



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS Y CALIDAD DE SERVICIO DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS OFICINAS DE SEGUROS Y
PRESTACIONES ECONÓMICAS (ESSALUD) LIMA 2019

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

MILAGROS MAZA AGUILAR
ORCID: 0000-0003-4004-3278

ASESOR

MAG. WILBER HUGO FLORES VILCA
ORCID: 0000-0002-7630-1059

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA, PERÚ, AGOSTO DE 2019

DEDICATORIA

A mi madre que fue la persona que me inculcó buenos valores y transmitió su pasión y optimismo en los retos que se propone y ser mi mayor motivación para culminar mi carrera, a mi hermano por su apoyo incondicional en todo momento para poder culminar mis estudios.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres por su apoyo incondicional y esfuerzo para brindarme la mejor educación posible. A todas las personas que forman parte de la familia de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud y finalmente, a los catedráticos de la Escuela Profesional de Administración de Empresas por las lecciones y en el trayecto de mi carrera, por su dedicación y valioso tiempo.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Justificación e importancia de la investigación	20
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico	21
1.4 Limitaciones de la investigación	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	24
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	27
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	42
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	44
3.2 Población y muestra	44
3.3 Hipótesis	45
3.4 Variables – Operacionalización	45
3.5 Métodos y técnicas de investigación	47
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	48
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	48
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	50
4.2 Resultados descriptivos de las variables	52
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	54
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	62
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio	66
4.6 Procedimientos correlacionales	67
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Discusiones	73

5.2	Conclusiones	75
5.3	Recomendaciones	76

REFERENCIAS**ANEXOS**

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Cálculo de tamaño de la muestra
- Tabla 2 Matriz de operacionalización de la variable capacitación por competencias
- Tabla 3 Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio.
- Tabla 4 Resultados de validación del cuestionario capacitación por competencias
- Tabla 5 Resultados de validación del cuestionario calidad de servicio
- Tabla 6 Resultados de fiabilidad del cuestionario capacitación por competencias
- Tabla 7 Resultados de fiabilidad del cuestionario calidad de servicio
- Tabla 8 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable capacitación por competencias
- Tabla 9 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable calidad de servicio
- Tabla 10 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión desarrollo de habilidades
- Tabla 11 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión desarrollo de actitudes
- Tabla 12 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión desarrollo de hábitos y valores
- Tabla 13 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión transmisión de información
- Tabla 14 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión eficiencia
- Tabla 15 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión quejas y reclamos
- Tabla 16 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión adherencia
- Tabla 17 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión satisfacción
- Tabla 18 Tabla de contingencia entre la capacitación por competencias y la calidad del servicio
- Tabla 19 Tabla de contingencia entre la capacitación por competencias y la eficiencia

- Tabla 20 Tabla de contingencia entre la capacitación por competencias y las quejas y reclamos
- Tabla 21 Tabla de contingencia entre la capacitación por competencias y la adherencia
- Tabla 22 Tabla de contingencia entre la capacitación por competencias y la satisfacción
- Tabla 23 Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para una muestra.
- Tabla 24 Resultados de correlación entre la capacitación por competencias y la calidad de servicio
- Tabla 25 Resultados de correlación entre la capacitación por competencias y la eficiencia
- Tabla 26 Resultados de correlación entre la capacitación por competencias y las quejas y reclamos
- Tabla 27 Resultados de correlación entre la capacitación por competencias y la adherencia
- Tabla 28 Resultados de correlación entre la capacitación por competencias y la satisfacción

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Clasificación de competencias según su dificultad de detección
- Figura 2 Distribución porcentual de la variable capacitación por competencias
- Figura 3 Distribución porcentual de la variable calidad de servicio
- Figura 4 Distribución porcentual de la dimensión desarrollo de habilidades
- Figura 5 Distribución porcentual de la dimensión desarrollo de actitudes
- Figura 6 Distribución porcentual de la dimensión desarrollo de hábitos y valores
- Figura 7 Distribución porcentual de la dimensión transmisión de información
- Figura 8 Distribución porcentual de la dimensión eficiencia
- Figura 9 Distribución porcentual de la dimensión quejas y reclamos
- Figura 10 Distribución porcentual de la dimensión adherencia
- Figura 11 Distribución porcentual de la dimensión satisfacción

**CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS Y CALIDAD DE SERVICIO DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS OFICINAS DE SEGUROS Y
PRESTACIONES ECONÓMICAS (ESSALUD) LIMA 2019**

MILAGROS MAZA AGUILAR

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

Las oficinas de seguros y prestaciones económicas están ubicadas en Lima Metropolitana, siendo los lugares donde concurren los trabajadores sociales de empresas, asegurados y terceras personas a realizar sus trámites de seguros y prestaciones económicas. En ese sentido, la investigación tuvo por finalidad analizar la forma en que la capacitación por competencias se relaciona positivamente con la calidad de servicio del personal administrativo en las oficinas de seguros y prestaciones económicas. La investigación fue de tipo cuantitativo con un diseño no experimental, la técnica utilizada en la investigación fueron las encuestas para medir la capacitación por competencias y la calidad del servicio del personal. La muestra considerada estuvo conformada por 57 trabajadores de las oficinas de seguros y prestaciones económicas. Los resultados evidenciaron que existe una estrecha relación entre la capacitación por competencias y la calidad del servicio ($r=0,769$; $\text{Sig.}=0.000$). Finalmente, se establecieron aportes importantes que sirve para mejorar la aplicación de las estrategias de capacitación por competencias que lleve a mejorar la calidad de servicio que se brinda en estas oficinas.

Palabras clave: capacitación, competencias, seguros y prestaciones económicas.

**TRAINING BY COMPETENCES AND QUALITY OF SERVICE OF THE
ADMINISTRATIVE PERSONNEL IN THE OFFICES OF INSURANCE AND
ECONOMIC BENEFITS (ESSALUD) LIMA 2019**

MILAGROS MAZA AGUILAR

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The insurance and economic benefits offices are located in Metropolitan Lima, being the places where the social workers of companies, insured parties and third parties go to carry out their insurance and economic benefits procedures. In this sense, the research aims to analyze the way in which competency-based training is positively related to the quality of service of administrative staff in insurance and economic benefits offices. The research was of a quantitative type with a non-experimental design, the technique used in the research was the surveys to measure the training by competencies and the quality of the staff service. The sample considered was made up of 57 workers from the insurance and financial benefits offices. The results showed that there is a close relationship between competency-based training and service quality ($r=0.769$; $\text{Sig.}=0.000$). Finally, important contributions were established that serve to improve the application of competency-based training strategies that lead to improving the quality of service provided in these offices.

Keywords: training, skills, insurance and economic benefits.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación, quedó evidenciado que las organizaciones padecen de serios problemas relacionados a la capacitación, tales dificultades se relacionan en aspectos tales como la planificación y los costos que demanda su realización. Así mismo, también se ha previsto que en el sector público se invierte en capacitación, sin embargo, se aprecia que los ciudadanos no los perciben en términos de calidad.

En la práctica, las organizaciones pueden proveer conocimientos a sus empleados, sin embargo, en la realidad no asegura la competitividad del personal hacia un servicio eficiente. EsSalud, no ha sido ajena a esta realidad, en las oficinas de seguros y prestaciones económicas de Lima se percató la existencia de quejas y reclamos de los usuarios y deficiencia en sus procesos de atención asociados al desempeño laboral del personal, a pesar de esfuerzos aislados de parte de la alta dirección de financiar el presupuesto para cubrir las necesidades de capacitación.

En ese sentido, en la presente investigación se buscó identificar la forma en que la capacitación por competencias se relaciona con la calidad de servicio, representada por su personal, y el problema que se plantea es ¿Cuál es la relación entre la capacitación por competencias y la calidad de servicio del personal administrativo, en las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019?

En ese sentido, se planteó como hipótesis qué tan significativo puede ser la relación entre la capacitación por competencias y la calidad de servicio del personal de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019.

La presente investigación estuvo constituida por cinco capítulos que permiten estructurar la información de manera ordenada.

En el primer capítulo, se desarrolló el problema de investigación a nivel mundial, nacional y local que tuvo como desenlace en la formulación del problema, asimismo, se desarrollaron los objetivos y la justificación para finalmente, indicar las limitaciones que se encontraron en el desarrollo de la investigación.

En el segundo capítulo, se desarrolló el sustento teórico de la investigación, que abarcó los antecedentes de estudios a nivel internacional como nacional, asimismo, se desarrolló las bases teóricas científicas de ambas variables de estudio y finalmente, las principales conceptualizaciones de las palabras técnicas desarrolladas en las bases teóricas.

En el tercer capítulo, se desarrolló las consideraciones metodológicas, que consta del tipo y diseño de investigación, la identificación de la población y muestra, asimismo, se desarrollaron las hipótesis de investigación, la operacionalización de las variables, los métodos y técnicas de investigación y finalmente, se explicaron, los procesos estadísticos.

En el cuarto capítulo, se desarrolló los resultados estadísticos, que comprende la validez y confiabilidad de los cuestionarios, los resultados descriptivos expresados en tablas y gráficos, asimismo, se desarrolló la prueba de normalidad y los procesos correlacionales de la prueba de hipótesis.

Finalmente, la investigación pone de conocimiento las principales conclusiones y recomendaciones que ayudan a solucionar los problemas tratadas.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

Mertens (2000) menciona:

En América Latina, la capacitación resulta limitada, por las dificultades de las organizaciones para establecer programas de capacitación, así como el desconocimiento de cómo planificarlo y dirigirlo, por un tema de costos y por miedo a dar un giro a la estructura de categorías y remuneración. (p. 82)

Asimismo, Mertens (2000) explica:

Es precisamente el enfoque de la persona al desempeño requerido, es el motivo principal para introducir un sistema de gestión por competencia laboral en el Reino Unido, a la par de mejorar el desarrollo personal y de lograr un cambio en la cultura de la organización. (p. 82)

Por otro lado, Mertens (2000) señala:

Las experiencias parecen confirmar que la introducción de la gestión por competencia laboral en las empresas ha puesto la capacitación en la agenda de las acciones. El tema de las normas de competencia ha ayudado a las organizaciones a dar mayor importancia y un perfil más claro a la capacitación. Toda iniciativa que tiene como efecto alentar la discusión y que conduce a la decisión de educar y capacitar en las organizaciones de trabajo es útil. (p. 82)

En ese sentido, Mertens (2000) comenta:

Probablemente, la principal característica de la capacitación por competencias es su orientación a la práctica. El hecho de que la competencia signifique resolver un problema o alcanzar un resultado, convierte al currículo en una enseñanza integral, al mezclarse en el problema los conocimientos generales, los conocimientos profesionales y la experiencia en el trabajo, áreas que tradicionalmente estaban separadas. (p. 82)

Según el portal, el Economista (2018) el 36% de las organizaciones en América Latina manifiestan que tienen dificultades para cubrir sus vacantes por las limitaciones en capacitación laboral de los postulantes. Se precisa que, en América Latina que 1 de cada 9 colaboradores son acreedores de una capacitación al año y las autoridades de la empresa valoran las habilidades blandas, enfoque en los logros o meas, manejo de emociones y cooperación entre compañeros, están son también llamadas competencias socioemocionales.

Considerando que en las organizaciones, la premisa es “La calidad se comprende como el deseo del cliente”, esta premisa ya no es considerada una ventaja competitiva, por el contrario es una tarea organizacional de la misma forma como lo es la formación de conocimientos, habilidad y conductas para el desempeño de una labor, se debe considerar que para el desarrollo óptimo de lo antes mencionado se debe tomar en cuenta puntos relevantes en la organización como lo son los cambio tecnológicos, habilidades laborales, conocimiento cognitivo, así mismo actitudinal.

Es así como se llega a la conclusión de que las organizaciones deben enfocar sus esfuerzos en las competencias relevantes para el desarrollo de este, las cuales tienen como producto final la diferenciación de las demás organizaciones. Esto se logrará tras el desarrollo laboral de los colaboradores, que comprende la mejora intelectual de los pertenecientes a la organización.

León (2017) afirmó que, es alta la inversión realizada por el estado peruano en cuanto a la instrucción de los servidores del estado. Es así como entra a tallar la carta iberoamericana de función pública, ya que señala que lo obtenido en las organizaciones es producto del desarrollo conductual y desempeño de los colaboradores. Por ello se pudo detallar dos variables como son las competencias y motivación enfocadas desde la perspectiva del colaborador donde se ha podido

interpretar que el enfoque de las competencias es la agrupación de cualidades que comprende a una persona como apta para el puesto a desempeñar y la motivación tiene como enfoque al esfuerzo o agrado por desarrollar sus actividades laborales.

Por otro lado, León (2017) afirmó que nuestro país ha mejorado en 15 índices de competitividad sostenible a nivel global luego de ser evaluados por el estudio árbol de la productividad y competitividad sostenible que elabora anualmente el instituto de economía y desarrollo empresarial de la cámara de comercio de Lima. Adicionalmente, de esta evaluación también se ha podido conocer que el Perú ha retrocedido en 16 índices internacionales y mantuvo su posición en dos de ellos. Según lo antes mencionado en el 2017 el poder ejecutivo determinó que fue el año del buen servicio al ciudadano, esto dándose en el enfoque que se modernizaba la gestión pública, que tuvo como principal enfoque a un estado dirigido al servicio de los ciudadanos.

Es por lo que en toda la extensión del término se puede dirigir a la intervención en la gestión pública, siendo que tiene como fundamento el deber y el compromiso continuo del Estado, con eficiencia y de manera oportuna podrá cumplirse el objetivo que es acercar los servicios públicos al ciudadano. Siendo que, en el ejercicio de las funciones, la situación actual nos muestra la falencia que tiene el estado de llegar a concretar la cultura del buen servicio a la ciudadanía, esto no solo enfocado en las actividades básicas, sino en los diferentes sectores que comprende al desarrollo óptimo de la comunidad. Esto abarca desde trámites burocráticos, consideración a los reclamos realizados, dilatación en el desarrollo y optimización del transporte público, desinformación a los ciudadanos e incluso malos tratos de los servidores públicos, esto da una perspectiva pésima de los servicios dirigidos a los ciudadanos.

El desarrollo de un buen servicio a los ciudadanos no solo depende de la eficiencia del servidor público si no la oportuna atención a los mismos, comprendiendo la buena atención y la pronta solución a la situación planteada, desarrollando empatía puesto que nos gustaría ser atendidos de buena forma y con prontitud.

El ciudadano que accede a los servicios de buena calidad es acreedor de una atención oportuna a su situación, de forma eficiente el estado logra cubrir sus cubrir sus necesidades básicas llega a ser un ciudadano que sentirá un alto nivel de compromiso hacia su país, desarrollando de esta forma el patriotismo.

Por otro lado, en el diario Perú21 (2015) se señala: “El consumidor peruano prefiere calidad y seguridad en productos y servicios, el 64% de gerentes percibe que el usuario de productos y servicios es más proclive a reclamar” (p. 1).

Según el mismo informe del diario Perú21 (2015) se señala que 5,017 personas fueron encuestadas para evaluar la satisfacción ciudadana con relación a la calidad de atención y los servicios que brindan las entidades públicas a nivel nacional, en las que se encuentra el Seguro Social de Salud. En los resultados de la encuesta, la mitad de las personas entrevistados indican que el promedio de visitas a la entidad pública es 7 veces al mes. Además, respecto a lo informado sobre la gestión realizada versus la complejidad de la gestión, resulta que el 15% de los entrevistados se siente poco informado sobre las gestiones que considera muy compleja.

En el aspecto local, es preciso mencionar que la finalidad del Seguro Social de Salud es dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, mediante el otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, y prestaciones sociales correspondientes al régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud; sin embargo, para que estos puedan

acceder a estos derechos que les asiste, es necesario que se encuentren debidamente acreditados.

La población asegurada ha venido creciendo considerablemente en los últimos años, sin embargo, las oficinas de seguros y prestaciones económicas (OSPE) continúan atendiendo a los usuarios con la misma cantidad de recursos humanos, y a pesar de haber obtenido en el 2012 una certificación de calidad ISO 9001:2008, esto no ha sido suficiente para fortalecer las competencias del personal y asegurar la fluidez en la atención de los usuarios que gestionan sus trámites. Si bien, la gerencia de seguros y prestaciones económicas se ha preocupado por simplificar los trámites mediante la mejora de los sistemas de información y la simplificación de requisitos en el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) de EsSalud, aún persiste ciertas inconsistencias que no permite brindar una atención de calidad, lo que influye directamente en el asegurado cuando este se dirige a su centro asistencial a solicitar una atención médica y desconoce que no se encuentra acreditado para recibir la atención, habiendo perdido tiempo y arriesgando su salud en el tránsito para su atención; lo cual genera un malestar, queja y reclamo que deteriora la imagen institucional de EsSalud.

Actualmente, en las oficinas de seguros y prestaciones económicas se vienen registrando quejas de parte de las personas, motivado por la demora en los pagos de los trámites de prestaciones económicas, demora en el procesamiento de los trámites, la migración tardía de los procesos en línea que realizan las trabajadoras sociales en el registro de SUNAT y principalmente por factores relacionados al personal de las oficinas como su desempeño en la atención, las repuestas lentas y las actitudes hacia el público. Considerando que los clientes exigen siempre lo mejor y las competencias a veces no alcanzan un nivel técnico tan alto que el cliente requiere.

