestran soltura y solvencia en conocimientos.

**DIMENSIÓN 3: COMPETENCIAS SISTEMÁTICAS**

**INDICADORES**

X31: Manifiestan motivación.

X32: Se muestran habilidosos.

X33: Están motivados por comprender al usuario.

X34: Demuestran capacidad de adaptación.

X35: Son creativos durante la atención.

X36: Se muestran motivados a escuchar al usuario.

X37: Son habilidosos en su lenguaje al usuario.

**VARIABLE (Y): CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO****DIMENSIONES****DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD DE RESPUESTA****INDICADORES**

Y11: Disposición a ayudar.

Y12: Comunicación clara y eficaz.

Y13: Atención oportuna.

Y14: Respeto al orden de llegada.

**DIMENSIÓN 2: EMPATÍA****INDICADORES**

Y21: Atención personalizada.

Y22: Conveniencia de horario.

Y23: Suficiente personal.

Y24: Interés por los usuarios.

**DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES****INDICADORES**

Y31: Infraestructura.

Y32: Equipamiento tecnológico.

Y33: Arreglo personal.

Y34: Material vinculado con el servicio.

**DIMENSIÓN 4: FIABILIDAD****INDICADORES**

Y41: Eficiencia en el servicio prometido.

Y42: Interés en solucionar problemas del usuario.

Y43: Brindar un buen servicio en cada atención.

Y44: Atención en el tiempo prometido.

**DIMENSIÓN 5: SEGURIDAD****INDICADORES**

Y51: Atención con cortesía y amabilidad.

Y52: Seguridad en la atención.

Y53: Conocimientos necesarios.

Y54: Confianza en la atención.

## **II. METODOLOGÍA**

### **2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación es del tipo básica, al respecto, según Carrasco (2009, p. 44). “La investigación trata de responder los problemas teóricos o sustantivos, en tal sentido está orientado, a describir, explicar y predecir o retrodecir la realidad con lo cual se va en búsqueda de los principios y leyes generales que permite organizar una teoría científica.”

### **2.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se ha desarrollado a un nivel correlacional, a fin de conocer la relación entre las variables presentadas.

### **2.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

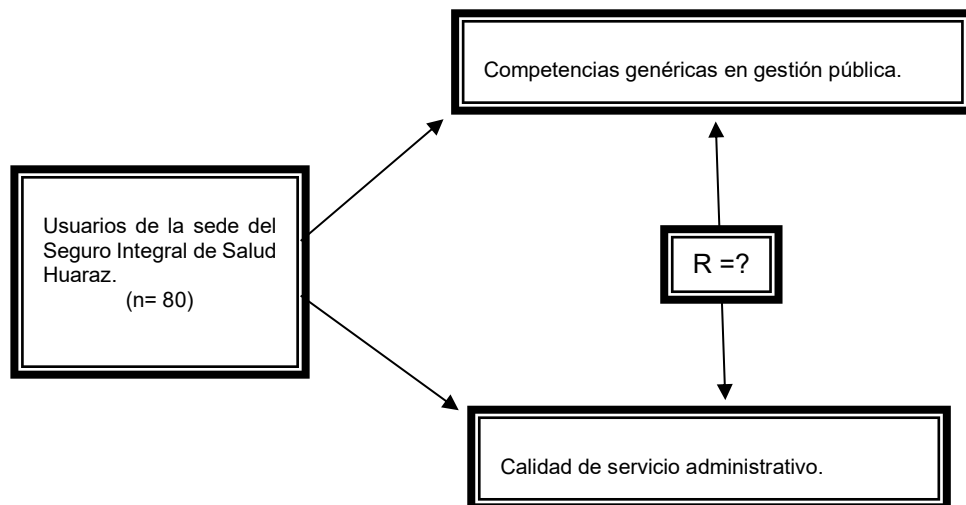
El presente estudio se ha desarrollado dentro de los diseños no experimentales transeccionales correlacionales, según Carrasco (2009, p. 73), “estos diseños tienen la particularidad de permitir al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia”.

El estudio es de enfoque cuantitativo porque se va a realizar la recolección de datos de ambas variables para luego hallar la relación que existe entre las dos variables.

Así mismo señalar que es un estudio descriptivo el cual se orienta a describir la relación existente entre las competencias genéricas en gestión pública y la calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.

**Figura 3.**

*Diseño no experimental de tipo transversal.*



## 2.4. POBLACIÓN

Según Hernández et al. (2014, p.175). "Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones". Tomando en consideración lo manifestado previamente, la población para la presente investigación está conformada por los usuarios que asisten a la Sede del Seguro Integral de Salud en Huaraz, siendo esta cantidad aproximadamente de 90 a 110 usuarios, por lo que se asume una población referencial de 100 personas, como base para efectuar el procedimiento de identificación de la muestra, que se tratara seguidamente.

## 2.5. MUESTRA

Sobre la muestra citando a Hernández et al. (2014, p. 175) señala que "la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectaran datos, y que tienen que definirse o delimitarse de antemano con precisión, esto deberá ser representativo de dicha población."

A fin de determinar el tamaño de la muestra se aplicó el método del muestreo aleatorio simple, se empleó un nivel de confianza del 95%, un error del 5%, empleando la formula:

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

**Dónde:**

N = Tamaño de la muestra.

Z = Nivel de confianza.

N = Población.

P = Proporción de éxito.

Q = 1-p

E = Error muestral.

**Los datos para la operatividad de la formula:**

Tamaño de la población: 100

Nivel de confianza aceptable: 95% (lo cual es un Z=1.96)

Error máximo aceptable: 5%

Valor de p= 0.5

Valor de q= 0.5

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 100}{0.05^2 \times (100 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 80 (usuarios como muestra)

**Criterios de selección**

- La muestra está conformada por los usuarios de la sede del Seguro Integral de Salud en Huaraz en un día habitual de atención de lunes a viernes.

**Criterios de inclusión**

- Usuarios que fueron atendidos en sede del Seguro Integral de Salud en Huaraz el día de la encuesta.

**Criterios de exclusión**

- Usuarios que no colaboran con la encuesta.

## **2.6. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **2.6.1. MÉTODOS**

Será el método cuantitativo vía el empleo de los cuestionarios cerrados (encuestas) que se plantean al encuestado para obtener información de manera que se pueda cuantificar y darle tratamiento estadístico que permita generalizar resultados a todo el universo de la muestra. Al respecto del método empleado, según Hernández, et al. (2014, p. 4), “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar hipótesis”.

### **2.6.2. TÉCNICAS**

#### **ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO**

Técnica que permite la recopilación de información relacionada con la investigación, entre ellas la literatura correspondiente en relación a la sustentación teórica.

#### **ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

Mediante la misma se emplea para la formulación de tablas, gráficos y número estadísticos resultantes de la data recolectada para su respectivo análisis e interpretación.

#### **ENCUESTA**

En la presente investigación se emplearon dos cuestionarios (con preguntas y alternativas de respuesta). La primera encuesta para la variable competencias genéricas en gestión pública, elaborada de forma ordinal de tipo escala Likert de 21 afirmaciones y 5 puntos (anexo 1). La segunda encuesta para medir la variable calidad de servicio administrativo igualmente construida de forma ordinal tipo escala Likert de 20 afirmaciones y 5 puntos (anexo 2).

Respecto a la confiabilidad los dos instrumentos fueron analizados con Alfa de Cronbach, habiéndose obtenido para la variable competencias genéricas en gestión pública un  $\alpha=0.959$  y para la variable

calidad de servicio administrativo un  $\alpha=0.980$ . Ambos resultados demuestran, que los instrumentos elegidos son altamente confiables.

A continuación, se exponen los citados instrumentos de recolección de información; el cuestionario de competencias genéricas en gestión pública y el cuestionario de calidad de servicio administrativo.

## **CUESTIONARIO N° 1 - CUESTIONARIO SOBRE COMPETENCIAS GENÉRICAS EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **FICHA TÉCNICA**

<b>NOMBRE</b>	: Competencias genéricas en gestión pública.
<b>AUTOR</b>	: Enrique Arias Haro.
<b>AÑO</b>	: 2024 (abril)
<b>FORMA DE APLICACIÓN</b>	: Personal/directa.
<b>TIEMPO DE ADMINISTRACIÓN</b>	: Entre 15 y 20 minutos. aproximadamente.
<b>UNIDADES DE ANÁLISIS</b>	: Usuarios de la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.
<b>SIGNIFICACIÓN</b>	: Percepción de los usuarios sobre las competencias genéricas en gestión pública, que poseen los trabajadores de la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.
<b>TIPO DE RESPUESTA</b>	: Los ítems son respondidos a través de escalamiento de cinco valores categoriales (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre).

### **OBJETIVO**

Acceder a información de la percepción de los usuarios sobre las competencias genéricas en gestión pública, que poseen los trabajadores en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.

## CARÁCTER DE APLICACIÓN

El instrumento (cuestionario) que emplea la técnica de la encuesta, tiene como característica el anonimato, razón por la que se solicita a los encuestados brindar respuestas con sinceridad.

## DESCRIPCIÓN

El cuestionario está estructurado de 13 ítems, cada uno de los cuales tiene cinco posibilidades de respuesta: Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4); Siempre (5). Sobre el cuestionario, la indicación al encuestado es que solo puede marcar una alternativa, mediante un aspa (X). En caso que marque más de una alternativa, quedara inválida el ítem.

## ESTRUCTURA

Las dimensiones que evalúa las competencias genéricas en gestión pública se presentarán en una la Tabla 1. En la cual se apreciarán los ítems por cada una de ellas. En la Tabla 2 se indicarán los rangos valorativos que se generaron para cada dimensión.

**Tabla 1.**

***Especificaciones para el cuestionario de competencias genéricas en gestión pública.***

Dimensiones	Estructura de la encuesta		
	Ítems	Total	Porcentaje
Instrumentales	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	7	33.33%
Interpersonales	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14	7	33.33%
Sistémicas	14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21	7	33.33%
	<b>Total ítems</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario sobre competencias genéricas en gestión pública

**Tabla 2.**

***Niveles y rangos valorativos del cuestionario de competencias genéricas en gestión pública.***

Niveles	Bajo	Medio	Alto
---------	------	-------	------

Instrumentales	11 – 18	19 – 25	26 – 32
Interpersonales	11 – 18	19 – 25	26 – 32
Sistémicas	13 – 19	20 – 26	27 – 33
<b>Competencias genéricas en gestión pública</b>	<b>35 – 55</b>	<b>56 – 76</b>	<b>77 - 97</b>

Fuente: Cuestionario sobre competencias genéricas en gestión pública.

## **CUESTIONARIO N° 2 - CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO**

### **FICHA TÉCNICA**

<b>NOMBRE</b>	: Calidad de servicio administrativo
<b>AUTOR</b>	: Enrique Arias Haro
<b>AÑO</b>	: 2024 (abril)
<b>FORMA DE APLICACIÓN</b>	: Personal/directa
<b>TIEMPO DE ADMINISTRACIÓN</b>	: Entre 15 y 20 minutos, aproximadamente.
<b>UNIDADES DE ANÁLISIS</b>	: Usuarios en la sede Huaraz del Seguro Integral de Salud en Huaraz.
<b>SIGNIFICACIÓN</b>	: Percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud en Huaraz.
<b>TIPO DE RESPUESTA</b>	: Los ítems son respondidos a través de escalamiento de cinco valores categoriales (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre).

### **OBJETIVO**

Conocer sobre la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio administrativo en la sede Huaraz del Seguro Integral de Salud.

### **CARÁCTER DE APLICACIÓN**

El instrumento (cuestionario) que emplea la técnica de la encuesta, tiene como característica el anonimato, razón por la que se solicita

a los encuestados brindar respuestas con sinceridad.

### DESCRIPCIÓN

El cuestionario está estructurado de 20 ítems, cada uno de los cuales tiene cinco posibilidades de respuesta Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4); Siempre (5). Sobre el cuestionario, la indicación al encuestado es que solo puede marcar una alternativa, mediante un aspa (X). En caso que marque más de una alternativa, quedara invalida el ítem.

### ESTRUCTURA

Las dimensiones que evalúa la calidad del servicio se presentarán en una la Tabla 3. En la cual se apreciarán los ítems por cada una de ellas. En la Tabla 4 se indicarán los rangos valorativos que se generaron para cada dimensión.

**Tabla 3**  
***Especificaciones para el cuestionario de calidad de servicio administrativo.***

Dimensiones	Estructura de la encuesta		
	Ítems	Total	Porcentaje
Capacidad de respuesta	1, 2, 3, 4	4	20%
Empatía	5, 6, 7, 8	4	20%
Elementos tangibles	9, 10, 11, 12	4	20%
Fiabilidad	13, 14, 15, 16	4	20%
Seguridad	17, 18, 19, 20	4	20%
<b>Total, ítems</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>

**Tabla 4**  
***Niveles y rangos valorativos del cuestionario de calidad de servicio administrativo.***

Niveles	Bajo	Medio	Alto
Capacidad de respuesta	8 - 12	13 - 16	17 - 20
Empatía	5 - 10	11 - 15	16 - 20
Elementos tangibles	6 - 10	11 - 14	15 - 19
Fiabilidad	8 - 11	12 - 15	16 - 19
Seguridad	8 - 12	13 - 16	17 - 20

### CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Al respecto, con la finalidad de proceder con el cálculo de la confiabilidad por el método de consistencia interna, se tomó en consideración el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach, dado que el cuestionario (variable 1 y variable 2) cuenta con varias alternativas de respuesta, siguiendo el procedimiento:

- Se determinó una muestra piloto de 10 usuarios, seguidamente se aplicó el instrumento (los 2 cuestionarios) a fin de determinar el grado de confiabilidad.
- El método de consistencia interna, consiste en encontrar la varianza de cada una de las preguntas de cada instrumento.
- Una vez se halla determinado los valores de las varianzas de cada pregunta, se debe sumar lo cual arrojará el resultado de la varianza total, con lo cual se establece el nivel de confiabilidad resultante. Señalar que se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach de la siguiente manera:

#### Formula estadística:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

K =Número de preguntas.

$S_i^2$  =Varianza de cada pregunta.

$S_t^2$  =Varianza total.

$\alpha$  =Coeficiente Alfa Cronbach.

Habiendo seguido el procedimiento indicado en líneas precedentes, se obtendrá el resultado de la aplicación de Alfa de Cronbach a los grupos pilotos, como se muestra en la Tabla 5. Con respecto al nivel de confiabilidad se empleará el rango de valores que se aprecia en la Tabla 6.

Al hablar de confiabilidad se debe citar los niveles de Alfa de Cronbach obtenidos en los instrumentos para cada variable, es decir para el

caso de la variable competencias genéricas en gestión pública se obtuvo un valor de 0,959. Con respecto a la variable Calidad del servicio administrativo, se obtuvo un valor de 0,980. Por los resultados se puede concluir que ambos instrumentos tienen una alta confiabilidad, para proseguir con la presente investigación.

**Tabla 5.**  
*Nivel de confiabilidad de las encuestas vía el método de consistencia interna.*

Encuesta	N.º de ítems	N.º de casos	Alfa de Cronbach
Competencias genéricas en gestión pública	21	10	0,959
Calidad de servicio administrativo	20	10	0,980

**Tabla 6.**  
*Valores de niveles de confiabilidad coeficiente Alfa de Cronbach.*

Valores	Nivel de confiabilidad
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

## 2.7. TÉCNICAS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Con respecto a la confiabilidad de los instrumentos se ha empleado el coeficiente de Alfa de Cronbach. Respecto al análisis de datos se empleara las estadísticas descriptivas en lo referido a las tecnicas numéricas y gráficas; asi como tambien a la estadística inferencial en lo que respecta a la correlación de datos Spearman. En cuanto a la determinación de la

distribución de los datos se empleara el estadístico Kolmogorov-Smirnov (Prueba de normalidad).

## **2.8. PROCEDIMIENTOS**

Con el fin de cumplir el procedimiento regular del procedimiento de análisis de datos, se seguirá los siguientes pasos:

- a. La construcción y la validación de los instrumentos de medición documental.
- b. La aplicación de las encuestas a la muestra de usuarios en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz. El método de selección de la muestra fue probabilístico.
- c. Sobre la organización de datos será vía la Tabulación y ordenamiento.
- d. El análisis estadístico será: descriptivo, inferencial y demostración de hipótesis.
- e. La interpretación de los datos con el fin de construir la nueva información.
- f. Finalmente la elaboración del informe de tesis.

### **III. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA**

#### **3.1. ANTECEDENTES**

##### **3.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Potes (2019), cuya investigación tiene como objetivo determinar las competencias genéricas adquiridas por los estudiantes de pregrado de la Facultad de Ciencias Económicas en la Universidad Nacional de Colombia. Respecto a la metodología empleada en la investigación la misma es de tipo cuantitativo, descriptivo, empleo estadísticas descriptivas. El instrumento utilizado fue la encuesta. Los sujetos de la muestra fueron 329 estudiantes.

Los resultados obtenidos arrojaron que el 77.81% logro una calificación “Alto” en las 5 competencias genéricas evaluadas, un 11.85% logro una calificación “Muy alto”. Se concluye que los sujetos de la muestra tienen una calificación de un buen desempeño. La investigación da como resultado que los estudiantes materia de estudio tienen un buen desempeño en las 5 competencias genéricas investigadas, lo cual resulta beneficioso para su futuro profesional dado que concuerdan con lo requerido en el ámbito laboral, facilitándose de esta manera la empleabilidad de los futuros egresados.

Serrano (2016), cuya investigación tuvo como objetivo realizar una consultoría respecto a la percepción de la calidad educativa y administrativa que los alumnos de pregrado perciben, como usuarios que reciben servicios del personal de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador. El estudio de tipo exploratorio, no experimental, descriptiva y analítica. Se empleo la encuesta, siendo la muestra 360 estudiantes.

Sobre los resultados: a) En el servicio educativo en cuanto a la percepción y expectativa. La dimensión confiabilidad obtuvo una puntuación promedio de 6.37, la expectativa un 8.46 y la brecha 2.09 puntos. La dimensión responsabilidad obtuvo un promedio de 6.11, la expectativa 8.53 y

la brecha 2.42 puntos. La dimensión seguridad obtuvo un promedio de 7.11, la expectativa 8,54 y la 1.43 puntos. La dimensión empatía obtuvo una puntuación de 6.68, la expectativa 8.36 y la brecha fue 1.68 puntos. La dimensión tangibilidad obtuvo un promedio de 6.29, la expectativa 8.48 y la brecha 2.19 puntos. Por los resultados indican una buena calificación sobre el servicio educativo y una brecha baja. b) En el servicio administrativo: La dimensión confiabilidad obtuvo una puntuación promedio de 4.81, la expectativa un 8.21 y la brecha 3.40 puntos. La dimensión responsabilidad obtuvo un promedio de 5.16, la expectativa 8.36 y la brecha 3.21 puntos. La dimensión seguridad obtuvo un promedio de 5.58, la expectativa 8,36 y la 2.79 puntos.

La dimensión empatía obtuvo una puntuación de 5.49, la expectativa 8.30 y la brecha fue 2.81 puntos. La dimensión tangibilidad obtuvo un promedio de 5.58, la expectativa 8.37 y la brecha 2.78 puntos. Los resultados indican una buena calificación sobre el servicio educativo y una brecha baja. Los resultados del servicio administrativo obtuvieron un nivel medio, habiendo una brecha por mejorar, se concluye que el servicio administrativo requiere de mejoras a futuro.

Ros (2016), cuya investigación tuvo como objetivo determinar las relaciones que se producen entre la calidad del servicio, la satisfacción del usuario, las interacciones de comportamiento, y la calidad de vida, de los usuarios del servicio de apoyo educativo de "Astrade", dirigido a personas con trastorno del espectro autista (Tea), Murcia, España. El estudio es descriptivo empírico cuantitativo (carácter transversal simple). Se empleó la encuesta como instrumento aplicado a 141 familiares.

Los resultados concluyeron que la variable calidad tiene una relación positiva y significativa sobre la variable satisfacción del usuario con el servicio, con un  $R^2$  de correlación de 0,767 y un  $p=0,000$ . Se comprueba la hipótesis de manera parcial dado que solamente es en el caso de los aspectos intangibles. Las variables están correlacionadas, según los resultados. Finalmente señalar, que la mayoría de los familiares de los educandos evaluaron todos los aspectos de los servicios educativos como

muy favorables, percibieron altos niveles de satisfacción y de calidad del servicio de apoyo educativo brindado por la institución educativa. Apreciando de manera más significativa al factor de intangibles.

Mariño (2013), cuya investigación tuvo como objetivo establecer mecanismos que permitan determinar las funciones y actividades del personal administrativo para mejorar el proceso de calidad en los servicios de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. El tipo de investigación fue exploratoria, descriptiva y correlacional, encuestas a una muestra de 12 empleados y 214 usuarios.

Los resultados indican que, el 64% de los empleados dan la confirmación de que no hay actividades y funciones previstas para cada trabajador, esto produce una consecuencia que es la confusión en la atención a los usuarios causando lentitud de respuesta al usuario. El 100% de los empleados confirman que en la facultad no hay un manual de funciones y organización, lo que trae como consecuencia de percepción en los servidores públicos de una aparente desigualdad en las funciones y por ende carga laboral de cada trabajador. Así mismo se encontró que el 21% de los estudiantes insatisfechos la gestión administrativa.

Según la verificación efectuada sobre la hipótesis, se admite la hipótesis alterna, aceptándose la correlación de ambas variables “Calidad en el servicio” y de la variable “determinar las funciones y actividades del personal administrativo”. Se concluye que se requiere un importante cambio en la gestión administrativa para revertir los resultados poco alentadores y percibidos por los encuestados., realizando un mejoramiento en los procesos administrativos, así como en los documentos de gestión (organigrama, manual de funciones, entre otros).

### **3.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Torres (2022), cuya investigación tuvo como objetivo conocer de cómo se relacionan las competencias laborales de los efectivos de la Policía Nacional del Perú con la calidad del servicio. La investigación es tipo básica

con diseño no experimental. A fin de recoger la información de la estadística se empleó

encuestas a una muestra de 121 efectivos policiales.

Respecto a los resultados la variable Competencias laborales se caracteriza por presentarse un nivel tanto malo y regular en el 34.7% en ambos niveles y con un nivel bueno de 30.6% de los encuestados. Respecto a los resultados descriptivos de la dimensión Competencias genéricas, se evidencia que la variable tiene una calificación de 37.2% y 33.1% como malo y regular respectivamente, y respecto a la calificación como bueno un 29.8%. Los resultados descriptivos de la variable Calidad de servicio, arrojo apreciación de un 35.5%, y con un 32.2% para la calificación como regular y bueno respectivamente.

Así mismo se prueba la existencia de una relación significativa y directa entre las variables Competencias laborales y calidad de servicio. Por lo que se acepta la hipótesis alterna. Así mismo en el mismo contexto de las variables competencias laborales y la calidad de servicio, entre otros resultados importantes cabe reiterar el análisis con lo cual se evidencia la existencia de relación significativa y directa entre Competencias genéricas y Calidad de servicio con un R Person de 0.427,  $p < 0.05$  y un sig. bilateral de .000 de nivel medio.

Por los resultados apreciados se puede llegar a concluir que de modo descriptivo ambas variables tienen una percepción de un nivel de malo a regular en la mayor cantidad de encuestados, lo cual significa que la entidad tiene mucho por mejorar en la gestión que desarrolla dado el impacto poco positivo en los usuarios, que se ha podido apreciar en los resultados. Toda entidad pública tiene las posibilidades de seguir mejorando en bien de la propia entidad y de los servicios que presta a los usuarios.

Gavino (2021), en el estudio realizado con el objetivo de demostrar la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de atención en el servicio de Hemoterapia del Hospital Regional de Huancayo en el año 2021. La investigación de tipo Básica, Descriptiva y Correlacional. Se realizó encuestas a 306 donantes.

Sobre las Competencias laborales de los trabajadores el resultado general arrojó que el 97% de los encuestados percibió que eran de nivel alto. Mientras que el resultado general de la variable calidad de atención alcanzó el 98.4% calificado como de nivel alto.

Al respecto de la contrastación de hipótesis arrojó que existe una relación significativa, positiva y alta entre las competencias laborales y la calidad de atención, con un Rho de Spearman de 0.780,  $\alpha = 0.05$  y con un valor de significancia igual a 0.000, resultado que valida la hipótesis alterna. Finalmente se diría que ambas variables están correlacionadas.

Quispe (2019), cuya investigación tiene por objetivo determinar la relación entre Competencia Laboral y Calidad de Servicio de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial – Cañete, 2019. La investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental, transversal, correlacional. Se empleó un cuestionario como medio de muestreo no probabilístico por conveniencia. La muestra está conformada por 35 ciudadanos adultos.

Al respecto de los resultados el 62,9% de la muestra señala que la competencia laboral de los trabajadores es buena y un 22,9% indica que es regular. Al respecto de la calidad del servicio un 60,0% de los encuestados señala que es buena y un 20% indica que es regular. Lo que en suma es positiva la percepción de los encuestados. Al respecto de la correlación de Rho de Spearman, y alcanzó un coeficiente de 0,76 lo que manifiesta una relación fuerte, significancia bilateral de 0,000 al 0,05, lo cual significa que la relación es directa y significativa lo cual permite la aceptación de la hipótesis general: Existe relación significativa entre la variable Competencia Laboral y la variable Calidad de Servicio, respectivamente. Por los resultados obtenidos permite conocer la buena performance en la gestión del personal administrativo en cumplimiento de su labor. Algo a considerar por la alta dirección de la entidad para continuar con mejoramiento continuo en la entidad.

Torrejón (2018), con una investigación que tuvo como objetivo el determinar la relación entre las competencias laborales y la calidad del

servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua en el Distrito de San Juan de Lurigancho año 2018. La investigación de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de diseño correlacional no experimental, de corte transversal. El instrumento empleado fue la encuesta a 120 trabajadores.

Sobre las competencias laborales los encuestados señalan que el 58,3% está en un nivel de proceso, otro 29.20% señala que esta en un nivel no desarrollado y el 12.50 % indica como destacada. Al respecto de la calidad de servicio, los encuestados señalan un 55.00% es regular, un 25,80% califica como mala y solo un 19,2% la considera buena

Así mismo se prueba la existencia de la correlación entre las variables Competencias laborales y calidad del servicio habiéndose obtenido una  $\rho=0,663$  y un  $p=0,000$ . Como se aprecia la correlación entre las variables es evidente. Se concluye en que la entidad debe realizar gestiones a fin de mejorar las competencias de los trabajadores para lograr un mayor impacto positivo en la calidad del servicio.

Mendoza (2017), en su estudio que tuvo como objetivo determinar la relación entre las competencias laborales y el desempeño institucional de los servidores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de la Libertad - Trujillo, 2017. La investigación es un estudio no experimental, de corte transversal. El instrumento empleado fue la encuesta realizada a 23 personas todas del Área de Logística.

