

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,
ECONÓMICAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



GESTION POR COMPETENCIAS Y CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS USUARIOS DE
LA MICRORRED PAVAYOC DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD, LA CONVENCION –
CUSCO 2019.

Tesis presentada por:

Br. Mayumi Rossana Quispe Mayta

Para optar al Título Profesional de:

Licenciada en Administración

Asesor:

Mgt. Federico Moscoso Ojeda

CUSCO – 2020

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objeto determinar la relación entre la Gestión por Competencias y Calidad de Servicios de los Usuarios de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud, La Convención – Cusco 2019. Para este efecto se utiliza una investigación de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo-correlacional, con diseño no experimental. La muestra que se emplea para los trabajadores y los usuarios de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud, es de tipo no probabilístico constituida por 76 trabajadores y 231 usuarios. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Las conclusiones permiten evidenciar que las características de la Gestión por Competencias y Calidad de Servicios a los Usuarios de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud, La Convención – cusco 2019 expresa que para el 65.8% de los encuestados las competencias organizacionales es calificado como buena, el 50% considera las competencias técnicas como excelente, en tanto que el 42,1% de las competencias de gestión es buena; en tanto que la variable gestión por competencias para el 65.8% es calificada como buena, asimismo el nivel de calidad de servicio es buena para el 44.2% de las personas encuestadas y por dimensiones el 34.6% califica como buena en la dimensión elementos tangibles, el 55% califica como excelente en la capacidad de respuesta, el 41.6% considera como buena la dimensión seguridad; en tanto que para el 49.4% la fiabilidad es calificada como excelente y la empatía en un 51.5% consideran como excelente; finalmente la Gestión por Competencias con el valor del coeficiente de correlación r de Pearson = 0,692 con un valor de significancia de $p = 0,039$ expresa que existe una correlación positiva media a considerable estadísticamente significativa ($p < 0,05$) con relación a la Calidad de Servicios de los Usuarios de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud, La Convención – Cusco 2019.

Palabras Claves: Gestión por competencias, Calidad de servicio.