Es cierto que la calidad en el servicio al cliente puede ser de gran utilidad para las empresas y que los empleados son y serán un factor clave para el éxito de cualquier empresa. Por ello, es importante impulsar la capacitación continua, ya que el empleado es el activo más importante de una organización. Son la cara de cualquier empresa ante los clientes, va a crear la imagen de la empresa ante los clientes. Es trascendental reconocer la importancia de desarrollar competencias relacionadas a las características psicológicas y otros factores que son inconvenientes en el desarrollo de sus funciones. Por consiguiente, la finalidad de la investigación es establecer la relación de la capacitación por competencias relacionado a los trámites que se realizan en las oficinas de seguros y prestaciones económicas (EsSalud)

Problema general

¿Cuál es la relación entre la capacitación por competencias y la calidad de servicio del personal administrativo en las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la capacitación por competencias y el nivel de eficiencia del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019?

¿Cuál es la relación entre la capacitación por competencias y el nivel de quejas y reclamos hacia el personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019?

¿Cuál es la relación entre la capacitación por competencias y el nivel de adherencia al protocolo de calidad del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019?

¿Cuál es la relación entre la capacitación por competencias y el nivel de satisfacción del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La investigación es importante porque evidencia que elementos de la calidad se ven influenciados por una capacitación por competencias, y esto prueba lo elemental que resulta darle un enfoque a la capacitación desde la perspectiva de incrementar el conocimiento y las destrezas del personal. De cierto modo, esto contribuirá en el crecimiento personal y colectivo, capaz de sostenerse en el tiempo bajo una estructura sólida donde albergue las expectativas de los usuarios finales.

Justificación teórica. La investigación permitió demostrar como la capacitación se contrasta con aquellos factores que definen una buena calidad de servicio, en palabras del propio Ishikawa la calidad empieza con educación y termina con educación. Las informaciones propuestas en este estudio permiten poner alcances importantes a investigadores que posteriormente necesiten desarrollar temas relacionas a las variables capacitación por competencias y calidad de servicio.

Justificación práctica. La investigación permitió establecer que tan estrecha es la relación entre la capacitación por competencias y la calidad del servicio del personal administrativo de en las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, además sirvió para evaluar si esta correlación también se presenta en las otras oficinas de EsSalud a nivel nacional.

Justificación metodológica. La investigación se orienta a profundizar los conceptos de las variables tratadas como la capacitación por competencias que converja hacia un servicio de calidad. Asimismo, el estudio aporte con instrumentos de medición de las variables que previamente han demostrado validez y confiabilidad.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre la capacitación por competencias y la calidad de servicio del personal administrativo en las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019.

Objetivos específicos

Establecer la relación, entre la capacitación por competencias y el nivel de eficiencia del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019.

Analizar la relación entre la capacitación por competencias y el nivel de quejas y reclamos hacia el personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019.

Determinar la relación, entre la capacitación por competencias y el nivel de adherencia al protocolo de calidad del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019.

Evaluar la relación, entre la capacitación por competencias y el nivel de satisfacción del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019.

1.4. Limitaciones de la investigación

Limitación institucional

La investigación presentó algunas limitaciones de accesibilidad a las oficinas de seguros y prestaciones económicas del seguro social de salud de Lima para poder recoger información válida e importante que permita consolidar la problemática identificada en la institución.

Limitación temporal

La investigación abarca desde principios del presente año hasta el mes junio 2019, asimismo, este tiempo es considerado una limitación pues una investigación de esta envergadura demanda de más tiempo para desarrollarla con las exigencias que se requiere.

Limitación social

La investigación se ubica en los distritos de Jesús María, San Isidro, Ate, San Juan de Lurigancho, San Miguel, Comas y San Martín de Porres de la provincia de Lima, comprende a los trabajadores de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Nowel (2015) en su investigación denominada *Capacitación y servicio al cliente (estudio realizado en los restaurantes salón el tecun y pasaje mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango)*, realizada con el objetivo de establecer cómo se relaciona la capacitación en el servicio al cliente en los restaurantes mencionados en el título. metodológicamente es un tipo de investigación descriptiva y una muestra estratificado. Se concluye que los clientes se encuentran satisfechos por el servicio brindado en ambos restaurantes; sin embargo, la mayoría de los meseros no fueron capacitados en relación con el tema.

Mantilla (2014) en la tesis titulada *Impacto de la capacitación en el servicio al cliente en restaurantes de comida rápida en el norte de Quito*, realizada con el objetivo establecer cuál debe ser la dirección que tomar en cuanto a la capacitación del personal que trabaja directamente con los clientes en establecimientos de comida rápida en la parte norte de la capital ecuatoriana. El diseño de investigación fue experimental y se concluyó que existen varios factores al momento de definir la satisfacción del cliente en un restaurante como son el producto, el tiempo de espera y calidad del servicio, sobre todo éste último, basado en cuatro pilares como son la paciencia y amabilidad, cumplimiento de requerimientos, conocimiento de oferta de productos y el tiempo de espera, determinando que la capacitación especializada en este rubro mejora sustancialmente la percepción de calidad del servicio por parte de los clientes.

Olmedo (2013) en su trabajo de investigación definida *La capacitación del servidor municipal y su incidencia en la calidad de atención ciudadana en el balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco del municipio del distrito*

metropolitano de Quito, provincia de Pichincha, realizado con el objetivo de determinar la incidencia de la capacitación, mediante un manual de capacitación al servidor municipal, en la calidad de atención ciudadana en el balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco. Metodológicamente esta investigación presenta un diseño bibliográfico y correlacional, además pertenece al tipo de investigación exploratoria descriptiva. Se concluye que el manual de capacitación contiene estrategias que le ayudan al servidor municipal a desarrollar habilidades para mejorar la calidad de servicio y por tanto su desempeño laboral, permitiéndole relacionarse idóneamente en el ámbito laboral, familiar y social.

González (2013) en su investigación titulada *Plan de capacitación en las competencias laborales dirigido a los trabajadores de la división asuntos laborales de CVG Bauxilum, C.A., en matanzas estado Bolívar*, realizada con el objetivo de desarrollar un plan de capacitación basado en las competencias laborales dirigido a los empleados de la división de asuntos laborales. Respecto a la metodología presenta un diseño transversal de tipo descriptivo. Se concluye que los trabajadores necesitan capacitarse tanto en aspectos organizacionales, individuales como ocupacionales para incrementar sus competencias, por ello la propuesta reúne esas características para un único perfil.

Tomalá y Paredes (2011) en la tesis denominada *La capacitación del talento humano y la calidad del servicio en el restaurante mí marisquería de la ciudad de Puyo*, realizada con el objetivo diseñar un plan de capacitación del talento humano que permita mejorar la calidad del servicio del restaurante mi marisquería. La tesis es una investigación de tipo bibliográfico y presenta un diseño de campo. Se concluyó que el plan de capacitación propuesto ayudará a los directivos a mejora su eficacia y

eficiencia, sirviéndoles de insumo para la toma de decisiones, evidenciando cuanto se valora al colaborador.

Antecedentes nacionales

Osorio y Zaravia (2016) en la tesis denominada *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial gobierno regional de Huancavelica – 2016*, realizada con la finalidad de determinar la relación existente entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el personal. Esta investigación es de tipo factible con un diseño no experimental transversal. Se concluyó que personal de la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial Huancavelica, perciben una mediana de satisfacción en la gestión de talento humano y la calidad de servicio, recomendándose tratar de mejorar permanentemente la atención al usuario interno y externo.

Ñahui y Villoslada (2016) en la investigación titulada *Nivel de capacitación del capital humano y la calidad de servicio en los empresarios de las PYMES del centro comercial plaza Josfel, en la localidad de Ate Vitarte, en el período 2016*, realizada con el propósito de establecer el nivel de relación que existe entre el nivel de capacitación del capital humano y la calidad del servicio en los empresarios. La investigación presenta un diseño no experimental transaccional. Se concluye que existe una relación directa entre el nivel de capacitación de capital humano con la calidad de servicio.

Barrientos (2016) en la investigación desarrollada *La capacitación del personal y la calidad de servicio del centro de contacto Banco de Crédito del Perú en el cuarto trimestre 2016*, realizada con el objetivo de evidenciar la relación entre la capacitación del personal y la calidad de servicio del centro contacto Banco de Crédito. El tipo de

investigación fue correlacional y explicativa, además de un diseño no experimental. Se concluyó que la capacitación al personal en término de horas de capacitación, su motivación influye de forma adecuada en la calidad del servicio.

Chigne (2015) en la investigación titulada *Programa de capacitación, para mejorar la calidad de servicio en la empresa de transportes Emtrafesa S.A.C – agencia Trujillo - 2014*, realizada con el objetivo de proponer un programa de capacitación dirigido a los trabajadores operativos para mejorar la calidad de servicio de la empresa de transportes. Esta investigación presenta un diseño descriptivo transaccional. Se concluyó que diseñar un programa de capacitación tiene beneficios tanto en la satisfacción del cliente como en el ámbito económico al lograr fidelizarlos con la empresa, e internamente un impacto positivo en el desarrollo del personal.

Murillo (2014) en su tesis denominada *Capacitación y calidad de servicio brindado por el personal policial de las comisarías de familia de ocho distritos de Lima Metropolitana primer trimestre 2014*, realizada con la finalidad determinar la influencia de la capacitación en la calidad del servicio que brindan los efectivos policiales de las comisarías especializadas de familia de la dirección de protección a la familia y personas vulnerables de la Policía Nacional del Perú. La metodología de investigación es cuantitativa y del tipo correlacional. Se concluyó que un eficiente nivel de capacitación representa una clara mejora en la calidad del servicio desde la percepción de los usuarios.

2.2. Desarrollo de la temática relacionado al tema investigado

2.2.1 Bases teóricas de la variable capacitación por competencias

2.2.1.1. Definición de competencia.

La competitividad impulsa a las organizaciones a movilizar sus recursos para ajustarse a los requerimientos del entorno en el que se desenvuelven. Sin embargo,

en el caso de los recursos humanos, no se debe olvidar que se está hablando de persona y, para que puedan aceptar su rol como recursos, los empresarios o directivos necesitarán crear una estructura social en la cual los trabajadores sean interpretados como partícipes del logro de objetivos.

Alles (2008) explica que: “La competencia es una característica subyacente en el individuo que está causalmente relacionada con un estándar de efectividad y/o con una performance superior en un trabajo o situación” (p. 60).

Blanco (2017) definió a la competencia como: “Las características personales que son la causa de un rendimiento eficiente en el trabajo, pudiendo tratarse de razones, enfoques de pensamiento, habilidades o del conjunto de los conocimientos que se aplican” (p. 128).

Jiménez (2016) argumenta: “Una primera aproximación al concepto de competencia se podría concretar diciendo que es una compleja combinación de los atributos (conocimientos, valores y habilidades)” (p. 86).

Porret (2008) argumentó: “Las competencias más apreciadas por las empresas son las siguientes: Iniciativa, dinamismo, responsabilidad, capacidad de aprendizaje, productividad, flexibilidad, liderazgo, trabajo en equipo, autocontrol, habilidad de trato, razonamiento analítico, facilidad de comunicación y deseo de logro” (p. 427).

Sagi-Vela (2004) puntualizó sobre la competencia como aquel cúmulo de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o función, aseguran su buen logro. Para lograr la eficacia de las personas en la organización se debe enfocar en el desarrollo del conjunto de atributos y conocimientos de los colaboradores, ya que estos sean adquiridos o innatos son influyentes en el desarrollo de las actividades laborales.

2.2.1.2. Características de la capacitación por competencias.

Sagi-Vela (2004) afirmó:

Las competencias tienen ciertas características que las distinguen de los conceptos tradicionalmente utilizados para definir puestos de trabajo. Es un concepto multidimensional; se entiende en este punto, que la competencia es la integración de la actitud, conocimiento y habilidades para una determinada profesión y su ámbito de actuación; cada comportamiento responde a la combinación de éstas; reflejan la aportación más que la actividad o función en sí; la competencia está descrita en términos de aportación del trabajador a la organización; en este caso, no se pretende reflejar cómo hace las cosas, sino qué hace en términos de aportación y del resultado de esa aportación; carácter de permanencia en el tiempo; de acuerdo al concepto anterior, es difícil que varíe la aportación en sí a pesar que los medios utilizados pueden ser distintos, sólo se considera que hay una nueva competencia si varía el proceso sobre el que se realiza la aportación, para que sea competencia debe ser aplicada, para que tengan esta consideración, es necesario que las competencias sean conocimientos y habilidades aplicadas al trabajo, su aplicación supone la consecución de un logro, la competencia produce un logro positivo. (p. 88)

2.2.1.3. Enfoques de competencias.

Blanco (2017) expresa:

Resulta necesario establecer un proceso de análisis de las competencias que permita concretar tanto las competencias que posee una determinada persona, como las competencias que resultan necesarias para el buen desempeño de un puesto de trabajo. El resultado de dicho proceso dará lugar a normas y estándares de competencia que difieren según el enfoque utilizado, sea un

enfoque conductista; que persigue la localización y descripción de aquellos atributos causalmente relacionados con un desempeño laboral superior respecto a una medida de tendencia central; sea un enfoque funcionalista; se materializa en la identificación de normas o criterios directamente relacionados con resultados concretos. (p. 35)

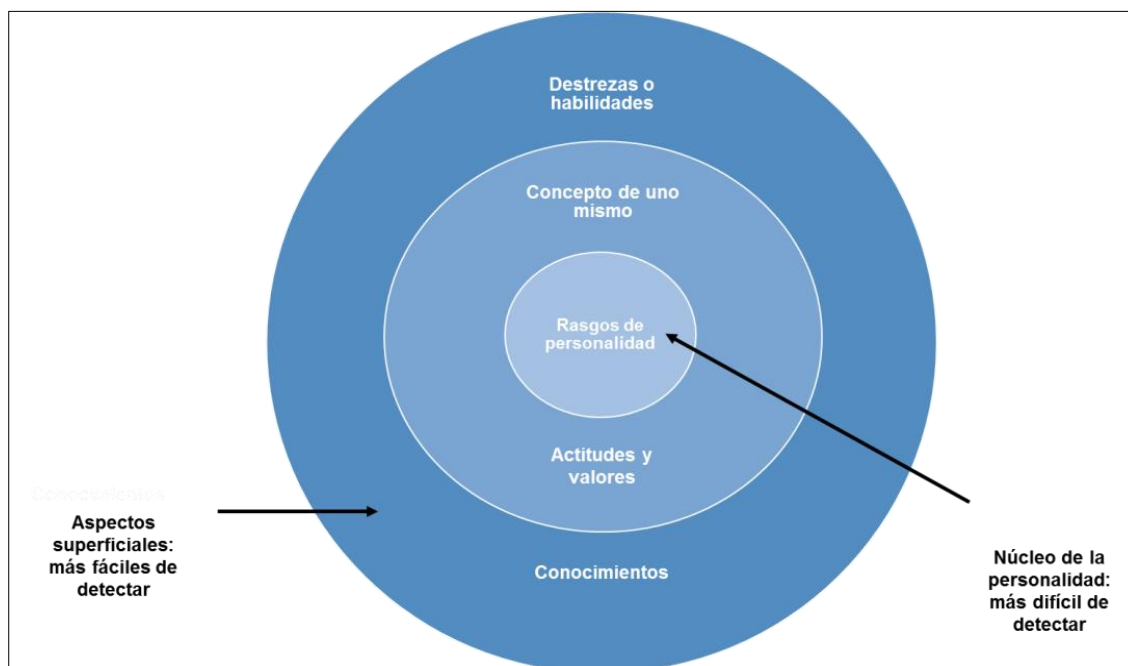
2.2.1.4. Tipos de competencias.

Alles (2008), afirmaron que son cinco los principales tipos de competencias:

- Motivación, determinado por los intereses que una persona considera o desea consistentemente.
- Características físicas y respuestas consistentes a situaciones o información.
- Concepto propio o concepto de uno mismo, las actitudes, valores o imagen propia de una persona.
- Conocimiento, la información que una persona posee sobre áreas específicas.
- Habilidad, la capacidad de desempeñar cierta tarea física o mental.

Figura 1

Clasificación de competencias según su dificultad de detección



Nota: De Alles, 2008, p. 49.