En relación a los resultados de los encuestados un 60,9% arrojo como un nivel regular con competencias genéricas laborales. Mientras que un 82,6% de los trabajadores tienen un nivel regular de desempeño laboral. Hay una relación entre las variables competencias laborales genéricas y el desempeño laboral de los trabajadores, lo cual fue demostrado vía el análisis de correlación dando como resultado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0,264 lo que demostró la existencia de la correlación positiva media lo cual afirma la hipótesis planteada. Finalmente se concluye que es necesaria la capacitación del personal materia del estudio, así como la mejora en la gestión de la Alta Dirección para continuar en el mejoramiento continuo en bien de los usuarios de los servicios.

## **3.2. MARCO TEÓRICO**

### **3.2.1. COMPETENCIAS GENÉRICAS EN GESTIÓN PÚBLICA**

#### **3.2.1.1. COMPETENCIAS GENERICAS**

Cuando hablamos de las competencias genéricas debemos citar un contexto más amplio de las competencias nombrando a las competencias profesionales que contemplan a las competencias específicas y genéricas.

#### **COMPETENCIAS**

Gómez et al. (2006, p. 97). Vienen a ser un grupo de conocimientos, actitudes, valores, habilidades con los que los profesionales cuentan en diverso grado y que al interactuar estos logran que el trabajador pueda cumplir con un desempeño óptimo en bien de la labor encomendada. Por lo que es de suma importancia que las competencias sean cultivadas no solo a nivel de la educación superior, sino que en entidades se debe continuar con el perfeccionamiento profesional que contemple el desarrollo de las competencias de diversa índole con especial atención aquellas transversales porque son necesarias para la interacción de los trabajadores en diversos trabajos.

#### **COMPETENCIA LABORAL**

Gómez et al. (2006, p. 97). Una capacidad efectiva que permite a las personas cumplir con una determinada labor plenamente identificada. Lo cual minimiza el riesgo al azar de la labor dado que se basa en una capacidad real y probada. Esta condición se logra a través del tiempo, en la propia formación del estudiante, y se debe mantener cuando egresa de los estudios, tanto a nivel de la entidad que es responsable de potenciar a su trabajadores, como del propio servidor público que por iniciativa propia debe perfeccionar sus conocimientos y habilidades a fin de estar a la altura de la responsabilidad en su labor y evitar situaciones dejadas al azar y basar el esfuerzo en situaciones que puedan ser planificadas, medidas e evidenciadas fruto del esfuerzo.

## **TIPOS DE COMPETENCIAS**

Gómez et al. (2006, p. 98). Hay diversos estudios del Proyecto Tuning, que tratan sobre las competencias específicas estas se refieren a las competencias ligadas de forma directa con la función del trabajador y competencias genéricas las mismas que se refieren a las competencias transversales, que exportables y puestas de manifestación en el cumplimiento de las funciones y tareas de los trabajadores en las entidades públicas o privadas.

## **COMPETENCIAS GENERICAS**

Gómez et al. (2006, p. 98). Las competencias genéricas conocidas como también como competencias transversales como su propio nombre lo indica vendrían a ser competencias comunes a la mayoría de las profesiones que tienen el común denominador que al momento de la puesta en práctica de la labor del trabajador estas competencias les permiten cumplir con su labor de manera efectiva pudiendo ser empleadas no solo en una labor determinada en un determinado sector, sino que pueden ser transferibles entre distintas labores en la organización. En el caso puntual del SIS sede Huaraz, es importante que los trabajadores tengan desarrolladas las competencias genéricas que permitan cumplir con su labor de manera eficiente y respaldarse mutuamente cuando exista la necesidad del apoyo por la ausencia de personal o sobre carga de usuarios.

El modelo de competencias genéricas se basa en el supuesto de que existen ciertas conductas típicas que permiten a una persona desempeñarse efectivamente en un puesto determinado, y que dichas conductas son generales o genéricas, dado que son las mismas que permiten a otra persona desempeñarse efectivamente en un puesto similar en cualquier otra organización. Según Saracho (2005, p. 189). En nuestra sociedad encontramos entidades de índole privado, público y en ocasiones mixtos (públicos - privados).

Se debe entender que las competencias genéricas vendrían a ser los conocimientos de alguna forma estandarizados en cada profesional que le

permite cumplir con sus labores sea en una u otra entidad pública, en puestos similares de manera efectiva en beneficio de la población.

Vela (2004, p. 86). Es el conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber y hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) cuya practicidad es su aplicación en el desempeño de las tareas, funciones de los trabajadores, que le permiten lograr cumplir con el objetivo de su labor. En el desarrollo de la labor cotidiana de los trabajadores que atienden a usuarios de servicios públicos no basta solo cierta capacitación en el conocimiento normativo marco de la entidad donde cumple labores, sino que es necesario que el trabajador tenga habilidades y la actitud correcta para cumplir con su labor. En el SIS sede Huaraz es muy importante que la atención de los usuarios se realice con el conocimiento, la habilidad y actitud necesarias para que la percepción positiva de los usuarios se manifieste, recordando que la mayor cantidad de usuarios del SIS son personas en pobreza o pobreza extrema.

### **3.2.1.2. GESTIÓN PÚBLICA**

Uceda (2007, p. 15). Se podría decir que la gestión pública viene a ser el grupo de actividades mediante las cuales cada entidad llega a cumplir sus objetivos institucionales, políticas, planes, metas y a fines, enmarcado en la normativa establecidas por el Poder Ejecutivo en el Perú. Se debe entender como el conjunto de labores, tareas, procesos, pasos, que se ejecutan en la administración pública como medidas para el cumplimiento de la finalidad del servicio público en bien de la población.

La gestión pública viene a ser la fusión de la aplicación de la normativa pública con la de la utilización de instrumentos de gestión de manera general, a todo nivel de alcance se entiende por ello a nivel nacional, regional, provincial y distrital. Con el único fin de brindar la satisfacción de la población en sus necesidades de competencia del Estado, en el caso del SIS, es el cumplimiento de velar por el respeto de los derechos de los asegurados cautelando el acceso al aseguramiento universal, para lo cual ningún peruano debe quedar sin un seguro, por lo que se da la modalidad del SIS para todos,

modalidad de aseguramiento que cobertura a cualquier peruano que no cuente con un seguro, se activa y se desactiva según la condición del trabajador, cuando no tenga un seguro se activara y cuando tenga otro seguro ajeno al SIS, se desactivara.

### **3.2.1.3. IMPORTANCIA DE LAS COMPETENCIAS GENERICAS EN LA GESTIÓN PÚBLICA**

Cuando hablamos de gestión pública nos referimos al conjunto de procesos que conllevan la realización de tareas, labores, funciones como medios para cumplir con la finalidad pública del Estado, por medio de entidades que la representan orientándose el bienestar de la población.

Sin embargo, no basta el ímpetu o solo el conocimiento técnico para lograr esta finalidad se requiere hoy en día que los servidores públicos tengan competencias transversales o genéricas, que le permitan esa multifuncionalidad y de apoyo mutuo entre los trabajadores para evitar que se cause zozobra en la atención por la carencia de personal o competencias para lograr resolver problemas en la atención de procedimientos administrativos de los usuarios. Lo que resulta importante sumar a la realización de la labor cotidiana el de competencias transversales que entre otros nos permiten adquirir conocimientos nuevos, hacer uso de habilidades y otros afines que permitan el acercamiento asertivo no solo al usuario interno, sino al externo que al final es la razón de ser de la labor de cada entidad pública. Por ello la importancia de las competencias genéricas en la gestión pública.

Es aquí donde la visión de los buenos funcionarios públicos que dirigen diversas entidades públicas en el Perú, marca diferencias en la gestión, dado que las normas están dadas, pero es la gestión humana quien es la responsable de su aplicación de manera eficiente o deficiente y es la población quien sufre o se satisface de la mala o buena performance del trabajo de los funcionarios públicos, directivos, trabajadores de la Administración Pública. Habiendo conocimiento de esta relevancia es que puntualmente en la presente investigación se hace de necesidad de importancia conocer el estado de las competencias genéricas en gestión

pública y el impacto en los usuarios lo cual forma la percepción sobre el servicio del SIS sede Huaraz.

#### **3.2.1.4. MODELO DEL PROYECTO TUNING**

Palomino et al. (2005). El proyecto Tuning (Educational Structures in Europe), promovido por la Unión Europea, es un proyecto orientado mejorar el proceso de la educación Superior en Europa. La preocupación de lograr que los estudiantes cuenten con las competencias que le permitan al término de sus estudios poder encajar en el mercado laboral generando valor en el desarrollo de su funciones y tareas.

Gómez et al. (2006, p. 98). El modelo del proyecto Tuning, las competencias genéricas se configuran en una estructura de tres principales divisiones siendo estas en competencias las Instrumentales, Interpersonales y Sistemáticas que permiten conocer la información requerida por parte de los sujetos que representan la muestra de la presente investigación.

#### **3.2.1.5. DIMENSIONES DE LAS COMPETENCIAS GENERICAS EN GESTIÓN PÚBLICA**

Para el presente estudio se empleará la clasificación de competencias genéricas del Modelo Turing, que contempla las Competencias Instrumentales, Competencias Interpersonales y Competencias Sistemáticas, para ser aplicadas mediante el instrumento (encuesta) a los usuarios del SIS sede Huaraz, lo cual nos permitirá conocer la calificación que brindan los usuarios a las competencias genéricas de los trabajadores.

##### **3.2.1.5.1. DIMENSIÓN COMPETENCIAS INSTRUMENTALES**

Solanes et al. (2008, p. 514). Denotan las capacidades cognitivas, metodológicas, lingüísticas y tecnológicas, importantes para que la persona lleve a cabo procesos de comprensión, construcción, manejo, uso crítico y enfocado a cada labor. Las diferentes profesiones del ser humano que se emplean en la sociedad para cumplir con sus tareas y funciones vía la diversidad de procedimientos, métodos, técnica e instrumentos y otros.

Zegarra (2018, p. 25). Tienen gran importancia en el campo laboral a razón que permite una actuación eficaz, competente en situaciones determinadas en el cumplimiento de su trabajo, teniendo como respaldo para estos casos en los recursos cognitivos y conocimientos.

Guzmán (2010, p. 4). Para su aplicación en las labores cotidianas se identifican con capacidades de carácter cognitivo, metodológico, tecnológico y lingüístico. Permitiendo al trabajador poder cumplir con la función encomendadas de manera óptima.

Respecto a las competencias genéricas instrumentales por la naturaleza de la presente investigación que se enfoca a la gestión pública en relación al impacto del trabajo de los servidores públicos, debemos tomar en consideración que la labor que desarrollan los trabajadores es de atender a usuarios que buscan una atención con calidad, más aún por tratarse de gestiones referidas a la salud de los usuarios o sus familiares. Por lo que tomaremos en consideración a las habilidades cognitivas, capacidades metodológicas, capacidades lingüísticas y capacidades tecnológicas que nos permitirán tener una apreciación de la valoración de las competencias genéricas de los trabajadores del SIS sede Huaraz por parte de los usuarios. Estableciendo indicadores acordes a la naturaleza de la presente investigación.

### **HABILIDADES COGNITIVAS**

Guzmán (2010, p. 4). Permite emplear la capacidad de comprender eventos y que la persona emplee sus ideas y pensamientos enfocado en cumplir con una óptima labor. Se puede expresar que todo servidor o funcionario público debe estar en la capacidad de poder comprender y poder utilizar sus ideas y pensamientos en el entendimiento de las normas y directivas que enmarcan su labor en cumplimiento de la atención a los ciudadanos.

El uso de las competencias en la atención al usuario del SIS sede Huaraz por parte del trabajador, al respecto de realizar un adecuado análisis de lo expresado por el usuario, pensar coherentemente la respuesta a brindar usando buen uso del raciocinio. Teniendo presente toda la información

oportuna que ha aprendido en la entidad para el cumplimiento de su labor en bien de la atención del usuario. Por consiguiente, se eligen indicadores a fines a la naturaleza de la presente investigación, para conocer la evaluación de los usuarios sobre la labor de los trabajadores en el SIS sede Huaraz:

- **Indicador: Conocen y entienden las normas y directivas.** (Permitirá conocer si los trabajadores a percepción de los usuarios conocen las normativas del diario que hacer en la interacción usuario-trabajador).
- **Indicador: Trasmiten sus ideas con desenvoltura y seguridad.** (Podremos conocer si el trabajador tiene la facilidad del lenguaje frente a su labor con los usuarios y si tramite seguridad en la interacción).

### **CAPACIDADES METODOLÓGICAS**

Guzmán (2010, p. 4), son las competencias genéricas que permiten al trabajador contar con la capacidad de administrar adecuadamente el tiempo, metodológicas de aprendizaje, así como de la toma de decisiones o resolución de diversos problemas de manera óptima. Todo servidor y funcionario público y con especial atención aquellos que preste servicios directamente a la ciudadanía, deben proceder según los lineamientos estipulados para la atención a los usuarios (normativas) a fin de brindar un trato adecuado dentro de los parámetros establecidos. Dada la naturaleza de la investigación se eligen como indicadores para la presente investigación, para conocer la evaluación de los usuarios sobre la labor de los trabajadores en el SIS sede Huaraz:

- **Indicador: Atienden con claridad en sus procedimientos.** (Conocer si cumple su labor de firma sencilla, entendible o es que realiza su labor de forma burocrática, entorpeciendo los procesos contraviniendo el principio de eficiencia en su labor).
- **Indicador: Tienen organizado el ambiente y material de trabajo.** (Se sabrá si el trabajador es ordenado y atento en su labor para brindar el mejor servicio en el menor tiempo posible, respetando al usuario y los objetivos institucionales del SIS).

### **CAPACIDADES LINGÜÍSTICAS**

Guzmán (2010, p. 4). El trabajador debe contar con la facilidad de

la comunicación oral y escrita a fin de cumplir con su labor, el conocimiento de una segunda lengua con potencialidad de ser requerido resulta importante para elevar el nivel de efectividad en la comunicación e interacción con los usuarios.

Es importante que el servidor público que preste atención en los servicios que brinda la entidad pública, tenga una facilidad de poder darse a entender y a la vez poder entender lo que el usuario está expresando tanto de manera escrita como de forma oral, a fin de que se dé una comunicación asertiva.

Sumado a ello señalar que en la Región Ancash por ser una región de que cuenta con zonas geográficas tanto a nivel de la Sierra como la Costa, hay usuarios que por su propia condición de vivencia geográfica hablan una segunda lengua denominada “quechua” por lo que resulta resaltante que la entidad pueda contar con personal que tenga conocimientos del idioma citado para mejorar la comunicación con los usuarios que requieran realizar trámites. En concordancia con la naturaleza de la presente investigación se eligieron los siguientes indicadores para conocer la evaluación de los usuarios sobre la labor de los trabajadores en el SIS sede Huaraz, para conocer la evaluación de los usuarios sobre la labor de los trabajadores en el SIS sede Huaraz:

- **Indicador: Se expresan con claridad de forma oral y escrita.** (Conocer si los trabajadores emplean un lenguaje sencillo de entender o realizan una comunicación completa con el uso excesivo de terminología técnica en desmedro de la finalidad pública de su labor, que es brindar calidad de atención a los asegurados del SIS).
- **Indicador: Tienen conocimiento de una segunda lengua (quechua).** (Saber si los usuarios valoran esta condición que podría tener uno o varios trabajadores del SIS sede Huaraz, ayudando a la comunicación en el momento que se requiera con personas de solo hablen quechua).

## **CAPACIDADES TECNOLÓGICAS**

Según Guzmán (2010, p. 4). Competencias genéricas relacionadas con el dominio de la computadora con el empleo de capacidades aprendidas que permitan cumplir con su labor de manera óptima por medio del uso de esta herramienta tecnológica.

La capacidad tecnológica abarca el manejo de otros equipos electrónicos (escáner, cámaras web, lectoras electrónicas de DNIs electrónicos, entre otros), que deben procurar dominar los servidores públicos que prestan el servicio de atención a los usuarios a fin de contar con los medios necesarios para una atención de calidad.

En el día a día de la labor de los trabajadores del SIS sede Huaraz es fundamental el conocimiento del uso de la computadora entiéndase por ello con dispositivos fijos o computadores personas, así mismo los propios programas de consulta y gestión con los que cuentan el SIS y sumado a ellos la facilidad de manejo de otros programas (RENIEC, consultas de identidad) y la propia consulta en buscadores (Google, Microsoft, entre otros). En concordancia con la naturaleza de la presente investigación se eligieron los siguientes indicadores, para conocer la evaluación de los usuarios sobre la labor de los trabajadores en el SIS sede Huaraz:

- **Indicador: Tienen facilidad de manejo de la computadora.** (Conocer la percepción, al momento de la interacción con los trabajadores, estos últimos demuestran un fácil manejo de la computadora ayudando de esta manera a la eficiencia de la atención en respeto al tiempo empleado por los usuarios para realizar una o varias gestiones en el SIS sede Huaraz).
- **Indicador: Ubican con rapidez la información requerida por los usuarios en los sistemas internos de trabajo.** (Permite conocer la experticia de los trabajadores en el empleo de los sistemas informáticos propios del SIS, en cumplimiento de la atención del usuario que concurre al SIS sede Huaraz).

### **3.2.1.5.2. DIMENSIÓN COMPETENCIAS INTERPERSONALES**

#### **APRECIACIÓN DE LA DIVERSIDAD Y DE LA MULTICULTURIDAD**

Gómez et al. (2006, p. 115). Estas competencias son muy importantes dado su relevancia en la promoción del respeto, tolerancia en atención al contexto social en donde desarrolla sus labores. Los trabajadores del sector público tienen la gran responsabilidad de tratar con respeto a todo ciudadano y usuario, sin desmerecer su condición social, étnica u cualquier otra condición personal.

En el SIS sede Huaraz, al ser una sede ubicada en la zona Sierra de la Región Ancash, el respeto a los usuarios es fundamental dado que hay mucha diversidad cultural y social y todos merecen el mismo respeto y consideración en su atención. En base a la naturaleza de la presente investigación se seleccionó el siguiente indicador, para conocer la evaluación de los usuarios sobre la labor de los trabajadores en el SIS sede Huaraz:

- **Indicador: Son respetuosos y saludan.** (Conoceremos si los trabajadores saber tratar con respeto a los usuarios desde el primer saludo hasta la finalización de la atención, en la percepción de los usuarios del SIS sede Huaraz.)

#### **HABILIDADES INTERPERSONALES**

Gómez, et al. (2006, p. 114). Estas competencias son aquellas que se orientan a la condición del trabajador de poder relacionarse con otros trabajadores, superiores, usuarios, para poder participar e integrar con facilidad equipos de trabajo a nivel interno y externo, logrando la cooperación mutua en bien del cumplimiento de su labor.

Las cualidades individuales, las mismas que permiten a todo profesional una interacción con otros colegas y profesionales de diversas disciplinas, creando así una interacción en bien del cumplimiento de las labores propias del cargo que desempeña en la gestión pública, dada la naturaleza de la labor del SIS sede Huaraz, existen trabajadores de diversas profesionales como administradores, economistas, contadores, licenciados, Ingenieros informáticos, médicos, entre otros profesionales, cuya interacción

resulta fundamental para el logro de los objetivos institucionales en bien de los usuarios.

Los servidores públicos en el ámbito del sector salud a nivel de los servicios que presta una IAF (Institución Administradora de Fondos) cumplen diversas labores lo cual permite la atención de múltiples los procedimientos administrativo que realizan los ciudadanos sean usuarios o no(asegurados a otras entidades), motivo por el cual el profesional que trabaja en este sector público y en especial en el Sector Salud debe contar con las habilidades adecuadas que le permitan una interacción adecuada con el usuario y se logre una óptima atención cumpliendo con absolver dudas, inquietudes, realizar gestiones, entre otros, gracias la comunicación interpersonal. En el SIS Huaraz es muy importante esta comunicación. En base a la naturaleza de la presente investigación se seleccionó el siguiente indicador, para conocer la evaluación de los usuarios sobre la labor de los trabajadores en el SIS sede Huaraz:

- **Indicador: Mantienen una comunicación fluida y entendible.**  
(Sabremos si los trabajadores logran interactuar con los usuarios de forma continúa manteniendo una comunicación positiva de respeto y con un lengua sencillo y entendible para todos los usuarios).

### **COMPROMISO ÉTICO**

Gómez et al. (2006, p. 117). En este tipo de competencias genéricas cobra relevancia los principios y valores que se dan en el acuerdo entre el trabajador y la entidad, para el cumplimiento de una conducta acorde a las políticas de la institución. Significa que por parte del trabajador se debe cumplir con una actuación con apego a los lineamientos internos como el Reglamento de trabajo, código de ética.

En la administración pública como el caso del presente trabajo de investigación el SIS, los trabajadores están supeditados a cumplir con el Código de ética de la función pública, el reglamento de trabajo, el Reglamento del servidor público – SERVIR y otros documentos que son necesarios para darle presencia a una cultura de ética en la gestión y esta se pueda reflejar en la atención de los usuarios del SIS sede Huaraz. En base a la naturaleza de

la presente investigación se seleccionó el siguiente indicador, para conocer la evaluación de los usuarios sobre la labor de los trabajadores en el SIS sede Huaraz:

- **Indicador: Transmiten un comportamiento ético.** (Saber si el trabajador del SIS sede Huaraz, cumple con el código de ética de la función pública, el reglamento interno de trabajo entre otros documentos normativos, los cuales debe reflejar en su comportamiento con el usuario bajo responsabilidad).

### **3.2.1.5.3. DIMENSIÓN COMPETENCIAS SISTÉMICAS**

#### **MOTIVACIÓN POR ALCANZAR METAS (MOTIVACIÓN DEL LOGRO)**

Gómez et al. (2006, p. 128). Es la competencia que permite al trabajador mantener el deseo de lograr el éxito en las labores que realicen. Es de suma importancia para el impacto positivo de la labor de los servidores públicos en su interacción con los usuarios. En el caso en particular del SIS sede Huaraz es de suma importancia que el trabajador se muestre motivado, dado que al atender a usuarios que versan sobre gestiones de índole de salud es muy importante que se brinde esa muestra de empatía a los usuarios y que ellos puedan darse cuenta de la importancia de su atención por parte del personal de del SIS sede Huaraz. En base a la naturaleza de la presente investigación se seleccionó el siguiente indicador, para conocer la evaluación de los usuarios sobre la labor de los trabajadores en el SIS sede Huaraz:

- **Indicador: Manifiestan motivación al momento de atender.** (Permitirá conocer si los trabajadores muestran su mejor predisposición para atender a los usuarios)

#### **CREATIVIDAD O CAPACIDAD DE GENERAR NUEVAS IDEAS**

Gómez, et al. (2006, p. 117). Estas competencias implican la capacidad del trabajador a descubrir un problema y a su vez el planteamiento de la posible solución de manera innovadora y adecuada a la misma. En la administración pública en el día a día de la labor de los trabajadores es fundamental contar con una mente abierta a la creatividad y mostrar habilidades en la resolución de problemas cotidianos, más aún cuando se

trata de la interacción con los usuarios, como el caso del SIS sede Huaraz se requiere que el trabajador ponga de manifiesto esta creatividad mostrándose habilidoso en la resolución de cualquier problema que se presente en la gestión de procedimientos de los usuarios, a fin de brindar una solución apropiada y con apego al marco normativo vigente. En base a la naturaleza de la presente investigación se seleccionó el siguiente indicador, para conocer la evaluación de los usuarios sobre la labor de los trabajadores en el SIS sede Huaraz:

- **Indicador: Se muestran habilidosos en la atención al usuario.**  
(Conocer si los trabajadores se muestran diestros en la interacción con el usuario para atender el requerimiento y lograr una buena percepción de la labor realizada)

### **3.2.2. CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO**

#### **3.2.2.1. CALIDAD**

Casermeyro (2012, p. 8). La calidad vendría hacer como el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que brinda la satisfacción de las necesidades establecidas por los usuarios. La calidad es una opción de realizar las cosas para satisfacer y cumplir con los requerimientos que los usuarios necesitan o requieran, brindar atención con una cantidad mínima de errores y defectos, seguir el camino del mejoramiento continuo, que permita mejorar día a día los procesos para la obtención de buenos resultados.

En el caso de las instituciones públicas buscan la mejora continua en los servicios que ofrecen tanto al usuario interno como al externo. En el SIS sede Huaraz, se debe procurar brindar un servicio con calidad al usuario en cada actuación, cumpliendo con los objetivos institucionales de la institución en bien de los asegurados.

#### **3.2.2.2. EL SERVICIO**

Horovitz (1995, p.50). Viene a ser el grupo de prestaciones, que los usuarios esperan recibir del servicio adquirido o tomado. Todo usuario al

acceder a un servicio siempre esperar recibir aquellos que le es prometido o que por conocimiento tiene cierta certeza que recibirá en la interacción. En la administración pública, los usuarios son ciudadanos que esperan que los trabajadores públicos atiendan sus requerimientos, resuelvan casos de manera efectiva. En el caso del SIS sede Huaraz la oficina administrativa recibe tanto a usuarios en su gran mayoría personas de escasos recursos que por protección del Estado cuenta con un Seguro que salvaguarda su salud y recurren a la Sede administrativa por diversos motivos (aseguramiento, cambios, reclamos, quejas, denuncias, pedidos, consultas, entre otros).

### **3.2.2.3. CALIDAD DEL SERVICIO**

Zeithaml y Parasuraman (2004, p. 16). Está constituida por todos aquellos atributos o características que le dan valor. En el caso la medición de la calidad de los servicios estos a razón de sus características como de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad, por lo general no pueden ser fácilmente medibles. Resulta clave en la interacción entre el trabajador y el usuario los factores intangibles, que son de apreciación por parte de los usuarios.

En la gestión pública en los últimos años, en muchas entidades no se ha dado una atención con calidad, a razón de diversos factores y particulares de cada sector y entidad a nivel de todo el Perú, pero se podría acotar que también hay entidades públicas en donde la mística, identificación institucional, valores y principios, influencia de los Directivos (líderes) ha logrado que se brinden servicios de calidad a los usuarios. En el caso del SIS sede Huaraz, los trabajadores se sienten identificados institucionalmente con su entidad y se refleja cuando se observa la labor que realizan de manera cotidiana en el SIS sede Huaraz.

### **3.2.2.4. NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Suárez (2015, p. 7). A fin de mantener el control en la prestación de los servicios es necesario el desarrollo de normas de calidad del servicio, para el caso de su operatividad es importante: Expresarse desde el punto de

vista del cliente, ser ponderables y el servicio a toda la organización, es de importancia la interiorización de estas consideraciones por todo el conglomerado de trabajadores de la entidad. Así se podría generar una cultura de calidad sumado desde luego a la implementación de modelos de gestión orientados a buscar generar calidad en la labor de los trabajadores. En el sector público se cuenta con marcos normativos que de forma general enrumban o buscan generar calidad de atención a los usuarios y de forma particular por cada entidad en la generación de directivas de atención que buscan lo propio, pero de una forma más focalizada. En el SIS sede Huaraz, el personal administrativo y Directivo responsable asumen mucha responsabilidad la interiorización de la responsabilidad de cumplir con normas de calidad propias del Sector público y del SIS en beneficio de los usuarios tanto internos como externos.