Sagi-Vela (2004) manifestaron que hay dos tipos de competencias:

Las competencias técnicas, que son los conocimientos profesionales y aptitudes necesarias para llevar a cabo las aportaciones técnicas y de gestión definidas para su profesión. Normalmente están ligadas a un proceso y detallan la aportación y el grado de responsabilidad del profesional que ejerce la profesión. Al estar asociadas a un proceso una vez desarrolladas el nivel de aportación es más estable en el tiempo y las competencias claves, que son las capacidades mentales y sociales y las actitudes que ayudan al profesional a mejorar la calidad de sus aportaciones a los procesos de la organización y en la relación con colaboradores, clientes o proveedores. Reflejan los factores de éxito diferenciales, es decir, aquellos que marcan la diferencia entre un gran profesional de esa profesión y otro normal. Llamada también competencias de conducta porque están fundamentalmente asociadas a habilidad y actitudes que determinan las conductas observables asociadas a la ejecución de la competencia. (pp. 89-90)

2.2.1.5. Categorías de competencia.

Alles (2008), señalaron que las competencias pueden clasificarse en dos categorías según el criterio de desempeño laboral:

La competencia de punto inicial; son características esenciales (generalmente conocimiento o habilidades básicas, como la habilidad de leer) que todos necesitan en cualquier empleo para desempeñarse mínimamente bien; como, por ejemplo, conocimiento del producto o la capacidad de hacer factura y las competencias diferenciales, estos factores distinguen a las personas de niveles superiores, como, por ejemplo, orientación a establecer objetivos más

altos que los que la organización requiere, es una competencia que diferencia a las personas de niveles superiores al personal de ventas. (p. 68)

2.2.1.6. Metodología para la definición de las competencias.

Sagi-Vela (2004) afirma:

El mejor método de definir las competencias de una profesión es dar participación a los trabajadores que van a formar parte de dicha profesión y sus responsables directos, los objetivos que persigue esta metodología son: Transmitir confianza, provocar comunicación informal, facilitar la implantación y mejorar el resultado. La composición de panel de expertos que definan la profesión podría ser la siguiente: Un directivo del área, un par de mandos directos de los trabajadores, cinco o seis trabajadores, un técnico de recursos humanos, dos consultores; adicionalmente se pueden integrar, uno o dos clientes internos. (p. 94)

Así mismo, Sagi-Vela (2004) señala los pasos por seguir en la definición de las competencias son los siguientes:

Revisión de la participación de la profesión en los procesos, tormenta de ideas sobre las aportaciones de la profesión al proceso, agrupación de aportaciones en competencias y la revisión del contenido de cada competencia y encaje de las aportaciones de la tormenta de ideas. (p. 96)

2.2.1.7. Capacitación.

La capacitación es un proceso que normalmente posibilita a la persona la apropiación de nuevos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos de las personas y de la organización a la que pertenece. Así mismo, posibilita el aprendizaje, contribuyendo a la corrección de actitudes del personal en el puesto de labores.

Lechuga (2004) define: “Capacitar es hacer apta a una persona para alcanzar una meta determinada, proveyéndole conocimientos y habilidades e influyendo para que éstos tengan una aplicación positiva” (p. 67).

Siliceo (2004) sostiene que: “La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (p. 25).

2.2.1.8. Principios de la capacitación.

Siliceo (2004) menciona que la capacitación implica una serie de principios, que son:

- La participación es primordial que los involucrados tengan una participación en las acciones que se emprenden en los cursos. Por lo que, es necesario que las capacitaciones programen un espacio idóneo que permita que todos participantes se integren al curso.
- La responsabilidad tanto para el capacitado como para quien realiza la capacitación. Es necesario promover una actitud responsable, caso contrario podría suscitarse una imagen de importancia mínima a la capacitación.
- La actitud de investigación debe estar presente dentro de la capacitación, durante la capacitación se debe evidenciar que los participantes mantengan un espíritu de investigación a través de formulación de consultas, lo cual debe ser tomado constructivamente y ser aprovechado por el capacitador en el desarrollo cognitivo sobre los puntos que se tratan durante la capacitación.
- El espíritu crítico, esto deberá ser espontáneo.
- La gestión cooperativa está orientado a resolver los temas planteados a nivel de grupos de forma sencilla y concreta para coadyuvar a la organización.

2.2.1.9. Ventajas de la capacitación.

Lechuga (2004) expresó que la capacitación tiene las siguientes ventajas:

- Permite a los colaboradores adquirir conocimientos y habilidades.
- Contribuye a formar sólidos equipo de trabajo en los que directivos y subordinados tienen un objetivo común.
- Fomenta en los colaboradores el sentido de responsabilidad, y autonomía, un sentimiento de seguridad y una elevada autoestima.
- Ayuda a toda persona a escalar la cumbre, y especialmente, a mantenerse en ella.
- Reduce los frecuentes elevados gastos de supervisión.
- Proporciona poder a los colaboradores.
- Coloca a la empresa en una posición competitiva en el mercado laboral.
- Prepara el escenario para que la empresa pueda contar con un verdadero campeón en cada especialidad.
- Permite que tanto las personas como las empresas entren en un franco proceso de mejora continua.
- Facilita la administración, puesto que para un directivo siempre será más fácil dirigir a un grupo de personas capaces y competitivas.
- Obliga a los directivos a capacitarse y a capacitar, lo cual les permite entrar en un franco proceso de crecimiento no sólo como directivos sino como seres humanos.

2.2.1.10. Necesidades de capacitación.

Martínez y Martínez (2009) expresaron:

El concepto de necesidades de capacitación es bastante simple, claro e intuitivo. De hecho, alude a dos conceptos clave, fáciles de asimilar. Primero, las necesidades de capacitación son carencias o fallas, actuales o potenciales, que presenta un individuo en cuanto a su competencia. Segundo, se trata de

carencias que pueden ser corregidas a través de un proceso de enseñanza-aprendizaje sistemático. (p. 71)

Martínez y Martínez (2009) señalaron las carencias a las que se refiere el concepto de necesidades de capacitación tienen que ver con las siguientes áreas de la competencia laboral:

- Los conocimientos. Se refieren a la capacidad del individuo para identificar, reconocer, describir y relacionar objetos -concretos o abstractos- en el ámbito de su trabajo. Dicho conocimiento está construido a partir del bagaje de conceptos e imágenes que ha acumulado la memoria de la persona.
- Las habilidades intelectuales. Se refieren a la capacidad del individuo para aplicar los conocimientos y el juicio en la ejecución de sus funciones y la solución de los problemas del trabajo. Las habilidades intelectuales se refieren al saber hacer, en otras palabras, son el conocimiento en acción.
- Las habilidades sicomotoras. Se refieren a la capacidad del individuo para realizar movimientos rápidos, seguros y precisos en el trabajo, mediante una acción combinada de facultades físicas, sensoriales y mentales. Las habilidades sicomotoras se refieren a las destrezas operativas del trabajador.
- Las habilidades interpersonales. Se refieren a la capacidad del individuo para interactuar con otras personas en el trabajo, a fin de comunicarse, persuadir, entretener, supervisar, enseñar, negociar o aconsejar. Estas habilidades suponen características de personalidad y el dominio de técnicas de comunicación que pueden ser desarrolladas y aprendidas a través de la capacitación.
- La disposición anímica en el trabajo. Tiene que ver con los factores que influyen en el estado de ánimo y la voluntad de los trabajadores; incluyen principalmente las

actitudes, creencias, percepciones, valores y la motivación relacionada con las recompensas y exigencias del trabajo.

2.2.1.11. Sistemas de capacitación.

Siliceo (2004) menciona:

La capacitación del personal es una función lineal, que se aborda con la capacitación en aulas; es la que se imparte en un centro establecido a propósito, y con un cuerpo de instructores especializados; conocida también como capacitación residencial, colectiva o grupal; así mismo con la capacitación en el trabajo; entendida como aquellas actividades que están directamente relacionadas con el trabajo cotidiano, pueden ser concebidas en forma sistemática y transformadas en un entrenamiento permanente; así como también, la capacitación individual; que intenta proporcionar a una sola persona, es decir en forma individual, los conocimientos, experiencias y habilidades que son necesarios para que desempeñe mejor su puesto; además de lecturas, cursos, entrevistas, visitas y viajes son, entre otros, los medios más recomendables para este tipo de capacitación; y mediante la capacitación externa; debido a las limitaciones que una organización puede tener, sé piensa que ésta no es autosuficiente y que requerirá la ayuda de otras instituciones para responder a sus necesidades. (p. 39)

2.2.1.12. Capacitación por competencias.

Torres y Torres (2010) menciona:

La capacitación por competencias laborales tiene enfoques, tanto preventivos, que es la capacitación aplicada que se utiliza para preparar al personal con el propósito de que se enfrente a futuros cambios de tecnología, operaciones administrativas o de actitudes, que solucionen en forma anticipada la aptitud

del personal; correctivos, que se aplica para la solución de problemas manifestados o para corregir desviaciones y predictivos, que es para evitar una desviación en cuanto a los rangos de eficiencia. Sirve para asegurar la continuidad de la capacidad de respuesta. (pp. 31-32)

2.2.1.13. Dimensión de la variable capacitación por competencias.

Desarrollo de habilidades.

Habilidades. Se entiende como aquella capacidad de aprender uno mismo, el hecho de que el personal analice sobre sus propios conocimientos refleja un indicador fundamental a desarrollar. Es importante que la misma persona tome conciencia sobre el proceso del conocimiento; esto le ayudara a mejorar y entender que el aprendizaje es constante sea cual fuese el ámbito en que se desenvuelva. Para desarrollar ello, es necesario realizar actividades de autoayuda y de autoevaluación del aprendizaje, considerando lo siguiente:

- Conciencia de estudio.
- Conciencia de resultados.
- Medición del aprendizaje
- Mejora continua ante dificultades de aprendizaje.
- Establecer meta en relación de lo aprendido.

Álvarez (1982) explica que la habilidad refleja la manera afianzar la relación entre el sujeto y el objeto mediante el desarrollo del intelecto.

Desarrollo de actitudes.

Real academia española (2019) define a la actitud como aquella disposición de manifestar un ánimo. Es la organización de los estados de ánimos sea ésta nerviosa o mental, que se desprende de la experiencia y ejerce un impulso dinámico hacia el entorno de acuerdo con la situación a la que uno se enfrente.

Clasificación.

De acuerdo con la situación en la que se encuentra la persona, las actitudes se clasifican, como un elemento interno que emerge producto de la argumentación externa entre el sujeto y el medio sea de forma abstracta o social individual y las relacionadas a las condiciones internas se definen en centralizada o periférica, rígida o flexible y positiva o negativa, todas ellas, se pueden presentar entre sí.

Hábito.

Núñez (2006) menciona: “Está definido como aquella autorregulación de la ejecución de los procedimientos orientados hacia un fin” (p. 38). Esto se adquiere por la reiteración de una conducta, que llega a ser interiorizado por el individuo de forma que regula su conducta casi inmediata.

Tipos.

Existen tres tipos de hábitos, según qué elemento de la acción esté sistematizado, estos tipos son: hábitos sensoriales, motores e intelectuales.

Valor.

Está definido como el conjunto de normas y costumbres que se trasmite de la sociedad hacia el individuo y que determinan su forma de actuar, sea buena o mala.

Tipos.

Valores personales y sociales, la relación entre ambos resulta compleja, pero coinciden, el personal es el que lo impulsa a actuar acorde a criterios de la sociedad en la que se desempeña y en lo social cada individuo tiene la capacidad de pensar y actuar de modo diferente a los demás y los valores morales hacen referencia al conjunto de costumbres comunes a una sociedad, y los valores éticos se constituyen por un conjunto de normas que normalizan la conducta de los individuos.

2.2.2 Bases teóricas de la variable calidad del servicio

El enfoque de calidad está vinculado con los valores y virtudes de las personas que conforman la organización.

2.2.2.1. Concepto de calidad.

Fontalvo y Vergara (2008) definieron: “Es aquel conjunto de características inherentes de un o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas del cliente” (p. 22).

Trujillo et al. (2011) determinan que hay tres puntos de vista para definir la calidad: Como establecimiento de una especificación o estándar, es decir, se especifica el diseño básico del producto o del servicio y la calidad se representa cumpliendo con esa especificación; como una percepción, no hay medida absoluta de la calidad, sino que es particular de cada individuo y; como absoluto, se refiere a que un trabajo particular es de calidad debido a algún aspecto indefinible pero identificable de su naturaleza.

Gosso (2008) señaló:

La calidad es el grado de cercanía que existe entre lo que brinda el producto o servicio y las expectativas del cliente; en consecuencia, la calidad es un concepto subjetivo, ya que, de acuerdo con sus propias expectativas, los clientes pueden calificar con distintos grados de calidad. (p. 42)

2.2.2.2. Principio de calidad.

Pérez (2006) afirma:

Las organizaciones que buscan ofrecer calidad deben tener una serie de principios de calidad como fortalecer los sistemas y procesos, motivar la participación del personal y el trabajo en equipo, mejorar la coordinación y la comunicación, demostrar compromiso por parte de liderazgo. (p. 26)

2.2.2.3. Calidad de servicio.

Gosso (2008) menciona: “Se refiere al grado de ajuste entre las expectativas de los clientes y el desempeño obtenido por el servicio” (p. 43).

2.2.2.4. La evaluación de la calidad de servicio.

Gosso (2008) explica que: “La evaluación de la calidad de servicio se basa en dos dimensiones: La técnica; relacionada a lo que recibe el cliente y la funcional; relacionado a la forma de como recibió el servicio” (p. 45).

Por otro lado, Gosso (2008) menciona:

Los clientes realizan una evaluación del servicio acorde a su percepción bajo los criterios de elementos tangibles, es el aspecto de las instalaciones físicas, personal, equipos y elementos de información; la fiabilidad, la forma de emprender el servicio para que sea cuidadoso y creíble; la capacidad de respuesta, que es la voluntad para apoyar los clientes y brindar un servicio rápido; la seguridad, para generar confianza hacia el cliente, evidencia por el nivel de conocimiento del producto o servicio; y la empatía, que es la personalización de la atención. (p. 46)

2.2.2.5. Dimensiones de la variable calidad del servicio.

Eficiencia.

Álvarez (2013) señala:

Existe tres tipos de eficiencia: Eficiencia de escala, cuando una empresa está produciendo en una escala de tamaño óptima, que es la que le permite maximizar el beneficio; eficiencia asignativa, cuando la empresa combina los inputs en la proporción que minimiza su coste de producción, y eficiencia técnica, cuando la empresa obtiene el máximo output posible con la combinación de inputs empleada (p. 252).

Quejas.

Blanco (2017) menciona:

La norma ISO 9001 define una queja como una manifestación de insatisfacción con un producto o servicio, que se activa por un cliente y es recibida por una organización. Por otro lado, la norma ISO 13485-2016 detalla el alcance de una queja al conceptualizarlo como una comunicación escrita, electrónica u oral que arguye deficiencias en los siguientes aspectos: Identidad, calidad, durabilidad, confiabilidad, utilidad, seguridad o el rendimiento. (p. 4)

Reclamos.

Bureau (2019) explica:

Son exigencias presentadas por cualquier persona ante la ausencia, irregular o mala prestación de un servicio, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo de la organización y donde se espera una solución o retribución de la supuesta inconformidad. (p. 3)

Adherencia.

Es un término concepto que hace alusión a la aglutinación o el pegamiento físico de distintos elementos. Así mismo, se define también como la capacidad para cumplir las normas o procedimientos de manera correcta, la importancia de la adherencia radica principalmente en la eficacia de su aplicación.

Personal satisfecho.

García (2013) menciona que es aquella persona que se encuentra motivada y percibe que necesidades se encuentran cubiertas, así mismo, se siente bien y a gusto con el trabajo que desempeña y proyecta una estabilidad en él.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Capacitación

Este es un proceso que se desarrolla de forma continua, en un continuo bucle de enseñanza/aprendizaje, en el cual las habilidades y destrezas están en continuo desarrollo, es así como se logra un desempeño óptimo en el desarrollo de las labores. Esta capacitación puede ser interna o externa, esto va a depender de la previa evaluación del personal al que se le ira a aplicar la capacitación.

Competitividad

Es la capacidad que tiene el individuo, organización o nación para conservar las ventajas diferenciadas o competitivas que logren la permanencia o mejora continua en el marco económico que se desarrolla.

Calidad

Es el grado en que el conjunto que características inherentes cumple con los requisitos.

Satisfacción

Es la percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Habilidad

Es la capacidad para emplear los conocimientos adquiridos de las personas, las destrezas técnicas y aptitudes obtenidas o generadas que como producto final tiene el desarrollo de un objetivo predeterminado.

Desarrollo

Proceso continuo y simultáneo a la capacitación dirigido a alcanzar multi habilidades, destrezas, y valores en los trabajadores que les permite desempeñar puestos de trabajo de perfil amplio.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básico y diseño no experimental, debido a que no hacemos variar intencionalmente la variable independiente, sólo se observa los fenómenos tal y como se den en su realidad, para después evaluarlos. Asimismo, en un diseño no experimental, donde se encuentra la investigación, se halla en la clasificación de diseños transversales o transeccionales, dado que los datos se recolectaron en un único momento, su propósito es describir variables y examinar su interrelación en un momento dado. Al respecto, Hernández et al. (2014) señalan: “Las investigaciones bajo el diseño no experimental se aplican sin el tratamiento intencional de alguna de las variables, donde sólo se explora los fenómenos en la naturaleza de su contexto para analizarlos” (p. 152).

3.2. Población y muestra

Población

La población está constituida por los 67 trabajadores de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de Lima Metropolitana.

Muestra

La muestra está conformada por 57 trabajadores que forman parte de la población de estudio.

Tabla 1

Cálculo de tamaño de la muestra

Estadístico	Valores				
Margen de error	5.0%				
Tamaño población	67				
Nivel de confianza	95%				
Valores Z (valor del nivel de confianza)	90%	95%	97%	98%	99%
Varianza (valor para reemplazar en la fórmula)	1.645	1.960	2.170	2.326	2.576
Tamaño de muestra	57				

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

La capacitación por competencias se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019.