### **MARCO NORMATIVO EN LA GESTIÓN PÚBLICA**

A nivel de las normas que regulan la gestión pública, entre otras se puede citar a la Ley 29158 Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (El Peruano, 2007), en su artículo 4° referido a las competencias exclusivas del Poder Ejecutivo señala el diseñar y supervisar políticas nacionales y sectoriales, las cuales son de cumplimiento obligatorio por todas las entidades del Estado en todos los niveles de gobierno. De lo manifestado por el marco legal referido al Poder Ejecutivo, queda claramente establecido el rol del diseño y supervisión de las políticas nacionales y sectoriales, con el fin de cautelar el normal desarrollo de las actividades públicas y privadas.

La calidad en el servicio administrativo en la gestión pública, tiene como ente rector al Estado Peruano, en el año 2002, se emite la Ley 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (El Peruano, 2002), en su artículo 1° declara al Estado Peruano en proceso de modernización teniendo como objeto establecer los principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización de la gestión del Estado, en todas sus instituciones e instancias. Disponiéndose así mismo en su art. 3°, que el alcance de la norma es para todas las entidades a nivel nacional.

Como se indica en la referida norma, desde el año 2002, se inició un camino rumbo a la calidad en la gestión pública, vía el apoyo de la modernización de la gestión estatal, lo que conlleva a mejorar los servicios prestados por el estado en bien de la población y la percepción de calidad. En base a la eficiencia de la prestación de los servicios a la ciudadanía y al uso optimizado de los recursos del estado, propiciando el camino de la mejora continua en la gestión pública.

En el quinto considerando del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (El Peruano, 2013) publicado el 09 de enero del 2013, en su quinto considerando señala: “establece el compromiso de construir y mantener un Estado eficiente, eficaz, moderno y transparente al servicio de las personas y de sus derechos y que promueva el desarrollo y buen funcionamiento del mercado y de los servicios públicos. Al respecto el Estado busca mediante una política nacional fomentar la prestación de servicios con eficiencia y eficacia en un entorno transparente en el servicio que se brinda a la población, en búsqueda de propiciar su bien.

En la Resolución Ministerial N° 125-2013-PCM, aprueba el Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013-2016 (El Peruano, 2016) señala el establecimiento de acciones, indicadores, metas, plazos y entidades responsables de liderar la implementación de los objetivos y lineamientos de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Fijando como objetivo general orientar, articular e impulsar en todas las entidades, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país.

Sumado a lo anterior se tiene a la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM mediante la cual se aprueba: “Manual para Mejorar la Atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública”, publicada el 12 de agosto del 2015 se aprueba el documento muestra el enfoque del Estado por prestación de la calidad en el servicio. Habla de nueve estándares para

una atención de calidad como la estrategia: Estrategia y organización, conocimiento de la ciudadanía – usuario, accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía, infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención, procesos de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa, personal de atención a la ciudadanía, transparencia y acceso a la información, medición de la gestión y reclamos y sugerencias.

De lo anteriormente manifestado se aprecia la preocupación del Estado por generar mecanismos normativos orientados a la prestación de servicios con calidad en las entidades públicas, labor que debe ser desarrollada por todo el personal, pero siempre de suma importancia es el liderazgo del jefe institucional para lograr el empoderamiento del personal con el compromiso institucional, en bien de los servicios que se prestan a la población desde las entidades públicas.

#### **3.2.2.5. CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO**

En las instituciones públicas cuyo objetivo principal es brindar la satisfacción de las necesidades y expectativas de la persona, familia y comunidad, la definición de la calidad en el servicio se entenderá como la satisfacción total de las necesidades del usuario a través de la realización de actividades en donde los usuarios identifican calidad con la solución de sus inquietudes (problemas, quejas, reclamos, pedidos) siempre dentro del marco normativo que ampara las leyes vigentes.

Quispe (2012, p. 55). Para comprender el contexto de lo que es la calidad de los servicios se hace necesario tener en consideración tres factores básicos: cliente, servicio y proceso. En donde los clientes serán aquellas personas que obtiene un beneficio resultante de los servicios, procesos y productos de la entidad. Entender esto significa que todos los trabajadores de la entidad asumen la responsabilidad de trabajar para sumar esfuerzos y lograr esta percepción en lo usuarios o clientes.

En el Sector Público cada usuario al asistir a una Institución Pública, en búsqueda de realizar determinada gestión, termina recibiendo un servicio por parte del servidor o funcionario público, esta experiencia puede

ser percibida como positiva o negativa, dependerá del trato y satisfacción del servicio requerido que se le brinde durante su estadía en la entidad, desde su ingreso hasta su salida de la entidad. En el SIS sede Huaraz el personal se identifica con este concepto por lo que todos los trabajadores incluidos el personal de seguridad y limpieza suman esfuerzos por generar calidad de atención en la visita e interacción de los usuarios.

### **CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Zeithaml y Parasuraman (2004, como se citó en Botello et al., 2014, p. 2). Señalan como las principales características del servicio: La intangibilidad, y la inseparabilidad, es decir que la experiencia es un todo desde el inicio hasta el final de la interacción del usuario y trabajador en la entidad. En donde el usuario valoriza el proceso que se produjo con el resultado final del servicio, esto es correcto dado que el usuario no solo califica el recibir el servicio como tal sino la forma en que fue atendido durante todo el proceso, desde la gestión hasta la recepción propiamente del servicio, valorando y calificando positivamente o negativamente la experiencia en bien o perjuicio de la organización. En el SIS sede Huaraz, los trabajadores y personal Directivo entienden esta connotación y brindan su mayor esfuerzo en búsqueda de brindar calidad de servicio a los usuarios del SIS.

### **CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Mariño (2013, p. 46). Es de conocimiento público que muchas entidades del sector público son cuestionadas en su accionar por su falta de empatía en la prestación de sus servicios a la población, a razón de múltiples factores, como la falta de identificación institucional, pobreza de valores, corrupción, falta de capacitación, ineficiente de funcionarios como Directivos con carencia de experiencia y conocimiento para lograr cambios positivos en la prestación de servicios de calidad. Cuando se comparan con la prestación de servicios en el sector privado se dejan denotar grandes diferencias.

Cabe señalar que hay servicios gratuitos en el Sector Público y por lo general en el Sector Público el otorgamiento de cualquier servicio es cobrado, lo cual marca una diferencia sustancial en favor del segundo, a razón de la carencia o falta de conciencia de muchos trabajadores públicos de los

que es brindar servicios de calidad y sumado a ello con valores. Al respecto de lo anterior, en el Perú ciertamente ha sido una constante a través de muchos años la calificación como burocrática a la atención en las entidades públicas, respecto al servicio que se presta a los usuarios.

En efecto se debe múltiples factores, entre ellos por ejemplo al ingreso de personal no idóneo a la gestión pública entre otros por carencia de procesos de selección de calidad y transparente en diversas ocasiones (CAS, D.L. 728, D.L. 276, Ley SERVIR y otros) y que garanticen que los mejores trabajadores y funcionarios presten servicios, entre otros factores, también se encuentra la falta de capacidad de gestión de altos funcionarios designados en cargos de confianza y a razón de amistad o familiaridad, lo cual no garantiza que la gestión que realicen al frente las entidades sea la más óptima o busque seguir una línea de mejoramiento de la calidad.

Sin embargo, del lado contrario también es cierto que hay funcionarios de carrera y confianza que tienen alto compromiso institucional, con sólidos valores profesionales y humanos, que orientan su labor al camino del mejoramiento de la calidad con respeto de las normas vigentes.

### **3.2.2.6. EL MODELO SERVQUAL**

Suárez (2015, p. 9). SERVQUAL es un instrumento cuya finalidad principal busca cuantificar la calidad de un servicio considerando la expectativa y la percepción fruto de la experiencia del usuario, a través de cinco dimensiones, siendo estas: Capacidad de Respuesta, Empatía, Elementos tangibles, Fiabilidad y Seguridad.

Al respecto del empleo del modelo SERVQUAL para la presente investigación correspondiente a la segunda variable, que versa sobre la calidad de servicio administrativo, es un caso particular en donde se buscó conocer solo la percepción del usuario de los servicios administrativos brindados por los trabajadores en el SIS sede Huaraz, dejando de lado la expectativa sobre el servicio, a razón que se debe tener en consideración que a diferencia de otros servicios particulares (cines, restaurante, clínicas, entre otros), en el caso del SIS, es un tipo de seguro público gratuito, que está

orientado en su mayoritario porcentaje a las personas en condición de pobreza y pobreza extrema, en particular en la Región Ancash y otras regiones del Perú. Cuyos usuarios no están en una dinámica cotidiana de probar varios servicios de seguros y generar expectativas en la atención de estos servicios por parte de las entidades públicas como SUSALUD, SIS o las EPS (particulares).

Los usuarios del SIS buscan la atención y solución de sus casos particulares, razón del porque recurren a las oficinas administrativas del SIS Sede Huaraz. Más aún cuando en la presente investigación se busca como objetivo principal conocer la existencia de una relación entre las variables competencias genéricas en gestión pública y la calidad de servicio administrativo en el SIS sede Huaraz. En este sentido se ha empleado un Modelo SERVQUAL modificado (no se busca conocer la expectativa solo la percepción, dada que no es la finalidad de la presente investigación) orientado como medio de para conocer solo la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio administrativo recibido en su interacción en el SIS sede Huaraz. Tomando en consideración que la presente investigación busca probar la relación entre las competencias genéricas en gestión pública y la calidad de servicio administrativo en la sede SIS de Huaraz.

En el desarrollo de las actividades de la investigación, cada día se avanza y se van aportando granos de arena por así llamarlo, a fin de sugerir el mejoramiento de métodos, procesos, mecanismos para ampliar los campos de conocimiento en el día a día de la labor de los profesionales de las diferentes ramas del que hacer humano. Por lo que todos aportamos conocimiento y medios para sumar esfuerzos en seguir ampliando el conocimiento en bien del desarrollo humano.

### **3.2.2.7. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO**

#### **3.2.2.7.1. DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA**

Huacón (2015, p. 36). Es la capacidad, habilidad, aptitud con la que cuenta la persona, que le permite actuar frente a una determinada situación.

La buena predisposición de los colaboradores de la entidad por atender con prontitud a los usuarios, mostrando el respeto, la amabilidad en el cumplimiento de sus funciones, debe ser interiorizada por todos los trabajadores en la Institución donde prestan servicios. A fin de conocer la percepción de los usuarios al respecto de la calidad del servicio administrativo desde la perspectiva de la presente dimensión en razón del actuar de los trabajadores del SIS sede Huaraz se eligen indicadores a fines a la naturaleza de la presente investigación:

- **Indicador disposición a ayudar.** (Permitirá conocer si los trabajadores prestan ayuda directa a los usuarios en la prestación de los servicios)
- **Indicador comunicación clara y eficaz.** (Nos indica que en los usuarios perciben una comunicación en términos sencillo y de manera rápida)
- **Indicador atención oportuna.** (Permitirá saber si hay atenciones desfasadas de tiempo, o se da una eficiente atención)
- **Indicador respeto al orden de llegada.** (Se sabrá si los usuarios perciben el respeto de los trabajadores por atender a los usuarios según el orden de llegada o realizan acciones ajenas a este respeto)

#### **3.2.2.7.2. DIMENSIÓN LA EMPATÍA**

Valera (2012, p. 22). Es la identificación de manera directa y rápida con las necesidades de atención de los usuarios, prestándoles las facilidades del contacto y comunicación adecuada a las características propias de los usuarios, logrando que el usuario perciba esta atención y se sienta a gusto. Por lo que indicado es de suma importancia el conocimiento de la idiosincrasia del usuario, por parte del servidor público, a fin de que la experiencia de la atención sea entre.

En el SIS sede Huaraz se ha podido percibir la identificación empática de los trabajadores con los usuarios, algo de suma importancia y que se debe de resaltar en el personal de esta entidad, situación que suma al mejoramiento de la calidad en toda la administración pública. A fin de conocer la percepción de los usuarios al respecto de la calidad del servicio administrativo desde la perspectiva de la presente dimensión en razón del

actuar de los trabajadores del SIS sede Huaraz se eligen indicadores a fines a la naturaleza de la presente investigación:

- **Indicador atención personalizada.** (Permitirá conocer el grado de identificación del trabajador con su atención al usuario)
- **Indicador conveniencia de horario.** (Conocer si los usuarios consideran adecuados los horarios de atención o cuestionan estos horarios)
- **Indicador suficiente personal.** (Apreciar en evaluación de los usuarios si aprecian a la suficiencia de personal o carencia del mismo)
- **Indicador interés por los usuarios.** (Conocer como los usuarios perciben la atención de los trabajadores y la identificación de estos con sus gestiones ante la entidad)

### **3.2.2.7.3. DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES**

Serrano (2016, p. 25). Compete a percepción de la infraestructura física de la entidad como las instalaciones, equipos de cómputo, el personal, mobiliario y similares. Es en pocas palabras la representación física del servicio que se brinda a los usuarios y que es percibida por ellos. Es importante saber que en la experiencia de la prestación del servicio al usuario no solo es importante el equipamiento tecnológico sino en general toda la infraestructura que permita que, tanto en la espera como la atención en sí, la experiencia sea la más positiva.

En la administración pública, existen planes de mantenimiento de infraestructura y mobiliario que permite que los activos se mantengan en óptimas condiciones (en teoría). Por lo que es de responsabilidad de los Directivos velar por cumplir con los procesos correspondientes para cautelar los bienes del Estado bajo responsabilidad. En esta dimensión se diría también que representa la forma en que los clientes organizan mentalmente la información sobre la calidad en el servicio recibido.

En el SIS sede Huaraz, debe resaltarse el cuidado de las instalaciones y el equipo, así como el mobiliario, realmente es de reconocer el esfuerzo de los trabajadores y Directivos por ser un ejemplo de cuidado de

su infraestructura lo cual ayuda en cultivar la buena experiencia de servicio a los usuarios como parte de todo el proceso de interacción usuario – trabajador. A fin de conocer la percepción de los usuarios al respecto de la calidad del servicio administrativo desde la perspectiva de la presente dimensión en razón del actuar de los trabajadores del SIS sede Huaraz se eligen indicadores a fines a la naturaleza de la presente investigación:

- **Indicador infraestructura.** (Conocer la apreciación de los usuarios al respecto de la infraestructura que cuenta el SIS sede Huaraz)
- **Indicador equipamiento tecnológico.** (Apreciar la valoración de los usuarios al respecto del equipamiento tecnológico del SIS sede Huaraz)
- **Indicador arreglo personal.** (Apreciar la valoración al respecto de la imagen que muestran los trabajadores al momento de atender a los usuarios)
- **Indicador material vinculado con el servicio.** (Conocer la existencia necesaria o no del material documental necesario y de apoyo en la prestación de los servicios a los usuarios)

#### **3.2.2.7.4. DIMENSIÓN FIABILIDAD**

Zeithaml y Parasuraman (2004, p. 179). La importancia de la confiabilidad en las empresas es de suma importancia dado que aquellas que logran ofrecer una confiabilidad de manera constante, al brindar un servicio óptimo desde la primera oportunidad logra ese impacto positivo en los usuarios generando confianza en los mismos, de presentarse errores se preocupan por subsanarlos y actuar con transparencia con el usuario logrando fortalecer cualquier debilidad de confianza suscitada por alguna eventualidad, logrando satisfacción en el cliente.

En efecto la fiabilidad que es percibida por el usuario se da genera en una sola experiencia en una sola oportunidad, dado que si el usuario percibe algún error en la prestación del servicio su nivel de percepción sobre la fiabilidad que brinda la entidad disminuirá, teniendo un efecto negativo para su calificación general al respecto de la calidad recibida cuando el sujeto experimento aquella experiencia en la entidad.

En la administración pública este concepto es ideal, y lamentablemente no se da en la gran mayoría de instituciones por diversas razones, pero sin embargo en otras entidades públicas si se practica, tal es el caso de lo apreciado en el SIS sede Huaraz en donde los trabajadores y el personal Directivo han interiorizado este concepto y se aprecia la práctica del mismo con los usuarios. A fin de conocer la percepción de los usuarios al respecto de la calidad del servicio administrativo desde la perspectiva de la presente dimensión en razón del actuar de los trabajadores del SIS sede Huaraz se eligen indicadores a fines a la naturaleza de la presente investigación:

- **Indicador eficiencia en que se realiza un servicio prometido.** (Permitirá conocer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al servicio recibido por parte de los trabajadores)
- **Indicador interés en solucionar problemas del usuario.** (Se podrá apreciar la identificación del grado de confianza que tiene el usuario sobre la labor del trabajador en atención a la gestión que realiza en la Sede del SIS Huaraz)
- **Indicador brindar un buen servicio en cada atención.** (Poder conocer si hay una constante de buena predisposición en la atención al usuario desde el inicio hasta el término de la labor por parte de los trabajadores)
- **Indicador atención en el tiempo prometido.** (Apreciar como perciben los usuarios el respeto hacia ellos por parte de los trabajadores del SIS Sede Huaraz en cuanto al tiempo empleado en la atención)

#### **3.2.2.7.5. DIMENSIÓN SEGURIDAD**

Suárez (2015, p. 10). Vendría a ser la consideración hacia los usuarios para ayudarlos y brindarles un servicio rápido. También se refiere a que la entidad logra en el usuario la percepción de tranquilidad y cortesía durante el tiempo de permanencia en las instalaciones en la realización de la gestión de la atención, que el usuario pueda percibir que nada malo le pasará.

En la Administración pública peruana son pocas entidades que logran brindar esta seguridad general en el usuario cuando realizan sus

gestiones. En el caso del SIS Sede Huaraz, se debe resaltar esta experiencia dada desde un inicio con la propia infraestructura (edificio imponente) cámaras de seguridad, instalaciones muy bien cuidadas y que son sinónimos de seguridad, agentes de vigilancia debidamente uniformados y respetuosos con los usuarios, trabajadores y Directivos de la entidad.

Sumado a ellos la confianza que generan los propios trabajadores en los usuarios con su actuar como se ha podido apreciar resulta positivo en la generación de valor y suma al mejoramiento continuo de la gestión en el SIS. En beneficio de los usuarios. A fin de conocer la percepción de los usuarios al respecto de la calidad del servicio administrativo desde la perspectiva de la presente dimensión en razón del actuar de los trabajadores del SIS sede Huaraz se eligen indicadores a fines a la naturaleza de la presente investigación:

- **Indicador atención con cortesía.** (Permite conocer si los usuarios se sienten tratados con cortesía, respetos buenos modales, por parte de los trabajadores del SIS Sede Huaraz)
- **Indicador seguridad en la atención.** (Conocer si los usuarios confían en la atención que le prestan los trabajadores y si generan confianza)
- **Indicador conocimientos necesarios.** (Apreciar desde la percepción de los usuarios si los trabajadores cuentan con los conocimientos necesarios para una atención adecuada y eficiente)
- **Indicador confianza en la atención.** (Saber si el resultado de la atención de los trabajadores generó confianza en los usuarios)

### **3.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

#### **a. Administrativo:**

“Persona empleada en la administración de alguna entidad.” (Real academia española, 2024).

#### **b. Administración:**

“Gestión de gobierno de las posesiones e intereses propios o ajenos llevada a cabo por una o varias personas.” (Cárdenas, 2004, p. 32).

#### **c. Calidad:**

“Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.” (Real academia española, 2024).

**d. Capacidad:**

“Cualidad de capaz. Capacidad de un local. Capacidad para el cargo que se desempeña. Capacidad intelectual”. (Real academia española, 2024).

**e. Competencia:**

“Pericia, aptitud o idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado”. (Real academia española, 2024).

**f. Empatía:**

“Proceso de ponerse en forma figurada en el lugar de otra persona”. (Cárdenas, 2004, p. 255).

**g. Empleado:**

“Persona que trabaja bajo la dirección y dependencia de un tercero.” (Cárdenas, 2004, p. 255).

**h. Empleado Público:**

“Persona que, gracias a un nombramiento, trabaja de manera permanente para un órgano de la administración pública, y recibe por ello una remuneración económica.” (Cárdenas, 2004, p. 255).

**i. Fiabilidad:**

“Confiabilidad de un instrumento de medida. (Cárdenas, 2004, p. 297)

Funcionario: Persona con funciones ejecutivas y que poseen autoridad sobre otras.” (Cárdenas, 2004, p. 309).

**j. Genérica:**

“Perteneiente o relativo al conjunto de los miembros de una clase o especie.” (Real academia española, 2024).

**k. Infraestructura:**

“Conjunto de elementos, dotaciones o servicios necesarios para el buen funcionamiento de un país, de una ciudad o de una organización cualquiera.” (Real academia española, 2024).

**l. Instrumental:**

“Que sirve de instrumento o tiene función de tal. Agente instrumental.” (Real academia española, 2024).

**m. Interpersonal:**

“Que existe o se desarrolla entre dos o más personas.” (Real academia española, 2024).

**n. Labor:**

“Una tarea o grupo de tareas asignadas a un empleado o grupo de empleados que normalmente comparten trabajo, habilidades, conocimiento y responsabilidad.” (Pérez, 2013, p. 181).

**o. Percepción:**

“Proceso por el cual el individuo selecciona, organiza e interpreta la información que recibe para crear un panorama significativo del mundo”. (Cárdenas, 2004, p. 508).

**p. Normativa:**

“Conjunto de normas aplicables a una determinada materia o actividad.” (Real academia española, 2024).

**q. Servicio:**

“Acción y efecto de servir.” (Real academia española, 2024).

**r. Servicio público:**

“Actividad llevada a cabo por la Administración o, bajo un cierto control y regulación de una organización, especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad.” (Real academia española, 2004).

**s. Sistémico:**

“Dentro de la ciencia de la administración, el enfoque sistémico es la acción de considerar conjuntamente elementos y estructuras; concebir materia y forma, estados y procesos.” (Cárdenas, 2004, p. 621).

**t. Trabajo:**

“Ocupación retribuida.” (Real academia española, 2024)

**u. Usuario:**

“Persona que consume o utiliza un producto o servicio.” (Cárdenas, 2004, p. 663).



## IV. RESULTADOS

### 4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

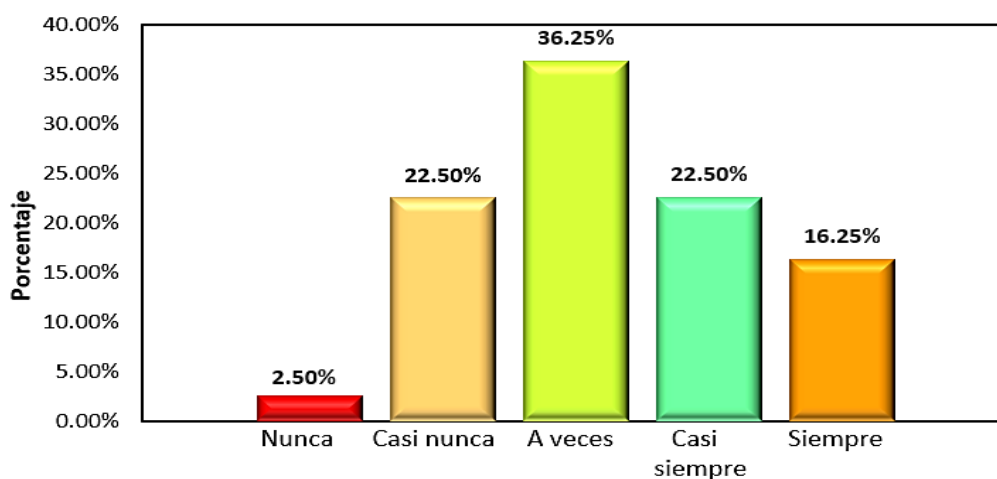
#### 4.1.1. INDICADORES DE VARIABLE COMPETENCIAS GENÉRICAS EN GESTIÓN PÚBLICA

En este análisis se puede señalar que en base a los indicadores empleados se pudo dar a conocer que en promedio un 75.47% de los encuestados opinan favorablemente a las competencias genéricas en gestión pública expuestos en la labor de los trabajadores de la Sede del SIS Huaraz.

#### DIMENSIÓN COMPETENCIAS INSTRUMENTALES

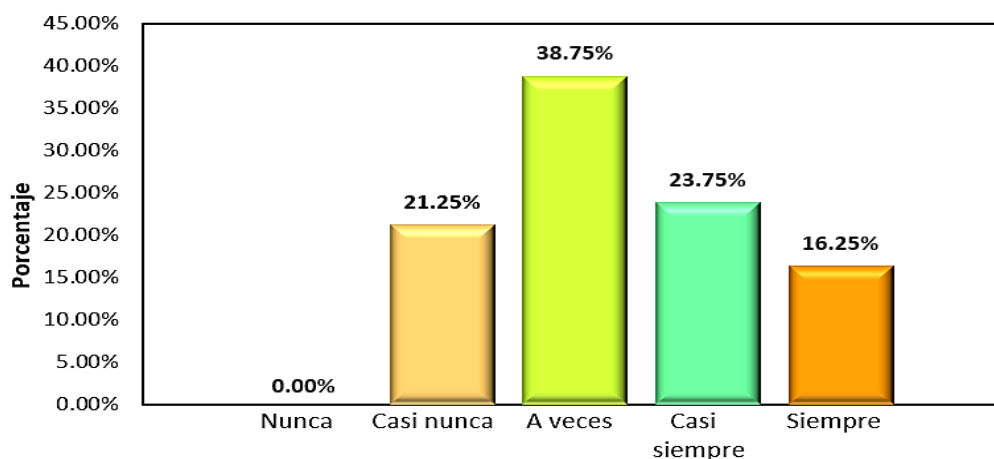
Figura 4.

Indicador: conocen y entienden las normas y directivas.



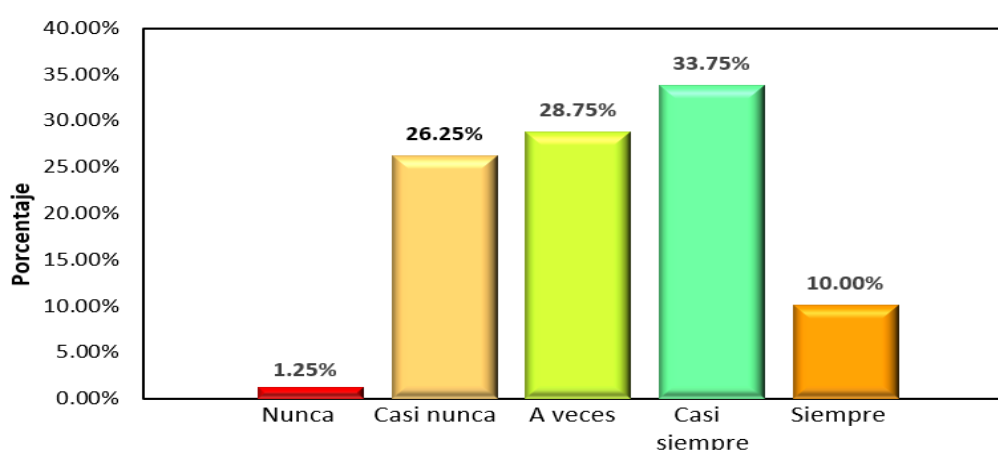
Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (36.25%), casi siempre (22.50%), siempre (16.25%), casi nunca (22.50%) y nunca (2.50%) los trabajadores conocen y entienden las normas y directivas cuando brindan atención. Se puede concluir que el 75.00% de los encuestados opinan favorablemente a esa noción.

**Figura 5.****Indicador: transmiten sus ideas con claridad y seguridad.**

Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (38.75%), casi siempre (23.75%), siempre (16.25%), casi nunca (21.25%) y nunca (0.00%) los trabajadores conocen y transmiten sus ideas con claridad y seguridad. El 78.75% de los encuestados se muestra favorable a esta afirmación.

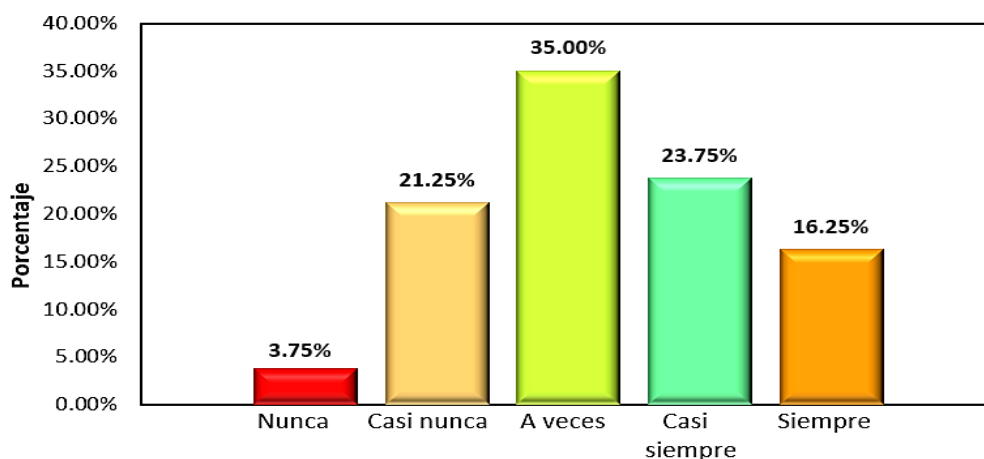
**Figura 6.****Indicador: atienden con claridad en sus procedimientos.**

Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (28.75%), casi siempre (33.75%), siempre (10.00%), casi nunca (26.25%) y nunca (1.25%) los trabajadores atienden con claridad en sus procedimientos. El 72.50% de los encuestados opina favorablemente a esta noción.

**Figura 7.**

**Indicador: tienen organizado el ambiente y material de trabajo.**

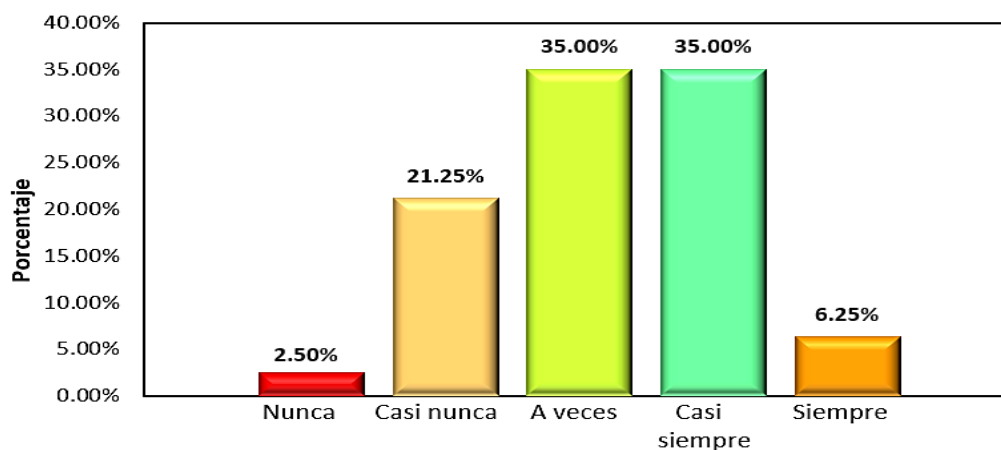


Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (35.00%), casi siempre (23.75%), siempre (16.25%), casi nunca (21.25%) y nunca (3.75%) los trabajadores tienen organizado el ambiente y material de trabajo. El 75.00% de los encuestados se muestra favorablemente a esta noción.

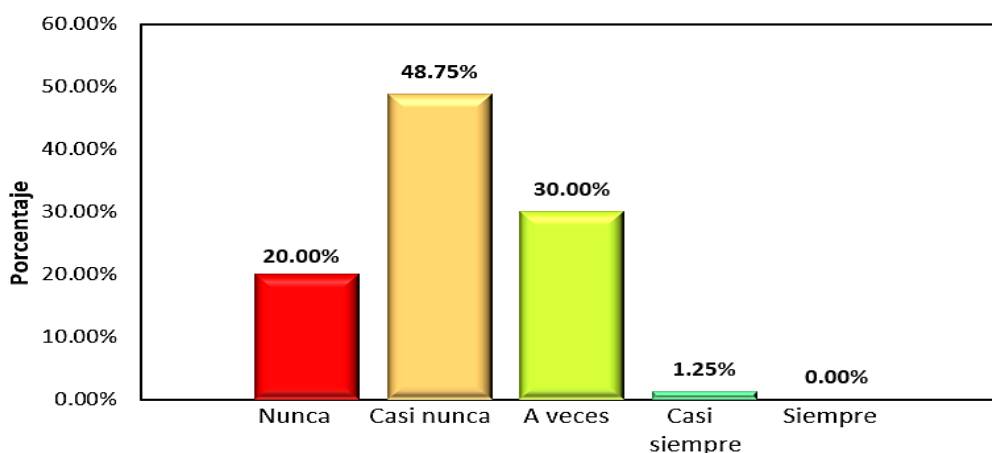
**Figura 8.**

**Indicador: se expresan con claridad de forma oral y escrita.**



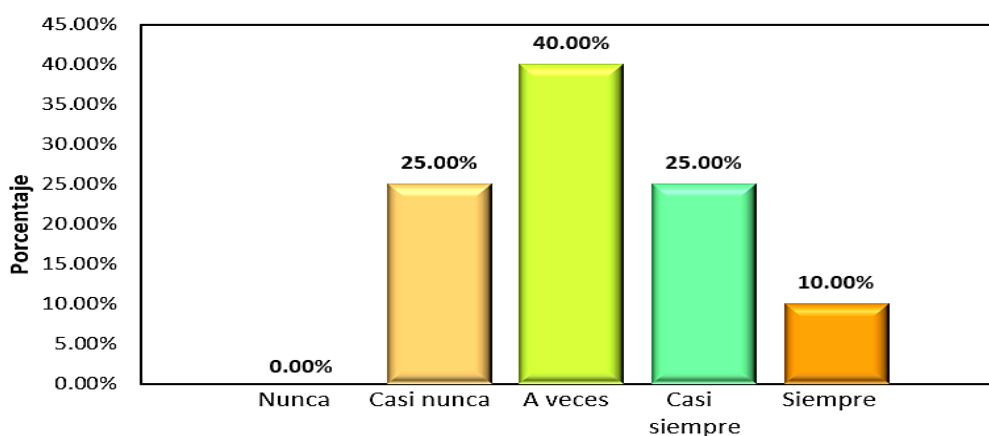
Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (35.00%), casi siempre (35.00%), siempre (6.25%), casi nunca (21.25%) y nunca (2.50%) los trabajadores se expresan con claridad de forma oral y escrita. El 76.25% de los encuestados es favorable a esta noción.

**Figura 9.****Indicador: conocimiento de una segunda lengua (quechua).**

Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (30.00%), casi siempre (1.25%), siempre (0.00%), casi nunca (48.75%) y nunca (20.00%) los trabajadores tienen conocimiento de una segunda lengua (quechua). Solo el 31.25% de los encuestados se expresa de manera favorable a la noción.

**Figura 10****Indicador: facilidad de manejo de la computadora.**

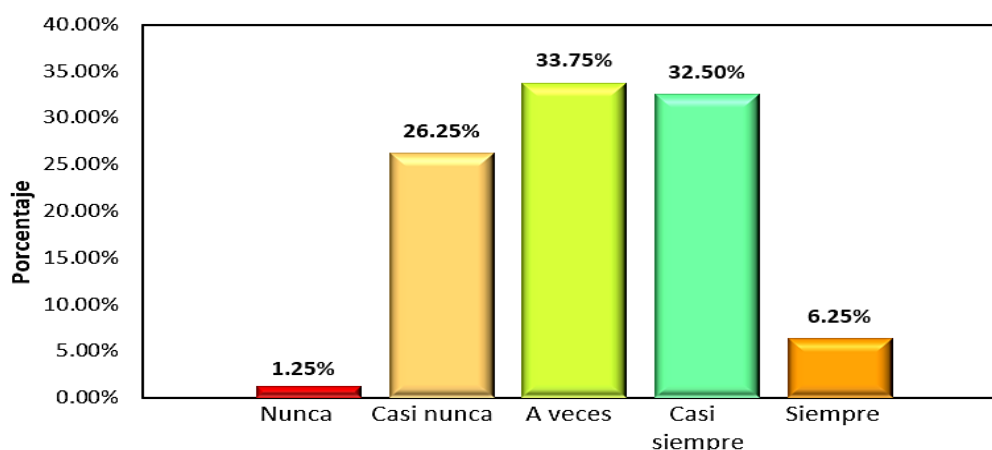
Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (40.00%), casi siempre (25.00%), siempre (10.00%), casi nunca (25.00%) y nunca (0.00%) los trabajadores tienen Facilidad de manejo de la computadora. El 75.00% de los encuestados se expresa de manera favorable a esta noción.

## DIMENSIÓN COMPETENCIAS INTERPERSONALES

**Figura 11.**

**Indicador: son respetuosos y saludan.**

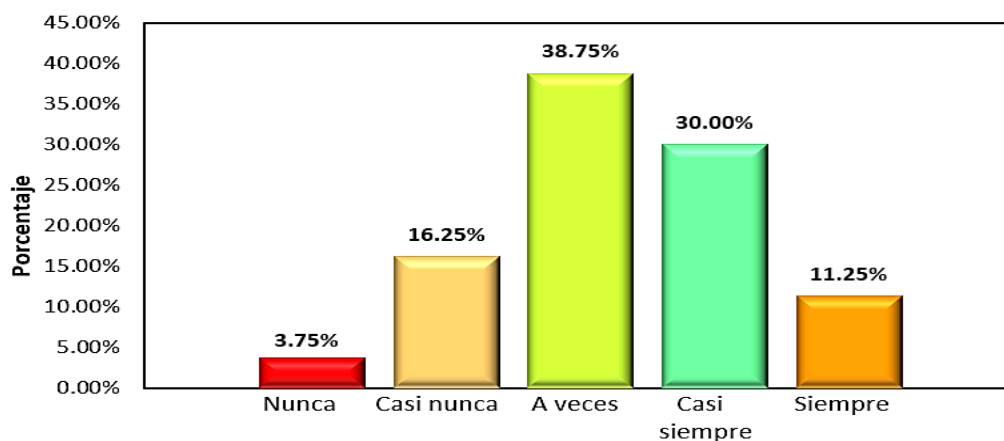


Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (33.75%), casi siempre (32.50%), siempre (6.25%), casi nunca (26.25%) y nunca (1.50%) los trabajadores tienen conocimiento de una segunda lengua (quechua). El 72.50% de los encuestados se muestra favorable a esta noción.

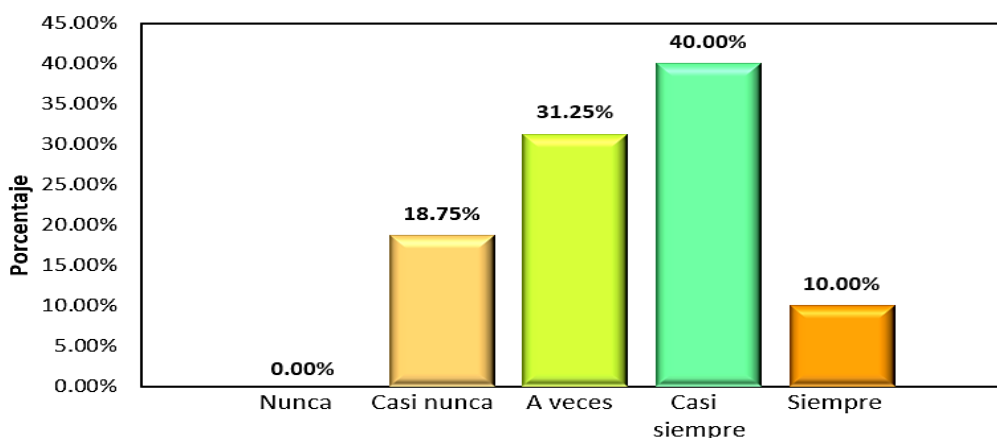
**Figura 12**

**Indicador: mantienen una comunicación fluida y entendible.**



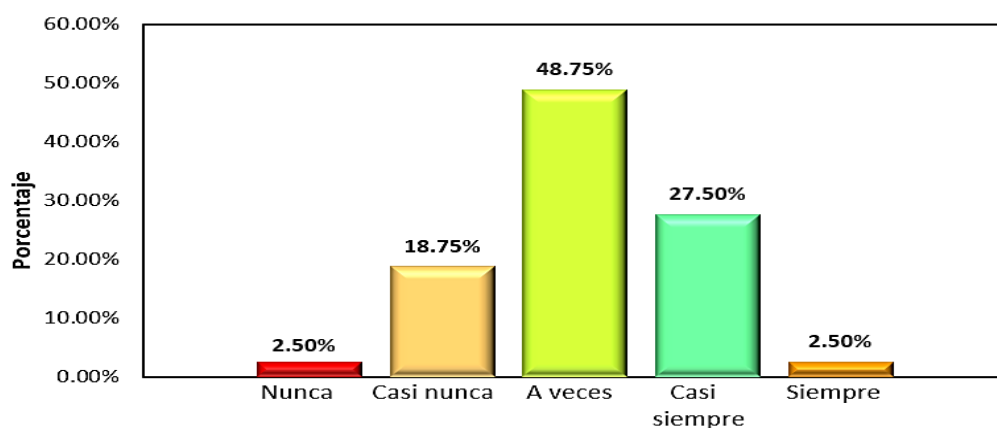
Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (38.75%), casi siempre (30.00%), siempre (11.25%), casi nunca (16.25%) y nunca (3.75%) los trabajadores mantienen una comunicación fluida y entendible. El 80.00% de los encuestados se muestra favorable a esta noción.

**Figura 13.****Indicador: transmiten un comportamiento ético.**

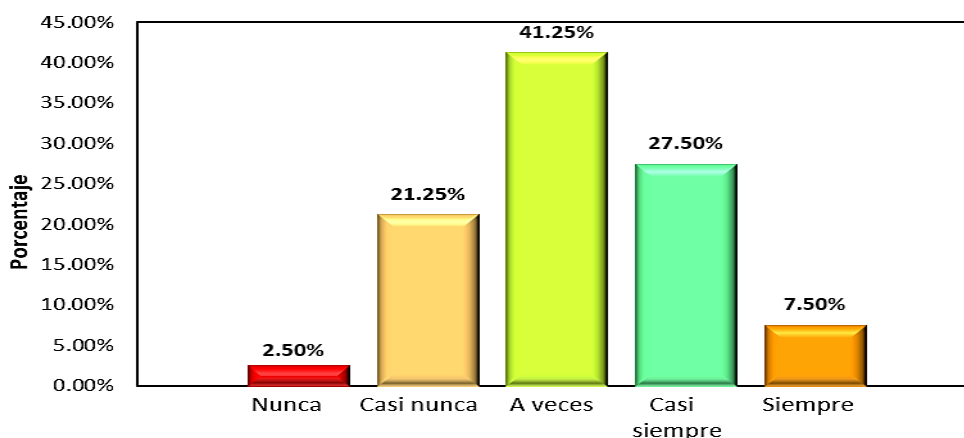
Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (31.25%), casi siempre (18.75%), siempre (10.00%), casi nunca (18.75%) y nunca (0.00%) los trabajadores transmiten un comportamiento ético. El 81.25% de los encuestados se muestra a favor de la noción.

**Figura 14.****Indicador: solicitan las disculpas del caso frente alguna equivocación.**

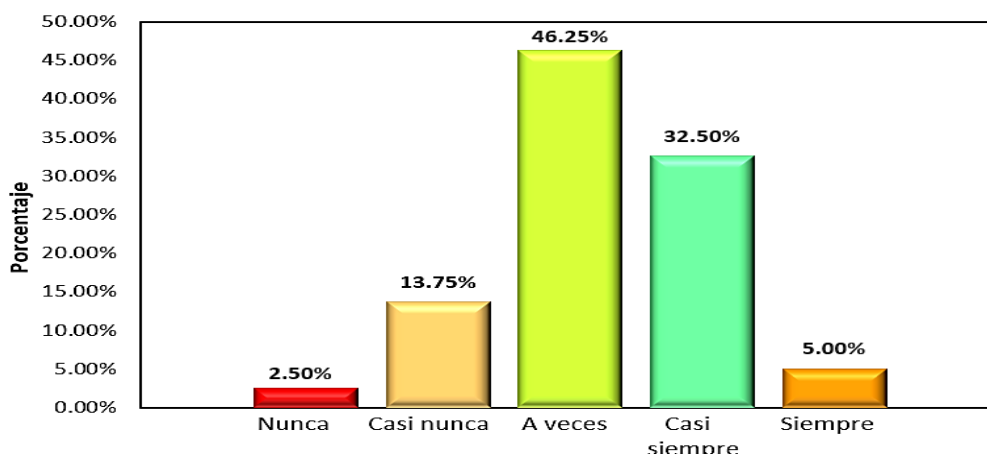
Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (48.75%), casi siempre (18.75%), siempre (2.50%), casi nunca (18.75%) y nunca (2.50%) los trabajadores solicitan las disculpas del caso frente alguna equivocación. El 78.75% de los encuestados se muestra a favor de la noción.

**Figura 15.****Indicador: son respetuosos durante la atención.**

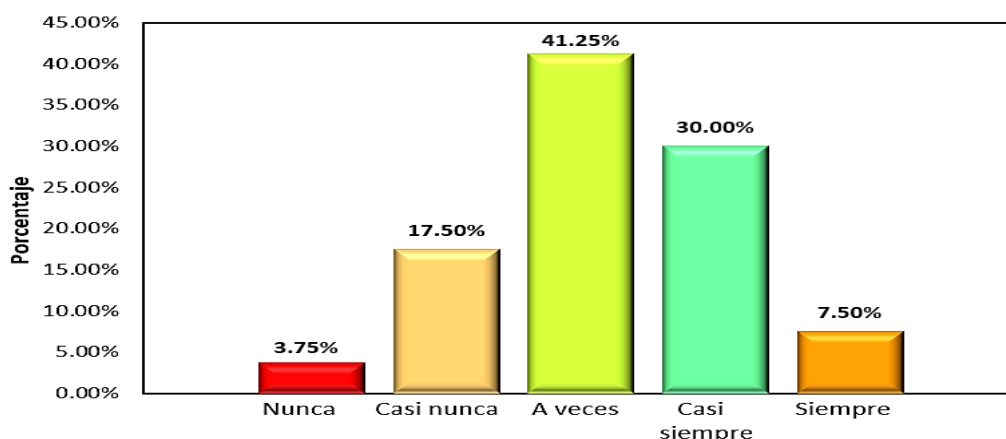
Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (41.25%), casi siempre (27.50%), siempre (7.50%), casi nunca (21.25%) y nunca (2.50%) los trabajadores son respetuosos durante la atención. El 76.25% de la muestra está a favor de la noción.

**Figura 16.****Indicador: solicitan apoyo a superiores para mejor atención.**

Nota: Encuesta abril 2024.

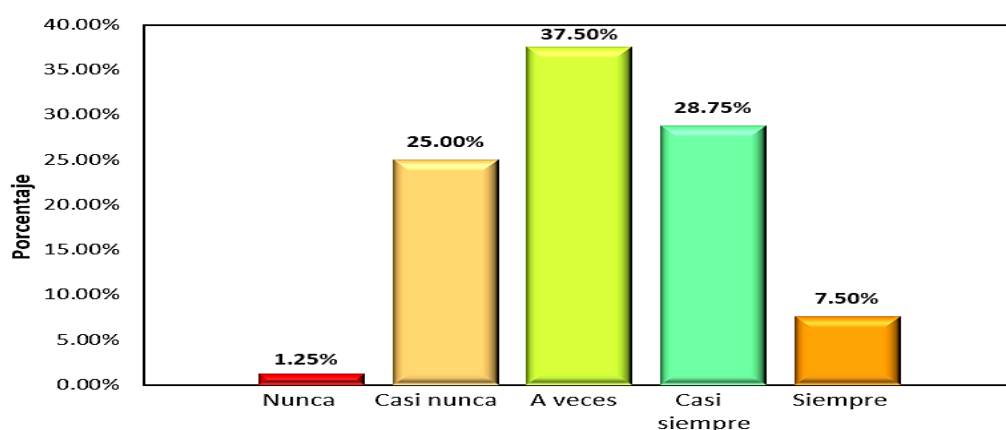
Los encuestados a veces (46.25%), casi siempre (32.50%), siempre (5.00%), casi nunca (13.75%) y nunca (2.50%) los trabajadores solicitan apoyo a superiores para mejor atención. El 83.75% de los encuestados está a favor de la noción.

**Figura 17.****Indicador: demuestran soltura y solvencia en conocimientos.**

Nota: Encuesta abril 2024.

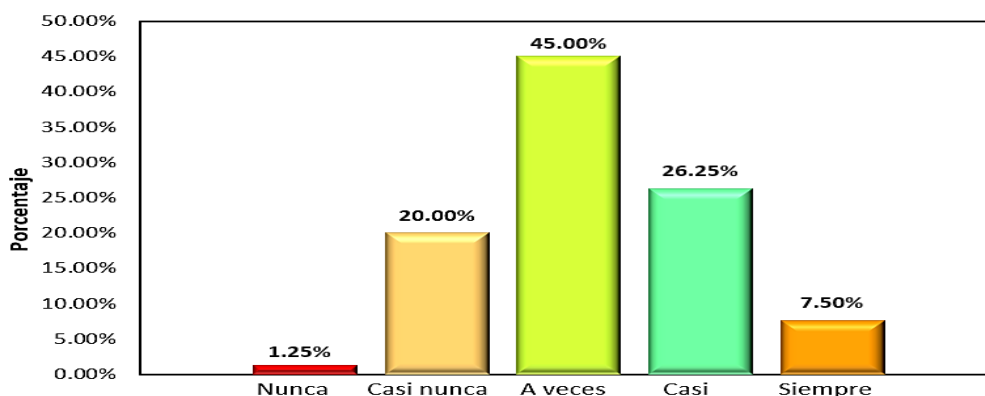
Los encuestados a veces (41.25%), casi siempre (30.00%), siempre (7.50%), casi nunca (17.50%) y nunca (3.75%) los trabajadores demuestran soltura y solvencia en conocimientos. El 78.75% de los encuestados está de acuerdo con el concepto.

## DIMENSIÓN COMPETENCIAS SISTMÁTICAS

**Figura 18.****Indicador: manifiestan motivación.**

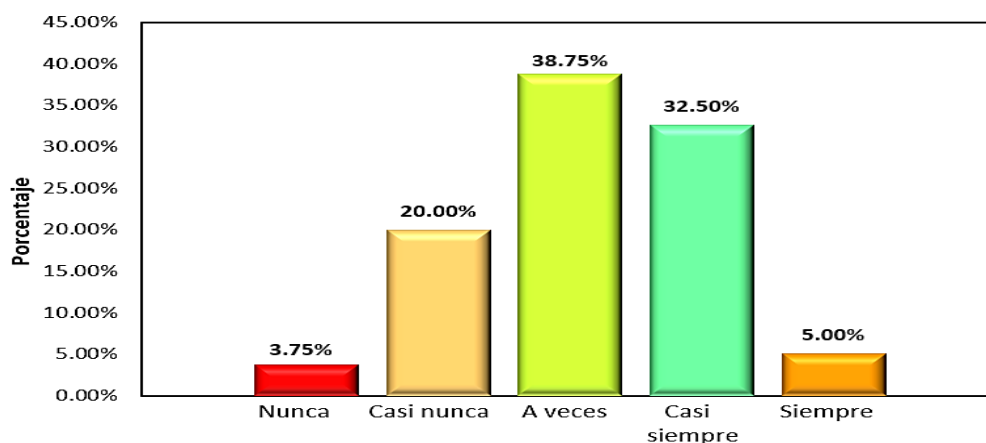
Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (37.50%), casi siempre (28.75%), siempre (7.50%), casi nunca (25.00%) y nunca (1.25%) los trabajadores manifiestan motivación. El 73.75% de los encuestados está de acuerdo con la noción.

**Figura 19.****Indicador: se muestran habilidosos en la atención.**

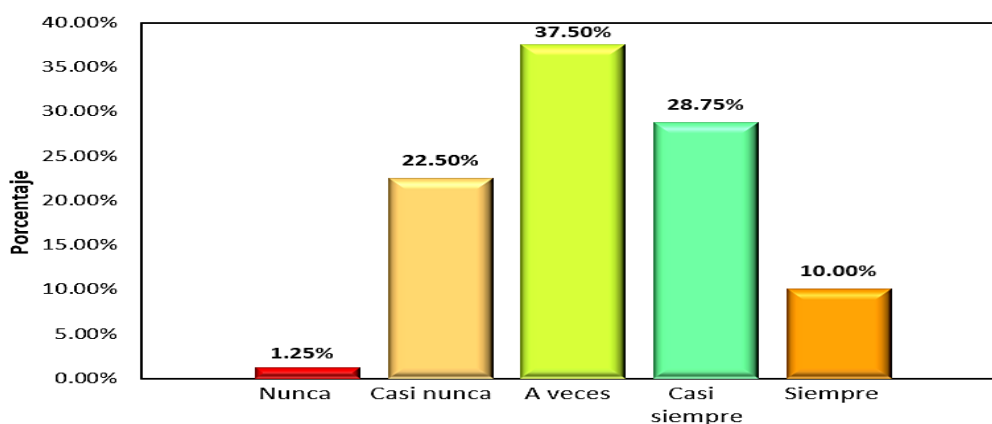
Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (45.00%), casi siempre (26.25%), siempre (7.50%), casi nunca (20.00%) y nunca (1.25%) los trabajadores se muestran habilidosos en la atención. El 78.75% de los encuestados manifiesta concordancia con esta noción.