Hipótesis específicas

La capacitación por competencias se relaciona significativamente con el nivel de eficiencia del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019.

La capacitación por competencias se relaciona significativamente con el nivel de quejas y reclamos hacia el personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019.

La capacitación por competencias se relaciona significativamente con el nivel de adherencia al protocolo de calidad del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019.

La capacitación por competencias se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019.

3.4. Variables – Operacionalización

La variable es una cualidad, características o atributo que al ser observados y experimentados se puede medir bajo procedimientos del método científico.

Definición conceptual de la variable capacitación por competencias

Esta variable teóricamente consiste en dotar a los colaboradores de condiciones necesarias como conocimientos, habilidades, capacidades y desarrollo de actitudes que les permite mejorar su desempeño o su productividad.

Definición operacional de la variable capacitación por competencias

Esta variable está conformada por cuatro dimensiones basados en el desarrollo de habilidades, actitudes, hábitos y valores, transmisión de información. Asimismo, está estructurado en 20 ítems que miden objetivamente el desarrollo de competencias propias para su desarrollo laboral.

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable capacitación por competencias

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Desarrollo de habilidades	- Toma de decisiones	1 al 5		
	- Compromiso con la empresa			
	- Orientación a los resultados			
	- Creatividad			
	- Experiencia			
Desarrollo de actitudes	- Alta adaptabilidad y flexibilidad	6 al 10	1. Nunca nunca	Deficiente [20-60)
	- Conciencia de uno mismo			
	- Motivación			
	- Calidad de trabajo			
Desarrollo de hábitos y valores	- Solidaridad	11 al 15	3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Regular [61-80) Bueno [81-100)
	- Asertividad			
	- Excelencia			
	- Ayuda Mutua			
	- Manejo del tiempo			
Transmisión de información	- Trabajo en equipo	16 al 20		
	- Calidad de trabajo			
	- Transmisión de la inconsistencia			
	- Aprendizaje			
	- Responsabilidad			

Definición conceptual de la variable calidad de servicio

La calidad de servicio es entendida como el conjunto de estrategias o acciones que aplican las organizaciones con la finalidad de mejorar los niveles de atención a los clientes, basándose en una mejor relación entre el colaborador y el cliente.

Definición operacional de la variable calidad de servicio

Esta variable está conformada por cuatro dimensiones basados en el nivel de eficiencia, nivel de quejas y reclamos, adherencia de la política de calidad y nivel de satisfacción. Asimismo, está estructurado en 20 ítems que miden objetivamente la calidad de servicio que reciben en la institución pública donde se realiza el estudio.

Tabla 3

Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Nivel de eficiencia	- Rendimiento	1 al 5		
	- Racionalidad			
	- Procesos automatizados			
	- Volúmenes de expedientes			
Nivel de quejas y reclamos	- Utilización de sistemas.	6 al 10	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Deficiente [20-60) Regular [61-80) Bueno [81-100)
	- Proceso de orientación			
	- Respuestas especiales			
	- Cortesía al usuario			
Nivel de adherencia de la política de calidad	- Política de calidad.	11 al 15		
	- Objetivos de calidad			
	- Mejora de la calidad			
	- Control de la calidad			
Nivel de satisfacción	- Aseguramiento de la calidad	16 al 20		
	- Objetivos con el tiempo de atención			
	- Incentivos			
	- Dinamismo			
	- Pertenencia			

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Método

El método aplicado en este estudio es cuantitativo, puesto que se basa en procesos rígidos y secuenciales para la obtención de los objetivos.

Técnica

La técnica para recolección de datos ha sido las encuestas propias de las investigaciones de tipo cuantitativo y que han sido las dirigidas hacia el personal de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud en Lima.

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

El instrumento aplicado es un cuestionario cerrado realizado para el recojo de información, estas encuestas fueron llevadas a cabo del 19 al 23 de junio del 2019. Los cuestionarios aplicados pasaron previamente por procesos de validación de contenido y consistencia interna de confiabilidad que permitan garantizar la información que se recogió de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud de Lima.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Los procesos estadísticos realizados con la finalidad de probar las hipótesis planteados en el estudio son:

Se elaboró en primer término una base de datos con las informaciones recogidas de las unidades de análisis.

Luego se desarrolló los niveles de confiabilidad de los cuestionarios que garanticen el desarrollo de una investigación objetiva.

Posteriormente, se desarrolló el análisis descriptivo tanto de las variables como de las dimensiones donde se desarrolla la media, los puntajes mínimos y máximos y la desviación estándar de los puntajes de ambas variables.

Finalmente, se realizan las pruebas de hipótesis de la investigación tanto general como específicas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de capacitación por competencias

El análisis de validación interna de contenido del cuestionario de capacitación por competencias fue desarrollado mediante el criterio de jueces expertos designados por la Universidad Autónoma del Perú. Estos jueces ayudaron a mejorar los ítems que fueron propuestos en el cuestionario. Los resultados son:

Tabla 4

Resultados de validación del cuestionario capacitación por competencias

Validador	Experto	Aplicabilidad
Ing. Segundo Zoilo Vásquez	Temático	Aplicable
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Metodológico	Aplicable
Ing. Wilber Hugo Flores Vilca	Estadístico	Aplicable

Validez del instrumento de la variable calidad de servicio

El análisis de validación interna de contenido del cuestionario de calidad de servicio fue desarrollado mediante el criterio de jueces expertos en la temática desarrollado y pertenecientes a la Universidad Autónoma del Perú. Estos jueces ayudaron a mejorar los ítems que fueron propuestos en el cuestionario. Los resultados son:

Tabla 5

Resultados de validación del cuestionario calidad de servicio

Validador	Experto	Aplicabilidad
Ing. Segundo Zoilo Vásquez	Temático	Aplicable
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Metodológico	Aplicable
Ing. Wilber Hugo Flores Vilca	Estadístico	Aplicable

Los jueces considerados para la validación de contenido identificaron ítems que necesitaban ser mejorados y luego de ser subsanados esas observaciones estos jueces determinaron que los cuestionarios son aplicables, estando expeditos para la prueba de consistencia interna.

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Análisis de fiabilidad del cuestionario de capacitación por competencias.

El cuestionario de capacitación por competencias pasó por procesos de consistencia interna, siendo desarrollado mediante el estadístico alfa de Cronbach, considerando que los ítems presentan cinco alternativas que identifican el nivel de percepción de los colaboradores.

Tabla 6

Resultados de fiabilidad del cuestionario capacitación por competencias

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	20

Los resultados de la tabla 6 respecto al análisis de confiabilidad del cuestionario de capacitación por competencias indican un resultado alfa de Cronbach de 0.928, indicando que dicho cuestionario es altamente confiable para el recojo de datos.

Análisis de fiabilidad del cuestionario de calidad de servicio.

El cuestionario de calidad de servicio fue sometidos a criterios de consistencia interna mediante el estadístico alfa de Cronbach, considerando que los ítems presentan alternativas múltiples o escala de Likert.

Tabla 7

Resultados de fiabilidad del cuestionario calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	20

Los resultados de la tabla 7 respecto al análisis de confiabilidad del cuestionario de calidad de servicio indican un resultado alfa de Cronbach de 0.928, indicando que dicho cuestionario es altamente confiable quedando expedito para el recojo de datos de la muestra.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable capacitación por competencias

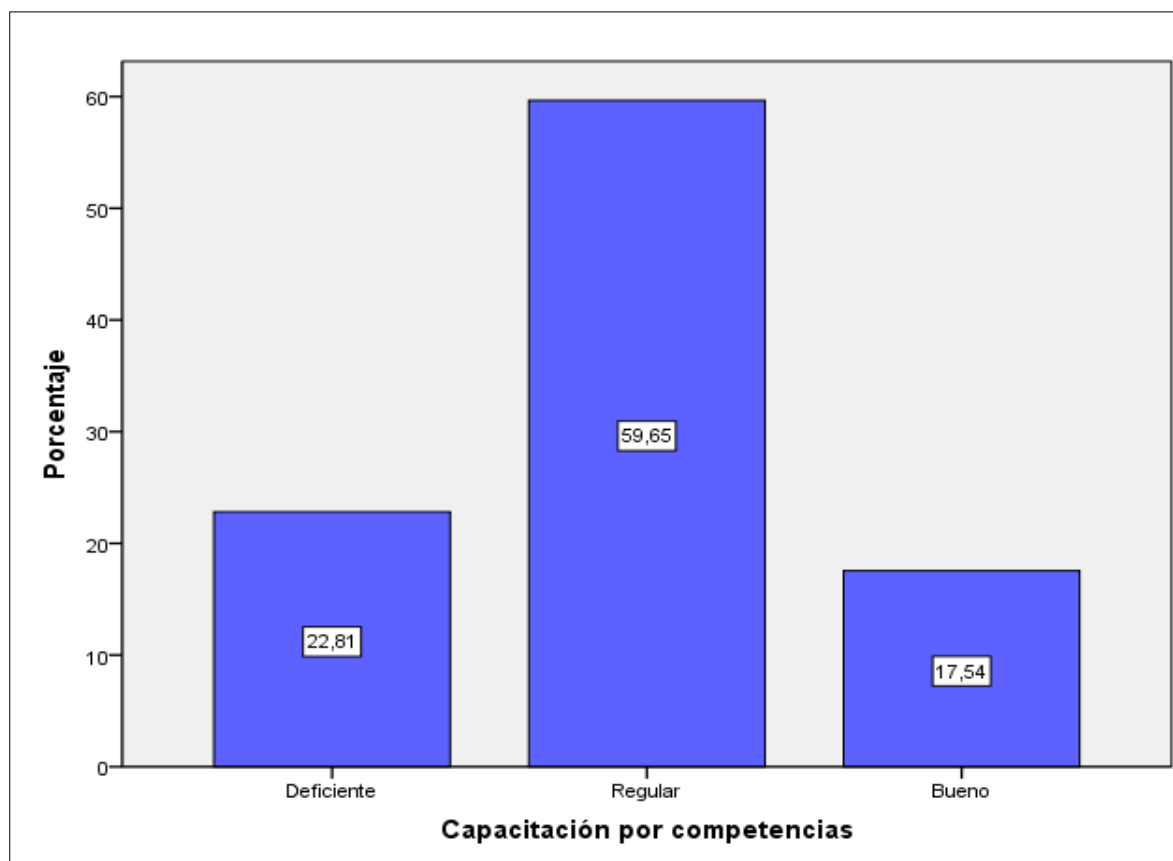
Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable capacitación por competencias

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	13	22,8
Regular	34	59,6
Bueno	10	17,5
Total	57	100,0

Figura 2

Distribución porcentual de la variable capacitación por competencias



En la figura 2, respecto a los resultados de la aplicación del cuestionario de capacitación por competencias, los resultados indican que, de los 57 colaboradores, el 22,8% presenta nivel deficiente, mientras que el 59,6% muestra un nivel regular, y el 17,5% tiene nivel bueno.

Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio

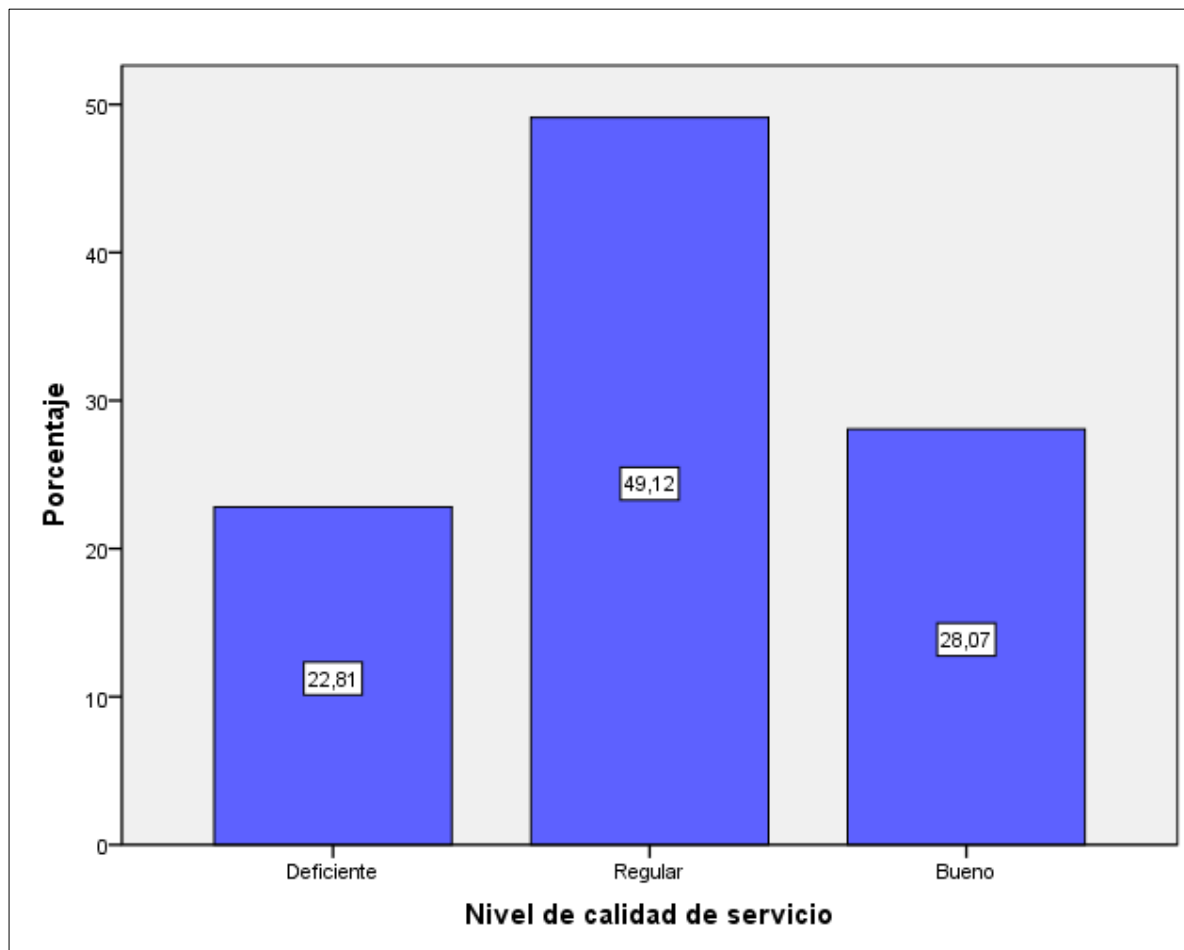
Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable calidad de servicio.

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	13	22,8
Regular	28	49,1
Bueno	16	28,1
Total	57	100,0

Figura 3

Distribución porcentual de la variable calidad de servicio



En la figura 3, respecto a los resultados de la aplicación del cuestionario de calidad de servicio, los resultados indican que de los 57 colaboradores el 28.07% presenta nivel bueno, mientras que el 49,12% muestra un nivel regular, y el 22,81% tiene nivel deficiente.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de capacitación por competencias

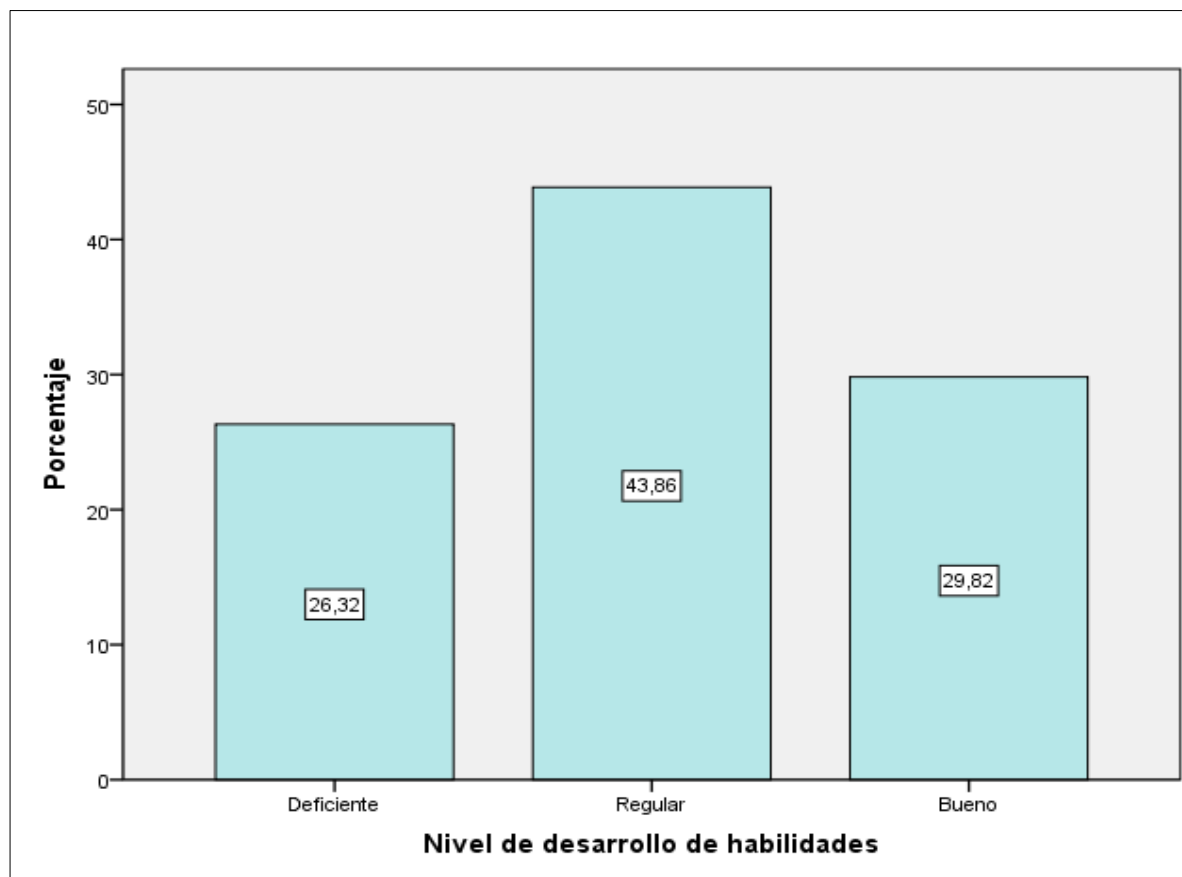
Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión desarrollo de habilidades

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	15	26,3
Regular	25	43,9
Bueno	17	29,8
Total	57	100,0

Figura 4

Distribución porcentual de la dimensión desarrollo de habilidades



En la figura 4, muestra los resultados de la aplicación del cuestionario en la dimensión nivel de desarrollo de habilidades, los resultados indican que de los 57 colaboradores el 29.82% presenta nivel bueno, mientras que el 43,86% muestra un nivel regular, y el 26,32% tiene nivel deficiente.