**Figura 20.****Indicador: están motivados por comprender al usuario.**

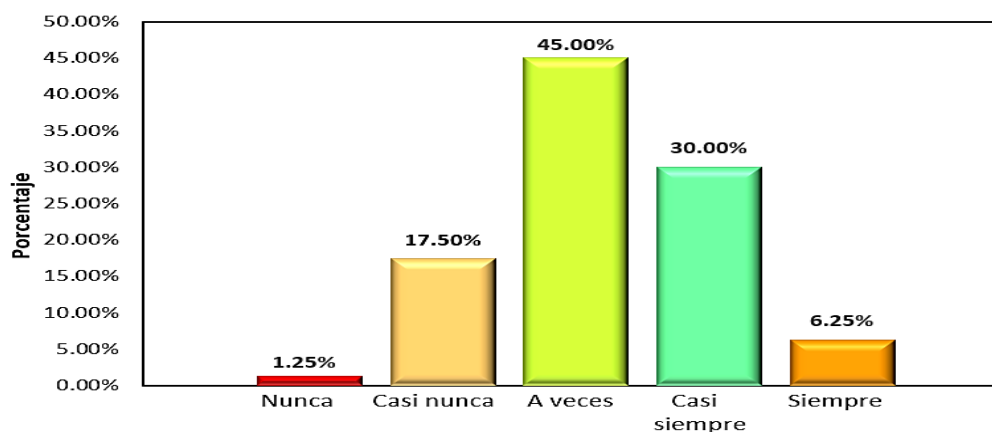
Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (38.75%), casi siempre (32.50%), siempre (5.00%), casi nunca (20.00%) y nunca (3.75%) los trabajadores están motivados por comprender al usuario. El 76.25% de los encuestados manifiesta concordancia con esta noción.

**Figura 21.****Indicador: demuestran capacidad de adaptación.**

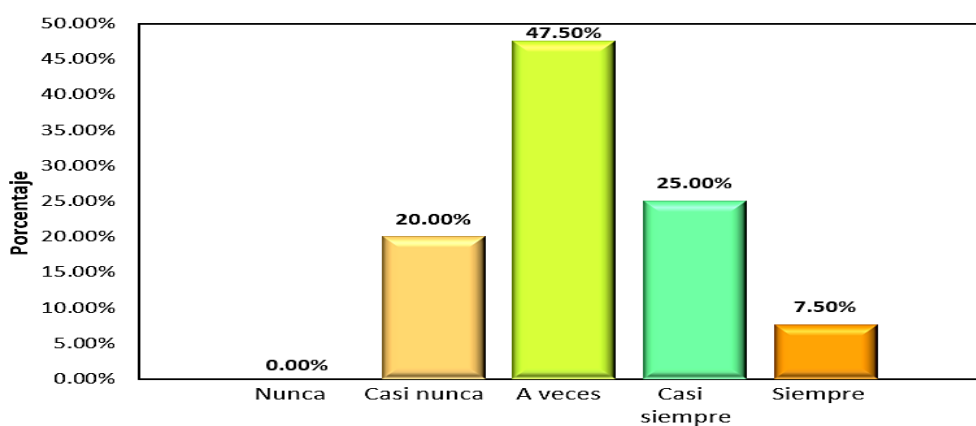
Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (37.50%), casi siempre (28.75%), siempre (10.00%), casi nunca (22.50%) y nunca (1.25%) los trabajadores demuestran capacidad de adaptación. El 76.25% de los encuestados manifiesta concordancia con esta noción.

**Figura 22.****Indicador: son creativos durante la atención.**

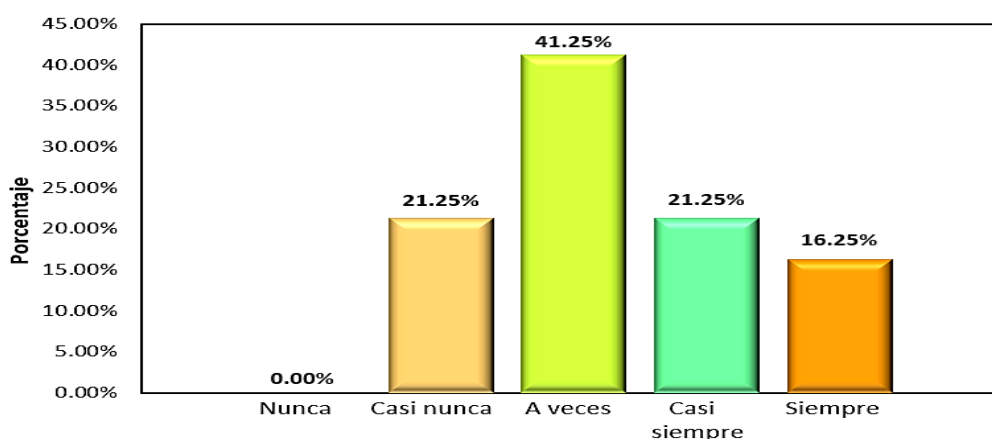
Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (45.00%), casi siempre (30.00%), siempre (6.25%), casi nunca (17.50%) y nunca (1.25%) los trabajadores son creativos durante la atención. El 81.25% de la muestra señala concordancia con la noción.

**Figura 23.****Indicador: se muestran motivados a escuchar al usuario.**

Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (47.50%), casi siempre (25.00%), siempre (7.50%), casi nunca (20.00%) y nunca (0.00%) los trabajadores se muestran motivados a escuchar al usuario. El 80.00% de la muestra señala concordancia con esta opción.

**Figura 24.****Indicador: son habilidosos en su lenguaje al usuario.**

Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (41.25%), casi siempre (21.25%), siempre (16.25%), casi nunca (21.25%) y nunca (0.00%) los trabajadores son habilidosos en su lenguaje al usuario. El 79.75% de la muestra señala concordancia con la noción.

Tabla 7.

**Resumen de indicadores de la variable competencias genéricas en gestión pública.**

<b>DIMENSIÓN / INDICADOR</b>		<b>OPINAN FAVORABLEMENTE</b>
<b>DIMENSIÓN COMPETENCIAS INSTRUMENTALES</b>		<b>69.00%</b>
<b>INDICADORES</b>	Conocen y entienden las normas y directivas	75.00%
	Trasmiten sus ideas con claridad y seguridad	78.25%
	Atienden con claridad en sus procedimientos	72.50%
	Tienen organizado el ambiente y material de trabajo	75.00%
	Se expresan con claridad de forma oral y escrita	76.25%
	Conocimiento de una segunda lengua (quechua)	31.25%
	Facilidad de manejo de la computadora	75.00%
<b>DIMENSION COMPETENCIAS INTERPERSONALES</b>		<b>79.00%</b>
<b>INDICADORES</b>	Son respetuosos y saludan	72.50%
	Mantienen una comunicación fluida y entendible	80.00%
	Trasmiten un comportamiento ético	81.25%
	Solicitan las disculpas del caso frente alguna equivocación	78.75%
	Son respetuosos durante la atención	76.25%
	Solicitan apoyo a superiores para mejor atención	83.75%
	Demuestran soltura y solvencia en conocimientos	78.75%
<b>DIMENSIÓN COMPETENCIAS SISTEMÁTICAS</b>		<b>78.00%</b>
<b>INDICADORES</b>	Manifiestan motivación	73.75%
	Se muestran habilidosos en la atención	78.75%
	Están motivados por comprender al usuario	76.25%
	Demuestran capacidad de adaptación	76.25%
	Son creativos durante la atención	81.25%
	Se muestran motivados a escuchar al usuario	80.00%
	Son habilidosos en su lenguaje al usuario	78.75%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>		<b>75.00%</b>

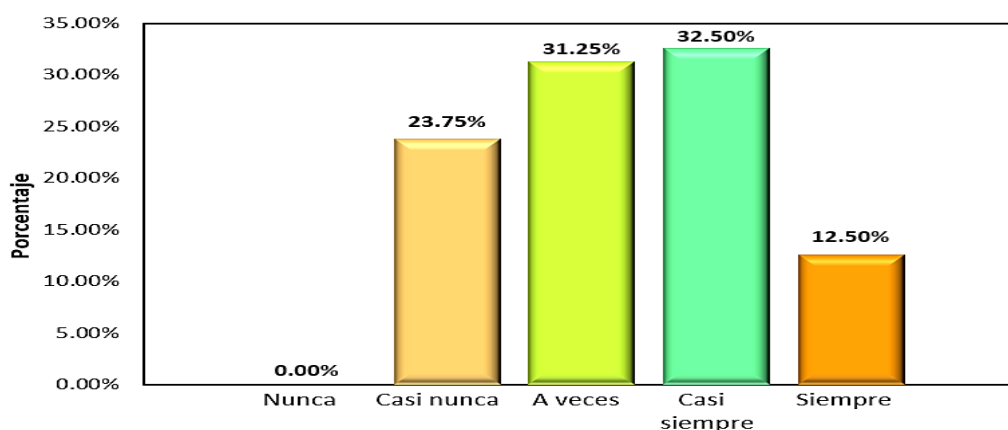
#### 4.1.2. INDICADORES DE VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO

En este análisis en base a los indicadores empleados se pudo dar a conocer que en promedio un 79.87% de los encuestados opinan favorablemente a calidad del servicio administrativo valorada en la labor de los trabajadores del SIS sede Huaraz.

#### DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

**Figura 25.**

**Indicador: disposición a ayudar.**

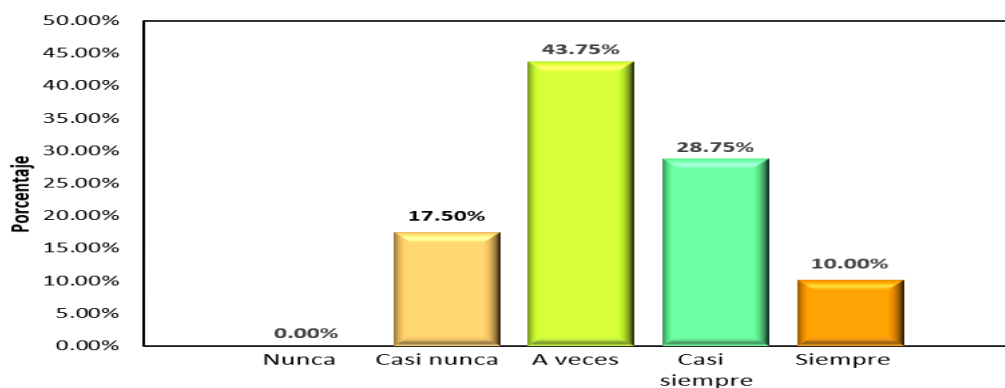


Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (31.25%), casi siempre (32.50%), siempre (12.50%), casi nunca (23.75%) y nunca (0.00%) los trabajadores tienen disposición a ayudar. El 76.25% de la muestra señala concordancia con la opción.

**Figura 26.**

**Indicador: comunicación clara y eficaz.**

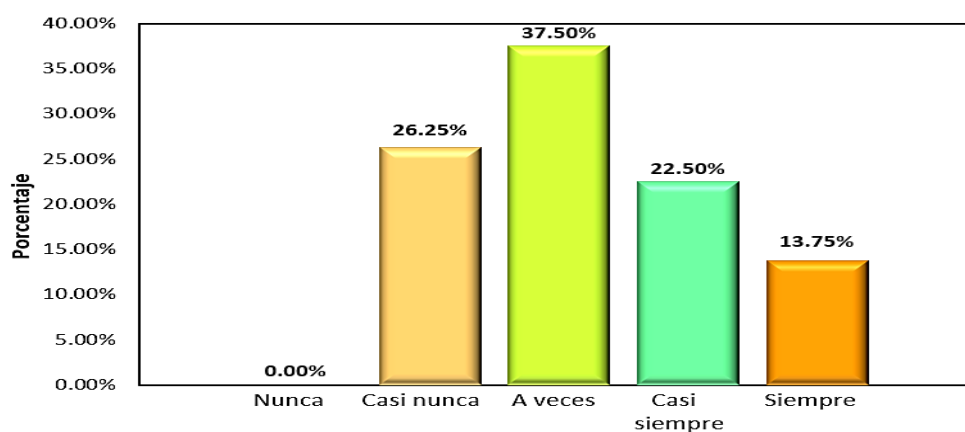


Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (43.75%), casi siempre (28.75%), siempre (10.00%), casi nunca (17.50%) y nunca (0.00%) los trabajadores tienen comunicación clara y eficaz. El 82.50% de los encuestados concuerda con esta opinión.

**Figura 27.**

**Indicador: atención oportuna.**

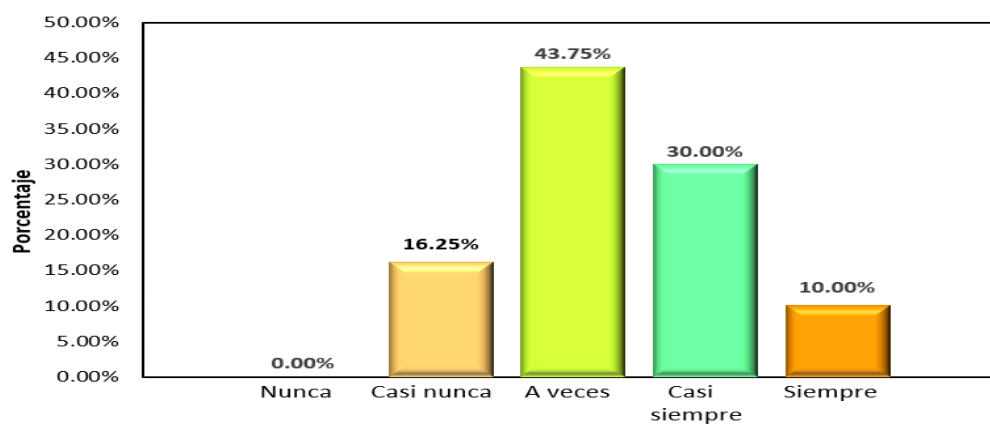


Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (37.50%), casi siempre (22.50%), siempre (13.75%), casi nunca (26.25%) y nunca (0.00%) los trabajadores tienen una atención oportuna. El 73.75% de los encuestados concuerda con la noción.

**Figura 28.**

**Indicador: respeto al orden de llegada.**



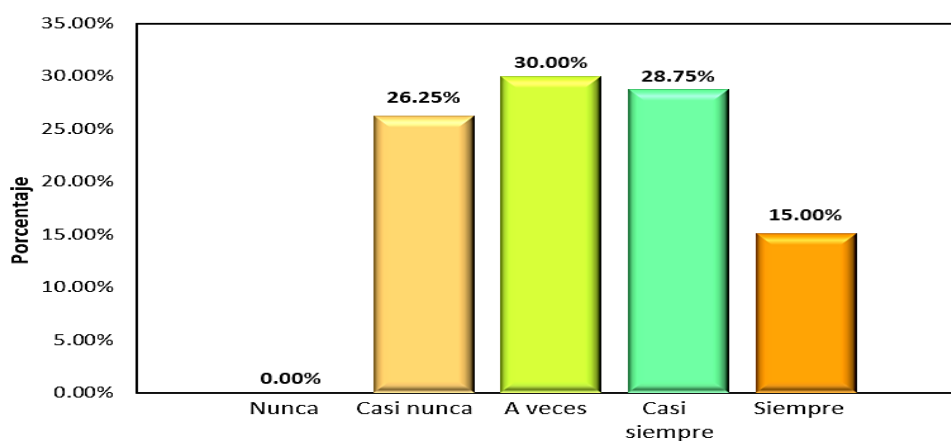
Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (43.75%), casi siempre (30.00%), siempre (10.00%), casi nunca (16.25%) y nunca (0.00%) los trabajadores actúan con respeto al orden de llegada. El 83.75% de la muestra se muestra favorable a esta opción.

## DIMENSIÓN EMPATÍA

**Figura 29.**

**Indicador: atención personalizada.**

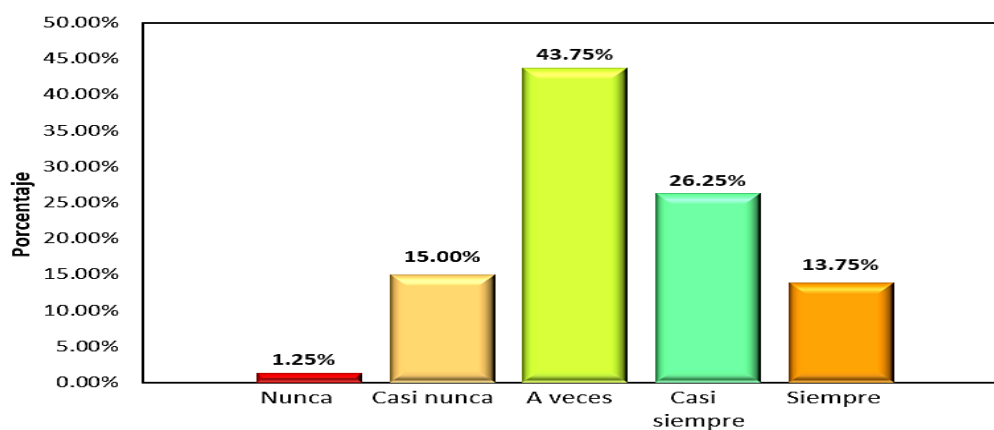


Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (30.00%), casi siempre (28.75%), siempre (15.00%), casi nunca (26.25%) y nunca (0.00%) los trabajadores dan atención personalizada. El 73.75% de la muestra se muestra favorable a la noción.

**Figura 30.**

**Indicador: conveniencia de horario.**

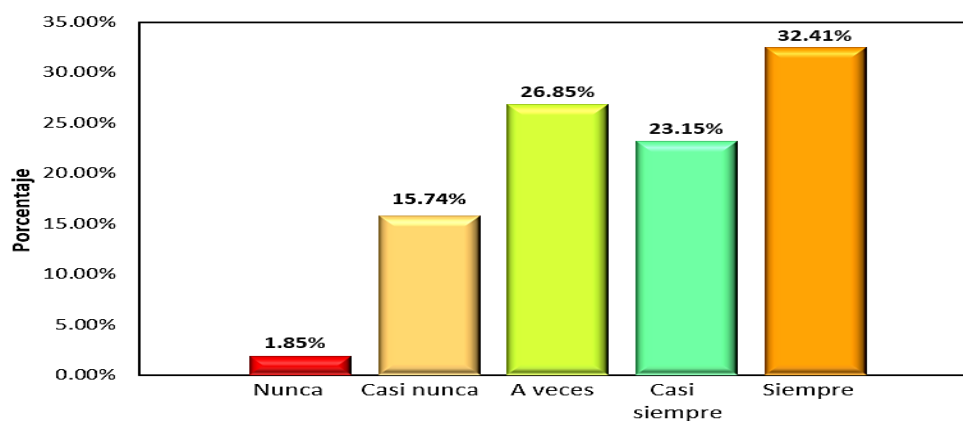


Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (43.75%), casi siempre (26.25%), siempre (13.75%), casi nunca (15.00%) y nunca (1.25%) los trabajadores trabajan con una conveniencia de horario. El 83.75% de la muestra se muestra favorable a la noción.

**Figura 31.**

**Indicador: suficiente personal.**

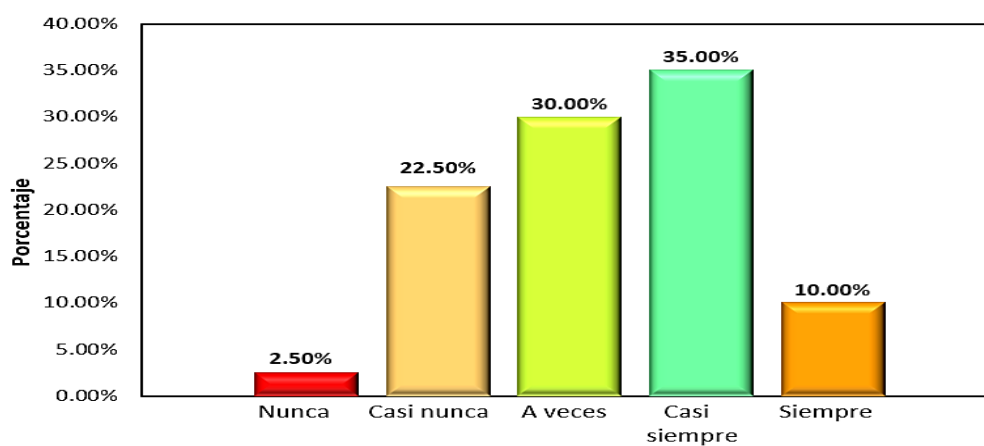


Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (26.85%), casi siempre (23.15%), siempre (32.41%), casi nunca (15.74%) y nunca (1.85%) los trabajadores trabajan con suficiente personal. El 82.41% de los encuestados se muestra concordante con la noción.

**Figura 32.**

**Indicador: interés por los usuarios.**



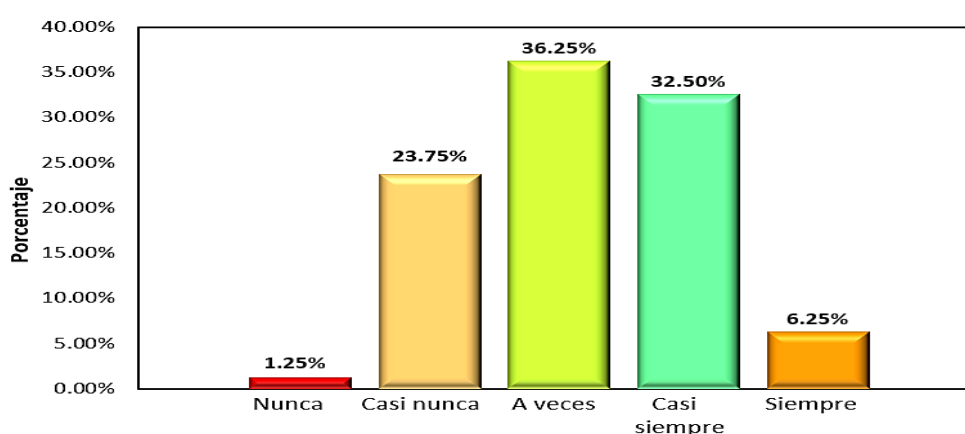
Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (30.00%), casi siempre (35.00%), siempre (10.00%), casi nunca (22.50%) y nunca (2.50%) los trabajadores trabajan con interés por los usuarios. El 75.00% de los encuestados se muestra concordante con esta opción.

## DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

**Figura 33.**

**Indicador: infraestructura.**

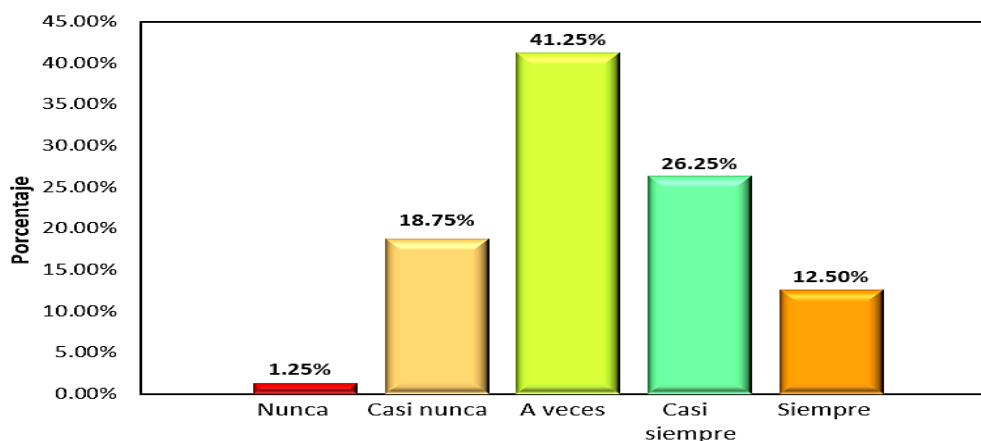


Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (36.25%), casi siempre (32.50%), siempre (6.25%), casi nunca (23.75%) y nunca (1.25%) los trabajadores trabajan con Infraestructura. El 75.00% de los encuestados se muestra concordante con la noción.

**Figura 34.**

**Indicador: equipamiento tecnológico.**

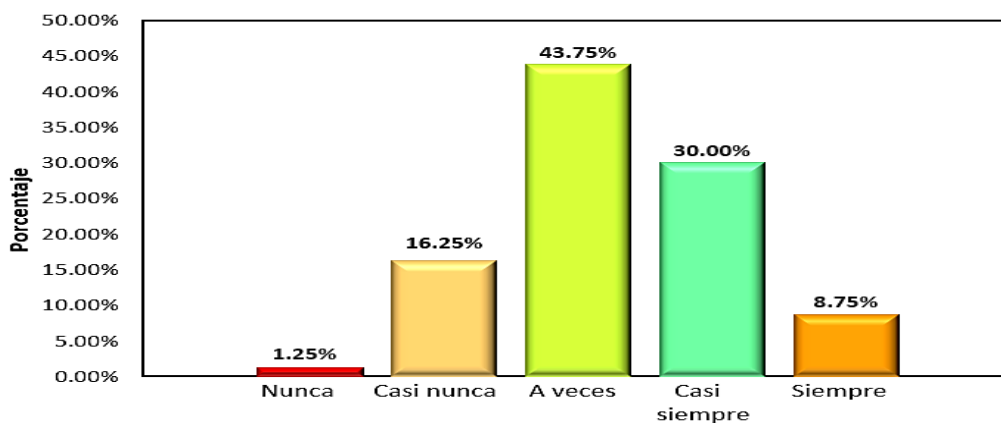


Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (41.25%), casi siempre (26.25%), siempre (12.50%), casi nunca (18.75%) y nunca (1.25%) los trabajadores trabajan con Equipamiento tecnológico. El 80.00% de los encuestados se muestra favorable a esta opción.

**Figura 35.**

**Indicador: arreglo personal.**

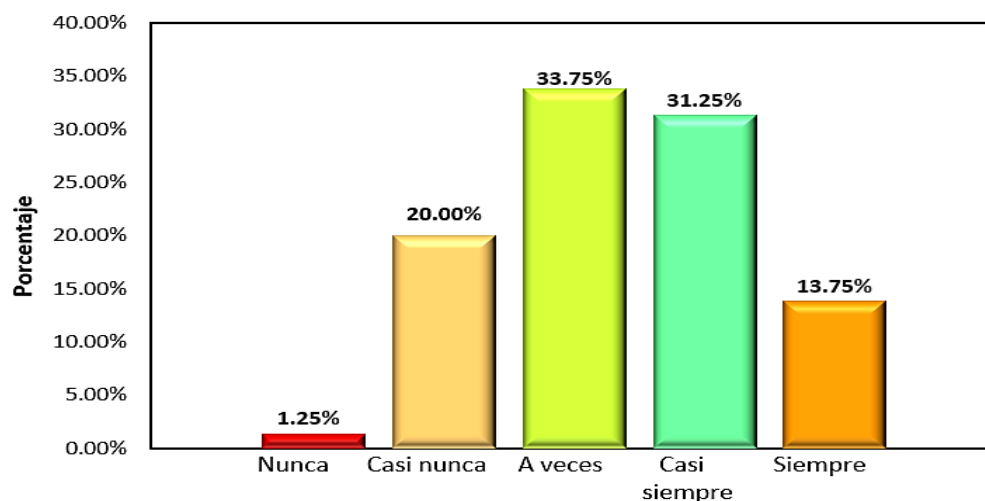


Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (43.75%), casi siempre (30.00%), siempre (8.75%), casi nunca (16.25%) y nunca (1.25%) los trabajadores tienen arreglo personal. El 82.50% de los encuestados se muestra favorable a la noción.

**Figura 36.**

**Indicador: material vinculado con el servicio.**



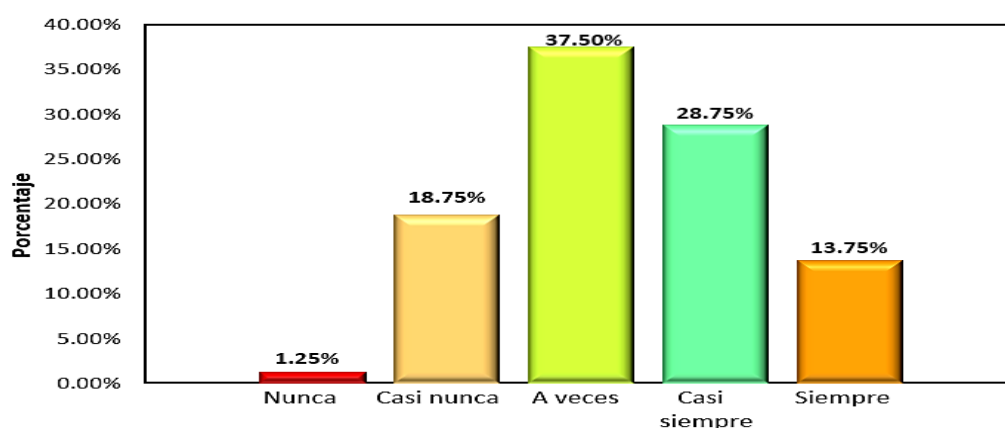
Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (33.75%), casi siempre (31.25%), siempre (13.75%), casi nunca (20.00%) y nunca (1.25%) los trabajadores emplean Material vinculado con el servicio. El 78.75% de los encuestados se muestra favorable a la noción.

## DIMENSIÓN FIABILIDAD

**Figura 37.**

**Indicador: eficiencia en el servicio prometido.**

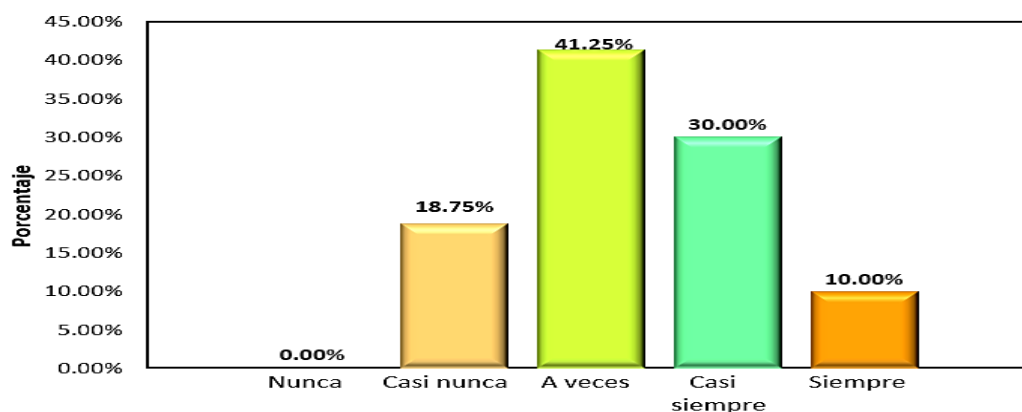


Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (37.50%), casi siempre (28.75%), siempre (13.75%), casi nunca (18.75%) y nunca (1.25%) los trabajadores actúan con eficiencia en el servicio prometido. El 80.00% de los encuestados se muestra favorable a esta opción.

**Figura 38.**

**Interés en solucionar problemas del usuario.**

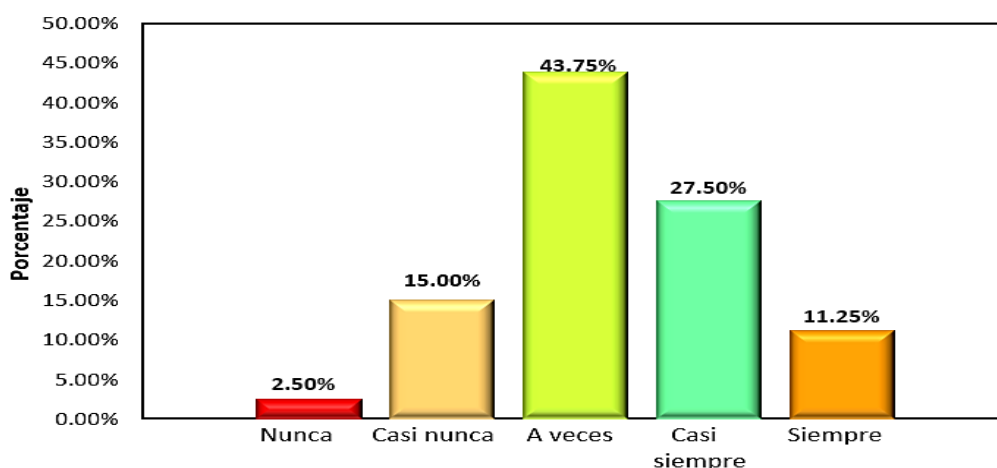


Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (41.25%), casi siempre (30.00%), siempre (10.00%), casi nunca (18.75%) y nunca (0.00%) los trabajadores muestran interés en solucionar problemas del usuario. El 81.25% de la muestra ve favorable la noción.

**Figura 39.**

**Indicador: ofrecen un buen servicio en cada atención.**

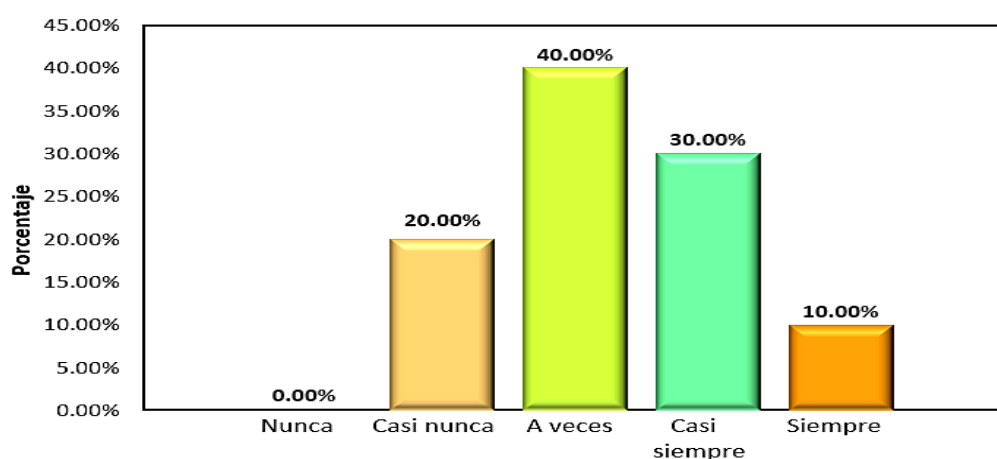


Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (43.75%), casi siempre (27.50%), siempre (11.25%), casi nunca (15.00%) y nunca (2.50%) los trabajadores ofrecen un buen servicio en cada atención. El 82.50% de los encuestados ve favorable a esta opción.

**Figura 40.**

**Indicador: atención en el tiempo prometido.**

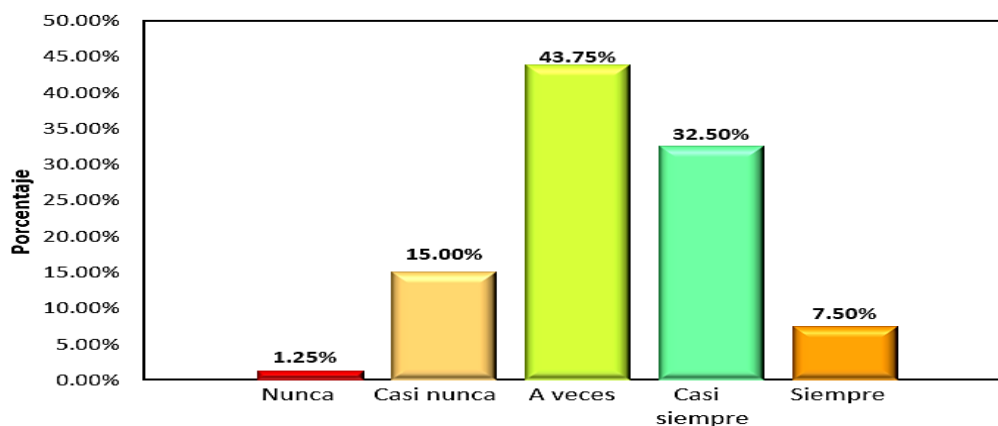


Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (40.00%), casi siempre (30.00%), siempre (10.00%), casi nunca (20.00%) y nunca (0.00%) los trabajadores cumplen con una atención en el tiempo prometido. El 80.00% de los encuestados ve favorable la noción.

**Figura 41.**

**Indicador: atención con cortesía y amabilidad.**



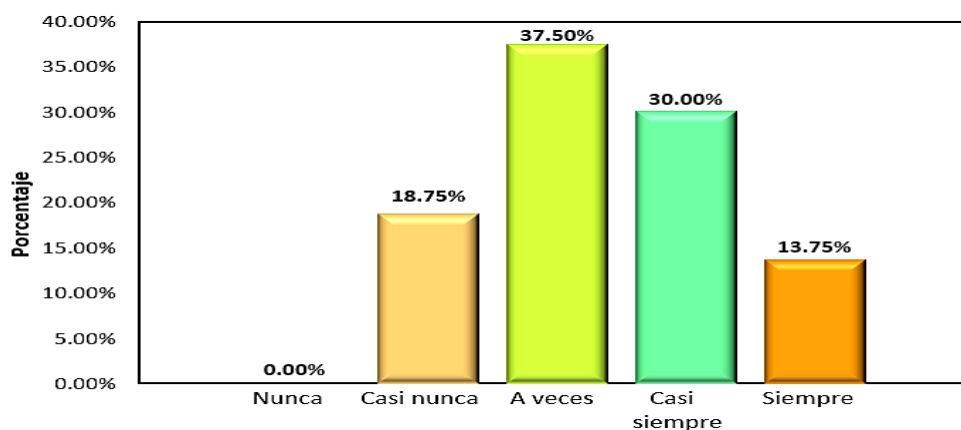
Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (43.75), casi siempre (32.50%), siempre (7.50%), casi nunca (15.00%) y nunca (1.25%) los trabajadores brindan atención con cortesía y amabilidad. El 83.75% de la muestra es favorable a esta opción.

## DIMENSIÓN SEGURIDAD

**Figura 42.**

**Indicador: seguridad en la atención.**

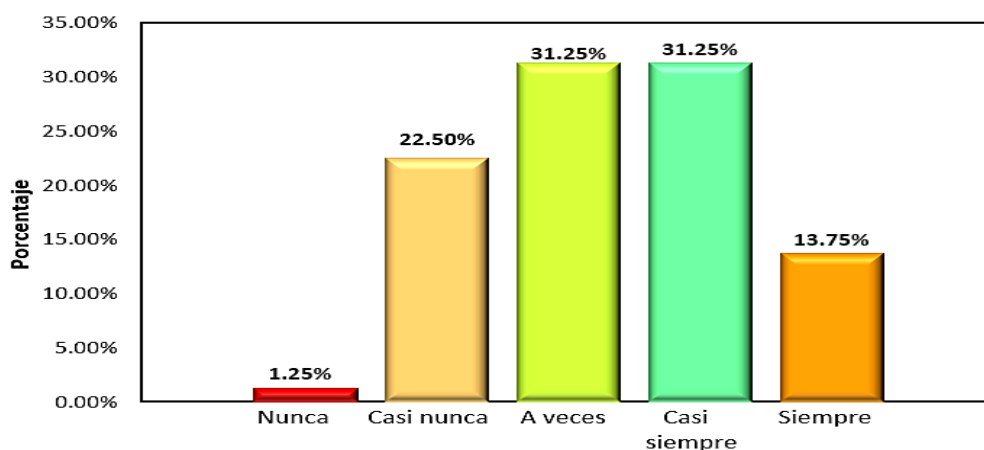


Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (37.50%), casi siempre (30.00%), siempre (13.75%), casi nunca (18.75%) y nunca (0.00%) los trabajadores brindan seguridad en la atención. El 81.25% de la muestra es favorable a la noción.

**Figura 43.**

**Indicador: Conocimientos necesarios.**

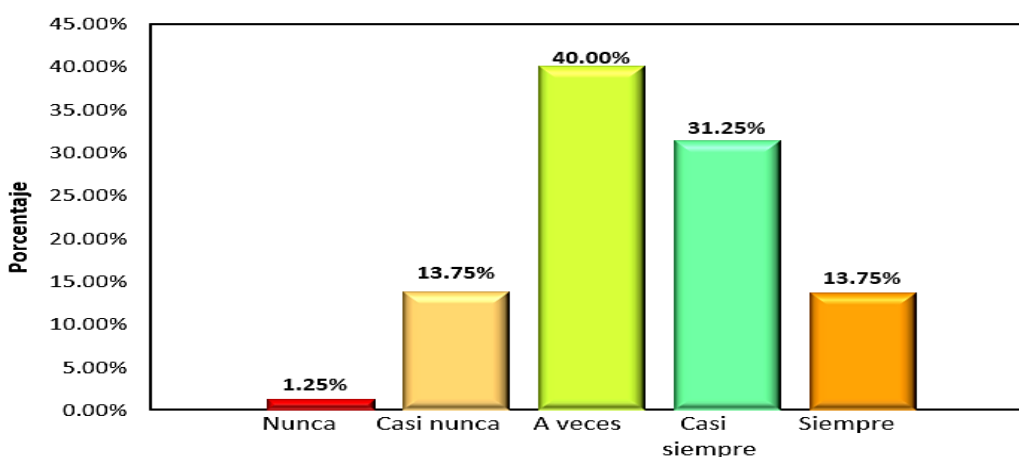


Nota: Encuesta abril 2024

Los encuestados a veces (31.25%), casi siempre (31.25%), siempre (13.75%), casi nunca (22.5%) y nunca (1.25%) los trabajadores cuentan con conocimientos necesarios. El 76.25% es favorable.

**Figura 44.**

**Indicador: confianza en la atención.**



Nota: Encuesta abril 2024.

Los encuestados a veces (40.00%), casi siempre (31.25%), siempre (13.75%), casi nunca (13.75%) y nunca (1.25%) los trabajadores

inspiran confianza en la atención. El 85.00% de la muestra es favorable a la noción.

**Tabla 8.**

**Resumen de indicadores de la variable calidad de servicio administrativo.**

<b>DIMENSIÓN / INDICADOR</b>		<b>OPINAN FAVORABLEMENTE</b>
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>79.06%</b>
INDICADORES	Disposición a ayudar	76.25%
	Comunicación clara y eficaz	82.50%
	Atención oportuna	73.75%
	Respeto al orden de llegada	83.75%
<b>DIMENSIÓN EMPATÍA</b>		<b>78.73%</b>
INDICADOR	Atención personalizada	73.75%
	Conveniencia de horario	83.75%
	Suficiente personal	82.41%
	Interés por los usuarios	75.00%
<b>DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES</b>		<b>79.06%</b>
INDICADOR	Infraestructura	75.00%
	Equipamiento tecnológico	80.00%
	Arreglo personal	82.50%
	Material vinculado con el servicio	78.75%
<b>DIMENSIÓN FIABILIDAD</b>		<b>81.50%</b>
INDICADORES	Eficiencia en el servicio prometido.	80.00%
	Interés en solucionar problemas del usuario	81.25%
	Ofrecen un buen servicio en cada atención	82.50%
	Atención en el tiempo prometido	80.00%
	Atención con cortesía y amabilidad	83.75%
<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD</b>		<b>80.83%</b>
INDICAD	Seguridad en la atención	81.25%
	Conocimientos necesarios	76.25%

Confianza en la atención 85.00%

**PROMEDIO GENERAL 79.84%**

## 4.2. RESULTADOS DE NIVELES

### 4.2.1. ANÁLISIS DE NIVELES DE LA VARIABLE COMPETENCIAS GENÉRICAS EN GESTIÓN PÚBLICA

Las competencias genéricas desarrolladas por el personal de la sede del SIS Huaraz han sido apreciadas en un nivel medio (35%) a alto (34%) y nivel bajo (31%) este último dato no aprecia significativamente las competencias genéricas de los trabajadores (tabla 9). Lo que demostraría un impacto mayoritario nivel medio-alto (69%) en los usuarios del servicio, pero con una brecha relevante que debe ser parte del mejoramiento continuo en la entidad.

**Tabla 9.**

***Niveles de la variable competencias genéricas en gestión pública en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.***

Niveles	Rango	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Relativa (%)
Alto	[77 - 97]	27	34%
Medio	[56 -76]	28	35%
Bajo	[35- 55]	25	31%
Total		80	100%

Nota: Encuesta abril 2024.

**Tabla 10.**

***Niveles de la dimensión competencias instrumentales en gestión pública en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.***

Niveles	Rango	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Relativa (%)
Alto	[26-32]	24	30%
Medio	[19-25]	29	36%
Bajo	[11-180]	27	34%
Total		80	100%

Nota: Encuesta abril 2024.

Los usuarios del SIS de la sede Huaraz, tienen un nivel medio (36%) a alto (30%) y nivel bajo (34%). Los encuestados en su mayoría nivel medio-alto (66%) aprecian de manera positiva el conocimiento técnico de los servidores públicos de la citada sede en beneficio de la atención que reciben; sin embargo, como toda entidad hay una brecha por mejorar.

**Tabla 11.**

***Niveles de la dimensión competencias interpersonales en gestión pública en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.***

Niveles	Rango	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Relativa (%)
Alto	[26- 32]	28	28%
Medio	[19 -25]	30	38%
Bajo	[11- 18]	22	34%
Total		80	100%

Nota: Encuesta abril 2024.

En cuanto al trato directo que reciben los usuarios en la sede del SIS Huaraz, en los resultados obtenidos se deja apreciar que en opinión de los usuarios en su mayoría nivel medio-alto (66%) y un nivel bajo (34%). En cuanto a la suma del nivel medio-alto arrojo un porcentaje de un 63% lo que deja entrever que hay un buen trato, una buena interacción, situación que se debe mantener y seguir mejorando esta interacción empleado público – usuario, dada la existencia aún de una brecha por mejorar.

**Tabla 12.**

***Niveles de la dimensión competencias sistemáticas en gestión pública en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.***

Niveles	Rango	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Relativa (%)
Alto	[27-33]	20	25%
Medio	[20-26]	33	41%
Bajo	[13- 19]	27	34%
Total		80	100%

Nota: Encuesta abril 2024.

Los resultados reflejan un nivel medio (41%) a alto (25%) y bajo (34%). El nivel medio-alto (66%) es positivo y deja de manifiesto el aprecio a la labor de los trabajadores y su capacidad de realizar sus atenciones con

motivación, creatividad, entre otros. Habiendo una brecha por seguir mejorando en el camino del mejoramiento continuo pero que no desmerece los resultados de nivel medio-alto puestos de manifiesto.

**Tabla 13.**

***Resumen del análisis de niveles de la variable competencias genéricas en gestión pública y dimensiones.***

Variable / Dimensiones	FRECUENCIA RELATIVA			PORCENTAJES	
	Alto	Medio	Bajo	Medio-Alto	Bajo
<b>Variable competencias genéricas</b>	34%	35%	31%	69%	31%
Dimensión competencias instrumentales	30%	36%	34%	66%	34%
Dimensión competencias interpersonales	28%	38%	34%	66%	34%
Dimensión competencias sistemáticas	25%	41%	34%	66%	34%

#### **4.2.2. ANÁLISIS DE NIVELES DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO**

Respecto a la calidad de servicio administrativo que perciben los usuarios de la sede del SIS Huaraz es positiva tomando en consideración como el nivel medio (41%) a alto (31%) y el nivel bajo (28%), según los resultados de los encuestados (tabla 14), siendo predominante el nivel medio-alto (72%). Lo que refleja la percepción positiva de la calidad del servicio administrativo de los trabajadores. Siendo este escenario positivo para la entidad frente a su labor en bien de los usuarios. Si bien es cierto que existe una brecha por mejorar, no desmerece la buena performance de la labor de los trabajadores de la Sede del Seguro Integral de Salud de Huaraz que se aprecia en los resultados.

**Tabla 14.**

***Niveles de la variable calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.***

Niveles	Rango	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Relativa (%)
Alto	[74- 94]	25	31%
Medio	[54 -73]	33	41%
Bajo	[33- 53]	22	28%
Total		80	100%

Nota: Encuesta abril 2024.

**Tabla 15.**

***Niveles de la dimensión capacidad de respuesta de calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.***

<b>Niveles</b>	<b>Rango</b>	<b>Frecuencia Absoluta (f)</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Alto	[17-20]	17	21%
Medio	[13-16]	24	30%
Bajo	[8-12]	39	49%
Total		80	100%

Nota: Encuesta abril 2024.

El nivel de capacidad de respuesta obtuvo un nivel medio (30%) a alto (21%) y nivel bajo (49%). Siendo medio-alto (51%). Este resultado puede ser apreciado en relación a la necesidad de atención rápida que todo usuario requiere al desarrollar una gestión en una entidad pública. Por lo general los usuarios buscan siempre una atención muy rápida, esta situación se puede reflejar en el bajo porcentaje de calificación (49%). Al respecto la entidad debe procurar mejorar los tiempos de atención a los usuarios para seguir mejorando el servicio acortando los tiempos de atención.

**Tabla 16.**

***Niveles de la dimensión empatía de calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.***

<b>Niveles</b>	<b>Rango</b>	<b>Frecuencia Absoluta (f)</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Alto	[16- 20]	21	22%
Medio	[11-15]	37	37%
Bajo	[5-10]	22	31%
Total		80	100%

Nota: Encuesta abril 2024.

En la dimensión empatía de la calidad de servicio administrativo se registró el nivel medio (37%) a alto (22%) y un nivel bajo (31%). El nivel medio-alto resulta ser el mayor valor (59%). Podría deberse a que los usuarios no perciben una atención personalizada o calidez en esta atención y sientan que la misma es estándar o algo promedio como en otras entidades públicas y esto se deba a consideraciones de seriedad y formalidad debida en los

ambientes de las entidades públicas, que puede ser entendido como trato frío por parte de los usuarios. La entidad pueda seguir mejorando.

**Tabla 17**

***Niveles de la dimensión elementos tangibles de calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.***

Niveles	Rango	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Relativa (%)
Alto	[15- 19]	30	28%
Medio	[11-14]	28	35%
Bajo	[6- 10]	22	37%
Total		80	100%

Nota: Encuesta abril 2024.

Respecto a la dimensión de elementos tangibles de la calidad de servicio administrativo en la Sede del SIS Huaraz, se aprecia un nivel medio (28%) a alto (35%) y nivel bajo (37%). Es el nivel medio-alto (63%) que resalta en este resultado lo que significa que en la percepción de calidad se debe entre otros al buen equipamiento en equipos modernos de informática e infraestructura moderna con el que cuenta la sede del SIS Huaraz. Estas características son percibidas en la mayoría de los usuarios de forma positiva. Existiendo aún una pequeña brecha de usuarios que muestran un bajo aprecio, lo cual permite a la entidad a seguir mejorando la infraestructura en bien de la calidad del servicio administrativo que prestan a los usuarios.

**Tabla 18.**

***Niveles de la dimensión fiabilidad de calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.***

Niveles	Rango	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Relativa (%)
Alto	[16- 19]	21	34%
Medio	[12-15]	32	40%
Bajo	[8-11]	27	26%
Total		80	100%

Nota: Encuesta abril 2024.

En esta dimensión los resultados muestran un nivel medio (40%) a alto (34%) y nivel bajo (26%). Siendo el nivel medio-alto (74%) el que resalta en la valoración de los encuestados. Estos resultados reflejarían en la

confianza de la efectividad del servicio que prestan los trabajadores, es decir que les satisface la atención, cumple con su cometido, la sede del SIS Huaraz entre otros se encarga de procesos de la afiliación, beneficio de sepelio entre otros y los usuarios perciben un cumplimiento por encima de un promedio que posiblemente reciben en otras entidades, en líneas generales esta percepción de la fiabilidad de la calidad es positiva para los encuestados. Existe una brecha por seguir mejorando esta situación que le permite continuar modernizando tanto sus equipos informáticos como la propia infraestructura de la entidad.

**Tabla 19.**

***Niveles de la dimensión seguridad de calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.***

Niveles	Rango	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Relativa (%)
Alto	[17-20]	20	25%
Medio	[13-16]	31	39%
Bajo	[8-12]	29	36%
Total		80	100%

Nota: Encuesta abril 2024.

Respecto a la dimensión seguridad de calidad de servicio administrativo en la sede del SIS Huaraz, el nivel medio (39%) a alto (25%) y nivel bajo (36%). Siendo el nivel medio-alto el que resalta (64%) este resultado respecto a la seguridad, se debe a la buena percepción en que genera una buena infraestructura, el personal de seguridad, los propios trabajadores en los usuarios al brindar una sensación de seguridad en los tramites que se realicen de los usuarios. Y la brecha podría explicarse a razón de cierto porcentaje de los usuarios son tienen una sobre los empleados públicos de todas las entidades del estado, a razón de tratos fríos en otras entidades lo cual reflejan y podrían tener cierta confusión en su percepción, aun así, el porcentaje bajo (36%), puede ser mejorado y por ende más bajo en el futuro con capacitaciones a los trabajadores de la entidad.

Tabla 20.

**Resumen del análisis de niveles de la variable calidad de servicio administrativo y dimensiones.**

VARIABLE / DIMENSIÓN	FRECUENCIA RELATIVA			PORCENTAJES	
	Alto	Medio	Bajo	Medio-Alto	Bajo
<b>Variable calidad de servicio administrativo</b>	31%	41%	28%	72%	28%
Dimensión capacidad de respuesta	21%	30%	49%	51%	49%
Dimensión empatía	22%	37%	31%	69%	31%
Dimensión elementos tangibles	28%	35%	37%	63%	37%
Dimensión fiabilidad	34%	40%	26%	74%	26%
Dimensión seguridad	25%	39%	36%	64%	36%

### 4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

#### 4.3.1. PRUEBA ESTADÍSTICA PARA LA DETERMINACIÓN DE LA NORMALIDAD DE DATOS

Con la finalidad de realizar el análisis de los resultados obtenidos, en primera instancia y a fin de tomar la decisión de que estadísticos se emplearan para la correlación de variables sean estos del tipo paramétricos (Coeficiente de Pearson) o no paramétricos (Rho de Spearman) se realizó la prueba de normalidad, la cual permite apreciar el grado de concordancia existente entre la distribución de un conjunto de datos y una distribución teórica específica. Por los resultados obtenidos se determinó emplear el Rho de Spearman para la correlación de las variables.