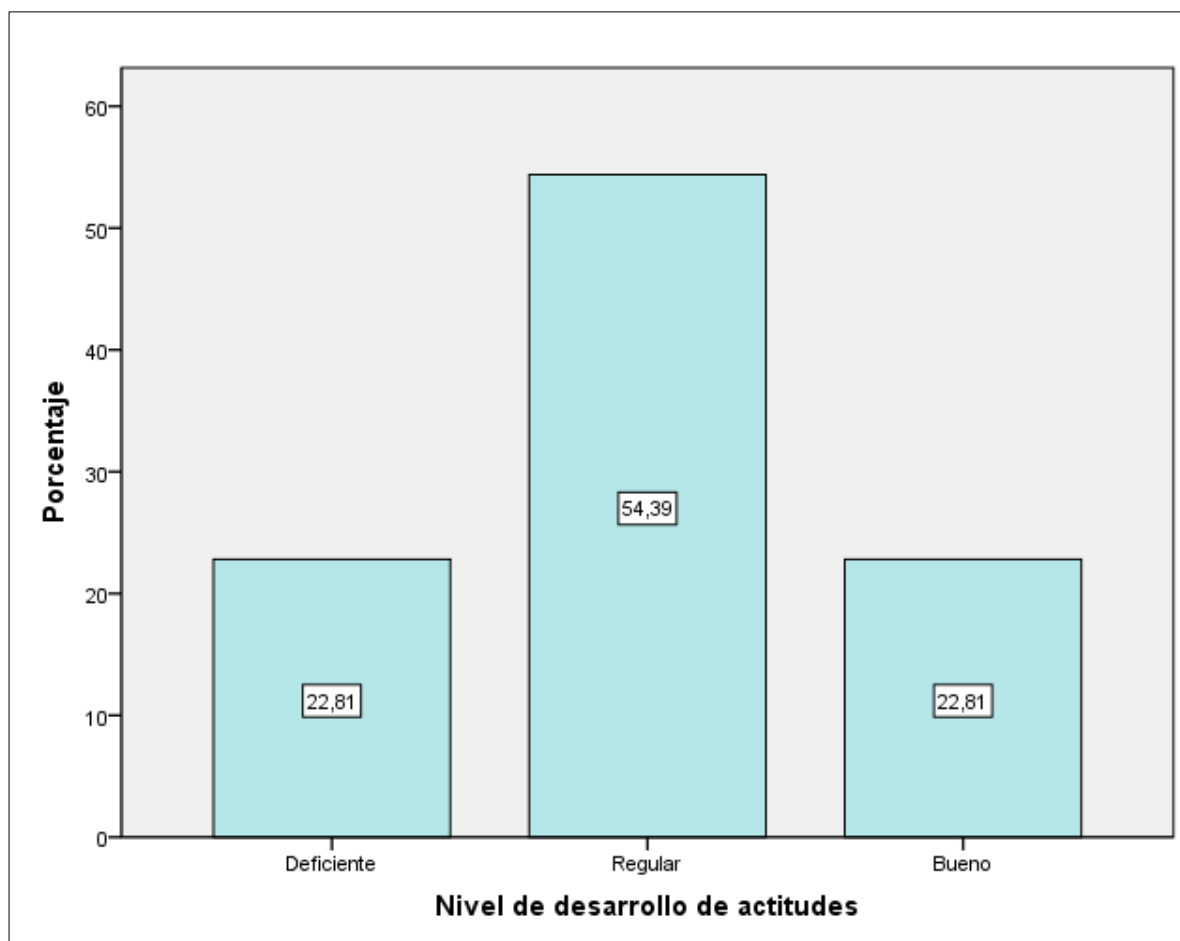
Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión desarrollo de actitudes

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	13	22,8
Regular	31	54,4
Bueno	13	22,8
Total	57	100,0

Figura 5

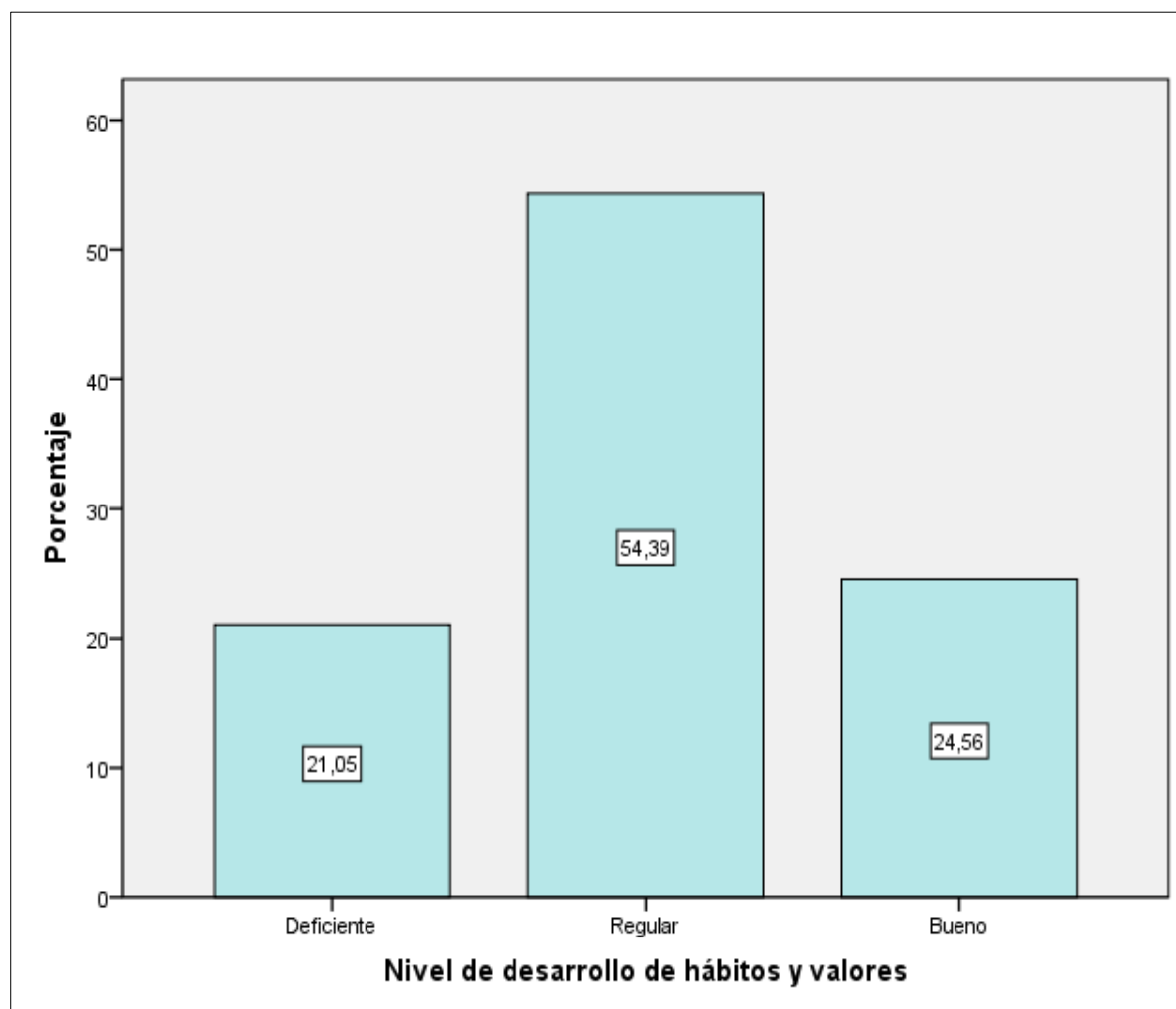
Distribución porcentual de la dimensión desarrollo de actitudes



En la figura 5, muestra los resultados de la aplicación del cuestionario en la dimensión nivel de desarrollo de actitudes, los resultados indican que de los 57 colaboradores el 22,81% presenta nivel bueno, mientras que el 54,39% muestra un nivel regular, y el 22,81% tiene nivel deficiente.

Tabla 12*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión desarrollo de hábitos y valores*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	12	21,1
Regular	31	54,4
Bueno	14	24,6
Total	57	100,0

Figura 6*Distribución porcentual de la dimensión desarrollo de hábitos y valores*

En la figura 6, muestra los resultados de la aplicación del cuestionario en la dimensión nivel de desarrollo de hábitos y valores, los resultados indican que de los 57 colaboradores el 24,56% presenta nivel bueno, mientras que el 54,39% muestra un nivel regular, y el 21,05% tiene nivel deficiente.

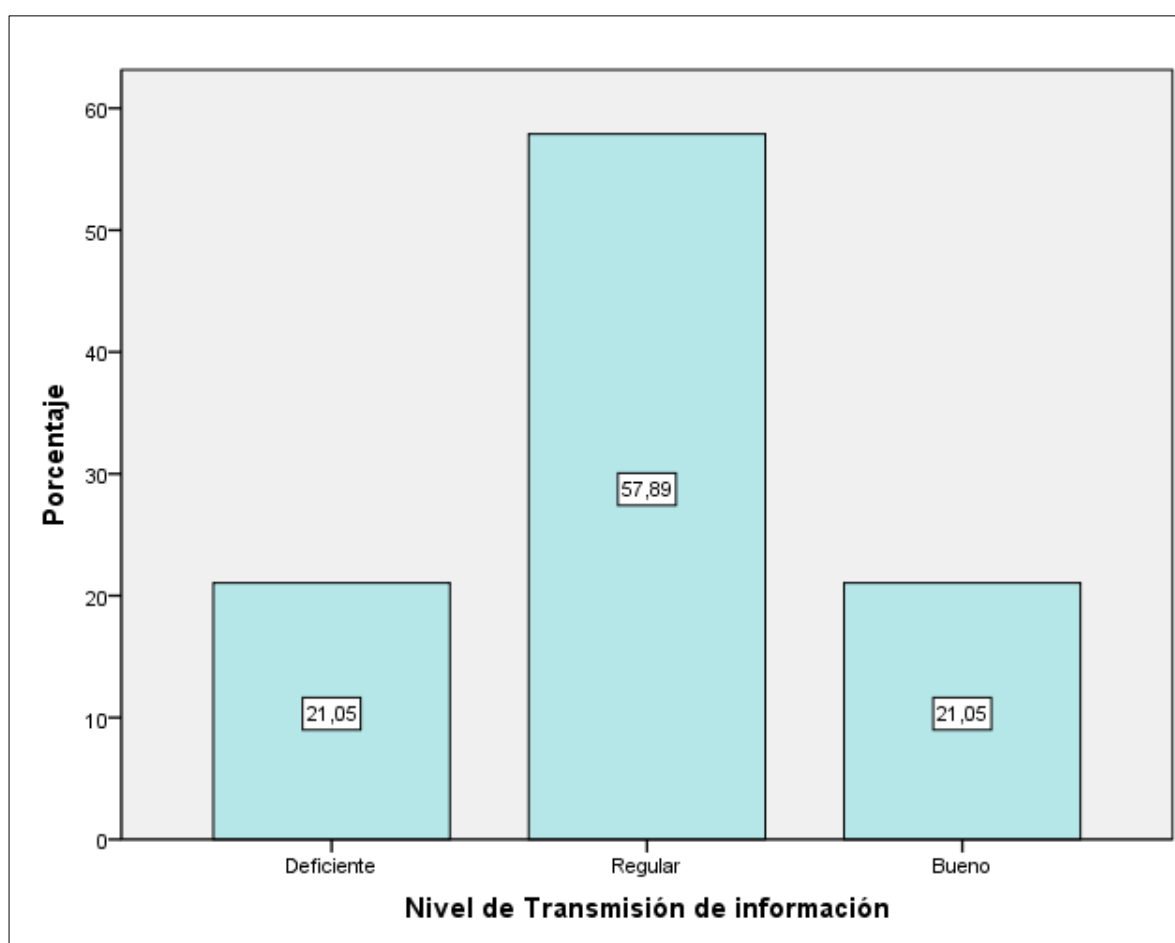
Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión transmisión de información

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	12	21,1
Regular	33	57,9
Bueno	12	21,1
Total	57	100,0

Figura 7

Distribución porcentual de la dimensión transmisión de información



En la figura 7, muestra los resultados de la aplicación del cuestionario en la dimensión nivel de transmisión de información, los resultados indican que de los 57 colaboradores el 21,05% presenta nivel bueno, mientras que el 57,89% muestra un nivel regular, y el 21,05% tiene nivel deficiente.

Resultados descriptivos de las dimensiones de calidad de servicio

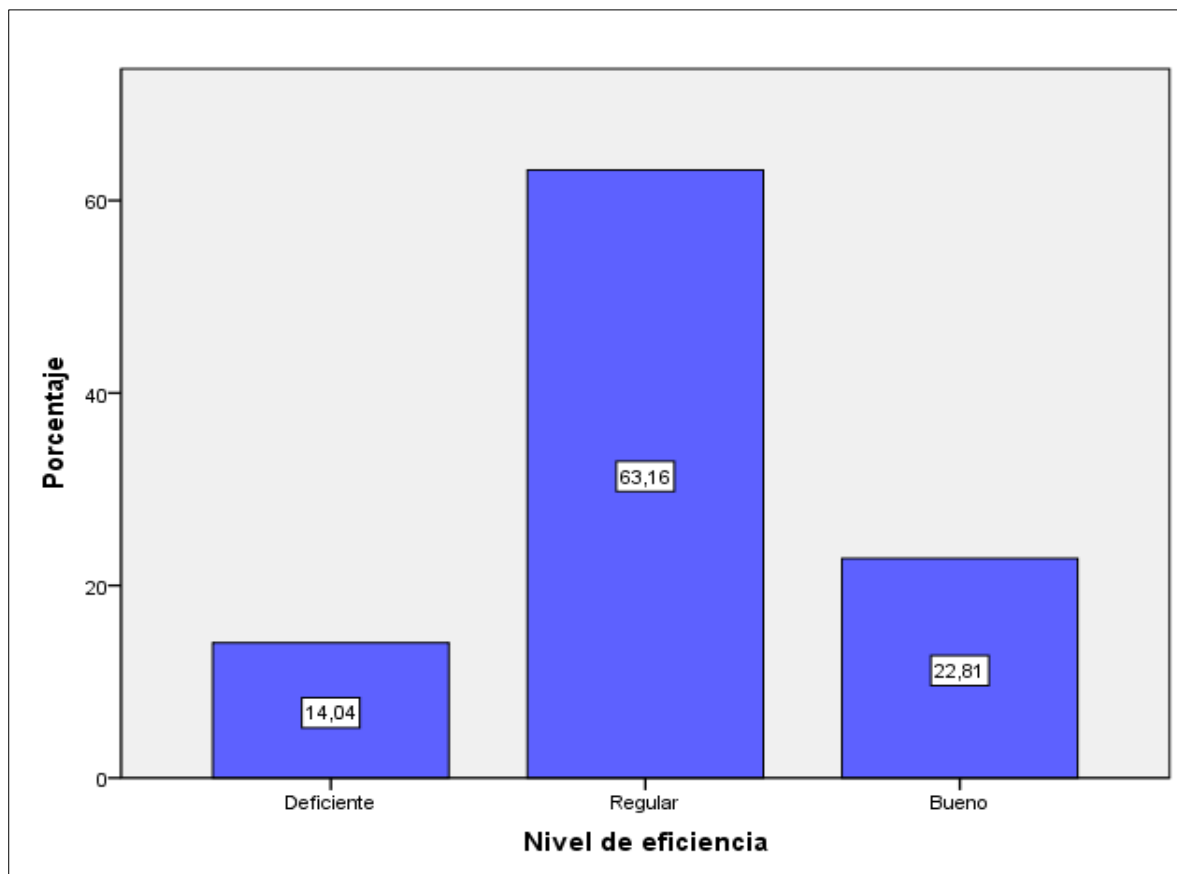
Tabla 14

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión eficiencia

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8	14,0
Regular	36	63,2
Bueno	13	22,8
Total	57	100,0