Al respecto de la prueba de normalidad, se empleó como herramienta de apoyo el programa informático SPSS de IBM (Versión 3.1.1).

#### Elementos:

- Nivel de confianza de un 95%
- Significancia un alfa de un 5% ( $\alpha=0.05$ )
- Cantidad de encuestados: 80 usuarios.
- Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov.

**Tabla 21.**

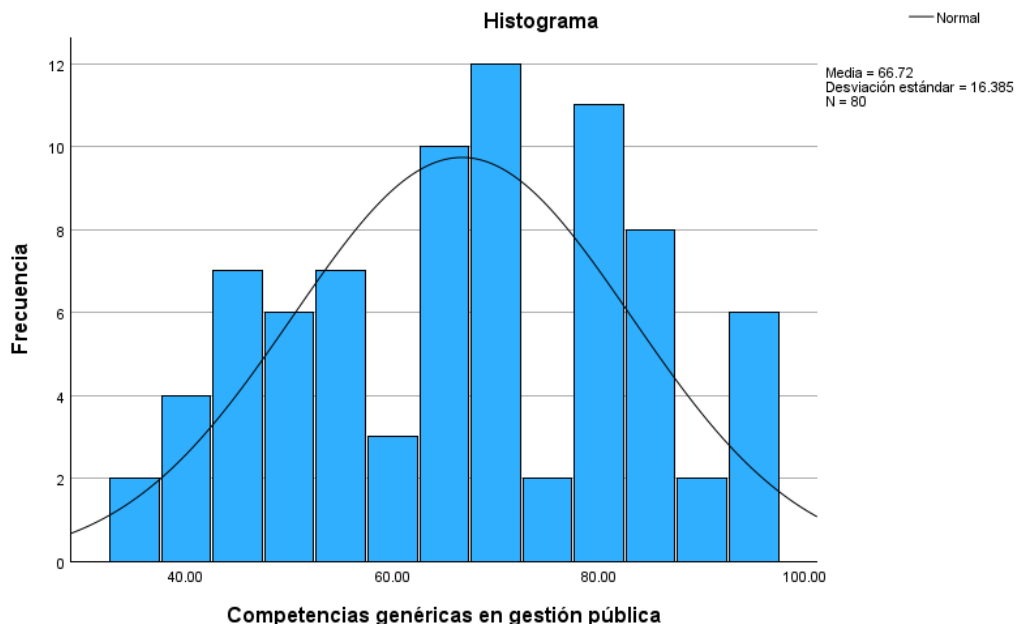
*Resultados de la prueba de normalidad de los datos.*

Variables	Kolgomorov - Smirnov		
	Estadístico	GI	sig.
Competencias genéricas en gestión pública	0,092	80	0,092
Calidad de servicio administrativo	0,110	80	0,018

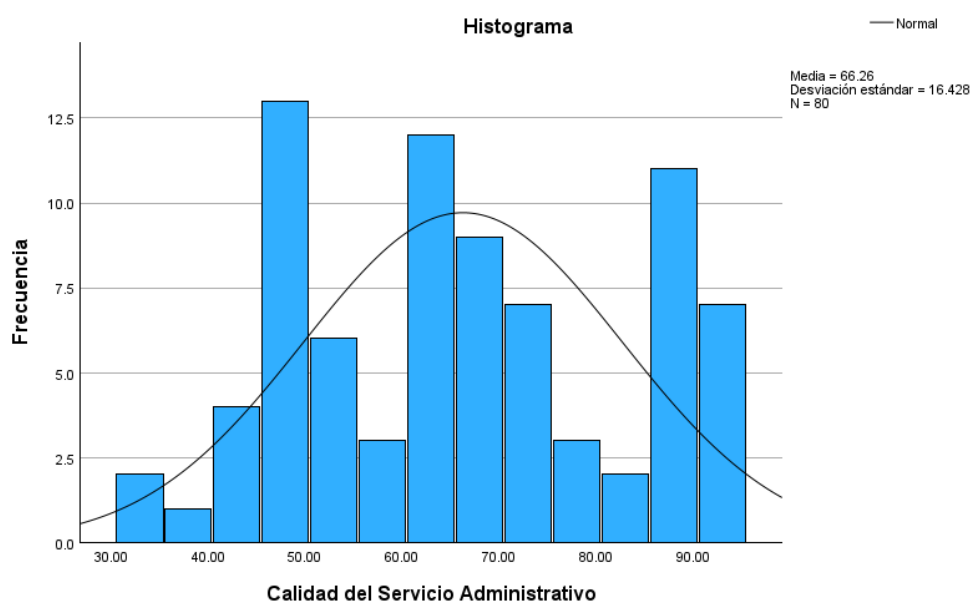
En base al resultado obtenido (Tabla 21, Figura 45) el valor de la significancia para la variable Competencias genéricas en gestión pública fue de sig.=0.092, el resultado es mayor al  $\alpha=0.05$ , lo cual significa que datos corresponden a una distribución normal, lo manifestado se puede apreciar en el gráfico (figura 45) donde la curva de distribución es normal.

**Figura 45.**

***Distribución de frecuencia de la variable competencias genéricas en gestión pública.***



Para el caso de la variable calidad de servicio administrativo (tabla 21) el valor de la significancia fue de un sig.=0.018, el resultado es menor al  $\alpha=0.05$ , significando que los datos corresponden a una distribución no normal, lo manifestado se puede apreciar en el gráfico (figura 45) donde la curva de distribución no es normal.

**Figura 46.*****Distribución de frecuencia de la variable de calidad de servicio administrativo.***

Dado el presente caso en donde se obtuvo para los datos de la variable Competencias genéricas en gestión pública una distribución normal y para el caso de los datos de la variable calidad de servicio administrativo una distribución no normal, se opta por emplear estadísticas no paramétricas eligiendo al coeficiente de correlación Rho de Spearman, para medir el grado de correlación entre las variables, y realizar de esta manera la prueba de la hipótesis.

#### **4.3.2. DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL**

Existe relación significativa, entre las competencias genéricas en gestión pública y la calidad de servicio administrativo en el Seguro Integral de Salud sede Huaraz.

#### **PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS DE CORRELACIÓN**

- Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No existe relación significativa entre las competencias genéricas en gestión pública y la calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.

- Hipótesis Alternativa (Ha): Existe relación significativa entre las competencias genéricas en gestión pública y la calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.

#### **Nivel de significancia**

- Nivel de confianza de un 95%
- Alfa de 5% ( $\alpha=0.05$ )

#### **Estadístico de prueba**

- Se empleará el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

#### **Criterio de decisión**

- Si alfa (sig.)  $< 0.05$ ; Se rechaza la Hipótesis nula (Ho) y se acepta la Hipótesis alternativa (Ha).
- Si alfa (sig.)  $> 0.05$ ; Se acepta la Hipótesis nula (Ho) y se rechaza la Hipótesis alternativa (Ha).

#### **Prueba de correlación**

Se procede a desarrollar la prueba empleando la herramienta informática de SPSS de IBM, arrojando el resultado que se aprecia en tabla (Tabla 22).

#### **Tabla 22.**

#### ***Correlación entre competencias genéricas en gestión pública y calidad de servicio administrativo.***

	<b>Detalle</b>	<b>Calidad del servicio administrativo</b>
	Coeficiente de correlación	,958**
<b>Competencias genéricas en gestión pública</b>	Sig. (bilateral)	<.001
	N	80

Nota: \*\* La correlación es significativa en el nivel 0,001 (bilateral).

Según los resultados que se pueden apreciar (tabla 22) al haber contrastado la hipótesis general, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.958 significando que existe una correlación significativa al nivel 0,001 bilateral, lo cual se interpreta como una relación positiva alta entre las dos variables, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa.

La relación entre las variables competencias genéricas en gestión pública y la calidad de servicio administrativo es evidentemente fuerte dado el coeficiente de correlación de Spearman obtenido es de 0.958, representando una correlación positiva muy alta.

Lo cual significa que el incremento de valoración en una variable estará relacionado con el incremento en la otra variable. El mejoramiento de las competencias genéricas en gestión pública generara el incremento de la calidad del servicio administrativo en la Sede del SIS Huaraz.

#### **4.3.3. DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1**

Existe relación significativa entre las competencias instrumentales y la calidad del servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.

##### **Planteamiento de la hipótesis**

- Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No existe relación significativa entre las competencias instrumentales y la calidad del servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.
- Hipótesis Alternativa ( $H_a$ ): Existe relación significativa entre las competencias instrumentales y la calidad del servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.

##### **Nivel de significancia**

- Nivel de confianza de un 95%
- Alfa de 5% ( $\alpha=0.05$ )

##### **Estadístico de prueba**

- Se empleará el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

##### **Criterio de decisión**

- Si alfa (sig.)  $< 0.05$ ; Se rechaza la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la Hipótesis alternativa ( $H_a$ ).
- Si alfa (sig.)  $> 0.05$ ; Se acepta la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la Hipótesis alternativa ( $H_a$ ).

### Prueba de correlación

Se procede a desarrollar la prueba empleando la herramienta informática de SPSS de IBM, arrojando un resultado (Tabla 23).

**Tabla 23**

***Correlación entre competencias instrumentales y la calidad del servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.***

	Detalle	Calidad del servicio administrativo
<b><i>Competencias instrumentales</i></b>	Coefficiente de correlación	,974**
	Sig. (bilateral)	<.001
	N	80

Nota: \*\* La correlación es significativa en el nivel 0,001 (bilateral).

Según los resultados (Tabla 23) al haber contrastado la hipótesis específica 1, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.974, significando que existe una correlación significativa al nivel 0,001 bilateral, lo cual se interpreta como una relación positiva alta entre la dimensión competencias instrumentales y la variable calidad de servicio administrativo. Por los resultados se rechaza la Hipótesis Nula.

La relación directa entre la dimensión competencias instrumentales y la variable calidad del servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz, es evidentemente fuerte en base al coeficiente de correlación de Spearman obtenido el cual es de 0.974, representando una correlación positiva muy alta. Lo cual significa que tanto los valores de la dimensión y variable analizada tienden a incrementarse juntos.

#### **4.3.4. DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2**

Existe relación significativa entre las competencias interpersonales con la calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.

### Planteamiento de la hipótesis

- **Hipótesis Nula (Ho):** No existe relación significativa entre las competencias interpersonales con la calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.
- **Hipótesis Alternativa (Ha):** Existe relación significativa entre las competencias interpersonales con la calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.

### Nivel de significancia

- Nivel de confianza de un 95%
- Alfa de 5% ( $\alpha=0.05$ )

### Estadístico de prueba

- Se empleará el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

### Criterio de decisión

- Si alfa (sig.)  $< 0.05$ ; Se rechaza la Hipótesis nula (Ho) y se acepta la Hipótesis alternativa (ha).
- Si alfa (sig.)  $> 0.05$ ; Se acepta la Hipótesis nula (Ho) y se rechaza la Hipótesis alternativa (Ha).

### Prueba de correlación

Se procede a desarrollar la prueba empleando la herramienta informática de SPSS de IBM, arrojando el resultado (tabla 24).

**Tabla 24**

***Correlación entre las competencias interpersonales y la calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.***

	Detalle	Calidad de servicio administrativo
<b><i>Competencias interpersonales</i></b>	Coeficiente de correlación	,980**
	Sig. (bilateral)	<.001
	N	80

Nota: \*\* La correlación es significativa en el nivel 0,001 (bilateral).

Según los resultados que se pueden apreciar (Tabla 24) al haber contrastado la hipótesis específica 2, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.980, significando que existe una correlación

significativa al nivel 0,001 bilateral, lo cual se interpreta como una relación positiva alta entre la dimensión competencias interpersonales y la variable Calidad de servicio administrativo, por el resultado obtenido se rechaza la Hipótesis Nula.

La relación directa entre las competencias interpersonales y la calidad del servicio administrativo, es evidentemente fuerte dado el coeficiente de correlación de Spearman obtenido el cual es de 0.980, representando una correlación positiva muy alta. Lo cual significa que los valores de ambas variables tienden a incrementarse juntas. Lo cual es algo positivo para el SIS, sede Huaraz.

#### **4.3.5. DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3**

Existe relación significativa entre las competencias sistemáticas y la calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.

##### **Planteamiento de la hipótesis**

- **Hipótesis Nula (Ho):** No existe relación significativa entre las competencias sistemáticas y la calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.
- **Hipótesis Alternativa (Ha):** Existe relación significativa entre las competencias sistemáticas y la calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.

##### **Nivel de significancia**

- Nivel de confianza de un 95%
- Alfa de 5% ( $\alpha=0.05$ )

##### **Estadístico de prueba**

- El coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

##### **Criterio de decisión**

- Si alfa (sig.)  $< 0.05$ ; Se rechaza la Hipótesis nula (Ho) y se acepta la Hipótesis alternativa (ha).
- Si alfa (sig.)  $> 0.05$ ; Se acepta la Hipótesis nula (Ho) y se rechaza la Hipótesis alternativa (Ha).

### Prueba de correlación

Se procede a desarrollar la prueba empleando la herramienta informática de SPSS de IBM, arrojando el resultado que se aprecia (tabla 25).

**Tabla 25**

**Correlación entre competencias sistemáticas y calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.**

	Detalle	Calidad del servicio administrativo
<b>Competencias sistemáticas</b>	Coeficiente de correlación	,971**
	Sig. (bilateral)	<.001
	N	80

Nota: \*\* La correlación es significativa en el nivel 0,001 (bilateral).

Según los resultados que se pueden apreciar (Tabla 25) al haber contrastado la hipótesis específica 3, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.971, significando que existe una correlación significativa al nivel 0,001 bilateral, lo cual se interpreta como una relación positiva alta entre los elementos contrastados, por lo cual se rechaza la Hipótesis Nula.

La correlación es directa y alta entre ambas variables lo que significa que en sus valores ambas tienden a incrementarse juntas. Lo cual resulta positivo para el servicio de la gestión Pública en el SIS sede Huaraz.

Finalmente se presente una tabla resumen con los resultados obtenidos de las correlaciones de todas las hipótesis.

**Tabla 26**

**Resumen de correlaciones de las hipótesis.**

Hipótesis	Detalles	n	Rho de Spearman	Significancia obtenida	Nivel de significancia
General	Relación positiva y significativa entre competencias genéricas en gestión pública y calidad de servicio administrativo.	80	0,958	0,001	0,05
Específica 1	Relación positiva y significativa alta entre competencias instrumentales y calidad de servicio administrativo.	80	0,974	0,001	0,05

Específica 2	Relación positiva y significativa alta entre competencias interpersonales y calidad de servicio administrativo.	80	0,980	0,001	0,05
Específica 3	Relación positiva y significativa alta entre competencias sistemáticas y calidad de servicio administrativo.	80	0,971	0,001	0,05

---

Nota: CGGP - Competencias genéricas en gestión pública; CSA -Calidad de servicio administrativo.

## **V. DISCUSIÓN**

### **5.1. RELACIÓN ENTRE VARIABLES**

Es muy relevante citar el mejoramiento continuo de la gestión pública, esta concepción debe de ser asumida por los trabajadores del Estado, toda vez en donde el rol de los servidores cobra relevancia cuando ponemos de manifiesto el concepto de lo que es la función pública como se mencionada en Ley 27815 Ley del código de ética de la función pública (El Peruano, 2002) en su art. 3° donde se precisa de la importancia de este concepto por el cual se busca obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía. Siendo los trabajadores quienes en primera línea deben de materializar este concepto en la atención que brindan a la ciudadanía.

En la misma línea de pensamiento debemos poner en relevancia una obligación entre otras que tienen los servidores del Estado que se menciona en la Ley 27658 Ley de Modernización de la gestión del Estado (El Peruano, 2002) en su art. 11° se dice que los servidores y funcionarios del Estado deben de privilegiar en el cumplimiento de sus funciones la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía. Sumado citar nuevamente a la Ley 27815 Ley del código de ética de la función pública (El Peruano, 2002) en la que al hablar de los principios de la función pública en su numeral 3) del art. 6° se habla al respecto de la eficiencia, mediante la cual los trabajadores brindan calidad en cada una de las funciones a su cargo, procurando obtener una capacitación sólida y permanente. Como se puede apreciar los trabajadores tienen un papel fundamental de producir calidad en su atención a los ciudadanos en cumplimiento del marco normativo vigente en nuestro país.

Partiendo de la responsabilidad de los servidores públicos de brindar calidad en su labor la presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre las competencias genéricas en gestión pública de los trabajadores y la calidad de servicio administrativo que brindan los mismos en

la atención a los usuarios de la sede del Seguro Integral de Salud en la ciudad de Huaraz.

### **COMPETENCIAS GENÉRICAS EN GESTIÓN PÚBLICA**

Los usuarios del Seguro Integral de Salud Sede Huaraz indicaron que los trabajadores de la entidad alcanzaron un nivel medio (35%) a alto (34%) y nivel bajo (31%) en cuanto a sus competencias genéricas en gestión pública. Siendo un 69% medio-alto frente a un nivel 31% bajo, lo que demostraría una buena performance, pero con una brecha por mejorar en las competencias genéricas en gestión pública por parte de los trabajadores de la entidad.

Respecto a las dimensiones de la variable Competencias genéricas se desarrollaron en tres dimensiones estas son la dimensión competencias instrumentales, competencias interpersonales y competencias sistemáticas. Respecto a los niveles de la dimensión competencias instrumentales en gestión pública, los resultados arrojaron un nivel medio (36%) a alto (30%) y nivel bajo (34%), lo que en su mayoría nos indica que los encuestados aprecian de una manera con un 66% medio-alto el conocimiento técnico de los trabajadores en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz, en beneficio de la atención que reciben.

Con respecto a la dimensión competencias interpersonales en gestión pública los encuestados señalaron un nivel medio (38%) a alto (28%) y nivel bajo (34%) correspondientes haciendo un 66% medio-alto, lo que deja entrever que hay un buen trato, una buena interacción, pero que sin embargo hay una brecha por mejorar. situación que se debe mantener y seguir mejorando esta interacción empleado público – usuario.

Similares resultados se obtienen al medir a la dimensión competencias sistemáticas en gestión pública en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz. En esta dimensión se obtuvo un nivel medio (41%) a alto (25%) y un nivel bajo (34%). El nivel medio-alto (66%), lo que es positivo para los trabajadores, al evidenciarse su capacidad de realizar atenciones con motivación, creatividad, entre otros. No obstante, ello siempre importante seguir mejorando dado que existe una brecha por acortar en bien de los usuarios.

En líneas generales como se ha podido apreciar mide el nivel medio-alto ha sido el que ha prevalecido en los resultados a nivel de la variable y las dimensiones, al respecto se debe entender en razón de la labor que desempeñan los trabajadores de la entidad, están en continua capacitación por parte de su sede central en cuanto respecta a los servicios que presta a los usuarios lo cual permite que se manifiesten tales resultados.

Sin embargo, como toda entidad pública no está ausente de calificaciones bajas en este caso hay brechas por mejorar en cuanto a las competencias genéricas en gestión pública, lo cual se puede lograr por medio de seguir desarrollando el perfeccionamiento de las competencias con las capacitaciones institucionales en la ruta del mejoramiento continuo en bien de los propios servicios que brinda a los usuarios en Huaraz.

### **CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO**

Al respecto de la variable la calidad de servicio administrativo en la Sede del SIS Huaraz, con el nivel medio (41%) a alto (31%) y el nivel bajo (28%). El nivel medio-alto (72%). Lo que permite conocer el aprecio de los usuarios al respecto de la calidad percibida en el servicio administrativo brindado por los trabajadores, siendo esta valoración positiva a la labor de la entidad en bien de los usuarios del servicio. La existencia de brechas en el nivel de calificación permite a la entidad seguir mejorando y perfeccionando sus servicios en el camino del mejoramiento continuo buscando siempre el bien de los usuarios.

Dentro de la variable Calidad de servicio administrativo encontramos a cinco dimensiones; capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles, fiabilidad y seguridad. En la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio administrativo se registró el nivel medio (30%) a alto (21%) y un nivel (49%). El nivel medio-alto resulta ser el mayor valor (51%).

Este resultado podría deberse a que los usuarios no perciben una atención tan rápida como tal vez ellos desearían tener dado el factor tiempo que es valioso para todos y aún con mayor relevancia en temas de salud. Es importante que la entidad pueda mejorar este porcentaje con una mayor capacitación al personal, mejorando procesos haciéndolos más dinámicos

para los usuarios haciendo eficiente el tiempo empleado mejorando esta percepción.

La dimensión empatía de la calidad de servicio administrativo se registró el nivel medio (37%) a alto (22%) y un nivel bajo (31%). El nivel medio-alto resulta ser el mayor valor (59%). Este resultado podría deberse a que los usuarios no perciben una atención personalizada o calidez en esta atención y sientan que la misma es estándar o algo promedio como en otras entidades públicas y esto se deba a consideraciones de seriedad y formalidad debida en los ambientes de las entidades públicas, que puede ser entendido como trato frío por parte de los usuarios. Es importante que la entidad pueda mejorar este porcentaje con capacitaciones al personal.

La dimensión de elementos tangibles de la calidad de servicio administrativo en la Sede del SIS Huaraz, se aprecia un nivel medio (35%) a alto (28%) y nivel bajo (37%). Es el nivel medio-alto (63%) positivo, que resalta en este resultado se debe entre otros al buen equipamiento en equipos modernos de informática e infraestructura moderna con el que cuenta la sede del SIS Huaraz. Estas características son percibidas en la mayoría de los usuarios de forma positiva. Existiendo aún una pequeña brecha de usuarios que muestran un bajo aprecio, lo cual permite a la entidad a seguir mejorando la infraestructura en bien de la calidad del servicio administrativo que prestan a los usuarios.

Respecto a la dimensión fiabilidad, los resultados muestran un nivel medio (40%) a alto (34%) y nivel bajo (26%). Siendo el nivel medio-alto (74%) el que resalta en la valoración de los encuestados. Estos resultados reflejarían en la confianza de la efectividad del servicio que prestan los trabajadores, es decir que les satisface la atención, cumple con su cometido, la sede del SIS Huaraz entre otros se encarga de procesos de la afiliación, beneficio de sepelio entre otros y los usuarios perciben un cumplimiento por encima de un promedio que posiblemente reciben en otras entidades pública. Existe una brecha por seguir mejorando esta situación que le permite continuar modernizando tanto sus equipos informáticos como la propia infraestructura de la entidad.

La dimensión seguridad de calidad de servicio administrativo en la sede del SIS Huaraz, alcanzo los valores como el nivel medio (39%) a alto (25%) y nivel bajo (36%). Siendo el nivel medio-alto el que resalta (64%) este resultado respecto a la seguridad, se debe a la buena percepción en que genera una buena infraestructura, el personal de seguridad, los propios trabajadores en los usuarios al brindar una sensación de seguridad en los tramites que se realicen de los usuarios. Hay una brecha como toda entidad pública puede seguir mejorando y está realizando una buena labor por los resultados obtenidos.

### **RELACIÓN ENTRE VARIABLES**

Se logró contrastar la Hipótesis general demostrando que existe una correlación positiva, significativa, directa y alta ( $r=0.958$ ;  $p<0.05$ ) entre ambas variables. Lo que significa es que esta correlación positiva es que cuando se incrementen positivamente las competencias genéricas en gestión pública en los trabajadores tendrán una repercusión positiva y en la misma forma de incremento en la calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz en beneficio de los usuarios del servicio.

### **5.2. CONCORDANCIA CON OTROS RESULTADOS**

El presente trabajo es novedoso, dado que no se encontró numerosos trabajos en gestión pública en directa referencia a las variables estudiadas; sin embargo, se han podido hallar ciertos trabajos de investigación donde han desarrollado las variables motivo del presente estudio de manera independiente, lo cual servirá para determinar concordancia con los resultados del presente estudio.

### **HIPÓTESIS GENERAL**

En relación a la discusión de la hipótesis general contrastada de la presente investigación, se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la nula, en base al resultado de un  $p<0.05$  y Rho de Spearman= $0.958$  por la cual las variables competencias genéricas en gestión pública y calidad del servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud de Huaraz tienen una relación significativa positiva muy alta con, existiendo una asociación lineal de

ambas variables al 95.80% entre ambas variables. Al respecto en la investigación de Torres (2022) en su trabajo de investigación cuyo objetivo fue el demostrar la relación entre las variables competencias laborales de los efectivos de la Policía Nacional del Perú con la calidad del servicio, logrando demostrar la existencia de una relación significativa positiva baja ( $p < 0.05$ ;  $r = 0.321$ ) entra las competencias laborales y la calidad del servicio en cuanto a la hipótesis general de la investigación, mientras que a nivel de hipótesis específica el investigador citado contrastó las variables de competencias genéricas y calidad de servicio, registrando un nivel de correlación positiva moderada ( $p < 0.05$ ;  $r = 0.427$ ). Al respecto se puede acotar que pese a los resultados obtenidos por el investigador que no llegan al mismo nivel obtenido en la presente investigación ( $p < 0.05$ ;  $r = 0.958$ ) prueba la existencia de la relación entre las variables competencias genéricas en gestión pública y calidad de servicio administrativo de forma directa, positiva y muy alta. Por lo manifestado la investigación del citado investigador guarda relación y refuerza los hallazgos de la presente investigación.

En esta misma línea citamos al investigador Gavino (2021) si bien no trabajo puntualmente sobre las competencias genéricas como variable sino en un sentido más amplio al tocar el tema de competencias laborales, recordar que las competencias genéricas son parte de las competencias labores. El citado investigador tuvo como objetivo en su investigación en demostrar la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de atención en el servicio de Hemoterapia del Hospital Regional de Huancayo en el año 2021, y demostró esta relación logrando una correlación positiva alta entre las variables ( $p < 0.05$ ;  $r = 0.780$ ) demostrando su validez de la hipótesis principal y siendo otro resultado coherente con el hallado en la presente investigación.

Al respecto Quispe (2019) en su investigación cuyo objetivo era el de determinar la relación entre Competencia Laboral y Calidad de Servicio de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial – Cañete, 2019; al respecto logro un nivel de correlación positiva alta ( $p < 0.05$ ;  $r = 0.760$ ) el investigador correlaciono como otros autores anteriores a las competencias laborales y la calidad de servicio, demostrando que ambas

variables se correlacionan, trabajo de investigación que concuerda con el presente trabajo.