Figura 8

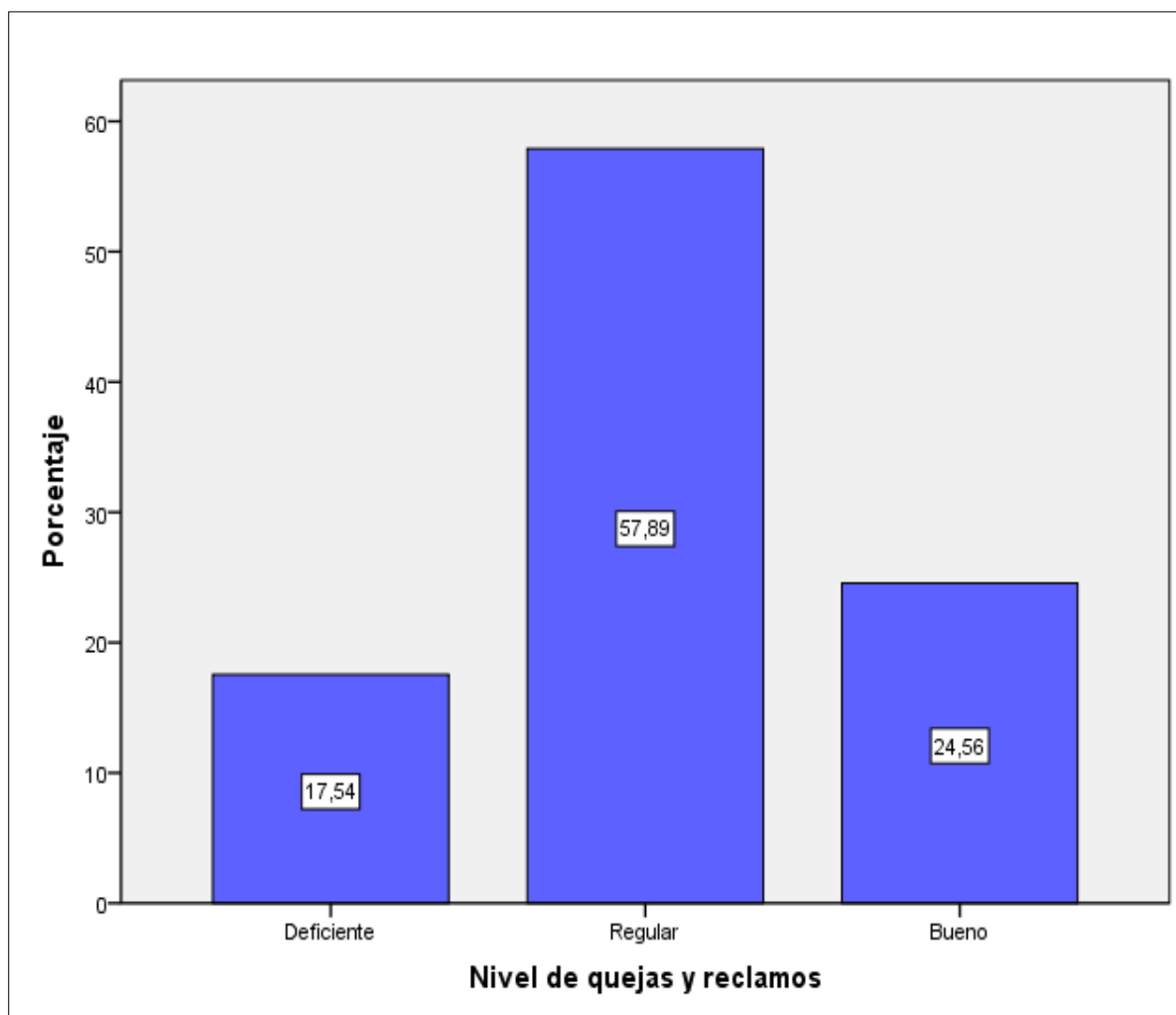
Distribución porcentual de la dimensión eficiencia



En la figura 8, muestra los resultados de la aplicación del cuestionario en la dimensión nivel de eficiencia, los resultados indican que de los 57 colaboradores el 22,81% presenta nivel bueno, mientras que el 63,16% muestra un nivel regular, y el 14,04% tiene nivel deficiente.

Tabla 15*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión quejas y reclamos*

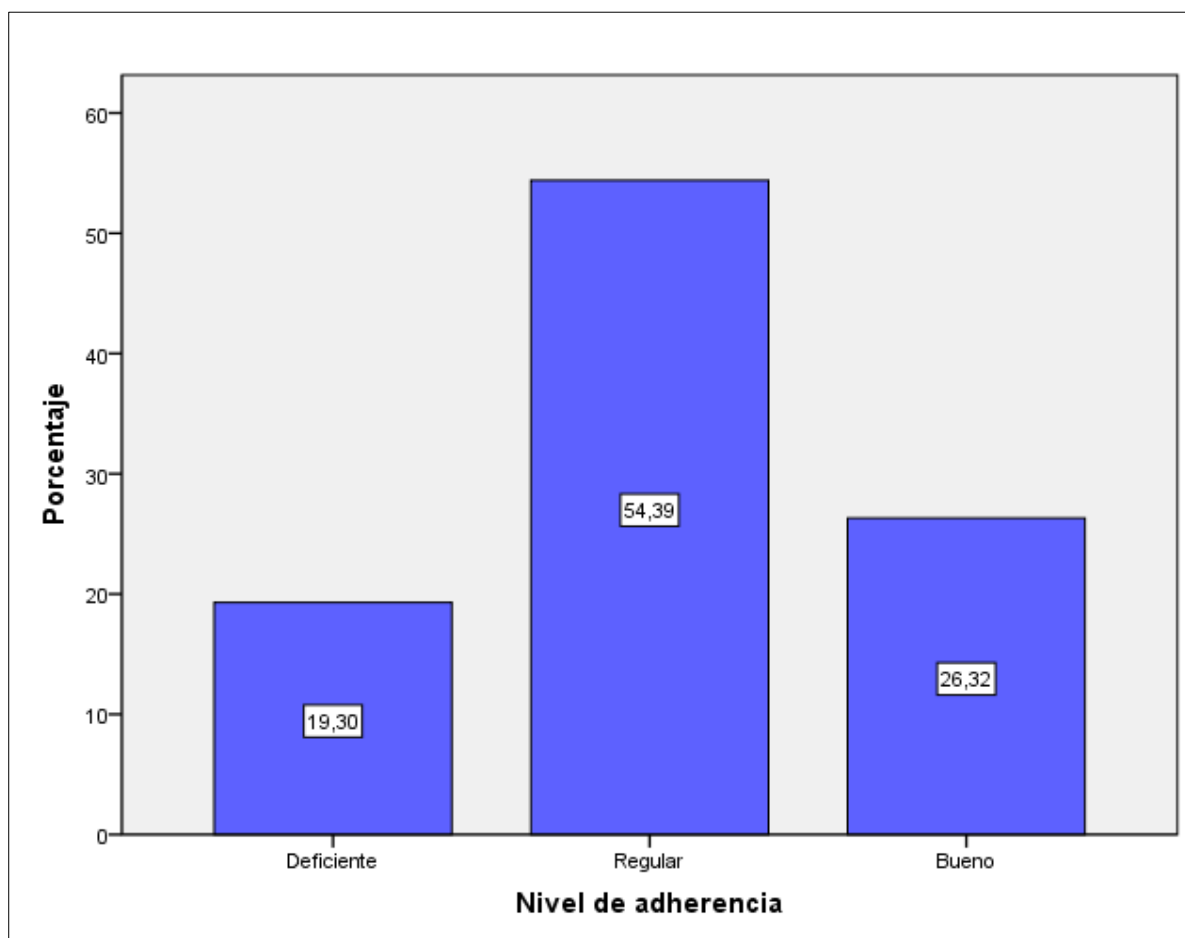
	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	10	17,5
Regular	33	57,9
Bueno	14	24,6
Total	57	100,0

Figura 9*Distribución porcentual de la dimensión quejas y reclamos*

En la figura 9, muestra los resultados de la aplicación del cuestionario en la dimensión nivel de quejas y reclamos, los resultados indican, de los 57 colaboradores el 24,56% presenta nivel bueno, el 57,89% muestra un nivel regular, y el 17,54% tiene nivel deficiente.

Tabla 16*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión adherencia*

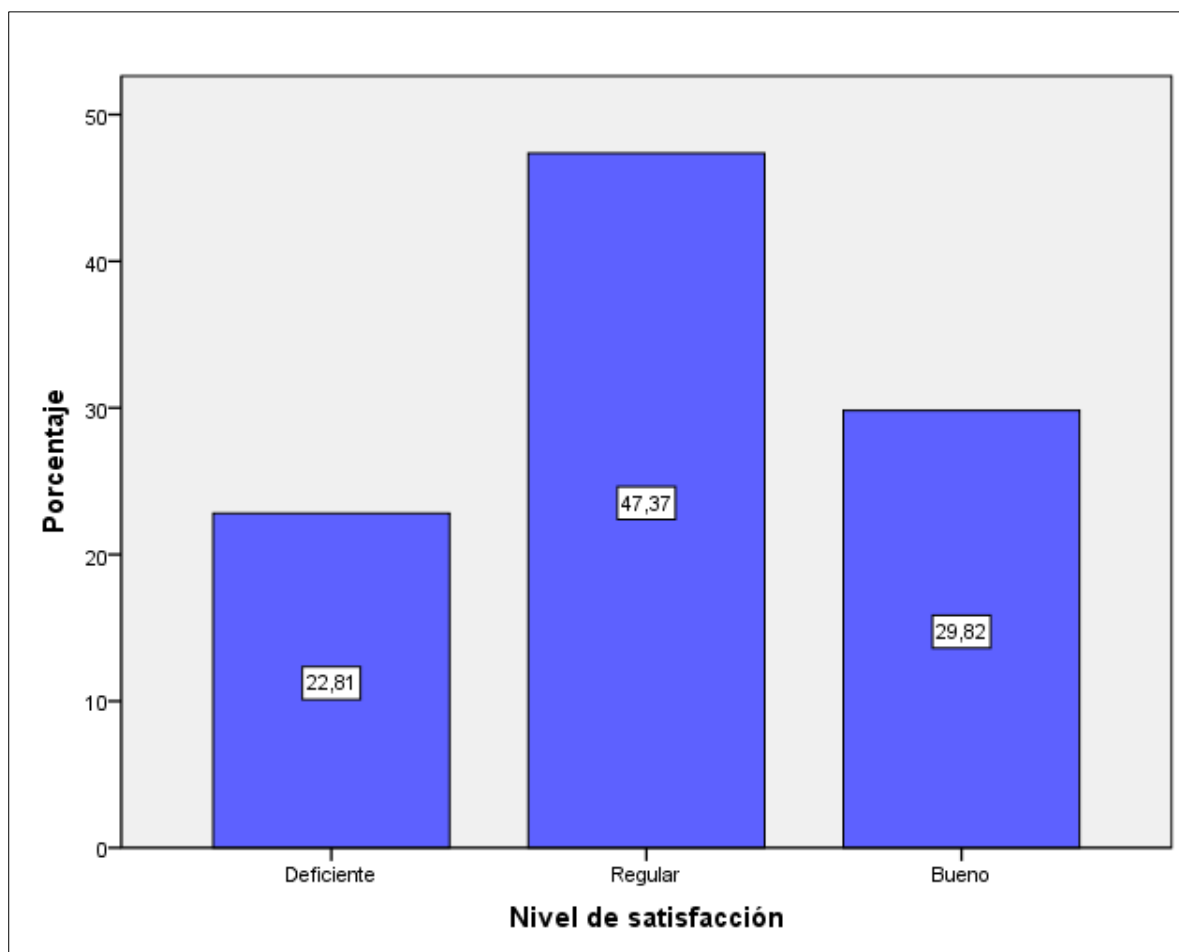
	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	11	19,3
Regular	31	54,4
Bueno	15	26,3
Total	57	100,0

Figura 10*Distribución porcentual de la dimensión adherencia*

En la figura 10, muestra los resultados de la aplicación del cuestionario en la dimensión nivel de adherencia, los resultados indican que de los 57 colaboradores el 26,32% presenta nivel bueno, el 54,39 muestra un nivel regular, y el 19,30% tiene nivel deficiente.

Tabla 17*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión satisfacción*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	13	22,8
Regular	27	47,4
Bueno	17	29,8
Total	57	100,0

Figura 11*Distribución porcentual de la dimensión satisfacción*

En la figura 11, muestra los resultados de la aplicación del cuestionario en la dimensión nivel de satisfacción, los resultados indican que de los 57 colaboradores el 29,82% presenta nivel bueno, el 47,37 muestra un nivel regular, y el 22,81% tiene nivel deficiente.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 18

Tabla de contingencia entre la capacitación por competencias y la calidad del servicio

Capacitación por competencias	Calidad de servicio							
	Deficiente		Regular		Bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Deficiente	11	19,3%	1	1,8%	1	1,8%	13	22,8%
Regular	2	3,5%	25	43,9%	7	12,3%	34	59,6%
Bueno	0	,0%	2	3,5%	8	14,0%	10	17,5%
Total	13	22,8%	28	49,1%	16	28,1%	57	100,0%

En la tabla 18, se muestra que, 11 de 13 colaboradores que presentan deficiente capacitación por competencias muestran un nivel deficiente de calidad de servicio; 1 de 11 colaboradores que presentan deficiente capacitación por competencias muestran un nivel bueno y regular de calidad de servicio, 2 de 34 colaboradores que presentan regular capacitación por competencia muestran un nivel deficiente de calidad de servicio; 25 de 34 colaboradores que presentan regular capacitación por competencias muestran un nivel regular de calidad de servicio y 7 de 34 colaboradores que presentan regular capacitación por competencias muestran un nivel bueno de calidad de servicio; 2 de 10 colaboradores que presentan regular capacitación por competencias muestran un nivel regular de calidad de servicio y 8 de 10 colaboradores que presentan una buena capacitación por competencias muestran un nivel bueno de calidad de servicio.

Tabla 19

Tabla de contingencia entre la capacitación por competencias y la eficiencia

Capacitación por competencias	Eficiencia							
	Deficiente		Regular		Bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Deficiente	6	10,5%	6	10,5%	1	1,8%	13	22,8%
Regular	2	3,5%	24	42,1%	8	14,0%	34	59,6%
Bueno	0	,0%	6	10,5%	4	7,0%	10	17,5%
Total	8	14,0%	36	63,2%	13	22,8%	57	100,0%

En la tabla 19, se aprecia que, 6 de 13 colaboradores que presentan deficiente capacitación por competencias muestran un nivel deficiente de eficiencia; 6 de 13 colaboradores que presentan deficiente capacitación por competencias muestran un nivel regular de eficiencia, 1 de 13 colaboradores que presentan deficiente capacitación por competencias muestran un nivel bueno de calidad de servicio, 2 de 34 colaboradores que presentan regular capacitación por competencias muestran un nivel deficiente de calidad de servicio; 24 de 34 colaboradores que presentan regular capacitación por competencias muestran un nivel regular de calidad de servicio y 8 de 34 colaboradores que presentan una regular capacitación por competencias muestran un nivel bueno de calidad de servicio, 6 de 10 colaboradores que presentan regular capacitación por competencias muestran un nivel regular de calidad de servicio y 4 de 10 colaboradores que presentan una buena capacitación por competencias muestran una buena calidad de servicio.

Tabla 20

Tabla de contingencia entre la capacitación por competencias y las quejas y reclamos

Capacitación por competencias	Quejas y Reclamos						Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Deficiente	9	15,8%	3	5,3%	1	1,8%	13	22,8%
Regular	1	1,8%	26	45,6%	7	12,3%	34	59,6%
Bueno	0	,0%	4	7,0%	6	10,5%	10	17,5%
Total	10	17,5%	33	57,9%	14	24,6%	57	100,0%

En la tabla 20, se evidencia que, 9 de 13 colaboradores que presentan deficiente capacitación por competencias muestran un nivel deficiente de quejas y reclamos; 3 de 13 colaboradores que presentan deficiente capacitación por competencias muestran un nivel regular de quejas y reclamos, 1 de 13 colaboradores que presenta deficiente capacitación por competencias muestra un nivel bueno de quejas y reclamos, 1 de 34 colaboradores que presentan regular capacitación por competencias muestran un nivel deficiente de quejas y reclamos; 26 de 34 colaboradores que presentan regular capacitación por competencias muestran un nivel regular de quejas y reclamos y 7 de 34 colaboradores que presentan regular capacitación por competencias muestran un nivel bueno de quejas y reclamos; 4 de 10 colaboradores que presentan regular capacitación por competencias muestran un nivel regular de quejas y reclamos y 6 de 10 colaboradores que presentan buena capacitación por competencias muestran un nivel bueno de quejas y reclamos.

Tabla 21

Tabla de contingencia entre la capacitación por competencias y la adherencia

Capacitación por competencias	Adherencia							
	Deficiente		Regular		Bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Deficiente	9	15,8%	3	5,3%	1	1,8%	13	22,8%
Regular	2	3,5%	23	40,4%	9	15,8%	34	59,6%
Bueno	0	,0%	5	8,8%	5	8,8%	10	17,5%
Total	11	19,3%	31	54,4%	15	26,3%	57	100,0%

En la tabla 21, se observa que, 9 de 13 colaboradores que presentan deficiente capacitación por competencias muestran un nivel deficiente de adherencia al protocolo de calidad; 3 de 13 colaboradores que presentan deficiente capacitación por competencias muestran un nivel regular de adherencia y 1 de 13 colaboradores que presentan deficiente capacitación por competencias muestran un nivel bueno de adherencia al protocolo de calidad; 2 de 34 colaboradores que presentan regular capacitación por competencias muestran un nivel deficiente de adherencia; 23 de 34 colaboradores que presentan regular capacitación por competencias muestran un nivel regular de adherencia y 9 de 34 colaboradores que presentan regular capacitación por competencias muestran un nivel bueno de adherencia; 5 de 10 colaboradores que presentan buena capacitación por competencias muestran un nivel regular de adherencia y 5 de 10 colaboradores que presentan buena capacitación por competencias muestran un nivel bueno de adherencia.

Tabla 22

Tabla de contingencia entre la capacitación por competencias y la satisfacción

Capacitación por competencias	Satisfacción							
	Deficiente		Regular		Bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Deficiente	9	15,8%	3	5,3%	1	1,8%	13	22,8%
Regular	4	7,0%	20	35,1%	10	17,5%	34	59,6%
Bueno	0	,0%	4	7,0%	6	10,5%	10	17,5%
Total	13	22,8%	27	47,4%	17	29,8%	57	100,0%

En la tabla 22, se observa que, 9 de 13 colaboradores que presentan deficiente capacitación por competencias muestran un nivel deficiente de satisfacción; 3 de 13 colaboradores que presentan deficiente capacitación por competencias muestran un nivel regular de satisfacción y 1 de 13 colaboradores que presentan deficiente capacitación por competencias muestran un nivel bueno de satisfacción; 2 de 34 colaboradores que presentan regular capacitación por competencias muestran un nivel deficiente de satisfacción; 23 de 34 colaboradores que presentan regular capacitación por competencias muestran un nivel regular de satisfacción y 9 de 34 colaboradores que presentan una regular capacitación por competencias muestran un nivel bueno de satisfacción; 5 de 10 colaboradores que presentan buena capacitación por competencias muestran un nivel regular de satisfacción y 5 de 10 colaboradores que presentan una buena capacitación por competencias muestran un nivel bueno de satisfacción.

4.5. Prueba de normalidad para la variable de estudio

H₀. La distribución de la calidad del servicio es normal (Sig. > 0.05).

H₁. La distribución de la calidad del servicio no es normal (Sig. <= 0.05).

Tabla 23*Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para una muestra*

		Capacitación por competencias	Calidad de servicio
N		57	57
Parámetros normales ^{a,b}	Media	71,53	69,93
	Desviación típica	12,342	13,222
	Absoluta	,162	,124
Diferencias más extremas	Positiva	,071	,091
	Negativa	-,162	-,124
Z de Kolmogórov-Smirnov		1,220	,933
Sig. asintót. (bilateral)		,102	,348

En la tabla 23, se indica los resultados de la prueba de normalidad de las variables capacitación por competencias y calidad del servicio, las variables muestran valores de significancia mayores a 0.05, lo cual indica que dichas puntuaciones pertenecen a una distribución de contraste normal. De lo anteriormente expuesto, se desprende que la prueba de hipótesis para las distribuciones de las variables se realizará con estadísticos paramétricos, en este caso R de Pearson, puesto que ambas variables a ser correlacionadas se ajustan a la distribución normal.

4.6. Procedimientos correlacionales

Prueba de hipótesis general

Ho. La capacitación por competencias no se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019.

Ha. La capacitación por competencias se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019.

Tabla 24

Resultados de correlación entre la capacitación por competencias y la calidad de servicio

		Calidad de servicio
Capacitación por competencias	Correlación de Pearson	,769**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	57

Los resultados de la tabla 24, con una probabilidad de $0.000 < 5\%$ permite rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador. Así mismo, la fuerza de correlación se mide mediante el coeficiente de Pearson de 0.769, siendo esta considerable. Se concluye que existe relación significativa entre la variable capacitación por competencias y la calidad de servicio del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud.

Prueba de hipótesis específica 1

H₀. La capacitación por competencias no se relaciona significativamente con el nivel de eficiencia del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019.

H₁. La capacitación por competencias se relaciona significativamente con el nivel de eficiencia del personal administrativo de las oficinas de seguros y Prestaciones Económicas de EsSalud, Lima - 2019.

Tabla 25

Resultados de correlación entre la capacitación por competencias y la eficiencia

		Eficiencia
Capacitación por competencias	Correlación de Pearson	,503**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	57

Los resultados de la tabla 25, con una probabilidad de $0.000 < 5\%$ se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador. Asimismo, la

fuerza de correlación se mide mediante el coeficiente de Pearson de 0.503, siendo esta considerable. Se concluye que existe relación significativa entre la variable capacitación por competencias con el nivel de eficiencia del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀. La capacitación por competencias no se relaciona significativamente con el nivel de quejas y reclamos hacia el personal administrativo de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas de EsSalud, Lima - 2019.

H₂. La capacitación por competencias se relaciona significativamente con el nivel de quejas y reclamos hacia el personal administrativo de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas de EsSalud, Lima - 2019.

Tabla 26

Resultados de correlación entre la capacitación por competencias y las quejas y reclamos

		Quejas y reclamos
Capacitación por competencias	Correlación de Pearson	,700**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	57

Los resultados de la tabla 26, con una probabilidad de $0.000 < 5\%$ se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador. Asimismo, la fuerza de correlación se mide mediante el coeficiente de Pearson de 0.700, siendo esta considerable. Se concluye que existe relación significativa entre la variable capacitación por competencias con el nivel de quejas y reclamos del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀. La capacitación por competencias no se relaciona significativamente con el nivel de adherencia al protocolo de calidad del personal administrativo de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas de EsSalud, Lima - 2019.

H₃. La capacitación por competencias se relaciona significativamente con el nivel de adherencia al protocolo de calidad del personal administrativo de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas de EsSalud, Lima - 2019.

Tabla 27

Resultados de correlación entre la capacitación por competencias y la adherencia

		Adherencia
Capacitación por competencias	Correlación de Pearson	,749**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	57

Los resultados de la tabla 27, con una probabilidad de $0.000 < 5\%$ se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador. Asimismo, la fuerza de correlación se mide mediante el coeficiente de Pearson de 0.749, siendo esta considerable. Se concluye que existe relación significativa entre la variable capacitación por competencias con el nivel de adherencia del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud.

Prueba de hipótesis específica 4

H₀: La capacitación por competencias no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal administrativo de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas de EsSalud, Lima - 2019.

H_a: La capacitación por competencias se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal administrativo de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas de EsSalud, Lima - 2019.

Tabla 28

Resultados de correlación entre la capacitación por competencias y la satisfacción

		Satisfacción
Capacitación por competencias	Correlación de Pearson	,655**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	57

Los resultados de la tabla 28, con una probabilidad de $0.000 < 5\%$ se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador. Asimismo, la fuerza de correlación se mide mediante el coeficiente de Pearson de 0.655, siendo esta considerable. Se concluye que existe relación significativa entre la variable capacitación por competencias con el nivel de satisfacción del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud.

CAPÍTULO V
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Los resultados obtenidos en la investigación en relación con el objetivo general entre la capacitación por competencias y la calidad de servicio del personal administrativo en las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud - Lima 2019 fueron favorables, ya que se evidenció una relación positiva, alta y significativa. Este resultado se contrasta con la tesis de Ñahui y Villoslada (2016) denominada *Nivel de capacitación del capital humano y la calidad de servicio en los empresarios de las Pymes del centro comercial plaza Josef, en la localidad de Ate Vitarte, en el período 2016*, donde se determina una relación significativa entre ambas variables. Esto permite afirmar que las buenas prácticas de gestión de capital humano mediante la capacitación, tiene impacto en la variable calidad de servicio.

En relación con el primer objetivo específico, se evidenció una correlación positiva y baja entre la capacitación por competencias y el nivel de eficiencia del personal administrativo en las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud - Lima 2019. Este resultado se contrasta con la tesis de Tomalá y Paredes (2011) denominada *La capacitación del talento humano y la calidad del servicio en el restaurante mí marisquería de la ciudad de Puyo*, donde se concluye que el plan de capacitación propuesto ayudó a los directivos a mejorar su eficacia y eficiencia, sirviéndoles de insumo para la toma de decisiones, evidenciando cuanto se valora al colaborador. En consecuencia, se puede mencionar, que la capacitación del recurso humano influye en la variable eficiencia.

En relación con el segundo específico, se pudo observar una correlación positiva alta entre la capacitación por competencias y el nivel de quejas y reclamos hacia el personal administrativo en las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019. Este resultado concuerda con los obtenidos por Olmedo

(2013) en su tesis *La capacitación del servidor municipal y su incidencia en la calidad de atención ciudadana en el balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco del municipio del distrito metropolitano de Quito, provincia de Pichincha*, donde se concluye, que el manual de capacitación contiene estrategias que le ayudan al servidor municipal a desarrollar habilidades para mejorar la calidad de servicio y por tanto su desempeño laboral, permitiéndole relacionarse idóneamente en el ámbito laboral, familiar y social, es decir contribuye en su manejo de situaciones favorables o no, en las distintas esferas de la sociedad; por lo que se confirma, que la capacitación le brinda al personal habilidades para una mejor interacción con el resto de personas.

En relación con el tercer objetivo específico, se evidenció una correlación positiva alta entre la capacitación por competencias y el nivel de adherencia al protocolo de calidad del personal administrativo en las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019. Este resultado contrasta con los obtenidos en la tesis de Mantilla (2014) denominada *Impacto de la capacitación en el servicio al cliente en restaurantes de comida rápida en el norte de Quito*, donde se concluye que la calidad de servicio se basa en cuatro pilares como son la paciencia y amabilidad, cumplimiento de requerimientos, conocimiento de oferta de productos y el tiempo de espera, determinando que la capacitación mejora notablemente estas esferas de la calidad de servicio. Por lo que se confirma, que la capacitación tiene incidencia en aspectos propios de la calidad, como fueron los antes señalados.

Finalmente, respecto al último objetivo específico de la tesis, se evidenció una correlación positiva considerable entre la capacitación por competencias y el nivel de satisfacción del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019. Este resultado coincide la investigación Osorio

y Zaravia (2016) denominado *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial - gobierno regional de Huancavelica – 2016*, donde se concluye la existencia de una relación moderada entre la gestión de talento y la atención al usuario interno. Razón por la cual se puede afirmar que la capacitación si tiene incidencia en la satisfacción del personal.

5.2. Conclusiones

En relación con el objetivo general, el cual plantea determinar la relación entre la capacitación por competencias y la calidad de servicio del personal administrativo en las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, se concluye que existe relación significativa alta entre la capacitación por competencias y la calidad de servicio del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud - Lima 2019.

En relación con el primer objetivo específico, el cual plantea el establecer la relación, entre la capacitación por competencias y el nivel de eficiencia del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, se concluye que existe relación significativa entre la capacitación por competencias y el nivel de eficiencia del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud - Lima 2019.

En relación con el segundo objetivo específico, el cual plantea el analizar la relación entre la capacitación por competencias y el nivel de quejas y reclamos hacia el personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, se concluye que existe relación significativa alta entre la capacitación por competencias y el nivel de quejas y reclamos hacia el personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud.

En relación con el tercer objetivo específico, el cual plantea el determinar la relación, entre la capacitación por competencias y el nivel de adherencia al protocolo de calidad del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, se concluye que existe relación significativa alta entre la capacitación por competencias y el nivel de adherencia al protocolo de calidad del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019.

En relación con el cuarto objetivo específico, el cual plantea el evaluar la relación, entre la capacitación por competencias y el nivel de satisfacción del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, se concluye que existe relación significativa entre la capacitación por competencias y el nivel de satisfacción del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019.

5.3. Recomendaciones

De acuerdo con los objetivos alcanzados, se recomienda establecer en el plan operativo institucional de la gerencia a cargo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, un programa de capacitación concurrente dirigido a todo el personal, incluyendo jefes y coordinadores, siendo programado de forma mensual y que impulse la creatividad y capacidad de innovación del personal.

Consecuentemente, resulta fundamental, como recomendación, que se incluye dentro de este programa de capacitación mensual, diversos cursos talleres relacionado a temas como herramientas de calidad, gestión por procesos, habilidades blandas, gestión del tiempo, administración de riesgos; entre otros, donde se tome en cuenta, las propuestas que puedan plantear los colaboradores de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud.

Asimismo, se recomienda, diseñar una metodología de evaluación de desempeño, para verificar cuales son las fortalezas y debilidades de cada personal, a partir de ello, promover la retroalimentación cognitiva relacionados al ejercicio de sus funciones. Por consiguiente, es recomendable establecer un programa de capacitación interna semanal a cargo del propio personal, a partir de su conocimiento y experiencia en temas de su dominio y que esté ligado a las actividades realizadas en las oficinas, esto fortalecerá la comunicación efectiva interna e indirectamente hacia la atención de los usuarios que realicen sus trámites.

Finalmente, se recomienda elaborar una base de datos de casuísticas, denominado banco de casuísticas, suscitadas en los trámites para que sean tratados en reuniones semanales programadas, esto permita empoderar al personal permitiéndoles dar opiniones y ser partícipes en la toma de decisiones orientado a fortalecer el pensamiento analítico y estratégico de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de recursos humanos, gestión por competencias*. Granica.
- Álvarez, C. (1982). *El sistema de habilidades profesionales en la metodología de la enseñanza de la historia*. Pueblo y educación.
- Álvarez, P. (2013). *La medición de la eficiencia y la productividad*. Pirámide.
- Barrientos, V. (2016). *La capacitación del personal y la calidad de servicio del centro de contacto Banco de Crédito del Perú en el cuarto trimestre 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional UIGV. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1788/tesis_vanessa%20zunilda%20barrientos%20l%c3%93pez.pdf?sequence=2&isallowed=y
- Blanco, A. (2017). *Trabajadores competentes, introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencias*. ESIC.
- Bureau, V. (2019). *Procedimiento para el manejo de apelaciones, peticiones, quejas y reclamos PR-QMS-11*. Morata.
- Chigne, C. (2015). *Programa de capacitación, para mejorar la calidad de servicio en la empresa de transportes Emtrafesa S.A.C - agencia Trujillo - 2014* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional Unitru. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2044>
- El Economista. (2018, noviembre). *¿Existe capacitación laboral en América Latina?* América Economía. <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/existe-capacitacion-laboral-en-america-latina>
- Fontalvo, H., y Vergara, S. (2008). *La gestión de la calidad en los servicios*. Eumed.

- García, J. (2013, febrero). *Calidad en los recursos humanos según la norma ISO 9001*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/calidad-recursos-humanos-norma-iso-9001/>
- González, M. (2013). *Plan de capacitación en las competencias laborales dirigido a los trabajadores de la división asuntos laborales de CVG Bauxilum, C.A.* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Andrés Bello]. Repositorio Institucional UCAB.
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS8594.pdf>
- Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del cliente: con sólo satisfacer a los clientes no alcanza*. Panorama.
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista L. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Jiménez, D. (2016). *Manual de recursos humanos*. ESIC.
- Lechuga, E. (2004). *Estrategias para la optimización de los recursos humanos*. ISEF.
- León, C. (2017, 23 de mayo). *Capacitación y servicio públicos*. *El peruano*.
<http://www.elperuano.pe/capacitacion-y-servicios-publicos-54167.aspx>
- Mantilla, J. (2014). *Impacto de la capacitación en el servicio al cliente en restaurantes de comida rápida en el norte de Quito* [Tesis de pregrado, Universidad San Francisco de Quito]. Repositorio Institucional USFQ.
<https://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/3652>
- Martínez, E., y Martínez, F. (2009). *Capacitación por competencia*. UPN.
- Mertens, L. (2000). *Gestión por competencia laboral en la empresa y la formación profesional*. OEI.
- Murillo, R. (2014). *Capacitación y calidad de servicio brindado por el personal policial de las comisarías de familia de ocho distritos de Lima Metropolitana - primer*

trimestre 2014 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4436/Murillo_ZR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nowel, C. (2015). *Capacitación y servicio al cliente (estudio realizado en los restaurantes salón el Tecun y pasaje mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango)* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Institucional URL. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Nowell-Crysta.pdf>

Núñez, F. (2006). El hábito como actividad consciente automatizada. *Psicología y salud*, 15(1), 37-39. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412001000100011

Ñahui, Y. y Villoslada, K. (2016), *Nivel de capacitación del capital humano y la calidad de servicio en los empresarios de las Pymes del centro comercial plaza Josef, en la localidad de ate vitarte, en el período 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional UPeU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/477>

Olmedo, J. (2013). *La capacitación del servidor municipal y su incidencia en la calidad de atención ciudadana en el balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco del municipio del distrito metropolitano de Quito, provincia de Pichincha* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5818/1/tesis%20final%20sra.%20jenny%20olmedo.pdf>

Osorio, Y. y Zaravia, F. (2016). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial*

Gobierno Regional de Huancavelica – 2016 [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio Institucional UPLA. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/216>

Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente*. Ideas propias.