Citamos al investigador Torrejón (2018) cuya investigación tuvo por objetivo el determinar la relación entre las competencias laborales y la calidad del servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona - Agua en el Distrito de San Juan de Lurigancho año 2018, logrando demostrar la existencia de la correlación con los resultados logro encontrar un nivel de correlación positiva y moderada ( $p < 0.05$ ;  $r = 0.663$ ) nuevamente resultados que demuestran la validez y coherencia de los resultados de la presente investigación al guardar relación con los resultados hallados.

Por otra parte, el investigador Mendoza (2017) en cuya investigación tuvo como objetivo el determinar la relación entre las competencias laborales y el desempeño institucional de los servidores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de la Libertad - Trujillo, 2017, igualmente logro probar su hipótesis general demostrando la existencia de un nivel de correlación positiva bajo ( $p < 0.05$ ;  $r = 0.264$ ) si bien no del mismo nivel que se identificó en la presente investigación pero si en la misma línea, la cual demuestra la existencia de la correlación positiva de las variables.

### **HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

Al respecto como se precisó en el presente capítulo la investigación presentada resulta ser novedosa en ese aspecto, dado como se ha podido compartir en párrafos precedentes al respecto de los hallazgos de investigadores en relación a la Hipótesis principal de la presente investigación, no se ha evidenciado la existencia de otras investigaciones que hayan efectuado una investigación a nivel de las dimensiones de la variable competencias genéricas en gestión pública y su relación con la variable calidad de servicio administrativo como en el caso de las hipótesis específicas del presente trabajo. Pero que sin embargo dado los precedentes que tratan de forma general las variables de competencias laborales y calidad del servicio en donde se ha registrado la correlación de estas variables de manera positiva. Se puede aportar con nuevo conocimiento al citar nuevamente los resultados obtenidos en la presente investigación.

Respecto a la primera hipótesis específica en donde se comprobó la relación entre la dimensión competencias instrumentales de la variable competencias genéricas en gestión pública y la variable calidad del servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz al haberse hallado un nivel de relación directa positiva muy alta ( $p < 0.05$ ;  $r = 0.974$ ). Dándose una asociación lineal entre ambas variables de 97.40%.

La segunda hipótesis específica se comprobó la relación entre dimensión competencias interpersonales de la variable competencias genéricas en gestión pública con la variable calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz, arrojando una correlación directa positiva muy alta ( $p < 0.05$ ;  $r = 0.980$ ). Lo que indica una asociación lineal de un 98.00% entre la dimensión y la variable.

La tercera hipótesis específica en donde se comprobó la relación entre las competencias sistemáticas de la variable competencias genéricas en gestión pública y la variable calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz, dando como resultado una correlación directa positiva muy alta ( $p < 0.05$ ;  $r = 0.971$ ). Lo cual significa que existe asociación lineal del 97.10% entre la dimensión y la variable.

Los tres resultados de las hipótesis específicas guardan relación general y va en la misma dirección con los resultados hallados en la probanza de la hipótesis general de las investigaciones presentadas por los investigadores como Torres (2022), Gavino (2021), Quispe (2019), Torrejón (2018) y Mendoza (2017).

Los resultados de la presente investigación indican que las competencias genéricas de los servidores públicos tienen una correlación directa positiva alta entre las competencias genéricas en gestión pública y la calidad del servicio administrativo. Esta relación resulta positiva directa y muy alta en términos prácticos, siendo beneficiosa para la gestión pública a razón de los servicios que se prestan en el SIS sede Huaraz. Se podría acotar que el modelo de competencias genéricas se basa en el supuesto de que existen ciertas conductas típicas que permiten a una persona desempeñarse efectivamente en un puesto determinado, y que dichas conductas son

generales o genéricas, dado que son las mismas que permiten a otra persona desempeñarse efectivamente en un puesto similar en otra organización como empresas privadas o públicas. (Saracho, 2005, p. 189). Un modelo de gestión que puede ser de utilidad a la administración pública a fin de darle relevancia a las competencias genéricas de los trabajadores del sector público y puntualmente en el presente estudio aportaría a generar mayor valor a la labor de los trabajadores y a la percepción de la calidad en el SIS sede Huaraz.

Por lo manifestado resulta importante también resaltar el papel de los Directivos en la gestión pública, porque son ellos quienes cumplen el rol de liderazgo al ser responsables de la buena gestión en la entidad pública. En el caso puntal de la presente investigación en el SIS sede Huaraz.

La importancia de la percepción de la calidad en los usuarios al respecto de la atención recibida por los servidores públicos en la experiencia suscitada es de suma importancia para las entidades públicas, dada que su razón de ser es el bienestar de la población. Una baja percepción ocasiona una inconformidad en la percepción y una opinión negativa en los usuarios, más aún cuando se trata de servicios relacionados al tema salud.

Hoy en día donde son frecuentes los casos de quejas y reclamos por carencia de una buena prestación del servicio de atención en las entidades públicas por partes de varios sectores de la población se hace muy importante valorar las competencias genéricas de los servidores públicos y su relación con la percepción de la calidad de servicio administrativo. Mariño (2013, p. 46), señala que la Administración pública tradicionalmente ha sido criticada especialmente en su faceta de prestadora de servicios. Los ciudadanos reiteradamente expresan en las encuestas sobre calidad de los servicios públicos que las burocracias públicas son lentas, ineficaces y poco transparentes.

En el sector privado el concepto de calidad es indisoluble del concepto de cliente. Es el cliente externo quien define la calidad y es en torno al cliente que se estructuran los procesos, métodos y procedimientos de la organización. Esta premisa relaciona calidad y cliente que paga por el producto o servicio. En el sector público, el concepto cliente no tiene por qué

identificarse con quien recibe o soporta el servicio razón por la que resulta de mucha importancia la alta percepción de calidad en los usuarios de los servicios prestados en las entidades públicas y con mayor razón en las entidades que prestan servicios de aseguramiento y pago de beneficios como el caso del SIS.

Estos resultados afianzan la necesidad de incluir en la capacitación continua a los servidores públicos temas orientados al desarrollo de sus competencias genéricas lo cual podría incrementar la percepción positiva de la calidad del servicio administrativo, vía un adecuado Plan de capacitación anual hoy en día de exigencia obligatoria en el Estado (el plan de capacitación anual en diversos temas), en donde se programen cursos, talleres y otros que desarrollen competencias, habilidades, conocimientos, etc., a razón de que el empoderamiento de los servidores y funcionarios públicos podría causar un impacto positivo en la percepción del usuario al respecto de la calidad del servicio. En el caso particular del SIS sede Huaraz, esta de requerimiento de capacitación y programación está a cargo de los directores de las sedes regionales descentralizadas del SIS en cada Región del Perú y en todas las entidades públicas del Estado Peruano, variando el cargo de responsabilidad según cada entidad. Entendiéndose esta labor en la línea del mejoramiento continuo en la gestión pública.

El caso particular de la Sede Huaraz del SIS, se puede apreciar la identificación institucional de sus trabajadores lo cual se evidencio en los resultados de la investigación, lo cual significa la alta interacción de los trabajadores y el personal Directivo en la entidad, lo cual resulta es positivo y apoya para la finalidad en potenciar las capacidades laborales de los trabajadores en bien del servicio que prestan a la ciudadanía. Finalmente, la investigación confirma la correlación significativa, siendo esta directa, positiva y alta entre la variable competencias genéricas en gestión pública y la calidad de servicio administrativo en la sede Huaraz del SIS.

## CONCLUSIONES

1. Existe grado de relación entre las competencias genéricas en gestión pública y la calidad de servicio administrativo en la Sede del SIS Huaraz, siendo esta correlación directa positiva muy alta de un 0.958, existiendo una asociación lineal del 95.8% entre las dos variables, se acepta la hipótesis general planteada.
2. Respecto a la relación entre la dimensión competencias instrumentales de la variable competencias genéricas en gestión pública y la variable calidad de servicio administrativo en la Sede del SIS Huaraz, se ha demostrado una correlación directa positiva muy alta de un 0.974, entendiéndose la presencia de una asociación lineal del 97.40% entre ambas.
3. En cuanto a la relación entre la dimensión competencias interpersonales de la variable competencias genéricas en gestión pública y la variable calidad de servicio administrativo en la Sede del SIS Huaraz, se ha establecido la correlación directa positiva muy alta de un 0.980, lo cual denota una asociación lineal del 98.00% entre ambas.
4. En lo referente a relación entre la dimensión competencias sistemáticas de la variable competencias genéricas en gestión pública y la variable calidad de servicio administrativo en la Sede del SIS Huaraz, se ha determinado una correlación directa positiva muy alta de un 0.971, lo cual nos indica la evidencia de una asociación línea del 97.10% entre ambas las variables.

## RECOMENDACIONES

1. Al Seguro Integral de Salud sede Huaraz, se el reconocimiento y motivación a sus trabajadores para fortalecer y mantener la alta identificación institucional que se aprecia en sus trabajadores los cuales representan ante la sociedad la imagen directa de una atención con calidad y valores.
2. Al Seguro Integral de Salud sede Huaraz, al personal directivo, efectuar continuas evaluaciones de satisfacción de los servicios prestados, para identificar oportunidades de mejora del servicio en bien de los asegurados SIS.
3. Al Seguro Integral de Salud sede Huaraz, al personal directivo, continuar fortaleciendo las competencias de los trabajadores a través de planes de capacitación continuos con temas de relevancia e impacto en el quehacer diario de los trabajadores, a fin de seguir en el camino del mejoramiento continuo en la gestión pública, en beneficio directo de los propios trabajadores y usuarios del SIS.
4. Difundir el presente trabajo de investigación con el objetivo de lograr motivar nuevas investigaciones relacionadas con las variables de estudio, que permitan ampliar el conocimiento entre las competencias genéricas y la calidad del servicio en diferentes entidades del Estado en búsqueda de un mejoramiento continuo de los servicios que se prestan a la población.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Amor, I. y Serrano, R. (2018). Análisis y Evaluación de las Competencias Genéricas en la Formación Inicial del Profesorado. *Estudios Pedagógicos*, 44(2), 12. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052018000200009>
- Antón, P. y Busquets, M. (1997). *Legislación y ética Profesional*. (1ª ed.). Editorial Universitat. España.
- Arce, C. y Plascencia, J. (2004). *Manual de prácticas de psicología*. (1ª ed.). Editorial Publicaciones y Fomento. México.
- Botello, J., Chaparro, E. y Bernal S. (29 de marzo de 2014). La Calidad del servicio en los clientes logísticos. EUMED. [https://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html#google\\_vignette](https://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html#google_vignette)
- Cantón, C. (2001). *Las relaciones sociales de los usuarios con dependencia (Atención y apoyo psicosocial)*. 1ra edición. Editorial Editex. España.
- Cárdenas, G. (2004). *Diccionarios de Ciencias Económico-Administrativas*. (4ª ed.). Editorial Universidad de Guadalajara. México.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. (1ª ed.). Editorial San Marcos. Perú.
- Casermeiro, M. (10 de enero de 2012). *La calidad en los servicios públicos*. Oficina de la Calidad del servicio, dependiente de la secretaria de la Función Pública del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta. [https://www.salta.gob.ar/public/descargas/archivos/ocspdfs/ocs\\_la\\_calidad\\_en\\_los\\_servicios\\_publicos.pdf](https://www.salta.gob.ar/public/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf)

Decreto Supremo N.º 030-2002-PCM. Reglamento de la Ley N.º 27658 (03 de mayo de 2002).

<https://www.midagri.gob.pe/portal/download/pdf/cetsar/ley-modernizacion.pdf>

Decreto Supremo N.º 004-2013-PCM Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (09 de enero de 2013).

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf?v=1567454992>

Elvira, J. (2009). Evolución lingüística y cambio sintáctico (1ª ed.). Editorial International Academic Publishers. España.

Ley N.º 27658. Ley de la Modernización de la Gestión del Estado (29 de enero de 2002).

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/\\$FILE/02A08.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/$FILE/02A08.pdf)

Ley N.º 27815. Ley del código de ética de la función pública (22 de julio de 2002). <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-larepublica/normas-legales/828190-27815>

Ley N.º 29158. Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (18 de diciembre de 2007).

<https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29158.pdf>

Gavino, K. (2021) Competencias laborales y calidad de atención en el servicio de hemoterapia en un Hospital Regional de Huancayo 2021 (Tesis de posgrado, Universidad Peruana los Andes). Repositorio institucional de la

Universidad Peruana los Andes. [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/5406/T037\\_40468740\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/5406/T037_40468740_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gómez, J., Galiana, D., García R., Carrasquilla, C. y Romero, M. (2006). Competencias profesionales en los titulados en la UMH (1ª ed.).

Universidad Miguel Hernández de Elche.

<https://observatorio.umh.es/files/2011/06/2006-competencias-titulados-umh.pdf>

Gonzales, H. (25 de febrero de 2010). Importancia de la tecnología en las empresas. Contribuciones a la economía. [https://econpapers.repec.org/article/ervcontri/y\\_3a2010\\_3ai\\_3a2010-02\\_3a2.htm](https://econpapers.repec.org/article/ervcontri/y_3a2010_3ai_3a2010-02_3a2.htm)

Guzmán, T. y Guzmán J., (13 de setiembre de 2010). TIC Y EDUCACION. Competencias tecnológicas para la profesión académica: usos y propuestas en académicos de la universidad Autónoma de Tamaulipas. Adeepa. [https://www.adeepa.org.ar/congresos/Congreso%20IBEROAMERICANO/TICEDUCACION/RLE3355\\_Guzman.pdf](https://www.adeepa.org.ar/congresos/Congreso%20IBEROAMERICANO/TICEDUCACION/RLE3355_Guzman.pdf)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (6.<sup>a</sup> ed.). Editorial McGraw Hill. EE.UU.

Horovitz, J. (1995). La calidad del servicio. A la conquista del cliente (2.<sup>a</sup> ed.). Editorial McGraw Hill. Estados Unidos. EE.UU.

Huacón, K. (2014). Plan de comunicación organizacional para mejorar la capacidad de respuesta del centro comercial El Paseo (Playas), en caso de catástrofe 2014 (Tesis de Licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena). Repositorio de la Universidad Estatal Península de Santa Elena. Ecuador.

<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/3815/UPSE-TCS-2015-0001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valera, K. (2014) Plan de comunicación organizacional para mejorar la capacidad de respuesta del centro comercial El Paseo (Playas), en caso de catástrofe 2014 (tesis de licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena). Repositorio de la Universidad Estatal Península de Santa Elena

<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/3815/UPSE-TCS-2015-0001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López J., Barahona N., Favela M., Cuen F., y Estrada M. (01 de octubre de 2014). Competencias del profesional de enfermería que labora en hospitales públicos y privados. Revenef. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/enfermeria/article/view/16057>

Mariño, A. (2013). Estudio de funciones y actividades del personal administrativo y su incidencia en el proceso de calidad de los servicios de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de la Universidad Técnica de Ambato (Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato). Repositorio institucional de la Universidad Técnica de Ambato <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5273/3/Mg.GP.1851.pdf>

Mendoza, C. (2017). Competencias laborales genéricas y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de la Libertad - Trujillo, 2017 (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17672/mendoza\\_ac.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17672/mendoza_ac.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ogallar, M. (2007). La actualización de las competencias profesionales: Sanidad y Formación Profesional (1.ª ed.). Editorial secretaria general Técnica. España.

Palomino et al. (2005). El Espacio Europeo de Educación Superior y las competencias enfermeras. Revista Scielo. Vol. 14, 48-49. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962005000100011](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962005000100011)

Potes, Y. (2019). Competencias genéricas adquiridas por los estudiantes de pregrado de la Facultad de Ciencias Económicas en la Universidad

Nacional de Colombia, (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia). Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Colombia

<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/75737/1102822956.2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quispe, F. (2019). Competencia laboral y calidad de servicio de los trabajadores de la procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019 (Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59729>

Quispe, M. (2012). El modelo administrativo del programa de maestría itinerante de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle – Chíncha en relación a la calidad de los servicios que reciben los estudiantes (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle <https://www.biblioteca.une.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=2450>

Real Academia Española (s.f.). Diccionario de la lengua española. Recuperado el 20 de junio de 2024, de <https://www.rae.es/dpd/>

Resolución Ministerial N.° 125-2013-PCM. Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013-2016 (09 de mayo de 2013). [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357257/RM\\_125-2013-PCM.pdf?v=1567462502](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357257/RM_125-2013-PCM.pdf?v=1567462502)

Resolución Ministerial N.° 186-2015-PCM. Manual para Mejorar la Atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública (10 de agosto de 2015).

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/575666/Resoluci%C3%B3n%20Ministerial%20N%C2%B0%20186-2015-PCM.pdf?v=1646778096>

Ros, A. (2016). Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual (Tesis de posgrado, Universidad Católica San Antonio). Universidad Católica San Antonio. Repositorio institucional de la Universidad Católica San Antonio <https://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). Metodología y diseños en la investigación científica (1.ª ed.). Editorial Visión Universitaria. Perú.

Saracho, J. (2005). Un modelo general de gestión por competencias. Modelos y metodología para la identificación y construcción de competencias (1.ª ed.). Ril. Chile.

Serrano, A. (2016). Consultoría sobre la calidad y eficiencia que los estudiantes de pregrado perciben de los servicios administrativos y académicos suministrados por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador (Consultoría, Universidad Politécnica de El Salvador). Repositorio institucional de la Universidad Politécnica de El Salvador <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/9614/1/Consultor%C3%ADa%20sobre%20los%20servicios%20prestados%20en%20la%20FF-CC-EE-Alexis%20Serrano-Abril-%202016.pdf>

Solanes A., Nuñez R., Rodríguez J. (2008). Elaboración de un cuestionario para la evaluación de competencias genéricas en estudiantes universitarios, *30(1-3)*, 513-522. <https://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/429/349>

- Solorzano, G. (30 de setiembre de 2013). Importancia de la calidad del Servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. El Buzón de Pacioli.  
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Suárez, R. (2015). El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011 - 2012. *Industria Data Revista de Investigación*. Vol 19, num. 1, pp.7-16.  
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81650062002.pdf>
- Torres, R. (2022). Competencias laborales y calidad de servicio en una división de la Policía Nacional del Perú en Lima, 2022 (Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/119033/Torres\\_PR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/119033/Torres_PR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Torrejón, F. (2018) Competencias laborales y calidad de servicio de los trabajadores de la Empresa Acciona-Agua, San Juan de Lurigancho, 2018 (Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58941/Torrejón\\_DF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58941/Torrejón_DF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Uceda, J. (2007). *La gestión pública y empresarial: Análisis y Control* (1.<sup>a</sup> ed.). Díaz de Santos. España.
- Universidad del Pacífico. (01 de octubre 2023). Normas APA (7ma. edición) - Guía de Citación. <https://up-pe.libguides.com/c.php?g=1043492&p=7569736>
- Valera, L. (2012). Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla – Callao (Tesis de posgrado,

Universidad San Ignacio de Loyola). Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola  
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/23c7924d-edbb-424e-b43c-c2ffca7acf3a/content>

Vela L. (2004). Gestión por competencias: El reto compartido del crecimiento personal y de la organización (1.<sup>a</sup> ed.). Editorial Esic. España.

Verdú, C. (20 de marzo de 2013). Cualidades personales para el éxito en la atención al cliente. Clientelandia.  
<http://clientelandia.wordpress.com/2013/03/20/13-caracteristicas-personales-para-el-exito-en-la-atencion-al-cliente>

Zegarra, R. (2018). Competencias genéricas y la inserción laboral en los egresados de la Facultad de Psicología UVC-Lima (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo). Repositorio de la Universidad César Vallejo  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22534/Zegarra\\_PRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22534/Zegarra_PRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zeithaml, V. y Parasuraman, A. (2004). Serie de conocimientos relevantes: Servicio Calidad. (1.<sup>a</sup> ed.). Editorial Marketing Instituto de Ciencias. EE.UU.

**ANEXOS**





## Anexo 2: Encuesta 2



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
 ESCUELA DE POSGRADO  
 MAESTRÍA EN CIENCIAS O EN CIENCIAS ECONÓMICAS  
 MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

### CUESTIONARIO: CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO

Apreciado señor(a) la presente encuesta tiene como finalidad obtener información acerca de las Calidad de servicio administrativo de la sede del SIS Huaraz. Por tal razón le pido que responda con sinceridad, dado que el cuestionario es anónimo. (Marque la opción elegida con una "X" dentro de cada recuadro.

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		01	02	03	04	05
<b>VARIABLE: Calidad de servicio administrativo</b>		<b>01</b>	<b>02</b>	<b>03</b>	<b>04</b>	<b>05</b>
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>		<b>01</b>	<b>02</b>	<b>03</b>	<b>04</b>	<b>05</b>
1.	Los trabajadores de la sede del SIS Huaraz están siempre dispuestos a brindarle ayuda.					
2.	Los trabajadores de la sede del SIS Huaraz le atienden de forma clara y sencilla.					
3.	Los trabajadores de la sede del SIS Huaraz brindan un servicio puntual.					
4.	Los trabajadores de la sede del SIS Huaraz respetan el orden de llegada para la atención.					
<b>Dimensión 2: Empatía</b>		<b>01</b>	<b>02</b>	<b>03</b>	<b>04</b>	<b>05</b>
5.	Los trabajadores de la sede del SIS Huaraz le ofrecen una atención personalizada al usuario.					
6.	Los trabajadores de la sede del SIS Huaraz atienden en un horario conveniente a los usuarios.					
7.	Los trabajadores de la sede del SIS Huaraz cuentan con personal suficiente para una atención personalizada.					
8.	Los trabajadores de la sede del SIS Huaraz muestran interés en la buena atención de los usuarios.					
<b>Dimensión 3: Elementos tangibles</b>		<b>01</b>	<b>02</b>	<b>03</b>	<b>04</b>	<b>05</b>
9.	Las instalaciones de la sede del SIS Huaraz son visualmente agradables.					
10.	Los trabajadores de la sede del SIS Huaraz realizan su labor con equipos de cómputo de apariencia moderna.					
11.	Los trabajadores de la sede del SIS Huaraz tienen interés en su arreglo personal.					
12.	Los documentos que se aprecian o entregan de la sede del SIS Huaraz (panfletos, impresiones, avisos) son visualmente interesantes.					
<b>Dimensión 4: Fiabilidad</b>		<b>01</b>	<b>02</b>	<b>03</b>	<b>04</b>	<b>05</b>
13.	Los trabajadores de la sede del SIS Huaraz al prometer realizar una atención en corto tiempo lo cumplen.					
14.	Los trabajadores de la sede del SIS Huaraz muestran un verdadero interés en solucionar los problemas de los usuarios.					
15.	Los trabajadores de la sede del SIS Huaraz dan un buen servicio en cada atención a los usuarios.					
16.	Los trabajadores de la sede del SIS Huaraz finalizan su atención en el tiempo prometido.					
<b>Dimensión 5: Seguridad</b>		<b>01</b>	<b>02</b>	<b>03</b>	<b>04</b>	<b>05</b>
17.	Los trabajadores de la sede del SIS Huaraz atienden a los usuarios con una expresión verbal que brinda seguridad.					
18.	Usted se siente seguro(a) cuando recibe atención de la sede del SIS Huaraz.					
19.	Los trabajadores de la sede del SIS Huaraz cuentan con los conocimientos necesarios para responder a sus preguntas.					
20.	Los trabajadores de la sede del SIS Huaraz le inspiran confianza.					

### ANEXO 3. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué relación existe entre las competencias genéricas en gestión pública y la calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Establecer la relación que existe entre las competencias genéricas en gestión pública y la calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación significativa entre las competencias genéricas en gestión pública y la calidad de servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> El tipo de investigación es básica.</p> <p><b>Método de investigación:</b> El método es descriptivo.</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> Corresponde a los diseños no experimentales transeccionales correlacionales.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     M --&gt; V1     M --&gt; V2     V1 --- r --- V2             </pre> </div> <p><b>Donde:</b> M = Muestra V1 = Observación de la variable 1 V2 = Observación de la variable 2 r = relación entre las variables.</p> <p><b>Técnicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnica de análisis estadístico</li> <li>- Técnica bibliográfica</li> <li>- Técnica la encuesta</li> </ul> <p><b>Instrumento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionario</li> </ul>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre las competencias instrumentales y la calidad del servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre las competencias instrumentales y la calidad del servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe relación significativa entre las competencias instrumentales y la calidad del servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre las competencias Interpersonales y la calidad del servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz?</p>	<p>Establecer la relación entre las competencias Interpersonales y la calidad del servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.</p>	<p>Existe relación significativa entre las competencias Interpersonales y la calidad del servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre las competencias Sistemáticas y la calidad del servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz?</p>	<p>Determinar la relación entre las competencias Sistemáticas y la calidad del servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.</p>	<p>Existe relación significativa entre las competencias Sistemáticas y la calidad del servicio administrativo en la sede del Seguro Integral de Salud Huaraz.</p>	

#### ANEXO 4. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CATEGORÍA	NIVEL DE RANGO	ESCALA O CÓD.	
Competencias genéricas en gestión pública	Instrumentales	Conocen y entienden las normas y directivas.	1	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Alto Medio Bajo	Ordinal	
		Trasmiten sus ideas con claridad y seguridad.	2				
		Atienden con claridad en sus procedimientos.	3				
		Tienen organizado el ambiente y material de trabajo.	4				
		Se expresan con claridad de forma oral y escrita.	5				
		Conocimiento de una segunda lengua (quechua).	6				
		Facilidad de manejo de la computadora.	7				
	Competencias genéricas en gestión pública	Competencias Interpersonales	Son respetuosos y saludan.				8
			Mantienen una comunicación fluida y entendible.				9
			Trasmiten un comportamiento ético.				10
			Solicitan las disculpas del caso frente alguna equivocación.				11
			Son respetuosos durante la atención.				12
			Solicitan apoyo a superiores para mejor atención.				13
			Demuestran soltura y solvencia en conocimientos				14
	Competencias genéricas en gestión pública	Competencias Sistémicas	Manifiestan motivación.				15
			Se muestran habilidosos.				16
			Están motivados por comprender al usuario.				17
			Demuestran capacidad de adaptación.				18
			Son creativos durante la atención.				19
			Se muestran motivados a escuchar al usuario.				20
			Son habilidosos en su lenguaje al usuario.				21
Calidad de servicio administrativo	Capacidad de respuesta	Disposición a ayudar.	1				
		Comunicación clara y eficaz.	2				
		Atención oportuna.	3				
		Respeto al orden de llegada.	4				
	Empatía	Atención personalizada.	5				
		Conveniencia de horario.	6				
		Suficiente personal.	7				
		Interés por los usuarios.	8				
	Elementos tangibles	Infraestructura.	9				
		Equipamiento tecnológico.	10				
		Arreglo personal.	11				
		Material vinculado con el servicio.	12				

	Eficiencia en el servicio prometido.	13
Fiabilidad	Interés en solucionar problemas del usuario.	14
	Brindar un buen servicio en cada atención.	15
	Atención en el tiempo prometido.	16
	Atención con cortesía y amabilidad.	17
Seguridad	Seguridad en la atención.	18
	Conocimientos necesarios.	19
	Confianza en la atención.	20