Perú21. (2015, 25 de junio). El consumidor peruano prefiere calidad y seguridad en productos y servicios. *Diario Peru21*. <https://peru21.pe/economia/consumidor-peruano-prefiere-calidad-seguridad-productos-servicios-170131>

Porret, M. (2008). *Recursos Humanos. Dirigir y gestionar personas en las organizaciones*. ESIC.

Real Academia Española. (2019, marzo). *Actitud*. RAE. <https://dle.rae.es/actitud>

Sagi-Vela, L. (2004). *Gestión por competencias: el reto compartido del crecimiento personal y de la organización*. ESIC.

Siliceo, A. (2004). *La capacitación y desarrollo de personal*. Limusa.

Tomalá, E. y Paredes, G. (2011). *La capacitación del talento humano y la calidad del servicio en el restaurante Mí Marisquería de la Ciudad de Puyo* [Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. Repositorio Institucional Uniandes. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3667/1/TUPADM002-2011.pdf>

Torres, M. y Torres, C. (2010). *Capacitación por competencias laborales un logro productivo para la empresa farmacéutica Laboratorios de Colombia* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio Institucional Javeriana. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9052/tesis383.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Trujillo, A., Carrete, L., Vera, J., y García, S. (2011). *Servir con calidad en México*. LID.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Capacitación por competencias y calidad de servicio del personal administrativo en las oficinas de seguros y prestaciones económicas (EsSalud), Lima – 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema general ¿Cuál es la relación entre la capacitación por competencias y la calidad de servicio del personal administrativo en las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019? Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la capacitación por competencias y	Objetivo general Determinar la relación entre la capacitación por competencias y la calidad de servicio del personal administrativo en las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019. Objetivos específicos Establecer la relación, entre la	Hipótesis general La capacitación por competencias se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019. Hipótesis específicas La capacitación por competencias se relaciona	Variable 1: Capacitación por competencias			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Desarrollo de Habilidades	- Toma de decisiones - Compromiso con la empresa - Orientación a los resultados - Creatividad - Experiencia	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Deficiente [20-60) Regular [61-80) Bueno [81-100)
Desarrollo de actitudes	- Alta adaptabilidad y flexibilidad - Conciencia de uno mismo - Motivación - Calidad de trabajo - Servicio					

<p>el nivel de eficiencia del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019? ¿Cuál es la relación entre la capacitación por competencias y el nivel de quejas y reclamos hacia el personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019? ¿Cuál es la relación entre la capacitación</p>	<p>capacitación por competencias y el nivel de eficiencia del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019. Analizar la relación entre la capacitación por competencias y el nivel de quejas y reclamos hacia el personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019.</p>	<p>significativamente con el nivel de eficiencia del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019. La capacitación por competencias se relaciona significativamente con el nivel de quejas y reclamos hacia el personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019. La capacitación por competencias se</p>	<p>Desarrollo de hábitos y valores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solidaridad - Asertividad - Excelencia - Ayuda Mutua - Manejo del tiempo 		
			<p>Transmisión de información</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Calidad de trabajo - Transmisión de las Inconsistencias - Aprendizaje - Responsabilidad 		
			Variable 2: Calidad de servicio		
		Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
		Nivel de Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Rendimiento - Racionalidad - Procesos automatizados - Volúmenes de expedientes - Número de usuarios atendidos 	<p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>	<p>Deficiente [20-60)</p> <p>Regular [61-80)</p> <p>Bueno [81-100)</p>

<p>por competencias y el nivel de adherencia al protocolo de calidad del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacitación por competencias y el nivel de satisfacción del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019?</p>	<p>Determinar la relación, entre la capacitación por competencias y el nivel de adherencia al protocolo de calidad del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019.</p>	<p>relaciona significativamente con el nivel de adherencia al protocolo de calidad del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019.</p>	<p>Nivel de quejas y reclamos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Utilización de sistemas. - Proceso de orientación - Respuestas especiales - Cortesía al usuario - Seguridad 		
	<p>Evaluar la relación, entre la capacitación por competencias y el nivel de satisfacción del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019.</p>	<p>La capacitación por competencias se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019.</p>	<p>Nivel de adherencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Política de calidad. - Objetivos de calidad - Mejora de la calidad - Control de la calidad - Aseguramiento de la calidad 		
	<p>Evaluar la relación, entre la capacitación por competencias y el nivel de satisfacción del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019.</p>	<p>relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal administrativo de las oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud, Lima - 2019.</p>	<p>Nivel de satisfacción</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos con el tiempo de atención - Incentivos - Dinamismo - Confianza - Pertenencia 		

	EsSalud, Lima - 2019.					
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos			Estadísticos utilizados	
Tipo básica Diseño No experimental	Población Colaboradores de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas EsSalud – Lima 2019 Muestra Censal	Variable 1: Capacitación por competencias Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario para describir la variable capacitación por competencias			Estadísticos descriptivos. - Tablas estadísticas - Gráficos de barras Estadísticos inferenciales - R de Pearson	
		Variable 2: Calidad del servicio Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario para describir la variable calidad del servicio				

Anexo 2. Cuestionarios de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS

Instrucciones: A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Nº	Dimensiones/ ítems	Puntajes				
		1	2	3	4	5
Desarrollo de habilidades						
1	Proporciona información clave para el desarrollo adecuado de las actividades.					
2	Considera que viene cumpliendo su objetivos y metas trazadas.					
3	Considera que cumple con el trabajo asignado en los plazos establecidos.					
4	Propone ideas creativas o soluciones para mejorar sus actividades.					
5	Aprovecho las lecciones de mis experiencias laborales.					
Desarrollo de actitudes						
6	Su comportamiento en la organización genera sinergias favorables.					
7	Su toma de decisiones involucra las actividades en su área de trabajo.					
8	Los retos o desafíos en su área de labores son bien aceptados.					
9	Su experiencia sirve de retroalimentación en su área de labores.					
10	Tiene la capacidad para brindar un buen servicio al usuario.					
Desarrollo de hábitos y valores						
11	Considera que aporta en su área de labores según su capacidad y recibe según su necesidad.					
12	Rinde información de sus acciones, escucha y da respuestas rápidas.					
13	Orienta sus esfuerzos hacia la constante superación.					
14	Se exige en su trabajo por el bien común y coopera para garantizar un trabajo integrado.					
15	Administra sus tiempos en cumplimiento de los horarios establecidos.					
Transmisión de información						
16	Interactúa constantemente con personal de mayor jerarquía.					

17	Las recomendaciones o sugerencias a los usuarios son bien recibidas.					
18	Expone claramente los criterios normativos ante el usuario.					
19	Maneja políticas o protocolos impulsadas por la organización.					
20	Asume su responsabilidad cuando la información hacia el usuario fue parcialmente certera.					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Instrucciones: A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Nº	Dimensiones/ ítems	Puntajes				
		1	2	3	4	5
Eficiencia						
1	Maneja los tiempos de acuerdo con los estándares establecidos por tipo de trámite.					
2	Tiene claro los criterios de evaluación para la aceptación y procesamiento de los trámites.					
3	Realiza el uso correcto de los sistemas de procesamiento de trámites.					
4	Cumple frecuentemente con los volúmenes de expedientes procesados establecidos por persona.					
5	Genera una competencia positiva en relación con el número de usuarios atendidos en su entorno laboral.					
Quejas y reclamos						
6	Canaliza las atenciones de las no conformidades de los usuarios mediante sistemas de información.					
7	Cumple con absolver las dudas e inquietudes de los usuarios.					
8	Maneja todo tipo de casuística que presente en los trámites.					
9	Maneja adecuadamente los niveles de tensión que se suscitasen.					
10	Identifica con claridad cuando se presenta una queja o reclamo y lo direcciona correctamente.					
Adherencia						
11	Conoce y aplica la política de calidad de servicio.					
12	Conoce y aplica los objetivos de la calidad de servicio.					
13	Fomenta acciones de mejora en la calidad de servicio de la					
14	Participa en el control de la calidad de servicio, manifestando su parecer dentro de las reuniones de trabajo					
15	Emplea los mecanismos establecidos para asegurar el					

	cumplimiento de los procedimientos de calidad.					
Satisfacción						
16	Cumple con los objetivos trazados en la oficina como el tiempo de atención.					
17	Se le reconoce por los aportes realizados en la Oficina.					
18	Percibe un ambiente de fluidez y sinergia.					
19	Tiene la confianza de sus superiores de las evaluaciones que realiza a los trámites.					
20	Provee oportunidades de ayudar a los usuarios y a sus compañeros en la oficina.					

Anexo 1. Validación de instrumento

Validación del instrumento Capacitación por competencia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Hilber Hugo Flores Vilca

DNI: 01324100

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Calidad de servicio

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Hilber Hugo Flores Vilca

DNI: 01324100


Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Capacitación por competencia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VÁSQUEZ RUIZ SEGUNDO 2010

DNI: 17 958481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

S. Vásquez
Firma del Experto Informante.
ING. SEGUNDO Z. VÁSQUEZ RUIZ
INVESTIGACIÓN

Validación del instrumento Calidad de servicio

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VÁSQUEZ RUIZ SEGUNDO 2010

DNI: 17 958481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

S. Vásquez
Firma del Experto Informante.
Ing. Segundo Z. Vásquez Ruiz
INVESTIGACIÓN

Validación del instrumento Capacitación por competencia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: RAMOS CHANIS, JORGE ALONSO.

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

Validación del instrumento Calidad de servicio

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: RAMOS CHANIS, JORGE ALONSO.

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


Firma del Experto Informante.

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

Anexo 4. Informe de coincidencias

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the following text:

TESIS
CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS Y CALIDAD DE SERVICIO DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS OFICINAS DE SEGUROS Y
PRESTACIONES ECONÓMICAS (ESSALUD), LIMA - 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA
MILAGROS MAZA AGUILAR
ORCID: 0000-0003-4004-3278

ASESOR
MG. WILBER HUGO FLORES VILCA
ORCID: 0000-0002-7630-1059

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

On the right side, the 'Resumen de coincidencias' (Similarity Summary) panel shows a total similarity of 10%. Below this, a list of sources is provided:

Rank	Source	Similarity
1	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	7%
2	www.gentechota.com Fuente de Internet	3%

At the bottom of the interface, the status bar indicates 'Página: 1 de 102', 'Número de palabras: 19151', and 'Alta resolución Activado'. The Windows taskbar at the very bottom shows the date as 24/09/2022 and the time as 22:24.

Anexo 5. Carta de autorización de la entidad



"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Lima, 10 de junio del 2019

Señores
Universidad Autónoma del Perú
Presente

De nuestra consideración:

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso a la Srta. Maza Aguilar Milagros, identificada con DNI°48453789, a realizar la aplicación del desarrollo de la investigación de la tesis sobre **"CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA OFICINAS DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS (ESSALUD)"** LIMA 2019.

Estas actividades se realizaron en Av. Arenales 1302, Jesús María, Lima - Perú.

La Srta. Maza Aguilar Milagros, ha contado con todo el elemento para el análisis de una muestra poblacional, identificada de factores y aplicaciones necesarias para el desarrollo de su investigación.



Lidia Torres
CPC Lidia Torres L1042

Atentamente,

www.essalud.gob.pe

X. Domingo Cueto Nº 120
Jesús María
Lima 11 - Perú
Tel.: 205-6000 / 205-7000

Anexo 6. Base de datos

Variable. Capacitación por competencias

Colaborador/ítem	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
Colaborador1	4	4	3	3	4	2	2	3	5	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5
Colaborador2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Colaborador3	2	2	2	2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
Colaborador4	5	5	5	4	5	2	1	5	5	5	2	5	4	4	5	4	4	5	4	4
Colaborador5	4	5	5	5	5	3	1	2	5	3	2	3	3	2	2	1	3	4	4	4
Colaborador6	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
Colaborador7	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2
Colaborador8	3	2	4	4	2	2	2	4	2	2	3	4	3	3	1	3	3	3	2	3
Colaborador9	4	4	5	4	3	3	4	4	5	3	3	5	4	3	3	4	4	4	5	5
Colaborador10	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	5	3	4	4
Colaborador11	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
Colaborador12	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
Colaborador13	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	3	5	5	5	3	4	4	5	3	3
Colaborador14	4	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1
Colaborador15	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
Colaborador16	4	4	4	4	5	3	3	5	5	4	3	5	5	5	3	4	5	4	4	4
Colaborador17	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	1	3	1	3	2	3	1	1	3	2
Colaborador18	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	5	5	5	5	4	4	3	3
Colaborador19	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	3	4

Colaborador/ítem	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
Colaborador20	4	4	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
Colaborador21	4	3	3	4	4	3	5	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
Colaborador22	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Colaborador23	5	5	4	3	5	3	3	2	5	3	4	4	4	3	5	5	3	3	3	5
Colaborador24	5	5	5	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3	4	3
Colaborador25	5	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
Colaborador26	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	3
Colaborador27	4	4	5	3	4	3	5	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4
Colaborador28	4	4	5	4	5	2	1	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5
Colaborador29	4	3	3	4	4	1	1	2	3	3	1	3	3	4	4	3	4	4	2	4
Colaborador30	5	4	3	4	4	3	2	4	4	2	4	5	3	5	4	5	4	4	5	3
Colaborador31	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	3	3
Colaborador32	5	5	5	5	5	3	1	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5
Colaborador33	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	1	1
Colaborador34	4	5	4	3	5	2	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	5	4	3	1
Colaborador35	5	4	3	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador36	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4
Colaborador37	4	2	3	3	2	2	2	3	2	2	4	4	3	3	5	3	2	2	1	2
Colaborador38	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
Colaborador39	5	4	4	5	5	3	1	5	3	5	3	4	4	3	2	3	3	3	4	5
Colaborador40	4	4	4	4	4	2	1	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Colaborador41	3	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	5	2	3	4	4	4

Colaborador/ítem	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
Colaborador42	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4
Colaborador43	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador44	4	4	3	3	3	2	3	3	5	4	3	4	3	3	3	4	4	5	3	3
Colaborador45	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	2	3	4
Colaborador46	2	3	2	2	3	4	4	3	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3
Colaborador47	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
Colaborador48	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2
Colaborador49	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
Colaborador50	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4
Colaborador51	4	4	4	4	5	3	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador52	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	1	4	4
Colaborador53	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Colaborador54	1	1	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3
Colaborador55	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5
Colaborador56	5	4	4	5	4	2	2	1	2	2	1	2	2	4	2	3	4	3	4	4
Colaborador57	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3

Variable. Calidad de servicio

Colaborador/ítem	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20
Colaborador1	4	4	3	3	5	4	2	3	4	3	4	2	5	5	3	3	4	2	4	5
Colaborador2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	2	4
Colaborador3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	2	1	3	5	3	3	2	1	2	4
Colaborador4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
Colaborador5	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	2	4	3	2	4	3	4	4	4
Colaborador6	4	3	4	3	4	4	5	5	3	5	5	3	5	5	2	5	3	5	4	4
Colaborador7	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3
Colaborador8	2	3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2
Colaborador9	2	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
Colaborador10	4	5	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	5	3	4	3	3	4	4
Colaborador11	5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
Colaborador12	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3
Colaborador13	4	4	5	4	5	3	4	3	3	5	1	4	5	3	4	4	3	3	3	4
Colaborador14	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	4
Colaborador15	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5
Colaborador16	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
Colaborador17	2	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	3	4	4	2	4	3	3	3	2
Colaborador18	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5
Colaborador19	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador20	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	2	5	5	3	5	5	5	3	5	5

Colaborador/ítem	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20
Colaborador21	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5
Colaborador22	5	2	5	5	5	4	3	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4
Colaborador23	4	4	4	2	1	5	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
Colaborador24	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5
Colaborador25	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4
Colaborador26	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3
Colaborador27	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
Colaborador28	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	2	4	5
Colaborador29	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5
Colaborador30	5	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	1	3	1	5
Colaborador31	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4
Colaborador32	5	5	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	3	4
Colaborador33	4	4	3	3	5	4	2	3	4	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	5
Colaborador34	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
Colaborador35	3	4	4	3	5	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5
Colaborador36	4	4	4	3	2	3	2	2	4	4	4	3	2	3	3	4	3	2	3	4
Colaborador37	5	5	5	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	1	3	2	3
Colaborador38	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5
Colaborador39	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2
Colaborador40	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	1	5	5	4	3	4	5
Colaborador41	4	4	4	4	3	2	2	1	4	4	1	3	3	3	4	1	2	3	4	4
Colaborador42	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4

Colaborador/ítem	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20
Colaborador43	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
Colaborador44	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
Colaborador45	4	3	3	2	1	3	3	2	3	4	1	2	3	4	2	3	2	2	3	4
Colaborador46	2	1	2	1	1	1	2	1	2	4	1	1	1	1	2	3	1	1	1	4
Colaborador47	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5
Colaborador48	2	1	1	1	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
Colaborador49	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3
Colaborador50	3	3	3	3	3	5	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4
Colaborador51	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
Colaborador52	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	1	3	3	3	3	3	4
Colaborador53	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
Colaborador54	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	2	4	3	4
Colaborador55	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5
Colaborador56	1	2	3	3	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	1	1
Colaborador57	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	3	2	4	4